

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.385 ligações



Metrô Conecta: 1.391

SMS Segurança: 2.692



Fale Conosco-Omnichannel (GCM*): 551 **



Nossos
canais
Março/25

*Comunicações recebidas e tratadas pela Gerência de Comunicação e Marketing (GCM) - Departamento de Relacionamento com o Passageiro (CMR).

**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

4.385

Total mês março/25

Principais assuntos:

- Itinerários: 13%
- Achados e perdidos: 13%
- Cartões/Bilhete QRCode/Preço: 7%
- Status da operação das linhas: 4%
- Encaminhado para SPTrans: 4%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.391

Total mês março/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 33%
- Ambulante: 18%
- Comportamento do passageiro: 11%
- Pedinte: 6%
- Som alto: 4%

2.692

Total mês março/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 22%
- Comportamento do passageiro: 19%
- Ambulante: 12%
- Pedinte: 7%

SMS Segurança



.....

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

551

Total GOP* mês março/25

Reclamações: 68%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Segurança Pública/Roubo/Furto: 7%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 6%
- Escada rolante / Manutenção: 5%
- Ar-condicionado/ventilação do trem: 3%
- Viagem/Anormalidades/Atraso: 3%

Fale conosco
Omnichannel

.....
Contatos
espontâneos
Apuração

