

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 3.066 ligações**



**Metrô Conecta: 1.141**

**SMS Segurança: 1.952**



**Fale Conosco-Omnichannel (GCM\*): 491 \*\***



**Nossos  
canais  
Junho/25**

\*Comunicações recebidas e tratadas pela Gerência de Comunicação e Marketing (GCM) - Departamento de Relacionamento com o Passageiro (CMR).

\*\*No dia 1º de abril de 2024, foi implantada a ferramenta Omnichannel. Neste total, foram somadas as comunicações registradas no novo sistema e no CRM Sugar.



**CIN - 0800**

Informações  
rápidas sobre o  
serviço e itinerários

**3.066**

Total mês junho/25

### **Principais assuntos:**

- Achados e perdidos: 22%
- Itinerários: 12%
- Cartões/Bilhete QRCode/Preço: 8%
- Status da operação das linhas: 4%
- Encaminhado para SPTrans: 3%



## Metrô Conecta

.....  
Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

# 1.141

Total mês junho/25

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 34%
- Ambulante: 19%
- Comportamento do passageiro: 9%
- Sujeira/Limpeza: 6%
- Pedinte: 6%

# 1.952

Total mês junho/25

---

## Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 27%
- Comportamento do passageiro: 18%
- Ambulante: 8%
- Pedinte: 7%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 5%

## SMS Segurança



SMS

.....  
Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação

# 491

Total GCM\* mês junho/25

**Reclamações: 57%**

## Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Falta de Declaração: 9%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 9%
- Ar condicionado/ventilação: 5%
- Atendimento/Bilheteria do Metrô: 4%
- Estação/Elevador/Manutenção : 3%

**Fale conosco  
Omnichannel**

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração



\* Comunicações recebidas e tratadas pela Gerência de Comunicação e Marketing (GCM) - Departamento de Relacionamento com o passageiro (CMR).