

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 3.841 ligações**



**Metrô Conecta: 1.279**

**SMS Segurança: 3.420**

**SMS**

**Fale Conosco-CRM (GOP\*): 348**



**Redes Sociais (GOP\*): 129**



Nossos  
canais  
Dezembro/23



**CIN - 0800**

Informações  
rápidas sobre o  
serviço e itinerários

**3.841**

Total mês dez/23

### **Principais assuntos:**

- Achados e perdidos: 18%
- Itinerários: 17%
- Status de operação das linhas: 8%
- Cartões, bilhetes, QR Code e preço: 6%



## Metrô Conecta

Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

# 1.279

Total mês dez/23

### Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 35%
- Ambulante: 16%
- Comportamento do passageiro: 8%
- Limpeza: 7%
- Som alto: 7%

**3.420**

Total mês dez/23

**Principais assuntos:**

- Ar-condicionado: 24%
- Comportamento do passageiro: 16%
- Ambulante: 12%
- Pedinte: 9%

**SMS**

**Segurança**

**SMS**

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

# 348

Total GOP\*\* mês dez/23

**Reclamações: 82%**

## Principais assuntos:

- Empregado de bloqueio (atendimento e cumpriu procedimento): 13%
- Empregado da segurança(postura): 4%
- Manutenção da escada rolante: 4%
- Manutenção do elevador: 3%
- Terminal urbano: 3%
- Anormalidade/atraso: 3%
- Velocidade reduzida: 3%

\*CRM (*Customer Relationship Management*).

\*\* Gerência de Operações.

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

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração





## Redes Sociais

Contatos espontâneos  
Pronta atuação

129

Total GOP\* mês dez/23

**Pedidos de atuação: 98%**

**Principais assuntos:**

- Ar-condicionado e ventilação do trem: 76%
- Limpeza do trem: 6%
- Manutenção da escada rolante: 6%