

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.155 ligações



Metrô Conecta: 1.514

SMS Segurança: 3.265



Fale Conosco-CRM (GOP*): 404



Redes Sociais (GOP*): 181

Nossos
canais
Janeiro/24



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

4.155

Total mês jan/24

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 17%
- Itinerários: 17%
- Cartões, bilhetes, QR Code e preço: 9%
- SPTrans: 5%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.514

Total mês jan/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 36%
- Ambulante: 16%
- Comportamento do passageiro: 10%
- Pedinte: 7%

3.265
Total mês jan/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 27%
- Comportamento do passageiro: 15%
- Ambulante: 10%
- Pedinte: 9%

SMS
Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

404

Total GOP** mês jan/24

Reclamações: 80%

Principais assuntos:

- Empregado de bloqueio
(atendimento e cumpriu procedimento): 9%
- Anormalidade/atraso: 9%
- Ar condicionado: 6%
- Velocidade reduzida: 6%

*CRM (*Customer Relationship Management*).

** Gerência de Operações.

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

181

Total GOP* mês jan/24

Pedidos de atuação: 91%

Principais assuntos:

- Ar-condicionado do trem: 76%
- Manutenção do trem: 5%
- Manutenção da escada rolante: 4%