

Informações ao passageiro

CIN (0800): 4.884 ligações

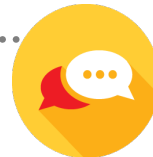


Metrô Conecta: 1.004

SMS-Denúncia: 3.973

SMS

Fale Conosco-CRM (GOP*): 237



Redes Sociais (GOP): 103



Nossos
canais
Novembro/
21





CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

4.884

Total mensal

4.315

Média do ano

Principais assuntos:

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

237

Total mensal GOP**

228

Média do ano GOP**

Principais reclamações GOP*

- Empregado de bloqueio
(atendimento, postura e cumpriu e não cumpriu PO)
- QR Code (validade e troca)
- Máquina de saldo, recarga e compra de bilhetes
- Empregado da segurança (postura e cumpriu PO)

*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações

Fale conosco - CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

103

Total mês **GOP***

69

Média do ano **GOP***

Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado e ventilação do trem

3.973

Total mensal

4.214

Média do ano

Principais assuntos:

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

**SMS-
Denúncia**

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação





Metrô Conecta

.....

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.004

Total mensal

620

Média do ano

Principais assuntos:

- Ambulante
- Ar-condicionado
- Outros

(falha de equipamento - inclusive máquina de venda de QR Code; circulação de trens)

- Uso de máscara