

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 2.589 ligações**



**Metrô Conecta: 1.179**

**SMS Segurança: 2.186**

**SMS**



**Chatbot LINA: 563**

**Fale Conosco-Omnichannel (GCM\*): 593\*\***



**Nossos  
canais  
Março/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

**2.589**

Total mês março/26

### **Principais assuntos:**

- Achados e perdidos: 22%
- Itinerários: 12%
- Status da operação das linhas: 5%
- Encaminhado SPTrans: 4%
- Encaminhado Outros Org: 4%



## Metrô Conecta

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

# 1.179

Total mês março/26

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 35%
- Ambulante: 17%
- Pedinte: 10%
- Comportamento do passageiro: 10%
- Sujeira/Limpeza: 5%

# 2.186

Total mês março/26

---

## Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 25%
- Comportamento do passageiro: 23%
- Ambulante: 10%
- Pedinte: 6%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 3%

## SMS Segurança



## SMS

.....

Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação

# 593

Total GCM\* mês março/26

**Reclamações: 60%**

## Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Ar-condicionado/ventilação dos trens: 9,52%
- Declaração de ocorrência operacional: 6,72%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 5,32%
- Bilhete e tarifa/ Uso do cartão de crédito e débito: 5,04%
- Ambulante: 3,36%

Fale conosco  
Omnichannel

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração

