

Informações ao passageiro

CIN (0800): 4.730 ligações



Metrô Conecta: 952

SMS-Denúncia: 4.039



Fale Conosco-CRM (GOP*): 234



Redes Sociais (GOP): 85



Nossos
canais
Setembro/
21



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

4.730

Total mensal

4.161

Média do ano

Principais assuntos:

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

234

Total mensal GOP**

223

Média do ano GOP**

Principais reclamações GOP*

- Atendimento de empregado de bloqueio
- Máquinas de compra de bilhetes (BU, QR Code)
- Anormalidade/atraso
- Ambulante (ação de presença)
- Pedinte (ação de presença)

*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações

Fale conosco - CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

85

Total mês **GOP***

65

Média do ano **GOP***

Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado e ventilação do trem

4.039

Total mensal

4.235

Média do ano

Principais assuntos:

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

**SMS-
Denúncia**

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação





Metrô Conecta

.....
Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

952

Total mensal

532

Média do ano

Principais assuntos:

- Ar-condicionado
 - Ambulante
- Uso de máscara
 - Outros (falha de equipamento, circulação de trens)