

Informações ao passageiro



CIN (0800): 3.279 ligações



Metrô Conecta: 1.366

SMS Segurança: 2.048

SMS

Fale Conosco-Omnichannel (GCM*): 573 **



**Nossos
canais
Outubro/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

3.279

Total mês Outubro/25

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 21%
- Itinerários: 11%
- Status da operação das linhas: 7%
- Encaminhamento Interno: 5%
- Máquinas de Recarga Top: 5%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.366

Total mês outubro/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 37%
- Ambulante: 19%
- Pedinte: 8%
- Comportamento do passageiro: 8%
- Sujeira/Limpeza: 4%

2.048

Total mês outubro/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 23%
- Comportamento do passageiro: 21%
- Ambulante: 10%
- Pedinte: 6%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 3%

SMS Segurança



SMS

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

573

Total GCM* mês outubro/25

Reclamações: 56%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Via Quatro: 8%
- Ar condicionado/ventilação: 8%
- Escada Rolante/Manutenção: 7%
- Falta de Declaração: 5%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 5%

**Fale conosco
Omnichannel**

.....
Contatos
espontâneos
Apuração

