

Informações ao passageiro



CIN (0800): **3.589** ligações



Metrô Conecta: **98**

Nossos
canais
Mar/21

Fale Conosco-CRM (GOP*): **203**

Fale Conosco-CRM: **507**



SMS-Denúncia: **4.859**



Redes Sociais (GOP): **67**

Redes Sociais (GCM): **1.800**





CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

3.589

Total mensal

3.548

Média do ano

Principais assuntos:

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

507

Total mensal CRM

203

Total mensal GOP*

472

Média do ano CRM

210

Média do ano GOP*

Principais reclamações GOP*

- Ambulante
- Acessos das estações fechados
- Anormalidade/atraso
- Pedinte
- Roubo-furto

CRM**

Contatos
espontâneos
Apuração



*GOP - Gerência de Operações.

**CRM (*Customer Relationship Management*)



Metrô Conecta

.....

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

98

Total mensal

123

Média do ano

Principais assuntos:

- Ambulante
- Pedinte
- Ar-condicionado
- Uso de máscara

4.859

Total mensal

5.255

Média do ano

Principais assuntos:

- Uso de máscara
- Ambulante
- Pedinte
- Ar-condicionado

**SMS-
Denúncia**

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

1.800

Total Mês **GCM***

1.424

Média do ano **GCM***

67

Total mês **GOP****

80

Média do ano **GOP****

Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado

*GCM - Gerência de Comunicação e Marketing do Metrô.

**GOP - Gerência de Operações.