

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 2.643 ligações**



**Metrô Conecta: 1.090**

**SMS Segurança: 2.456**

**SMS**

**Fale Conosco-Omnichannel (GCM\*): 367\*\***



**Nossos  
canais  
Janeiro/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

**2.643**

Total mês janeiro/26

### **Principais assuntos:**

- Achados e perdidos: 24%
- Itinerários: 9%
- Status da operação das linhas: 6%
- Cartões Bilhete QRCode Preço: 6%
- Encaminhado Outros Org: 4%



## Metrô Conecta

Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

# 1.090

Total mês janeiro/26

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 32%
- Ambulante: 17%
- Comportamento do passageiro: 11%
- Pedinte: 9%
- Sujeira/Limpeza: 5%

# 2.456

Total mês janeiro/26

---

## Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 25%
- Comportamento do passageiro: 22%
- Ambulante: 11%
- Pedinte: 6%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 4%

## SMS Segurança



SMS

.....

Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação

# 367

Total GCM\* mês janeiro/26

---

**Reclamações: 65%**

## Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Ar-condicionado/ventilação dos trens: 6%
- Via Mobilidade: 5%
- Atendimento do funcionário da bilheteria: 4%
- Via Quatro: 4%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 4%

**Fale conosco  
Omnichannel**

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração

