

Informações ao passageiro



CIN (0800): 3.895 ligações



Metrô Conecta: 1.346

SMS Segurança: 3.911



Fale Conosco-CRM (GOP*): 291



Redes Sociais (GOP*): 133



Nossos
canais
Agosto/
22



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

3.895

Total mensal

Principais assuntos:

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

291

Total mensal GOP**

Principais reclamações

- Empregado de bloqueio
(atendimento público geral e preferencial, cumpriu procedimento e postura)
- Roubo-furto (ação de presença)
- Máquina de saldo, recarga e compra de bilhetes
- Ambulante

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações



Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

133

Total mês **GOP***

Principal assunto:

- Ar-condicionado do trem

3.911
Total mensal

Principais assuntos:

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

SMS
Segurança



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



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.346

Total mensal

Principais assuntos:

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