

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC



RELATÓRIO MENSAL – SERVIÇOS RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC MARÇO/2018

INTRODUÇÃO

No mês de Março, a equipe do SIC realizou **152 atendimentos**. Todas as manifestações recebidas foram registradas no “CRM-Sugar” e 10 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas.

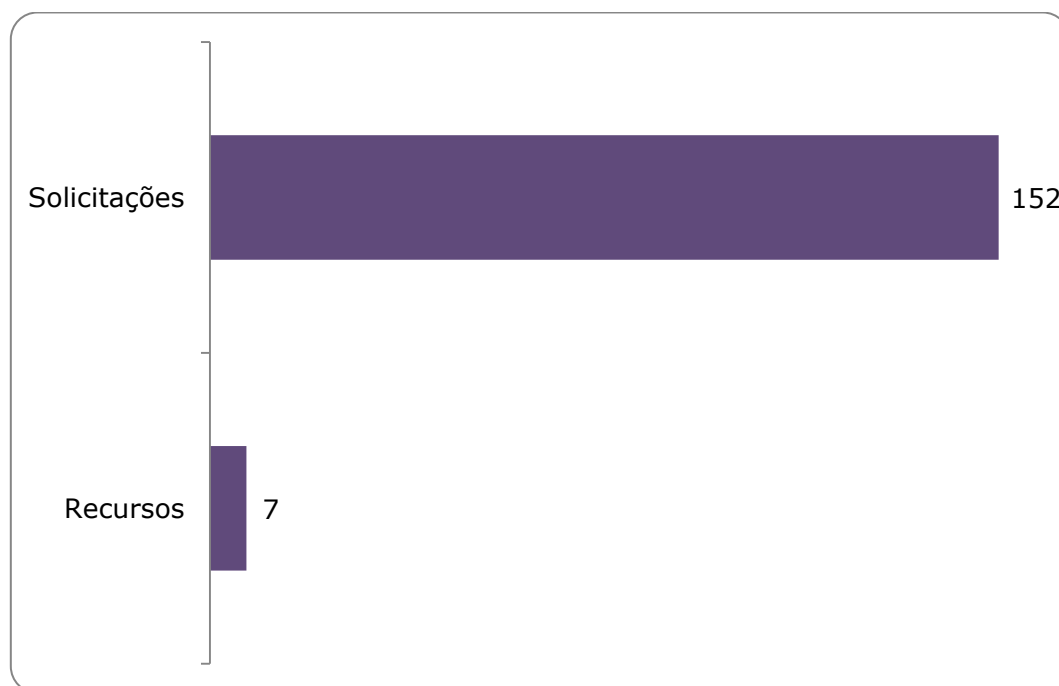
Segue o detalhamento das solicitações com uma breve análise quantitativa e qualitativa.

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS – SIC

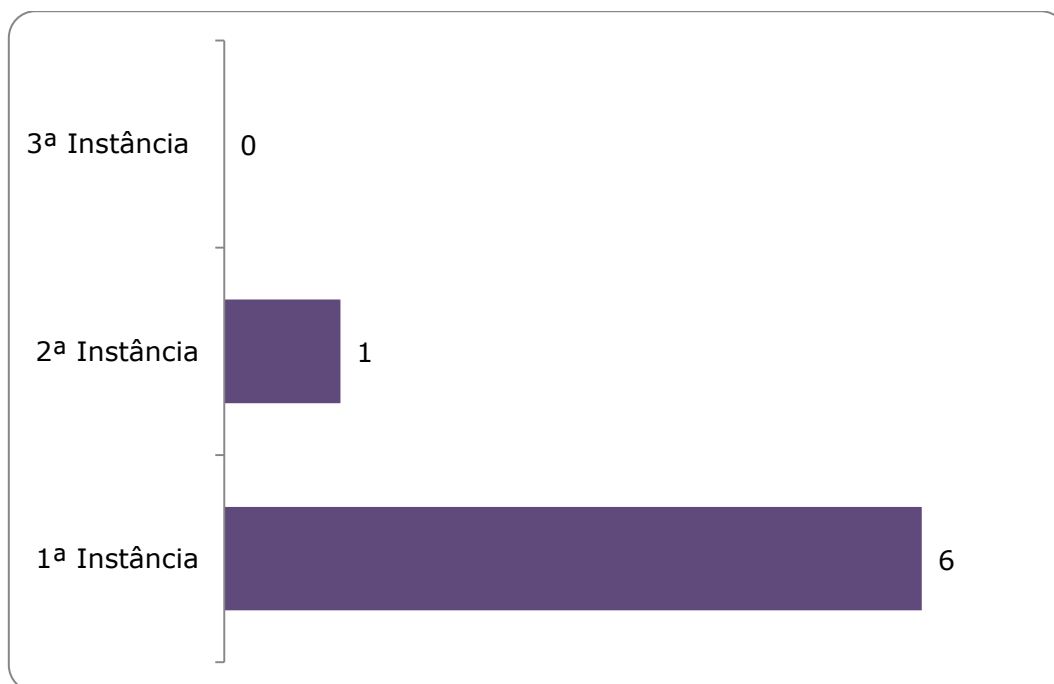
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Março/2018	152

