

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.154 ligações



Metrô Conecta: 1.338

SMS Segurança: 2.687



Fale Conosco-Omnichannel (GOP*): 369 **



Nossos
canais
Maio/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

4.154

Total mês maio/24

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 16%
- Itinerários: 15%
- Greve: 9%
- Status de operação das linhas: 5%
- Encaminhado para SPTrans: 5%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.338

Total mês maio/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 32%
- Ambulante: 18%
- Comportamento do passageiro: 10%
- Pedinte: 5%

2.687

Total mês maio/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 26%
- Comportamento do passageiro: 16%
- Ambulante: 10%
- Pedinte: 7%

SMS Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

369

Total GOP* mês maio/24

Reclamações: 62%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Atuação do funcionário da estação: 8%
- Anormalidade-atraso: 8%
- Falta de declaração de ocorrência operacional: 6%
- Roubo-furto: 5%
- Atuação do funcionário da segurança: 5%

**Fale conosco
Omnichannel**

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



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