

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - AGOSTO/2018

INTRODUÇÃO

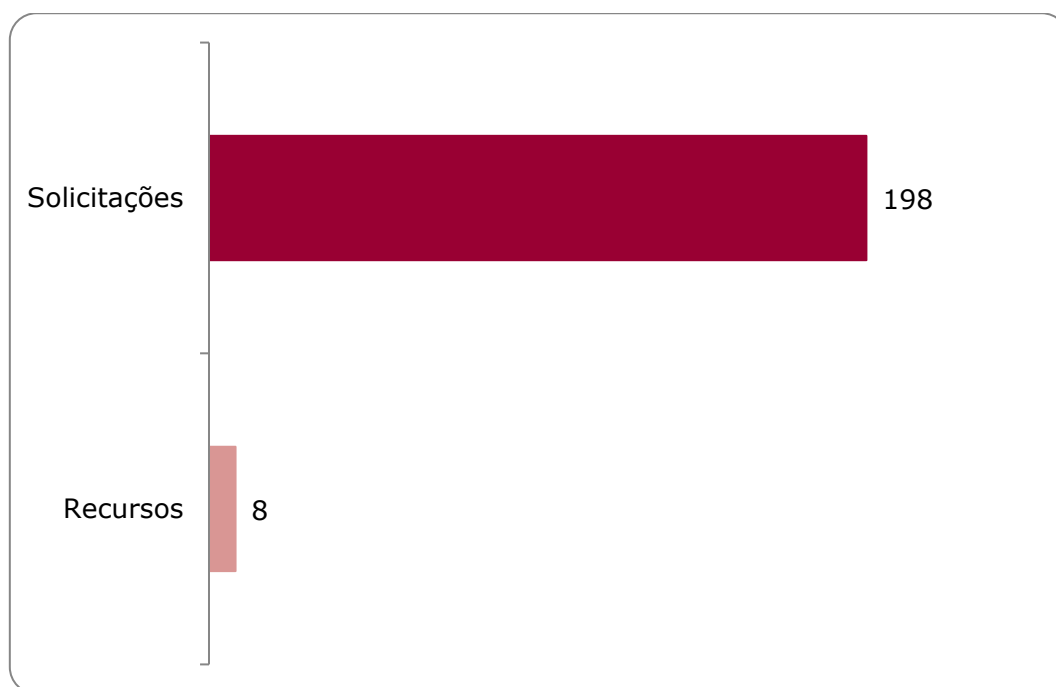
No mês de agosto, o SIC realizou **198 atendimentos** e 19 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações estão registradas no sistema “CRM-Sugar.”

