

Informações ao passageiro



CIN (0800): 3.677 ligações

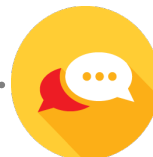


Metrô Conecta: 1.137

SMS Segurança: 3.407



Fale Conosco-CRM (GOP*): 286



Redes Sociais (GOP*): 131



Nossos
canais
Julho/23



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

3.677

Total mensal

Principais assuntos:

- Achados e perdidos
- Itinerários
- Cartões, bilhetes, QR Code e preço
- Status de operação das linhas



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.137
Total mensal

Principais assuntos:

- Ar-condicionado
- Ambulante
- Comportamento do passageiro
- Som alto

3.407
Total mensal

Principais assuntos:

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

SMS
Segurança



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

286

Total mensal GOP**

Principais reclamações

- Empregado de bloqueio
(atendimento e cumpriu procedimento)
- Roubo-furto (ação de presença)
- Obras (porta de plataforma e CBTC-sistema de via)
- Pedinte (ação de presença)

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações



Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

131

Total mês **GOP***

Principal assunto:

- Ar-condicionado do trem