

Informações ao passageiro



CIN (0800): 5.912 ligações



Metrô Conecta: 1.482

SMS Segurança: 2.614



Fale Conosco-Omnichannel (GOP*): 423 **



**Nossos
canais
Janeiro/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

5.912

Total mês janeiro/25

Principais assuntos:

- Status de operação das linhas: 15%
- Itinerários: 11%
- Achados e perdidos: 10%
- Encaminhado para SPTrans: 3%
- Cartões/Bilhete QRCode/Preço: 3%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.482

Total mês janeiro/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 34%
- Ambulante: 22%
- Som alto: 8%
- Pedinte: 7%
- Comportamento do passageiro: 7%

2.614

Total mês janeiro/25

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 23%
- Comportamento do passageiro: 17%
- Ambulante: 12%
- Pedinte: 8%

SMS Segurança



SMS

.....

Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

423

Total GOP* mês janeiro/25

Reclamações: 67%

Principais assuntos

(% em relação ao total de reclamações):

- Atuação e postura do funcionário da estação: 8%
- Ar-condicionado/ventilação do trem: 6%
- Escada rolante / Manutenção: 4%
- Segurança pública/Roubo/Furto: 4%
- Atendimento do funcionário da bilheteria: 3%
- Ambulante: 3%
- Terminal de ônibus: 3%

**Fale conosco
Omnichannel**

.....
Contatos
espontâneos
Apuração



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