SOLICITAÇÕES

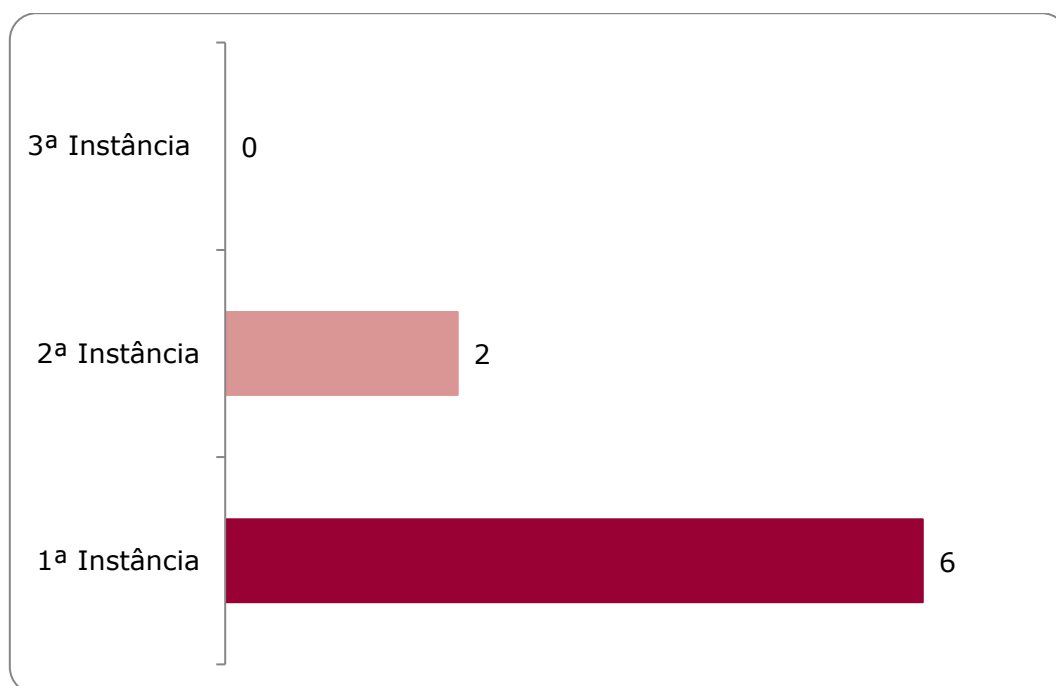
MÊS	QUANTIDADE
Agosto/2018	198

RECURSOS

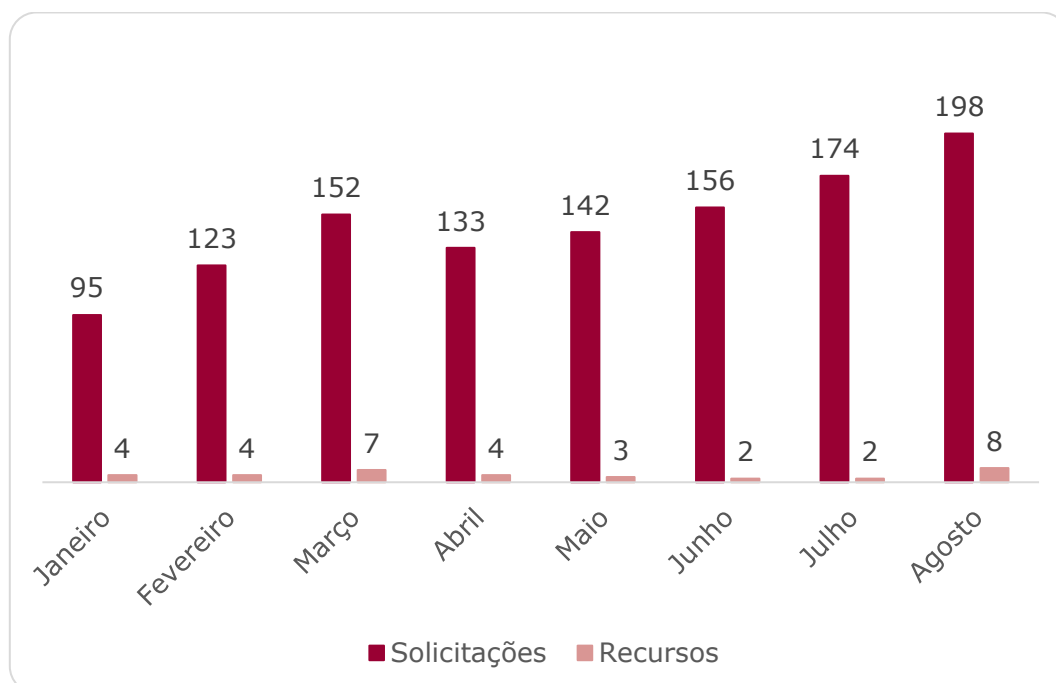
MÊS	QUANTIDADE
Agosto/2018	8



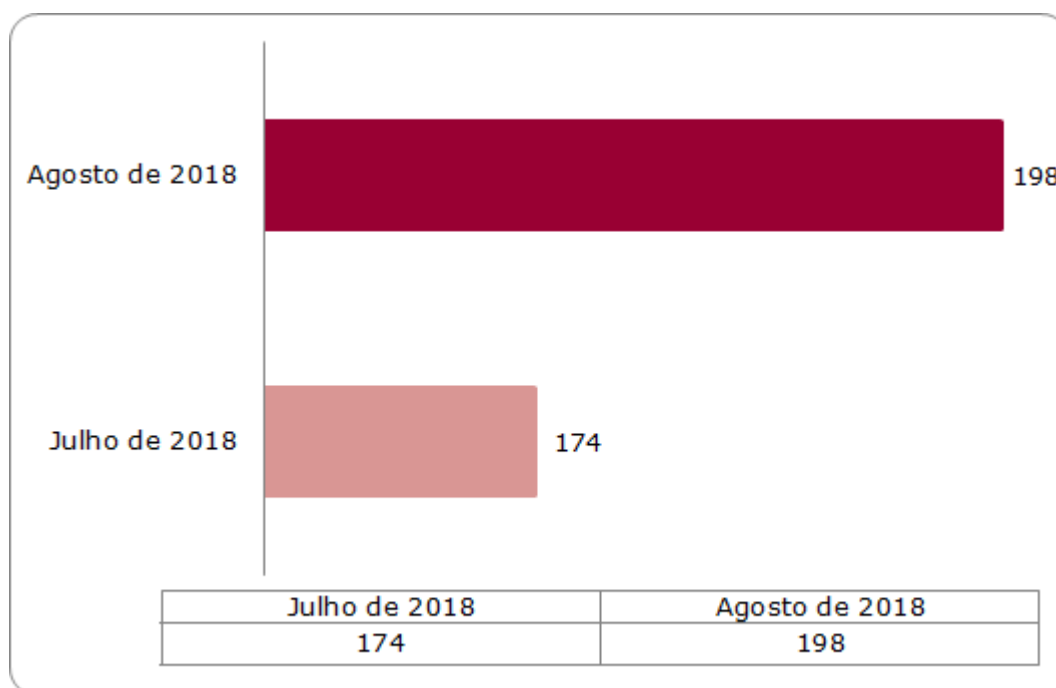
