

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.918 ligações



Metrô Conecta: 1.738

SMS Segurança: 2.733



Fale Conosco-Omnichannel (GOP*): 681 **



**Nossos
canais
Fevereiro/25**

*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

4.918

Total mês fevereiro/25

Principais assuntos:

- Itinerários: 15%
- Achados e perdidos: 12%
- Status da operação das linhas: 11%
- Encaminhado para SPTrans: 4%
- Cartões/Bilhete QRCode/Preço: 4%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.738

Total mês fevereiro/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 38%
- Ambulante: 21%
- Comportamento do passageiro: 7%
- Pedinte: 5%
- Som alto: 4%

2.733

Total mês fevereiro/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 27%
- Comportamento do passageiro: 17%
- Ambulante: 11%
- Pedinte: 6%

SMS Segurança



SMS

.....

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

681

Total GOP* mês fevereiro/25

Reclamações: 69%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Ar-condicionado/ventilação do trem: 9%
- Escada rolante / Manutenção: 5%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 5%
- Falta de declaração de ocorrência operacional: 4%
- Viagem/Anormalidades/Atraso: 4%
- Segurança Pública/Roubo/Furto: 4%

**Fale conosco
Omnichannel**

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



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