

Informações ao passageiro



CIN (0800): 3.841 ligações

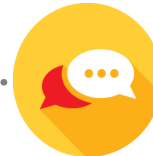


Metrô Conecta: 1.279

SMS Segurança: 3.420

SMS

Fale Conosco-CRM (GOP*): 348



Redes Sociais (GOP*): 129

Nossos
canais
Dezembro/23



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

3.841

Total mês dez/23

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 18%
- Itinerários: 17%
- Status de operação das linhas: 8%
- Cartões, bilhetes, QR Code e preço: 6%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.279

Total mês dez/23

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 35%
- Ambulante: 16%
- Comportamento do passageiro: 8%
- Limpeza: 7%
- Som alto: 7%

3.420

Total mês dez/23

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 24%
- Comportamento do passageiro: 16%
- Ambulante: 12%
- Pedinte: 9%

SMS

Segurança

SMS

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

348

Total GOP** mês dez/23

Reclamações: 82%

Principais assuntos:

- Empregado de bloqueio (atendimento e cumpriu procedimento): 13%
- Empregado da segurança(postura): 4%
- Manutenção da escada rolante: 4%
- Manutenção do elevador: 3%
- Terminal urbano: 3%
- Anormalidade/atraso: 3%
- Velocidade reduzida: 3%

*CRM (*Customer Relationship Management*).

** Gerência de Operações.

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

129

Total GOP* mês dez/23

Pedidos de atuação: 98%

Principais assuntos:

- Ar-condicionado e ventilação do trem: 76%
- Limpeza do trem: 6%
- Manutenção da escada rolante: 6%