

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.378 ligações



Metrô Conecta: 788

SMS Segurança: 4.196



Fale Conosco-CRM (GOP*): 382



Redes Sociais (GOP*): 141



Nossos
canais
Janeiro/
23



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

4.378

Total mensal

Principais assuntos:

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



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

788

Total mensal

Principais assuntos:

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

4.196
Total mensal

Principais assuntos:

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

SMS
Segurança



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

382

Total mensal GOP**

Principais reclamações

- Obras – porta de plataforma
- Uso de máscara
- Roubo-furto (ação de presença)
- Atendimento de empregado de bloqueio

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações



Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

141

Total mês **GOP***

Principal assunto:

- Ar-condicionado do trem