

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 3.001 ligações**



**Metrô Conecta: 1.259**

**SMS Segurança: 2.185**

**SMS**

**Fale Conosco-Omnichannel (GCM\*): 511 \*\***



**Nossos  
canais  
Julho/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

**3.001**

Total mês julho/25

### **Principais assuntos:**

- Achados e perdidos: 21%
- Itinerários: 12%
- Status da operação das linhas: 5%
- Máquinas de recarga TOP: 5%
- Encaminhado para SPTrans: 5%



## Metrô Conecta

Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

# 1.259

Total mês julho/25

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 31%
- Ambulante: 17%
- Comportamento do passageiro: 9%
- Sujeira/Limpeza: 7%
- Pedinte: 6%

# 2.185

Total mês julho/25

---

## Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 26%
- Comportamento do passageiro: 19%
- Ambulante: 10%
- Pedinte: 7%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 5%

## SMS Segurança



## SMS

.....

Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação

# 511

Total GCM\* mês julho/25

---

**Reclamações: 63%**

## Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Ar condicionado/ventilação: 5%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 5%
- Falta de Declaração: 4%
- Segurança Pública/Roubo/Furto: 3%
- Segurança Pública/Ambulante: 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).