

Informações ao passageiro



CIN (0800): 3.896 ligações



Metrô Conecta: 1.158

SMS Segurança: 3.126



Fale Conosco-CRM (GOP*): 298



Redes Sociais (GOP*): 112



Nossos
canais
Novembro/
22



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

3.896

Total mensal

Principais assuntos:

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



Metrô Conecta

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

1.158

Total mensal

Principais assuntos:

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

3.126
Total mensal

Principais assuntos:

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

SMS
Segurança



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

298

Total mensal GOP**

Principais reclamações

- Empregado de bloqueio
(postura, atendimento e cumpriu procedimento)
- Anormalidade/atraso
- Falta de declaração de ocorrência
- Uso de máscara

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações



Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

112

Total mês **GOP***

Principal assunto:

- Ar-condicionado do trem