

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.083 ligações



Metrô Conecta: 1.432

SMS Segurança: 3.037



Fale Conosco-CRM (GOP*): 633



Redes Sociais (GOP*): 141

Nossos
canais
Fevereiro/24



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

4.083

Total mês fev/24

Principais assuntos:

- Itinerários: 15%
- Achados e perdidos: 15%
- Status de operação das linhas: 11%
- Cartões, bilhetes, QR Code e preço: 5%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.432

Total mês fev/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 29%
- Ambulante: 18%
- Comportamento do passageiro: 9%
- Som alto: 7%
- Pedinte: 7%

3.037
Total mês fev/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 21%
- Comportamento do passageiro: 13%
- Ambulante: 11%
- Pedinte: 8%

SMS
Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

633

Total GOP** mês fev/24

Reclamações: 71%

Principais assuntos:

- Anormalidade/atraso: 13%
- Falta de declaração de ocorrência: 5%
- Ambulante (ação de presença): 5%
- Ar-condicionado: 3%

*CRM (*Customer Relationship Management*).

** Gerência de Operações.

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

141

Total GOP* mês fev/24

Pedidos de atuação: 83%

Principais assuntos:

- Ar-condicionado do trem: 82%
- Limpeza do trem: 3%
- Qualidade da comunicação visual do trem: 2%
- Qualidade do som/equipamento sonoro do trem: 2%