

Informações ao passageiro



CIN (0800): 3.715 ligações



Metrô Conecta: 418

SMS-Segurança: 4.438



Fale Conosco-CRM (GOP*): 251



Redes Sociais (GOP): 84



Nossos
canais
Janeiro/
22



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

3.715

Total mensal

Principais assuntos:

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

251

Total mensal GOP**

Principais reclamações GOP*

- Pedinte (ação de presença)
- Empregado de bloqueio (atendimento e cumpriu PO)
- Ambulante (ação de presença)
- Atendimento terceirizado da bilheteria
- Roubo-furto (ação de presença)
- Anormalidades/atrasos
- Empregado de segurança (atendimento e postura)

*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

84

Total mês **GOP***

Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado e ventilação do trem

4.438

Total mensal

Principais assuntos:

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

**SMS-
Segurança**

SMS

.....
Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

418

Total mensal

Principais assuntos:

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