

# Informações ao passageiro



**CIN (0800): 3.728 ligações**



**Metrô Conecta: 1.140**

**SMS Segurança: 2.941**



**Fale Conosco-CRM (GOP\*): 278**



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



Nossos  
canais  
Outubro/  
22



**CIN - 0800**

Informações  
rápidas sobre o  
serviço e itinerários

**3.728**

Total mensal

**Principais assuntos:**

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



## Metrô Conecta

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

**1.140**  
Total mensal

### **Principais assuntos:**

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

**2.941**

Total mensal

**Principais assuntos:**

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

**SMS**  
**Segurança**

**SMS**

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

# 278

Total mensal GOP\*\*

## Principais reclamações

- Empregado de bloqueio  
(atendimento geral e preferencial, cumpriu procedimento)
- Anormalidade/atraso
- Máquina de saldo, recarga e compra de bilhetes
- Roubo-furto (ação de presença)

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