RECURSOS RECEBIDOS – SIC

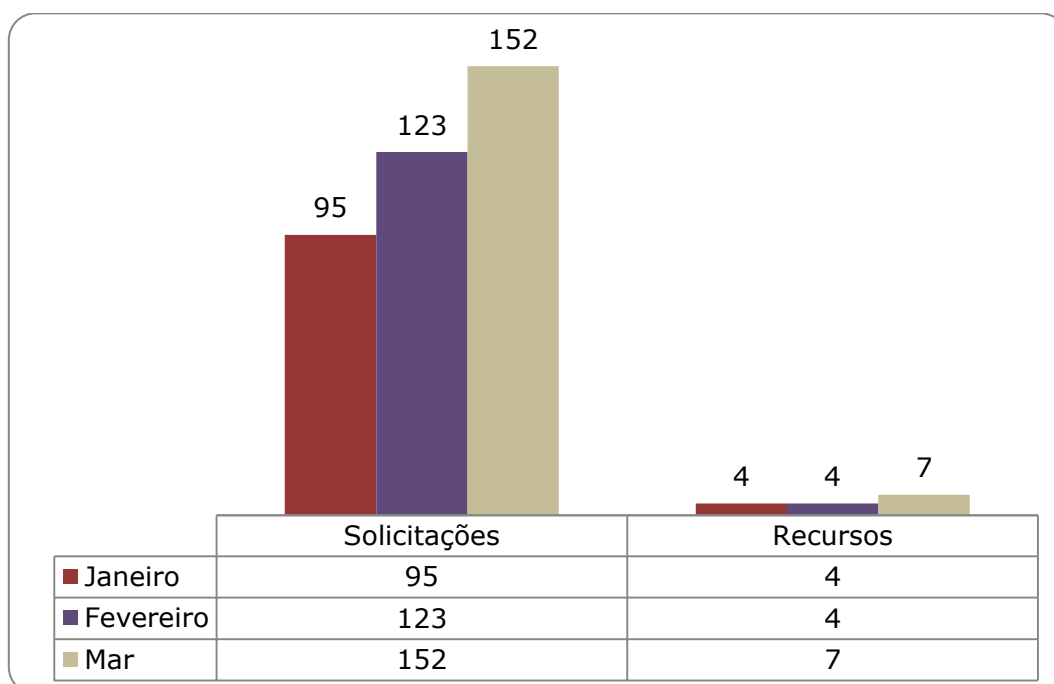
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Março/2018	7



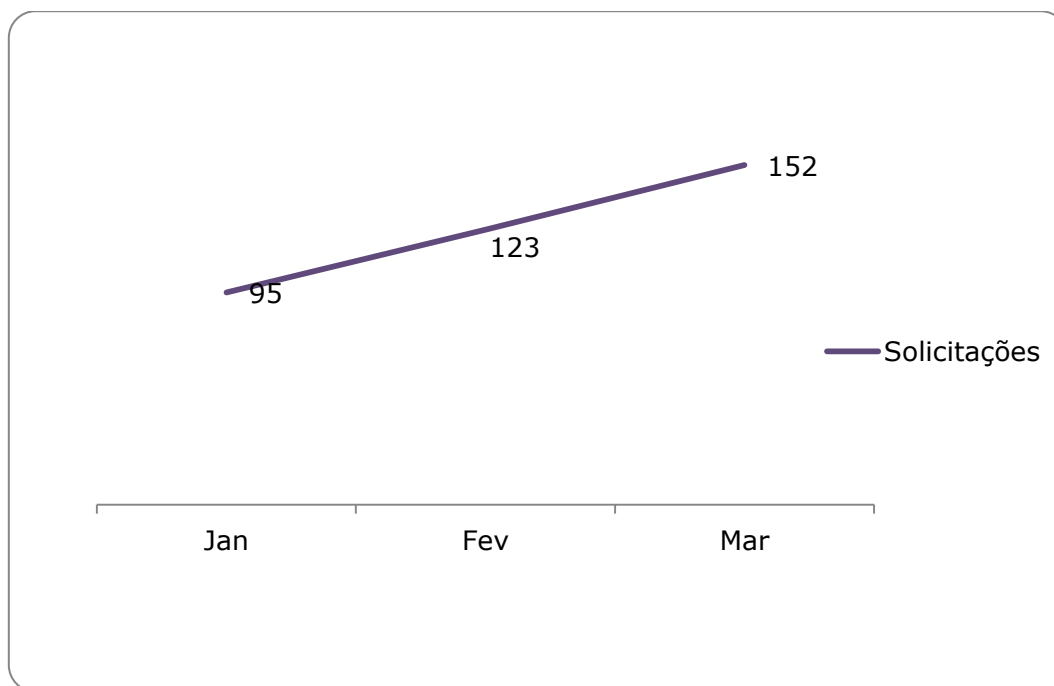
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – MARÇO/2018



NÚMERO DE SOLICITAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS DE JANEIRO A MARÇO/2018

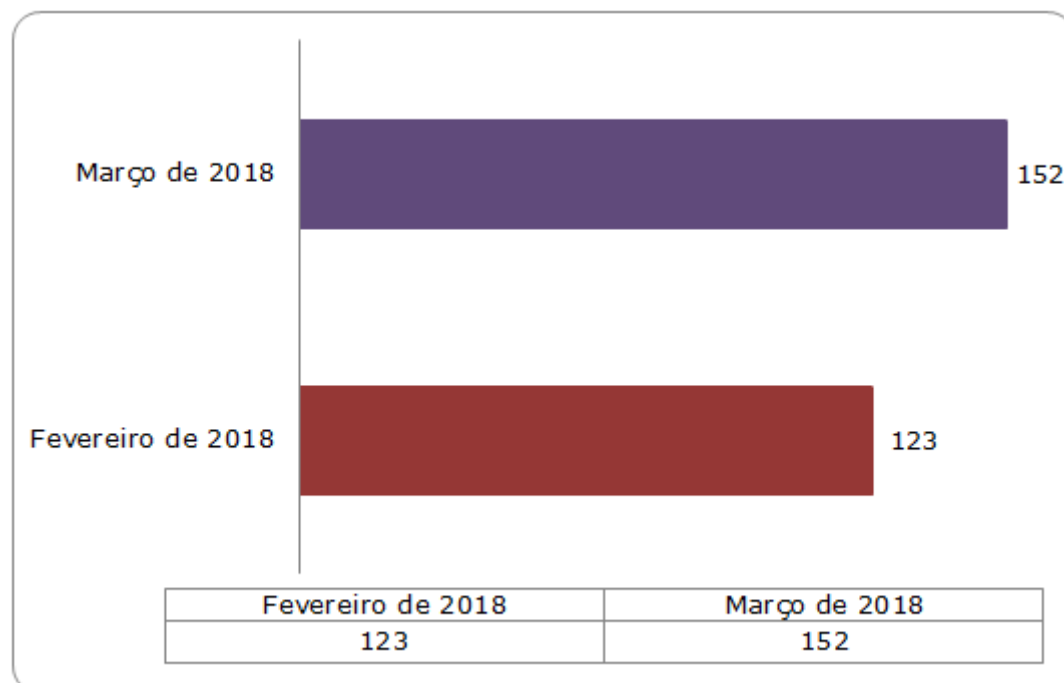


FLUTUAÇÃO DO NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

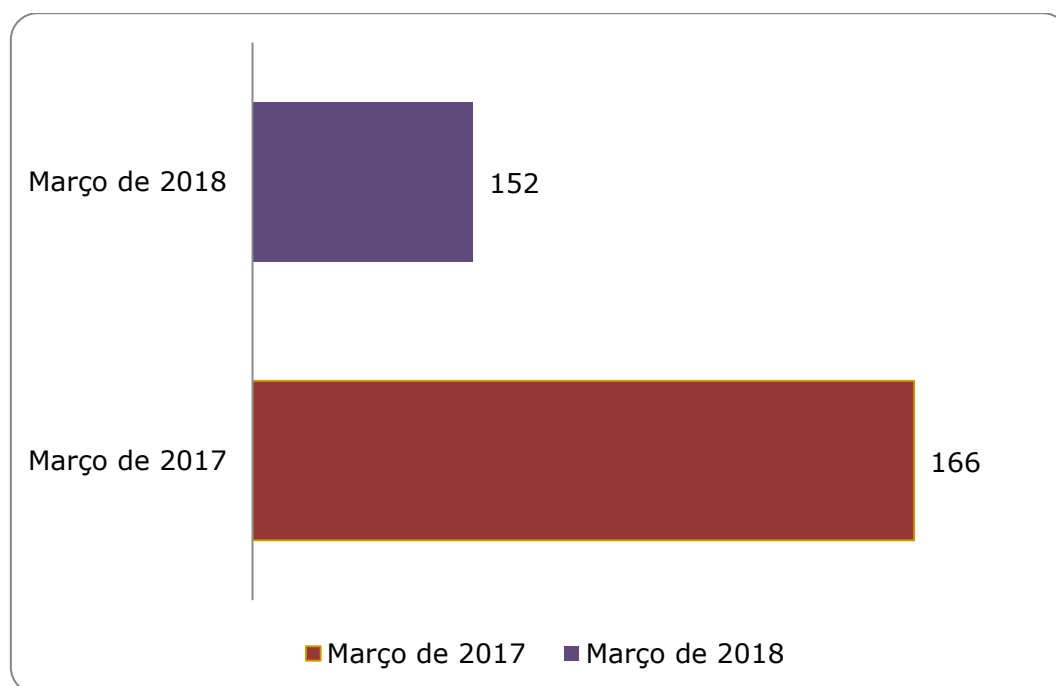


DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

A demanda recebida neste mês cresceu 23,5% em relação a Fevereiro de 2018.



DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – MARÇO/2017 E MARÇO/2018



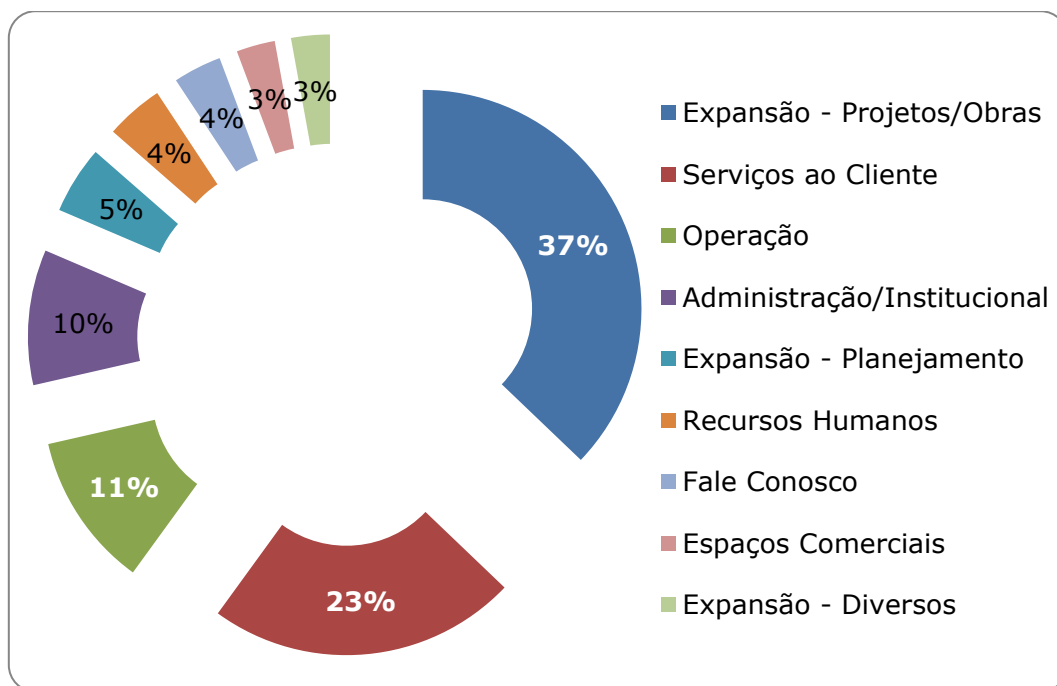
No comparativo entre os meses Março de 2017 e 2018 houve uma diminuição de aproximadamente 8,5% no número de solicitações.

RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – MARÇO 2018

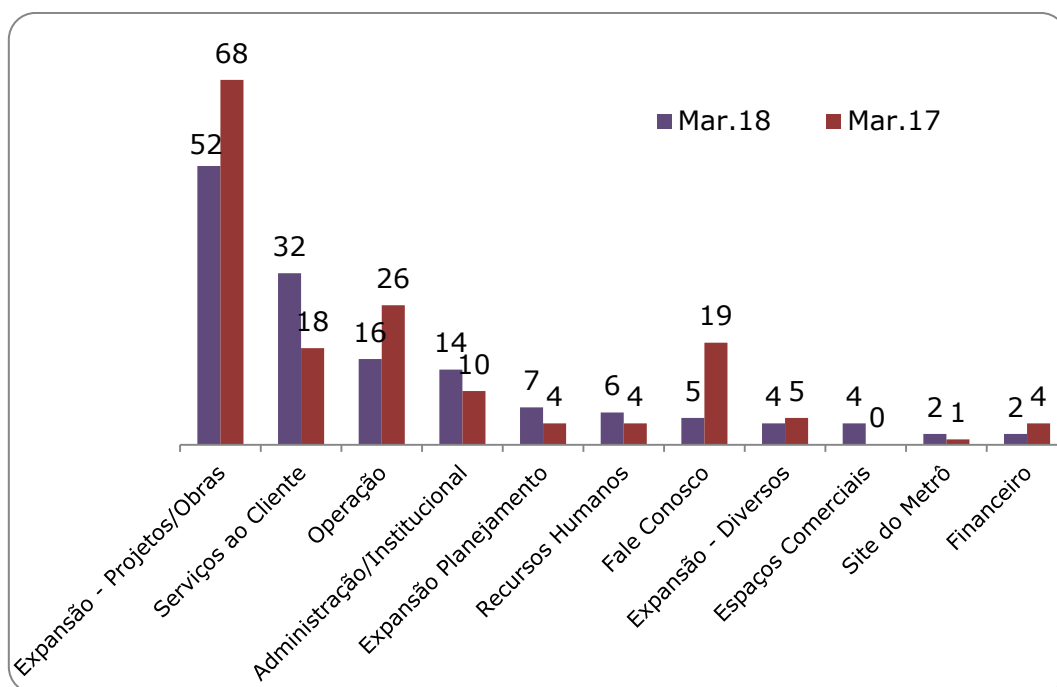
ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	52
Obras	41
Desapropriações	8
Projetos Cíveis	3
Serviços ao Cliente	32
Apoio a Estudantes	31
Achados e Perdidos	1
Operação	16
Ocorrências	8
Relatórios Operacionais	5
Procedimento Operacional	3
Administração/Institucional	14
Contratos	11
Convênios	1
Empresas Contratadas/Parcerias	1
Relatório da Administração	1
Expansão - Planejamento	7
Pesquisa Origem/Destino	5
Projeto Funcional	2

