

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.552 ligações



Metrô Conecta: 1.243

SMS Segurança: 3.903



Fale Conosco-CRM (GOP*): 473



Redes Sociais (GOP*): 151



Nossos
canais
Agosto/23



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

4.552

Total mensal

Principais assuntos:

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



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.243
Total mensal

Principais assuntos:

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

3.903
Total mensal

Principais assuntos:

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

SMS
Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

473

Total mensal GOP**

Principais reclamações

- Empregado de bloqueio
(atendimento, postura e cumpriu procedimento)
- Empregado de segurança
(atendimento e postura)
- Roubo-furto (ação de presença)
- Ambulante (ação de presença)

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações



Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

151

Total mês **GOP***

Principal assunto:

- Ar-condicionado do trem