

Informações ao passageiro



CIN (0800): 5.739 ligações



Metrô Conecta: 1.048

SMS Segurança: 3.067



Fale Conosco-CRM (GOP*): 353



Redes Sociais (GOP*): 161



Nossos
canais
Maio/23



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

5.739

Total mensal

Principais assuntos:

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



Metrô Conecta

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

1.048
Total mensal

Principais assuntos:

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

3.067
Total mensal

Principais assuntos:

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

SMS
Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

353

Total mensal GOP**

Principais reclamações

- Empregado de bloqueio
(atendimento geral e preferencial, postura e cumpriu procedimento)
- Ambulante (ação de presença)
- Empregado da segurança
(atendimento, postura e cumpriu procedimento)
- Anormalidade/atraso
- Manutenção do elevador

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações



Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

161

Total mês **GOP***

Principal assunto:

- Ar-condicionado e ventilação do trem