

# Informações ao passageiro

Nossos  
canais  
Agosto/21



**CIN (0800): 4.579 ligações**

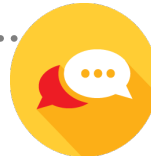


**Metrô Conecta: 920**

**SMS-Denúncia: 3.642**



**Fale Conosco-CRM (GOP\*): 220**



**Redes Sociais (GOP): 70**





**CIN - 0800**

Informações  
rápidas sobre o  
serviço e itinerários

**4.579**

Total mensal

**4.090**

Média do ano

### **Principais assuntos:**

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

**220**

Total mensal GOP\*\*

**221**

Média do ano GOP\*\*

### Principais reclamações GOP\*

- Ambulante (ação de presença)
- Atendimento de empregado de bloqueio
- Anormalidade/atraso
- Atendimento terceirizado

### Fale conosco - CRM\*

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração



\*CRM (*Customer Relationship Management*)

\*\* Gerência de Operações



## Metrô Conecta

.....

Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

**920**

Total mensal

**480**

Média do ano

### **Principais assuntos:**

- Ambulante
- Ar-condicionado
- Uso de máscara
- Pedinte
- Outros (falha de equipamento, circulação de trens)

**3.642**

Total mensal

**4.259**

Média do ano

**Principais assuntos:**

- Uso de máscara
- Ambulante
- Pedinte
- Comportamento do passageiro

**SMS-  
Denúncia**

Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação





## Redes Sociais

Contatos espontâneos  
Pronta atuação

70

Total mês **GOP\***

62

Média do ano **GOP\***

### Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado dos trens