

Informações ao passageiro



CIN (0800): 3.633 ligações

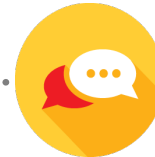


Metrô Conecta: 1.496

SMS Segurança: 3.052



Fale Conosco-CRM (GOP*): 423



Redes Sociais (GOP*): 127

Nossos
canais
Março/24



CIN - 0800

Informações
rápidas sobre o
serviço e itinerários

3.633

Total mês mar/24

Principais assuntos:

- Achados e perdidos: 18%
- Itinerários: 15%
- Status de operação das linhas: 6%
- Encaminhado para SPTrans: 6%
- Cartões, Bilhete, QR Code e Preço: 5%



Metrô Conecta

Contatos
espontâneos
Momento da
viagem
Pronta atuação

1.496

Total mês mar/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 34%
- Ambulante: 20%
- Comportamento do passageiro: 8%
- Pedinte: 7%

3.052

Total mês mar/24

Principais assuntos:

- Ar-condicionado: 23%
- Comportamento do passageiro: 15%
- Ambulante: 12%
- Pedinte: 9%

SMS Segurança



Contatos
espontâneos
momento da viagem
Pronta atuação

423

Total GOP** mês mar/24

Reclamações: 73%

Principais assuntos:

- Ambulante (ação de presença): 7%
- Roubo-furto (ação de presença): 6%
- Anormalidade/atraso: 4%
- Atendimento do empregado de bloqueio: 4%
- Funcionamento da escada rolante: 4%
- Comportamento do passageiro: 4%
- Falta de declaração de ocorrência operacional: 4%
- Ar-condicionado: 3%

*CRM (*Customer Relationship Management*).

** Gerência de Operações.

Fale conosco
- CRM*

.....
Contatos
espontâneos
Apuração





Redes Sociais

Contatos espontâneos
Pronta atuação

127

Total GOP* mês mar/24

Pedidos de atuação: 92%

Principais assuntos:

- Ar-condicionado e ventilação do trem: 85%
- Limpeza do trem: 4%
- Ventilação da estação: 3%