

Informações ao passageiro



CIN (0800): 2.478 ligações



Metrô Conecta: 1.099

SMS Segurança: 2.342



Fale Conosco-Omnichannel (GCM*): 435 **



*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

2.478

Total mês Novembro/25

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 26%
- Itinerários: 15%
- Status da operação das linhas: 8%
- Máquinas de Recarga Top: 4%
- Cartões Bilhete QRCode Preço: 4%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.099

Total mês novembro/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 30%
- Ambulante: 18%
- Comportamento do passageiro: 11%
- Pedinte: 9%
- Sujeira/Limpeza: 6%

2.342

Total mês novembro/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 25%
- Comportamento do passageiro: 22%
- Ambulante: 11%
- Pedinte: 6%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 4%

**SMS
Segurança**

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação



435

Total GCM* mês novembro/25

Reclamações: 55%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Falta de Declaração: 8%
- Outras empresas de transporte / Via Mobilidade: 7%
- Viagem / Circulação / Anormalidade / Atraso: 7%
- Estação / Escada Rolante / Manutenção: 7%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 5%

**Fale conosco
Omnichannel**

Contatos
espontâneos
Apuração

