

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 4.330 ligações**



**Metrô Conecta: 1.075**

**SMS Segurança: 2.977**



**Fale Conosco-CRM (GOP\*): 292**



**Redes Sociais (GOP\*): 172**



Nossos  
canais  
Junho/23



**CIN - 0800**

Informações  
rápidas sobre o  
serviço e itinerários

**4.330**

Total mensal

### **Principais assuntos:**

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



## Metrô Conecta

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

**1.075**  
Total mensal

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado
- Ambulante
- Som alto
- Comportamento do passageiro

**2.977**

Total mensal

### Principais assuntos:

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

## SMS Segurança

SMS

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

**292**

Total mensal GOP\*\*

## Principais reclamações

- Empregado de bloqueio  
(atendimento, postura e cumpriu procedimento)
- Roubo-furto (ação de presença)
- Empregado da segurança  
(atendimento e postura)
- Máquina de saldo, recarga e compra de bilhetes

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

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração



\*CRM (*Customer Relationship Management*)

\*\* Gerência de Operações



## Redes Sociais

Contatos espontâneos  
Pronta atuação

172

Total mês **GOP\***

### Principal assunto:

- Ar-condicionado e ventilação do trem