

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 3.028 ligações**



**Metrô Conecta: 1.381**

**SMS Segurança: 2.557**

**SMS**

**Fale Conosco-Omnichannel (GCM\*): 476 \*\***



**Nossos  
canais  
Agosto/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

**3.028**

Total mês Agosto/25

**Principais assuntos:**

- Achados e perdidos: 21%
- Itinerários: 12%
- Status da operação das linhas: 5%
- Encaminhado SPTrans: 5%
- Cartões Bilhete QRCode Preço: 4%



## Metrô Conecta

Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

# 1.381

Total mês agosto/25

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 30%
- Ambulante: 20%
- Sujeira/Limpeza: 7%
- Comportamento do passageiro: 7%
- Pedinte: 6%

# 2.557

Total mês agosto/25

---

## Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 26%
- Comportamento do passageiro: 20%
- Ambulante: 9%
- Pedinte: 6%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 4%

## SMS Segurança



SMS

.....

Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação

# 476

Total GCM\* mês agosto/25

**Reclamações: 61%**

## Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Atuação e postura do funcionário da estação: 8%
- Falta de Declaração: 5%
- Segurança Pública/Roubo/Furto: 4%
- Área de Integração com o Metrô/Terminal de ônibus: 4%
- Conveniência/Serviços/Sanitários Públicos: 4%

**Fale conosco  
Omnichannel**

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração

