

Informações ao passageiro



CIN (0800): 3.556 ligações



Metrô Conecta: 1.379

SMS Segurança: 3.848



Fale Conosco-CRM (GOP*): 279



Redes Sociais (GOP): 141



Nossos
canais
Junho/
22



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

3.556

Total mensal

Principais assuntos:

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

279

Total mensal GOP**

Principais reclamações GOP**

- Empregado de bloqueio
(atendimento, cumpriu procedimento e postura)
- Roubo-furto (ação de presença)
- Ambulante (ação de presença)
- Manutenção do elevador

*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

141

Total mês **GOP***

Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado

3.848
Total mensal

Principais assuntos:

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

SMS
Segurança



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



Metrô Conecta

.....
Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.379

Total mensal

Principais assuntos:

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