

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.356 ligações

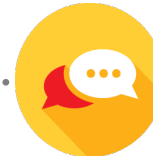


Metrô Conecta: 1.169

SMS Segurança: 3.870



Fale Conosco-CRM (GOP*): 395



Redes Sociais (GOP*): 178



Nossos
canais
Fevereiro/
23



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

4.356

Total mensal

Principais assuntos:

- Itinerários
- Achados e Perdidos
- Bilhetes
- Circulação de trens



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.169
Total mensal

Principais assuntos:

- Ar-condicionado
- Uso de máscara
- Ambulante
- Comportamento do passageiro

3.870
Total mensal

Principais assuntos:

- Ar-condicionado
- Uso de máscara
- Comportamento do passageiro
- Ambulante

SMS
Segurança



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

395

Total mensal GOP**

Principais reclamações

- Empregado de bloqueio (atendimento e cumpriu procedimento)
- Uso de máscara
- Anormalidade/atraso
- Bilhete do idoso (direito)

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações



Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

178

Total mês **GOP***

Principal assunto:

- Ar-condicionado do trem