

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.174 ligações



Metrô Conecta: 1.393

SMS Segurança: 2.542



Fale Conosco-Omnichannel (GOP*): 411 **



**Nossos
canais
Agosto/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

4.174

Total mês agosto/24

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 16%
- Itinerários: 13%
- Cartões/Bilhete/QR Code/Preço: 5%
- Encaminhado para SPTrans: 5%
- Status de operação das linhas: 5%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.393

Total mês agosto/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 33%
- Ambulante: 14%
- Comportamento do passageiro: 10%
- Sujeira/Limpeza: 7%

2.542

Total mês agosto/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 21%
- Comportamento do passageiro: 18%
- Ambulante: 8%
- Pedinte: 6%

SMS Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

411

Total GOP* mês agosto/24

Reclamações: 65%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Atuação e postura do funcionário da estação: 10%
- Falta de declaração de ocorrência operacional: 10%
- Bilhete fidelidade: 4%
- Ar-condicionado/ventilação do trem: 4%
- Funcionário terceirizado da estação: 3%
- Ambulante: 3%
- Manutenção do elevador/plataforma elevatória: 3%
- Roubo-furto: 3%

**Fale conosco
Omnichannel**

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



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