

# 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.