Recursos Humanos	6
Normas Internas	2
Concursos	2
Certidões/Declarações	1
Salários de Funcionários	1
Fale Conosco	5
Operação	5
Espaços Comerciais	4
Outros	3
Licitação	1
Expansão - Diversos	4
Cronograma/Prazos	3
Licitação	1
Site do Metrô	2
Informações Rápidas/Outras	2
Financeiro	2
Negócios	2
Estações e Arredores	1
Autorização para tirar fotografias	1
Visitas ao Metrô	1
Visitas Técnicas e Institucionais	1
Acervo	1
Projetos Cívicos/Arquitetura	1
Prazo de Entrega das Novas Estações	1
	1
Cultura	1
Programação Cultural	1
Processos	1
Judiciais	1
Sem Nexos	1
	1
Outros	1
	1
TOTAL GERAL	152

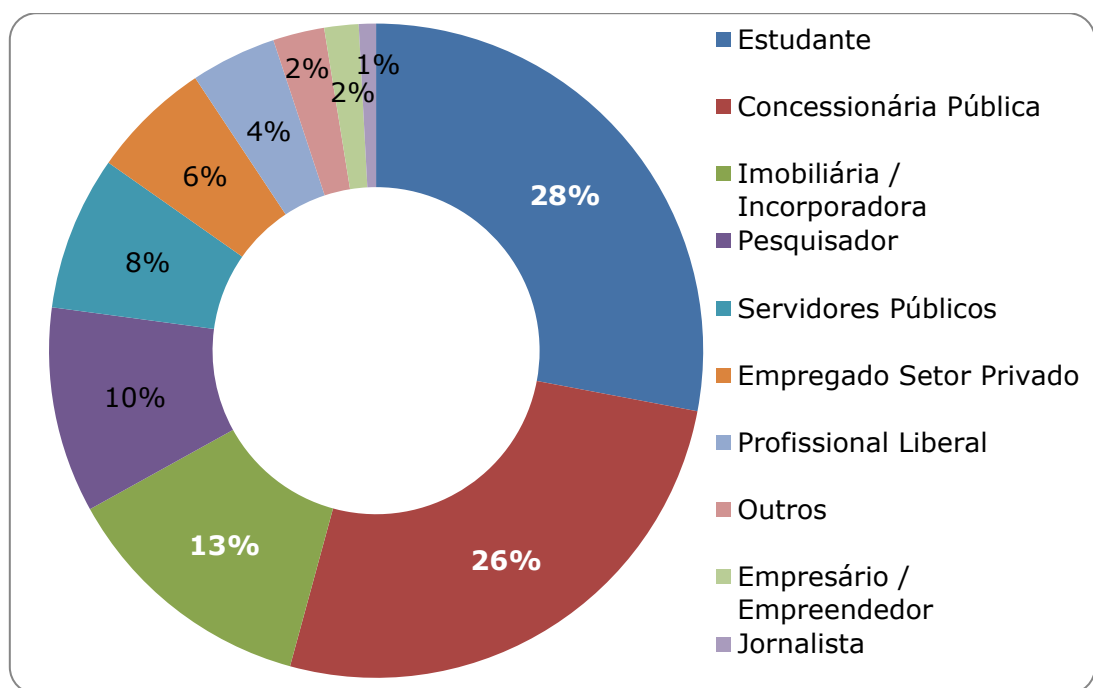
PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – MARÇO/2018



