

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 4.154 ligações**



**Metrô Conecta: 1.169**

**SMS Segurança: 3.366**



**Fale Conosco-CRM (GOP\*): 323**



**Redes Sociais (GOP\*): 153**



Nossos  
canais  
Setembro/  
22



**CIN - 0800**

Informações  
rápidas sobre o  
serviço e itinerários

**4.154**

Total mensal

**Principais assuntos:**

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

# 323

Total mensal GOP\*\*

## Principais reclamações

- Empregado de bloqueio  
(atendimento, cumpriu procedimento e postura)
- Anormalidade/atraso
- Roubo-furto (ação de presença)
- Pedinte (ação de presença)

Fale conosco  
- CRM\*

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração



\*CRM (*Customer Relationship Management*)

\*\* Gerência de Operações



## Redes Sociais

Contatos espontâneos  
Pronta atuação

**153**

Total mês **GOP\***

### Principal assunto:

- Ar-condicionado do trem

**3.366**  
Total mensal

### Principais assuntos:

- Ar condicionado/ventilação do trem
- Ambulante
- Comportamento do passageiro
- Pedinte

## SMS Segurança



Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação



## Metrô Conecta

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

**1.169**  
Total mensal

### **Principais assuntos:**

- Ar-condicionado/ventilação
- Ambulante
- Comportamento do passageiro
- Pedinte