

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 6.390 ligações**

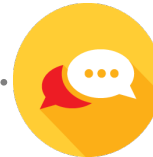


**Metrô Conecta: 1.297**

**SMS Segurança: 3.466**



**Fale Conosco-CRM (GOP\*): 373**



**Redes Sociais (GOP\*): 174**

Nossos  
canais  
Novembro/23



**CIN - 0800**

Informações  
rápidas sobre o  
serviço e itinerários

**6.390**

Total mês nov/23

### **Principais assuntos:**

- Greve: 22%
- Status de operação das linhas: 15%
- Itinerários: 13%
- Achados e perdidos: 9%



## Metrô Conecta

Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

# 1.297

Total mês nov/23

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 43%
- Ambulante: 11%
- Comportamento do passageiro: 9%
- Pedinte: 6%

# 3.466

Total mês nov/23

## Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 25%
- Comportamento do passageiro: 15%
- Ambulante: 12%
- Pedinte: 8%

## SMS Segurança



Contatos  
espontâneos  
momento da viagem  
Pronta atuação

# 373

Total GOP\*\* mês nov/23

**Reclamações: 68%**

**Principais assuntos:**

- Anormalidade/atraso: 12%
- Empregado de bloqueio (atendimento e postura): 11%
- Obras de porta de plataforma: 4%
- Pedinte (ação de presença): 4%

\*CRM (*Customer Relationship Management*).

\*\* Gerência de Operações.

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

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração





## Redes Sociais

Contatos espontâneos  
Pronta atuação

174

Total GOP\* mês nov/23

**Pedidos de atuação: 98%**

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado e ventilação do trem: 78%
- Limpeza do trem: 5%
- Manutenção de escada rolante: 3%