

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.499 ligações



Metrô Conecta: 1.263

SMS Segurança: 4.636



Fale Conosco-CRM (GOP*): 180



Redes Sociais (GOP): 100



Nossos
canais
Abril/
22



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

4.499
Total mensal

Principais assuntos:

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

180

Total mensal GOP**

Principais reclamações GOP**

- TOP, QR Code, recarga e venda de bilhetes
- Empregado de bloqueio
(atendimento, postura e atendimento preferencial)
- Pedinte (ação de presença)
- Ambulante (ação de presença)

*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações

Fale conosco
- CRM*

Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

100

Total mês **GOP***

Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado e ventilação do trem

4.636

Total mensal

Principais assuntos:

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

SMS

Segurança

SMS

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



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.263

Total mensal

Principais assuntos:

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