

Informações ao passageiro



CIN (0800): 2.236 ligações



Metrô Conecta: 1.188

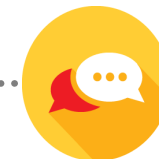
SMS Segurança: 2.292

SMS



Chatbot LINA: 551

Fale Conosco-Omnichannel (GCM*): 530**



**Nossos
canais
Abril/26**

*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

2.236

Total mês abril/26

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 26%
- Itinerários: 11%
- Status da operação das linhas: 6%
- Encaminhado interno: 5%
- Encaminhado Outros Org: 5%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.188

Total mês abril/26

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 31%
- Ambulante: 17%
- Pedinte: 13%
- Comportamento do passageiro: 9%
- Som alto: 6%

2.292

Total mês abril/26

Principais assuntos:

- Comportamento do passageiro: 25%
- Ar-condicionado: 22%
- Ambulante: 11%
- Pedinte: 7%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 3%

SMS Segurança



SMS

.....

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

530

Total GCM* mês abril/26

Reclamações: 65%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Bilhete e tarifa/Uso do cartão de crédito e débito: 9,59%
- Ar-condicionado/ventilação dos trens: 4,94%
- Via Quatro: 4,65%
- Viagem/circulação/Anormalidades/Atraso: 4,65%
- Declaração de ocorrência operacional: 4,36%

**Fale conosco
Omnichannel**

.....
Contatos
espontâneos
Apuração

