

Informações ao passageiro



CIN (0800): 3.670 ligações



Metrô Conecta: 1.337

SMS Segurança: 4.004



Fale Conosco-CRM (GOP*): 400



Redes Sociais (GOP*): 163

Nossos
canais
Setembro/23



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

3.670

Total mês set/23

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 20%
- Itinerários: 17%
- Status de operação das linhas: 7%
- Cartões, bilhetes, QR Code e preço: 5%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.337

Total mês set/23

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 36%
- Ambulante: 14%
- Comportamento do passageiro: 9%
- Pedinte: 7%

4.004

Total mês set/23

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 22%
- Comportamento do passageiro: 14%
- Ambulante: 14%
- Pedinte: 12%

SMS
Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

400

Total GOP** mês set/23

Reclamações: 78%

Principais assuntos:

- Empregado de bloqueio
(atendimento, postura e cumpriu procedimento): 14%
- Ambulante (ação de presença): 5%
- Ar-condicionado do trem: 4%
- Roubo-furto (ação de presença): 4%
- Publicidade/propaganda no trem: 4%
- Anormalidade/atraso: 4%

*CRM (*Customer Relationship Management*).

** Gerência de Operações.

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

163

Total GOP* mês set/23

Pedidos de atuação: 88%

Principal assunto:

- Ar-condicionado do trem: 80%