

Informações ao passageiro



CIN (0800): 7.542 ligações



Metrô Conecta: 1.152

SMS Segurança: 3.809



Fale Conosco-CRM (GOP*): 486



Redes Sociais (GOP*): 190



Nossos
canais
Março/
23



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

7.542
Total mensal

Principais assuntos:

- Greve
- Itinerários
- Achados e perdidos
- Circulação de trens



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.152
Total mensal

Principais assuntos:

- Ar-condicionado
- Ambulante
- Comportamento do passageiro
- Pedinte

3.809
Total mensal

Principais assuntos:

- Ar-condicionado
- Comportamento do passageiro
- Ambulante
- Pedinte

SMS
Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

486

Total mensal GOP**

Principais reclamações

- Empregado de bloqueio
(atendimento, postura e cumpriu procedimento)
- Roubo-furto
- Declaração de ocorrência
- Anormalidade/atraso

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações



Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

190

Total mês **GOP***

Principal assunto:

- Ar-condicionado e ventilação do trem