

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.043 ligações

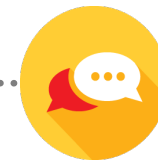


Metrô Conecta: 1.483

SMS Segurança: 2.734



Fale Conosco-Omnichannel (GOP*): 401 **



Nossos
canais
Setembro/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 setembro/24

Principais assuntos:

- Itinerários: 16%
- Achados e perdidos: 14%
- Status de operação das linhas: 5%
- Cartões, Bilhete, QR Code, Preço: 4%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.483

Total mês setembro/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 33%
- Ambulante: 16%
- Comportamento do passageiro: 10%
- Pedinte: 8%

2.734

Total mês setembro/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 27%
- Comportamento do passageiro: 17%
- Ambulante: 8%
- Pedinte: 7%

SMS Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

401

Total GOP* mês setembro/24

Reclamações: 68%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Atuação e postura do funcionário da estação: 11%
- Manutenção do elevador/plataforma elevatória: 8%
- Falta de declaração de ocorrência operacional: 8%
- Ar-condicionado do trem: 5%
- Anormalidade-atraso: 5%

**Fale conosco
Omnichannel**

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



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