



Relatório de Informações ao Passageiro

Agosto - 2026

Canais de Relacionamento



CIN (0800): 2.243 ligações



Chatbot LINA: 463

Metrô Conecta: 1.166



SMS Segurança: 2.190

SMS

Fale Conosco-Omnichannel (GCM*): 467**



*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

2.243

Total mês agosto/26

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 25%
- Itinerários: 10%
- Status da operação das linhas: 4%
- Encaminhado SPTrans: 3%
- Ecaminhamento interno: 3%
- Cartões Bilhete QRCode Preço: 3%



Metrô Conecta

Contatos espontâneos no momento da viagem
Pronta atuação

1.166

Total mês agosto/26

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 34,6%
- Ambulante: 17,9%
- Comportamento do passageiro: 13,6%
- Pedinte: 6,9%
- Som alto: 5,7%



SMS Segurança

Contatos espontâneos no momento da viagem
Pronta atuação

2.190

Total mês agosto/26

Principais assuntos:

- Comportamento do passageiro: 22%
- Ar-condicionado: 22%
- Ambulante: 11%
- Pedinte: 7%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 4%



Fale conosco – Omnichannel

Contatos espontâneos

Apuração

467

Total GCM* mês agosto/26

Reclamações: 57%

Principais assuntos:

(% em relação ao total de reclamações):

- Uso do cartão de crédito e débito: 14,02%
- Ar-condicionado/ventilação dos trens: 7,95%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 4,54%
- Linha 5-Lilás - Motiva: 3,41%

* Comunicações recebidas e tratadas pela Gerência de Comunicação e Marketing (GCM) - Departamento de Relacionamento com o passageiro (CMR).

Ficha Técnica



Gerência de Comunicação e Marketing

Fabíola Damato Bemfeito

Assessoria da Gerência de Comunicação e Marketing

Mariana Yassuda

Departamento de Relacionamento com o Passageiro

Melissa Belato Fortes

Coordenação

Cláudio Adolpho Ramos

Marcos Borges

Supervisão

Amanda Franciele

Ana Coelho

André Tuena

Bruno Castro

Realização

Luciana Lopes Moura

Colaboração

Nathália Hime