

Informações ao passageiro



CIN (0800): **3.014** ligações



Metrô Conecta: **432**

Nossos
canais
Abr/21

Fale Conosco-CRM (GOP*): **188**

Fale Conosco-CRM: **408**



SMS-Denúncia: **3.594**



Redes Sociais (GOP): **56**

Redes Sociais (GCM): **1.266**





CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

3.014

Total mensal

3.415

Média do ano

Principais assuntos:

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

408

Total mensal CRM

456

Média do ano CRM

188

Total mensal GOP*

205

Média do ano GOP*

Principais reclamações GOP*

- Áreas verdes
- Ambulante
- Uso de máscara
- Lotação do trem

CRM**

Contatos
espontâneos
Apuração



*GOP - Gerência de Operações.

**CRM (*Customer Relationship Management*)



Metrô Conecta

.....

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

432

Total mensal

201

Média do ano

Principais assuntos:

- Ambulante
- Ar-condicionado
- Uso de máscara

3.594

Total mensal

4.840

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

1.266

Total Mês **GCM***

1.385

Média do ano **GCM***

56

Total mês **GOP****

74

Média do ano **GOP****

Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado/ventilação dos trens

*GCM - Gerência de Comunicação e Marketing do Metrô.

**GOP - Gerência de Operações.