

Informações ao passageiro

CIN (0800): 5.123 ligações

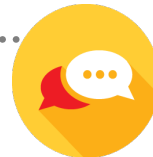


Metrô Conecta: 1.025

SMS-Denúncia: 4.263



Fale Conosco-CRM (GOP*): 270



Redes Sociais (GOP): 72



Nossos
canais
Outubro/
21



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

5.123

Total mensal

4.258

Média do ano

Principais assuntos:

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

270

Total mensal GOP**

228

Média do ano GOP**

Principais reclamações GOP*

- Empregado de bloqueio (atendimento e cumpriu PO)
- Anormalidade/atraso
- QR Code/validade
- Postura do empregado da segurança

Fale conosco - CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações



Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

72

Total mês **GOP***

66

Média do ano **GOP***

Principal assunto (GOP):

- Ar-condicionado do trem

4.263

Total mensal

4.238

Média do ano

Principais assuntos:

- Uso de máscara
- Ambulante
- Pedinte
- Comportamento do passageiro

**SMS-
Denúncia**

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação





Metrô Conecta

.....

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.025

Total mensal

581

Média do ano

Principais assuntos:

- Ambulante
- Ar-condicionado
- Uso de máscara
- Outros (falha de equipamento, circulação de trens)