

Informações ao passageiro

Nossos
canais
Maio/21



CIN (0800): 6.186 ligações



Metrô Conecta: 685

SMS-Denúncia: 3.867



Fale Conosco-CRM (GOP*): 326



Redes Sociais (GOP): 40





CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

6.186

Total mensal

3.969

Média do ano

Principais assuntos:

- Greve
- Circulação dos trens
- Bilhetes
- Itinerários

326

Total mensal GOP**

229

Média do ano GOP**

Principais reclamações GOP*

- Atendimento de empregado de bloqueio
- Obras de melhorias
- Ambulante (ação de presença)
- Roubo-furto (ação de presença)

Fale conosco - CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações



Metrô Conecta

.....

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

685

Total mensal

297

Média do ano

Principais assuntos:

- Ambulante
- Ar-condicionado
 - Pedinte
- Comportamento do passageiro/uso de máscara

3.867

Total mensal

4.645

Média do ano

Principais assuntos:

- Uso de máscara
- Ambulante
- Pedinte
- Comportamento do passageiro

**SMS-
Denúncia**

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

40

Total mês **GOP***

67

Média do ano **GOP***

Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado dos trens