

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.043 ligações

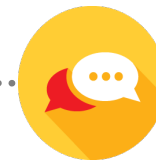


Metrô Conecta: 1.251

SMS Segurança: 2.457



Fale Conosco-Omnichannel (GOP*): 418**



Nossos
canais
Julho/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

4.043

Total mês julho/24

Principais assuntos:

- Itinerários: 17%
- Achados e perdidos: 17%
- Encaminhado para SPTrans: 4%
- Status de operação das linhas: 3%
- Cartões/Bilhete/QR Code/Preço: 3%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.251

Total mês julho/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 31%
- Ambulante: 19%
- Comportamento do passageiro: 11%
- Pedinte: 7%

2.457

Total mês julho/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 22%
- Comportamento do passageiro: 18%
- Ambulante: 9%
- Pedinte: 8%

SMS Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

418

Total GOP* mês julho/24

Reclamações: 61%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Postura e atuação do funcionário da estação: 10%
- Falta de declaração de ocorrência operacional: 8%
- Ar-condicionado/ventilação do trem: 7%
- Manutenção do elevador/plataforma elevatória: 4%
- Ambulante: 4%

**Fale conosco
Omnichannel**

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



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