

# Informações ao passageiro

Nossos  
canais  
Junho/21



**CIN (0800): 3.911 ligações**

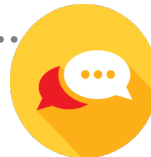


**Metrô Conecta: 725**

**SMS-Denúncia: 3.921**



**Fale Conosco-CRM (GOP\*): 217**



**Redes Sociais (GOP): 58**





**CIN - 0800**

Informações  
rápidas sobre o  
serviço e itinerários

**3.911**

Total mensal

**3.959**

Média do ano

### **Principais assuntos:**

- Bilhetes
- Achados e Perdidos
- Itinerários
- Circulação de trens

217

Total mensal GOP\*\*

227

Média do ano GOP\*\*

### Principais reclamações GOP\*

- Atendimento de empregado de bloqueio
- Intervalo entre trens
- Atendimento de empregado do bloqueio
- Ambulante (ação de presença)

### Fale conosco - CRM\*

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração



\*CRM (*Customer Relationship Management*)

\*\* Gerência de Operações



## Metrô Conecta

.....

Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

**725**

Total mensal

**369**

Média do ano

### **Principais assuntos:**

- Ambulante
- Ar-condicionado
  - Outros
- Uso de máscara

**3.921**

Total mensal

**4.525**

Média do ano

**Principais assuntos:**

- Uso de máscara
- Ambulante
- Pedinte
- Ar-condicionado

**SMS-  
Denúncia**

Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação





## Redes Sociais

Contatos espontâneos  
Pronta atuação

**58**

Total mês **GOP\***

**66**

Média do ano **GOP\***

### Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado dos trens