

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 4.043 ligações**



**Metrô Conecta: 1.483**

**SMS Segurança: 2.734**



**Fale Conosco-Omnichannel (GOP\*): 401 \*\***



Nossos  
canais  
Setembro/24

\*Comunicações recebidas e tratadas pela Gerência de Operações (GOP) - Departamento de Relacionamento com o Passageiro (OPR).

\*\*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

**4.043**

Total mês setembro/24

**Principais assuntos:**

- Itinerários: 16%
- Achados e perdidos: 14%
- Status de operação das linhas: 5%
- Cartões, Bilhete, QR Code, Preço: 4%



## Metrô Conecta

Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

# 1.483

Total mês setembro/24

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 33%
- Ambulante: 16%
- Comportamento do passageiro: 10%
- Pedinte: 8%

# 2.734

Total mês setembro/24

## Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 27%
- Comportamento do passageiro: 17%
- Ambulante: 8%
- Pedinte: 7%

## SMS Segurança



Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação

# 401

Total GOP\* mês setembro/24

**Reclamações: 68%**

## Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Atuação e postura do funcionário da estação: 11%
- Manutenção do elevador/plataforma elevatória: 8%
- Falta de declaração de ocorrência operacional: 8%
- Ar-condicionado do trem: 5%
- Anormalidade-atraso: 5%

**Fale conosco  
Omnichannel**

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração



\* Comunicações recebidas e tratadas pela Gerência de Operações (GOP) - Departamento de Relacionamento com o passageiro (OPR).