

Informações ao passageiro



CIN (0800): 3.570 ligações



Metrô Conecta: 1.463

SMS Segurança: 4.058



Fale Conosco-CRM (GOP*): 270



Redes Sociais (GOP): 117



Nossos
canais
Julho/
22



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

3.570

Total mensal

Principais assuntos:

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

270

Total mensal GOP**

Principais reclamações GOP**

- Empregado de bloqueio
(atendimento, cumpriu procedimento e postura)
- Anormalidade/atraso
- Roubo-furto (ação de presença)
- Acompanhamento de pessoa com deficiência
(tempo de espera)
- Uso de máscara

*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações

Fale conosco
- CRM*

Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

117

Total mês **GOP***

Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado

4.058

Total mensal

Principais assuntos:

- Uso de máscara
- Ambulante
- Comportamento do passageiro
- Pedinte

SMS
Segurança

SMS

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



Metrô Conecta

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

1.463

Total mensal

Principais assuntos:

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