



Relatório de Informações ao Passageiro

Julho - 2026

Canais de Relacionamento



CIN (0800): 2.120 ligações



Chatbot LINA: 491

Metrô Conecta: 1.092



SMS Segurança: 2.065

SMS

Fale Conosco-Omnichannel (GCM*): 396**



*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

2.120

Total mês julho/26

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 25%
- Itinerários: 10%
- Encaminhado interno: 6%
- Encaminhado outros órgãos: 5%
- Status da operação das linhas: 4%



Metrô Conecta

Contatos espontâneos no momento da viagem
Pronta atuação

1.092

Total mês julho/26

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 32,4%
- Ambulante: 19,5%
- Comportamento do passageiro: 12,2%
- Pedinte: 7,3%
- Sujeira/Limpeza: 6,0%



SMS Segurança

Contatos espontâneos no momento da viagem
Pronta atuação

2.065

Total mês julho/26

Principais assuntos:

- Comportamento do passageiro: 23%
- Ar-condicionado: 22%
- Ambulante: 9%
- Pedinte: 5%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 4%



Fale conosco – Omnichannel

Contatos espontâneos

Apuração

396

Total GCM* mês julho/26

Reclamações: 64%

Principais assuntos:

(% em relação ao total de reclamações):

- Declaração de ocorrência operacional: 6,72%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 5,54%
- Uso do cartão de crédito e débito: 5,14%
- Ar-condicionado/ventilação dos trens: 4,74%
- Pessoa em situação de rua: 3,56%

* 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