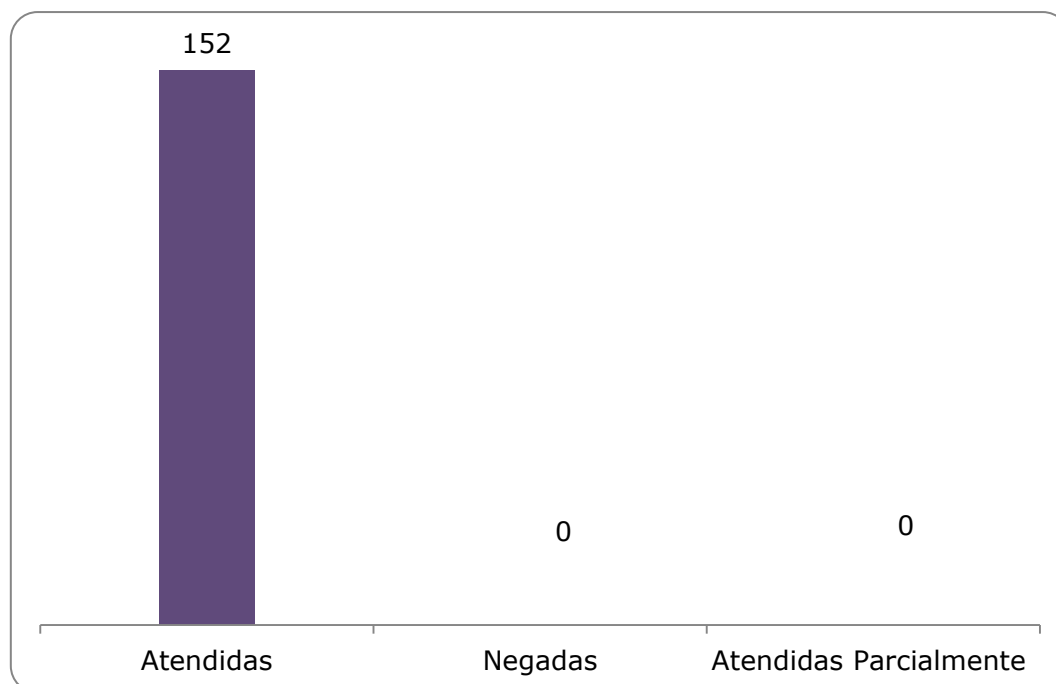
COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM MARÇO/2017 E MARÇO/2018



