

Informações ao passageiro



CIN (0800): 2.760 ligações



Metrô Conecta: 980

SMS Segurança: 2.050

SMS

Fale Conosco-Omnichannel (GCM*): 478**



**Nossos
canais
Fevereiro/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

2.760

Total mês fevereiro/26

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 25%
- Itinerários: 9%
- Status da operação das linhas: 5%
- Encaminhado Outros Org: 5%
- Encaminhado SPTrans: 3%



Metrô Conecta

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

980

Total mês fevereiro/26

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 35%
- Ambulante: 16%
- Pedinte: 10%
- Comportamento do passageiro: 9%
- Sujeira/Limpeza: 4%

2.050

Total mês fevereiro/26

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 22%
- Comportamento do passageiro: 21%
- Ambulante: 11%
- Pedinte: 6%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 5%

SMS Segurança



SMS

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

478

Total GCM* mês fevereiro/26

Reclamações: 63%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Ar-condicionado/ventilação dos trens: 8%
- Declaração de ocorrência operacional: 6%
- Estação/Escada rolante/Manutenção: 5%
- Ambulante: 4%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 4%

**Fale conosco
Omnichannel**

.....
Contatos
espontâneos
Apuração

