

Informações ao passageiro



CIN (0800): 3.744 ligações



Metrô Conecta: 978

SMS Segurança: 3.115



Fale Conosco-CRM (GOP*): 317



Redes Sociais (GOP*): 137



Nossos
canais
Abril/23



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

3.744

Total mensal

Principais assuntos:

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



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

978

Total mensal

Principais assuntos:

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

3.115
Total mensal

Principais assuntos:

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

SMS
Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

317

Total mensal GOP**

Principais reclamações

- Empregado de bloqueio
(atendimento, postura e cumpriu procedimento)
- Obras de porta de plataforma
- Empregado de segurança
(atendimento e postura)
- Manutenção de elevador

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações



Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

137

Total mês **GOP***

Principal assunto:

- Ar-condicionado e ventilação do trem