

Informações ao passageiro



CIN (0800): 2.784 ligações



Metrô Conecta: 1.191

SMS Segurança: 2.501



Fale Conosco-Omnichannel (GCM*): 401 **



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

**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

2.784

Total mês dezembro/25

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 25%
- Itinerários: 10%
- Status da operação das linhas: 9%
- Horário Operação Comercial: 4%
- Encaminhamento interno: 4%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.191

Total mês dezembro/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 37%
- Ambulante: 16%
- Comportamento do passageiro: 11%
- Pedinte: 9%
- Sujeira/Limpeza: 6%

2.501

Total mês dezembro/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 28%
- Comportamento do passageiro: 22%
- Ambulante: 9%
- Pedinte: 6%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 3%

SMS
Segurança

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação



401

Total GCM* mês dezembro/25

Reclamações: 65%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Viagem/circulação / Publicação sobre a circulação dos trens (Direto do Metrô) : 13%
- Trem/Ar condicionado/ventilação: 6%
- Falta de Declaração: 5%
- Estação / Escada Rolante / Manutenção: 5%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 4%

**Fale conosco
Omnichannel**

Contatos
espontâneos
Apuração



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