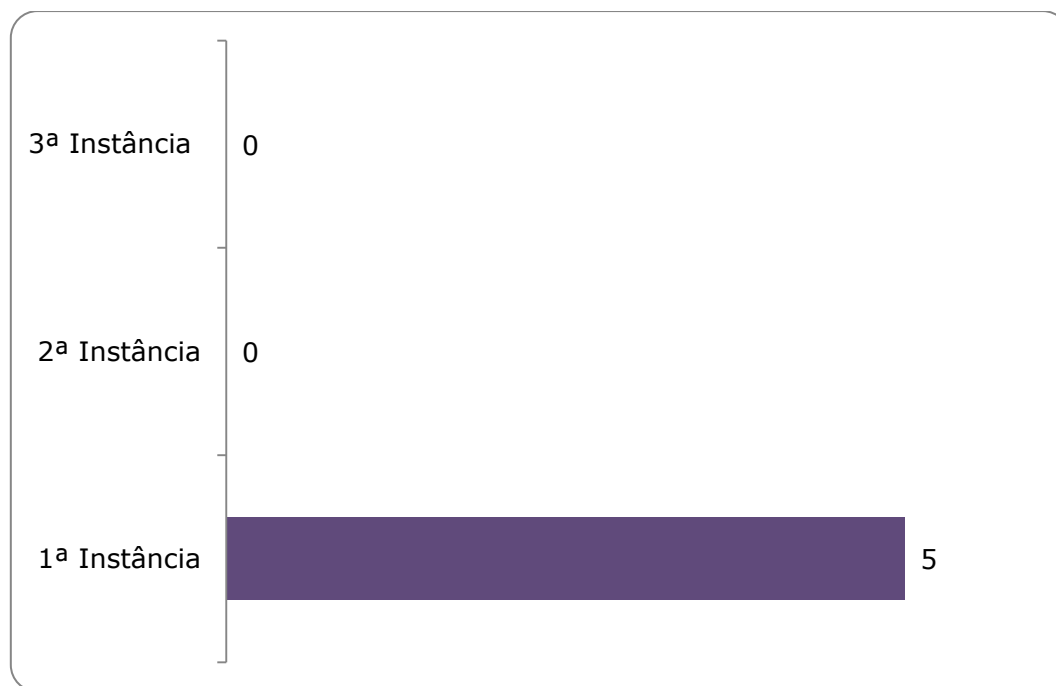
PERFIL DOS SOLICITANTES



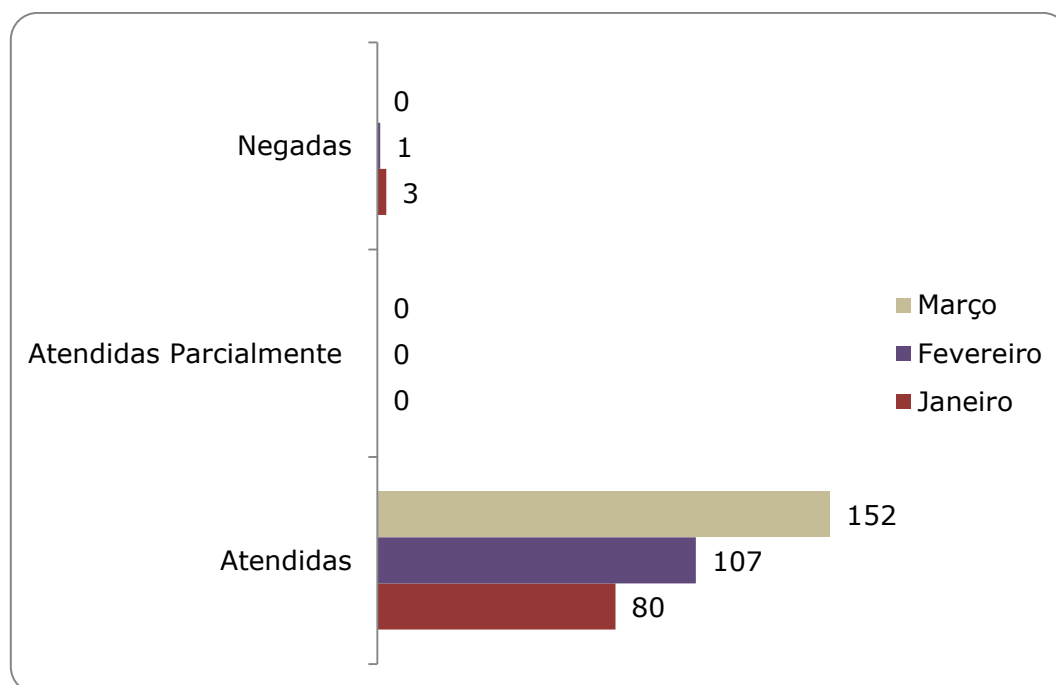
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS MARÇO/2018- SIC



TIPO INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – MARÇO/2018



COMPARATIVO DAS SOLICITAÇÕES ENCERRADAS FEVEREIRO/2018 E MARÇO/2017 – SIC



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM MARÇO/2018



7,5
dias

Prazos Legais

20 dias

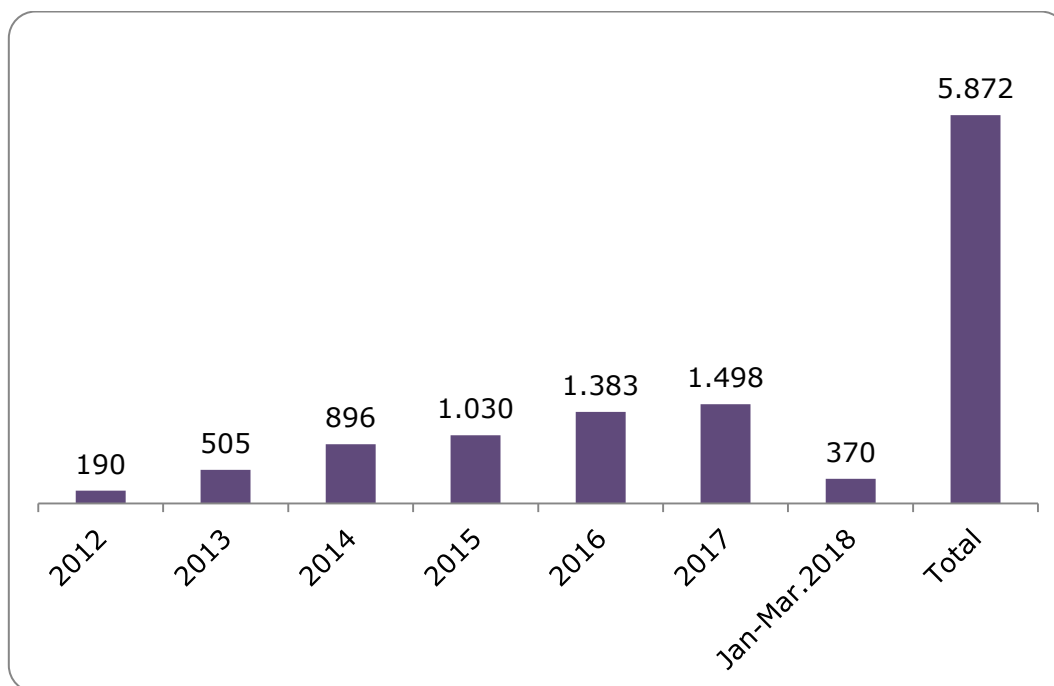
Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação

HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC

Evolução dos Atendimentos – 2012 a Março de 2018

No período de 2012 a Janeiro de 2018, o SIC já respondeu 5.872 manifestações.



