

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.493 ligações



Metrô Conecta: 1.062

SMS-Segurança: 4.148



Fale Conosco-CRM (GOP*): 285



Redes Sociais (GOP): 129



Nossos
canais
Fevereiro/
22



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

4.493

Total mensal

Principais assuntos:

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

285

Total mensal GOP**

Principais reclamações GOP*

- Ambulante (ação de presença)
- Atendimento de empregado de bloqueio
- Pedinte (ação de presença)
- Postura do empregado de segurança
- Roubo-furto (ação de presença)
- Acessos fechados
- Ar-condicionado dos trens

*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

129

Total mês **GOP***

Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado e ventilação do trem

4.148

Total mensal

Principais assuntos:

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

SMS- Segurança

An orange speech bubble containing the text 'SMS' in white, bold, sans-serif font. The bubble has a white outline and a small tail pointing towards the bottom right. The background of the slide is a light gray with a large white rounded rectangle on the right side. A dotted line connects the end of the 'SMS- Segurança' text to the left side of the speech bubble.

SMS

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.062
Total mensal

Principais assuntos:

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