

Informações ao passageiro



CIN (0800): 4.182 ligações



Metrô Conecta: 1.303

SMS Segurança: 1.279



Fale Conosco-Omnichannel (GCM*): 705 **



Nossos
canais
Maio/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

4.182

Total mês maio/25

Principais assuntos:

- Itinerários: 15%
- Achados e perdidos: 13%
- Cartões/Bilhete QRCode/Preço: 11%
- Status da operação das linhas: 7%
- Encaminhado para SPTrans: 3%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.303

Total mês maio/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 33%
- Ambulante: 23%
- Comportamento do passageiro: 7%
- Pedinte: 5%
- Som alto: 4%

1.279

Total mês maio/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 23%
- Comportamento do passageiro: 18%
- Ambulante: 11%
- Pedinte: 6%
- Limpeza e manutenção dos trens e estações: 4%

SMS Segurança



.....

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

705

Total GCM* mês maio/25

Reclamações: 58%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Falta de Declaração: 10%
- Viagem/Anormalidades/Atraso: 8%
- Atuação e postura do funcionário da estação: 7%
- Segurança Pública/Ambulante: 4%
- Estação/Escada rolante/Manutenção : 4%

**Fale conosco
Omnichannel**

.....
Contatos
espontâneos
Apuração