CONCLUSÃO

O mês de Março de 2018 apresentou uma alta de 23,5% de demandas em relação ao mês anterior.

Já na comparação com Março de 2017, houve uma redução de 8,5% no número de demandas. A variável que causou essa diminuição foi que o feriado de Páscoa neste ano aconteceu em Março e em 2017 foi em Abril.

O diferencial neste mês é o elevado número de solicitações relacionadas aos "Serviços ao Cliente". Do total de 32 manifestações, 31 foram pedidos classificados como "Apoio a Estudantes". Somente, a GPR atendeu 14 alunos do curso de Arquitetura da Universidade São Judas Tadeu que tiveram que desenvolver um trabalho sobre os Desenhos Técnicos das Estações Metroviárias. Por estes documentos serem classificados como sigilosos, a solução desenvolvida pela gerência foi o atendimento presencial destes alunos.

Mantendo a tendência de meses anteriores, os assuntos mais solicitados foram "Interferência/Obras" e "Desapropriações", que totalizaram 37% dos atendimentos.

RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – SIC MARÇO/2018

INTRODUÇÃO

Durante o mês de Março, o “Portal da Transparência do Metrô” foi consultado por **3.679 usuários**. Em comparação com o mês anterior – que registrou 2.878 visitantes – ocorreu uma alta de quase 28% de visitas.

Neste mês foram 2.996 visitas únicas, uma média de **89 visitantes/dia**. O pico de visitas ocorreu no dia 20/03/2018, terça-feira, com 214 visitantes e o dia de menor procura foi em 11/03/2018, domingo, com 59 visitantes.



VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

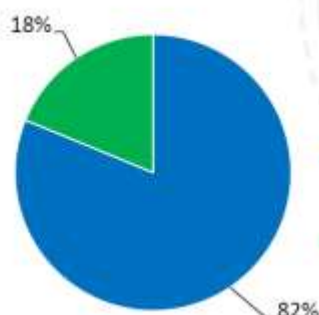


Em fevereiro, dentre os visitantes de outros países estavam também os franceses e ingleses. Neste mês, eles deram lugar aos chilenos e peruanos.

O ranking de acessos nos estados se manteve como o mês anterior.

DETALHE DOS ACESSOS

Usuários	3.679
Visualizações de Páginas	23.822
Duração Média por Sessão	00:02:43
Média de Páginas por Sessão	4,92



■ New Visitor
■ Returning Visitor

3.400

787

PÁGINAS MAIS ACESSADAS

1.

home

Visualizações: 2.996

Tempo Médio: 00:00:32

Taxa de Rejeição: 22,66%



2.

desapropriações

Visualizações: 1.365

Tempo Médio: 00:00:26

Taxa de Rejeição: 28,57%



3.



expansão-e-obras

Visualizações: 1.080

Tempo Médio: 00:00:34

Taxa de Rejeição: 28,31%

4.



pessoal

Visualizações: 1.049

Tempo Médio: 00:00:15

Taxa de Rejeição: 30,00%

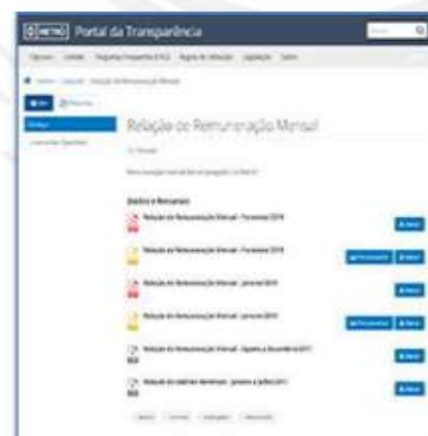
5.

relação-de-remuneração-mensal

Visualizações: 733

Tempo Médio: 00:01:05

Taxa de Rejeição: 57,50%



COMO OS INTERNAUTAS CHEGAM AO PORTAL?

Referências

Sites de origem

metro.sp.gov.br	60,83%
google.com	25,55%
acesso direto portal transparencia	8,85%
pt.wikipedia.org	1,19%
bing.com	0,53%

Busca Orgânica

Palavras mais procuradas

indefinida	99,24%
dados sobre mobilidade urbana	0,15%
transparência metrosp	0,15%
metro sp estrutura	0,15%
pesquisa origem destino	0,15%

Tráfego direto

Endereços mais digitados

transparencia.metrosp.com.br
/search/field_topic/desapropriações-33
/dataset/demanda
/dataset/pesquisa-origem-e-destino
/search/field_topic/sustentabilidade-e-gestão-ambiental-30

Redes Sociais

Facebook	91,67%
Blogger	8,33%

