

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 4.036 ligações**

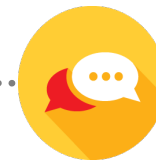


**Metrô Conecta: 1.238**

**SMS Segurança: 2.509**



**Fale Conosco-Omnichannel (GOP\*): 406 \*\***



Nossos  
canais  
Junho/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

**4.036**

Total mês junho/24

**Principais assuntos:**

- Itinerários: 16%
- Achados e perdidos: 14%
- Greve: 5%
- Status de operação das linhas: 4%
- Encaminhado para SPTrans: 4%



## Metrô Conecta

Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

# 1.238

Total mês junho/24

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 33%
- Ambulante: 16%
- Comportamento do passageiro: 10%
- Pedinte: 6%
- Sujeira/Limpeza: 6%

# 2.509

Total mês junho/24

## Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 22%
- Comportamento do passageiro: 19%
- Ambulante: 8%
- Pedinte: 8%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 5%

## SMS Segurança



Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação

# 406

Total GOP\* mês junho/24

**Reclamações: 67%**

## Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Falta de declaração de ocorrência operacional: 7%
- Postura do funcionário da estação: 6%
- Anormalidade-atraso: 5%
- Ar condicionado/ventilação do trem: 4%
- Atuação e postura do funcionário da segurança: 4%
- Manutenção do elevador/plataforma elevatória: 4%

Fale conosco  
Omnichannel

Contatos  
espontâneos  
Apuração



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