

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.157 ligações



Metrô Conecta: 1.605

SMS Segurança: 4.349



Fale Conosco-CRM (GOP*): 314



Redes Sociais (GOP*): 115



Nossos
canais
Dezembro/
22



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

4.157
Total mensal

Principais assuntos:

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



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.605
Total mensal

Principais assuntos:

- Uso de máscara
- Ar-condicionado
- Ambulante
- Pedinte

4.349

Total mensal

Principais assuntos:

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

SMS Segurança

SMS

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

314

Total mensal GOP**

Principais reclamações

- Anormalidade/atraso
- Atendimento de empregado de bloqueio
- Uso de máscara
- Atendimento terceirizado da bilheteria do Metrô

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



*CRM (*Customer Relationship Management*)

** Gerência de Operações



Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

115

Total mês **GOP***

Principal assunto:

- Ar-condicionado do trem