

Informações ao passageiro



CIN (0800): 6.591 ligações

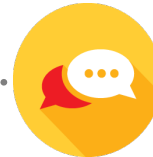


Metrô Conecta: 1.330

SMS Segurança: 3.146



Fale Conosco-CRM (GOP*): 386



Redes Sociais (GOP*): 143

Nossos
canais
Outubro/23



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

6.591

Total mês out/23

Principais assuntos:

- Greve: 24%
- Status de operação das linhas: 13%
- Itinerários: 11%
- Achados e perdidos: 10%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.330

Total mês out/23

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 36%
- Ambulante: 13%
- Comportamento do passageiro: 10%
- Pedinte: 7%

3.146

Total mês out/23

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 23%
- Comportamento do passageiro: 17%
- Ambulante: 13%
- Pedinte: 10%

SMS Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

386

Total GOP** mês out/23

Reclamações: 69%

Principais assuntos:

- Empregado de bloqueio
(atendimento, postura e cumpriu procedimento): 14%
- Anormalidade/atraso: 6%
- Roubo-furto (ação de presença): 5%
- Falta de declaração de ocorrência: 5%

*CRM (*Customer Relationship Management*).

** Gerência de Operações.

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

143

Total GOP* mês out/23

Pedidos de atuação: 98%

Principais assuntos:

- Ar-condicionado e ventilação do trem: 72%
- Limpeza do trem: 6%
- Manutenção da escada rolante: 5%