

# Informações ao passageiro

Nossos  
canais  
Julho/21



**CIN (0800): 4.389 ligações**



**Metrô Conecta: 704**

**SMS-Denúncia: 3.284**



**Fale Conosco-CRM (GOP\*): 190**



**Redes Sociais (GOP): 33**





**CIN - 0800**

Informações  
rápidas sobre o  
serviço e itinerários

**4.389**

Total mensal

**4.021**

Média do ano

**Principais assuntos:**

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

190

Total mensal GOP\*\*

222

Média do ano GOP\*\*

### Principais reclamações GOP\*

- Ambulante (ação de presença)
- Anormalidade/atraso
- Recarga e compra de bilhete
- Postura de empregado de bloqueio

### Fale conosco - CRM\*

.....  
Contatos  
espontâneos  
Apuração



\*CRM (*Customer Relationship Management*)

\*\* Gerência de Operações



## Metrô Conecta

Contatos  
espontâneos  
Momento da  
viagem  
Pronta atuação

**704**

Total mensal

**417**

Média do ano

### **Principais assuntos:**

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

**3.284**

Total mensal

**4.347**

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

**33**

Total mês **GOP\***

**61**

Média do ano **GOP\***

### Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado dos trens