

Informações ao passageiro



CIN (0800): 3.941 ligações



Metrô Conecta: 1.390

SMS Segurança: 2.638



Fale Conosco-Omnichannel (GOP*): 466 **



**Nossos
canais
Abril/24**

*Comunicações recebidas e tratadas pela Gerência de Operações (GOP) - Departamento de Relacionamento com o Passageiro (OPR).

**No dia 1º de abril de 2024, foi implantada a ferramenta Omnichannel. Neste total, foram somadas as comunicações registradas no novo sistema e no CRM Sugar.



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

3.941

Total mês abr/24

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 17%
- Itinerários: 16%
- Encaminhado para SPTrans: 6%
- Cartões, Bilhete, QR Code e Preço: 5%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.390

Total mês abr/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 32%
- Ambulante: 18%
- Comportamento do passageiro: 10%
- Pedinte: 7%

2.638

Total mês abr/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 24%
- Comportamento do passageiro: 16%
- Ambulante: 11%
- Pedinte: 8%

SMS Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

466

Total GOP* mês abr/24

Reclamações: 66%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Atuação do funcionário da estação: 10%
- Falta de declaração de ocorrência operacional: 9%
- Anormalidade-atraso: 5%
- Ventilação/ar condicionado do trem: 5%
- Ambulante: 5%

Fale conosco
Omnichannel

Contatos
espontâneos
Apuração



* Comunicações recebidas e tratadas pela Gerência de Operações (GOP) - Departamento de Relacionamento com o passageiro (OPR).