

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 5.424 ligações**



**Metrô Conecta: 1.259**

**SMS-Segurança: 5.124**



**Fale Conosco-CRM (GOP\*): 389**



**Redes Sociais (GOP): 196**



Nossos  
canais  
Março/  
22



**CIN - 0800**

Informações  
rápidas sobre o  
serviço e itinerários

**5.424**

Total mensal

**Principais assuntos:**

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

# 389

Total mensal GOP\*\*

## Principais reclamações GOP\*\*

- Ambulante (ação de presença)
- Roubo-furto (ação de presença)
- Obras CBTC
- Manutenção do elevador
- Postura de empregado de segurança
- Anormalidades/atrasos

\*CRM (*Customer Relationship Management*)

\*\* Gerência de Operações

Fale conosco  
- CRM\*

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração





## Redes Sociais

Contatos espontâneos  
Pronta atuação

196

Total mês **GOP\***

### Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado e ventilação do trem

**5.124**  
Total mensal

**Principais assuntos:**

- Uso de máscara
- Ambulante
- Ar-condicionado
- Comportamento do passageiro

**SMS-  
Segurança**



.....  
Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação



## Metrô Conecta

.....  
Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

# 1.259

Total mensal

### Principais assuntos:

- Ambulante
- Ar-condicionado/ventilação
  - Uso de máscara
- Comportamento do passageiro