

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.477 ligações



Metrô Conecta: 1.040

SMS-Denúncia: 4.144



Fale Conosco-CRM (GOP*): 269



Redes Sociais (GOP): 84



Nossos
canais
Dezembro/
21



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

4.477

Total mensal

4.328

Média do ano

Principais assuntos:

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

269

Total mensal GOP**

232

Média do ano GOP**

Principais reclamações GOP**

- Empregado de bloqueio (atendimento e postura)
- QR Code (validade e troca)
- Empregado da segurança (postura e cumpriu PO)
- Acessos fechados das estações

*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

84

Total mês **GOP***

70

Média do ano **GOP***

Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado e ventilação do trem

4.144

Total mensal

4.208

Média do ano

Principais assuntos:

- Uso de máscara
- Ambulante
- Comportamento do passageiro
- Ar-condicionado

**SMS-
Denúncia**



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.040

Total mensal

655

Média do ano

Principais assuntos:

- Ambulante
- Ar-condicionado/ventilação
 - Uso de máscara
 - Outros