

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 4.378 ligações**



**Metrô Conecta: 788**

**SMS Segurança: 4.196**



**Fale Conosco-CRM (GOP\*): 382**



**Redes Sociais (GOP\*): 141**



Nossos  
canais  
Janeiro/  
23



**CIN - 0800**

Informações  
rápidas sobre o  
serviço e itinerários

**4.378**

Total mensal

### **Principais assuntos:**

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



## Metrô Conecta

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

**788**

Total mensal

### Principais assuntos:

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

**4.196**

Total mensal

**Principais assuntos:**

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

**SMS**

**Segurança**

**SMS**

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

**382**

Total mensal GOP\*\*

## Principais reclamações

- Obras – porta de plataforma
- Uso de máscara
- Roubo-furto (ação de presença)
- Atendimento de empregado de bloqueio

**Fale conosco**  
**- CRM\***

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração



\*CRM (*Customer Relationship Management*)

\*\* Gerência de Operações



## Redes Sociais

Contatos espontâneos  
Pronta atuação

141

Total mês **GOP\***

### Principal assunto:

- Ar-condicionado do trem