

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 4.064 ligações**

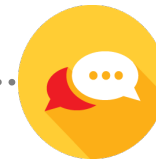


**Metrô Conecta: 1.616**

**SMS Segurança: 3.005**



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



Nossos  
canais  
Outubro/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

**4.064**

Total mês outubro/24

### **Principais assuntos:**

- Itinerários: 17%
- Achados e perdidos: 16%
- Status de operação das linhas: 4%
- Encaminhado para SPTrans: 4%
- Cartões/Bilhete/QR Code/Preço: 3%



# Metrô Conecta

Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

# 1.616

Total mês outubro/24

## Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 34%
- Ambulante: 21%
- Comportamento do passageiro: 10%
- Pedinte: 6%
- Som alto: 6%

# 3.005

Total mês outubro/24

## Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 22%
- Comportamento do passageiro: 17%
- Ambulante: 13%
- Pedinte: 6%

## SMS Segurança



Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação

# 454

Total GOP\* mês outubro/24

**Reclamações: 71%**

## Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Atuação e postura do funcionário da estação: 8%
- Funcionário terceirizado da estação: 5%
- Ambulante: 5%
- Ar-condicionado/ventilação do trem: 5%
- Falta de declaração de ocorrência: 5%
- Anormalidade/atraso: 4%
- Manutenção do elevador/plataforma elevatória: 3%
- Roubo-furto: 3%

**Fale conosco  
Omnichannel**

Contatos  
espontâneos  
Apuração



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