

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 4.809 ligações**



**Metrô Conecta: 1.480**

**SMS Segurança: 4.643**



**Fale Conosco-CRM (GOP\*): 349**



**Redes Sociais (GOP): 153**



Nossos  
canais  
Maio/  
22



**CIN - 0800**

Informações  
rápidas sobre o  
serviço e itinerários

**4.809**

Total mensal

**Principais assuntos:**

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

**349**

Total mensal GOP\*\*

## Principais reclamações GOP\*\*

- Empregado de bloqueio (atendimento e cumpriu PO)
- Roubo-furto
- Ambulante (ação de presença)
- Máquinas de saldo, recarga e compra de bilhetes

\*CRM (*Customer Relationship Management*)

\*\* Gerência de Operações

**Fale conosco  
- CRM\***

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração





## Redes Sociais

Contatos espontâneos  
Pronta atuação

**153**

Total mês **GOP\***

### Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado e ventilação do trem

**4.643**

Total mensal

**Principais assuntos:**

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

**SMS**

**Segurança**

**SMS**

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



## Metrô Conecta

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

**1.480**

Total mensal

### **Principais assuntos:**

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