



Relatório de Informações ao Passageiro

Junho - 2026

Canais de Relacionamento



CIN (0800): 2.129 ligações



Chatbot LINA: 446

Metrô Conecta: 1.089



SMS Segurança: 1.688

SMS

Fale Conosco-Omnichannel (GCM*): 458**



*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

2.129

Total mês junho/26

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 25%
- Itinerários: 11%
- Encaminhado interno: 6%
- Status da operação das linhas: 4%
- Registro no CRM: 4%



Metrô Conecta

Contatos espontâneos no momento da viagem
Pronta atuação

1.089

Total mês junho/26

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 37,2%
- Ambulante: 18,8%
- Comportamento do passageiro: 7,7%
- Pedinte: 6,3%
- Sujeira/Limpeza: 5,5%



SMS Segurança

Contatos espontâneos no momento da viagem
Pronta atuação

1.688

Total mês junho/26

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 24%
- Comportamento do passageiro: 22%
- Ambulante: 9%
- Pedinte: 5%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 4%



Fale conosco – Omnichannel

Contatos espontâneos

Apuração

458

Total GCM* mês junho/26

Reclamações: 62%

Principais assuntos:

(% em relação ao total de reclamações):

- Atuação e postura do funcionário da estação: 7,42%
- Ar-condicionado/ventilação dos trens: 6,36%
- Manutenção escada rolante: 4,59%
- Ruído de trem: 3,53%
- Declaração de ocorrência operacional: 3,18%

* 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