

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 3.408 ligações**



**Metrô Conecta: 1.222**

**SMS Segurança: 2.590**



**Fale Conosco-Omnichannel (GOP\*): 454 \*\***



Nossos  
canais  
Dezembro/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

**3.408**

Total mês dezembro/24

### Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 18%
- Itinerários: 18%
- Status de operação das linhas: 9%
- Encaminhado para SPTrans: 3%
- Cartões/Bilhete QRCode/Preço: 2%



## Metrô Conecta

Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

# 1.222

Total mês dezembro/24

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 34%
- Ambulante: 20%
- Comportamento do passageiro: 9%
- Pedinte: 5%
- Som alto: 5%
- Sujeira/limpeza: 5%

# 2.590

Total mês dezembro/24

## Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 23%
- Comportamento do passageiro: 19%
- Ambulante: 11%
- Pedinte: 7%

## SMS Segurança



SMS

.....

Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação

# 454

Total GOP\* mês dezembro/24

**Reclamações: 69%**

## Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Atuação e postura do funcionário da estação: 9%
- Falta de declaração de ocorrência: 7%
- Anormalidade/atraso: 6%
- Ar-condicionado/ventilação do trem: 6%
- Ambulante: 5%
- Segurança pública/Roubo/Furto: 4%

Fale conosco  
Omnichannel

Contatos  
espontâneos  
Apuração



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