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – AGOSTO/2018



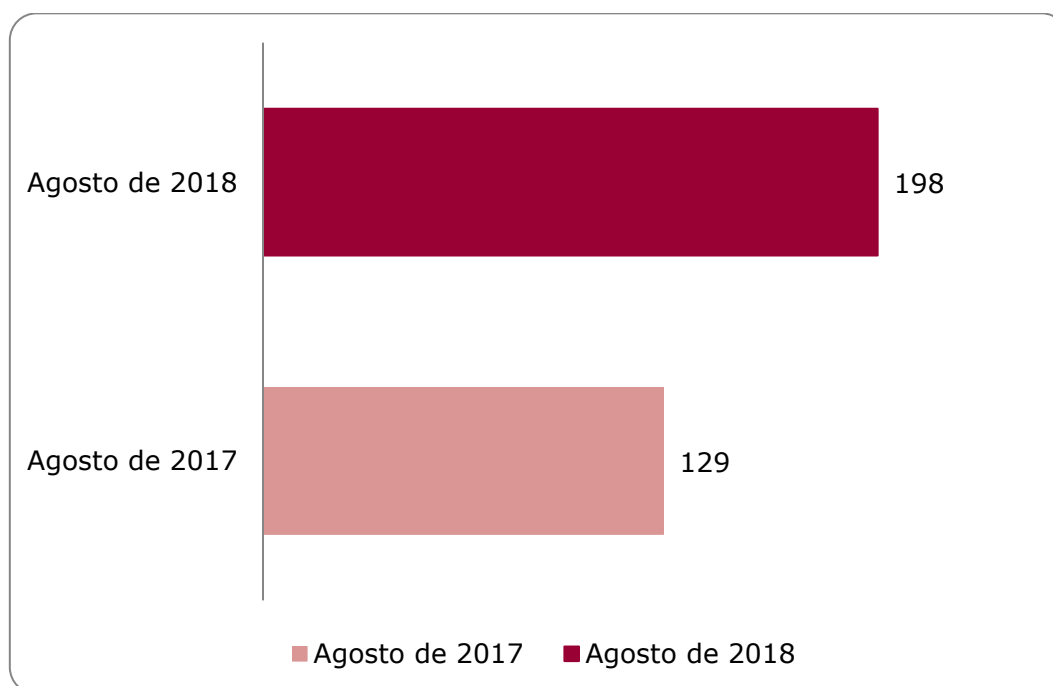
NÚMERO DE SOLICITAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS DE JANEIRO AGOSTO/2018



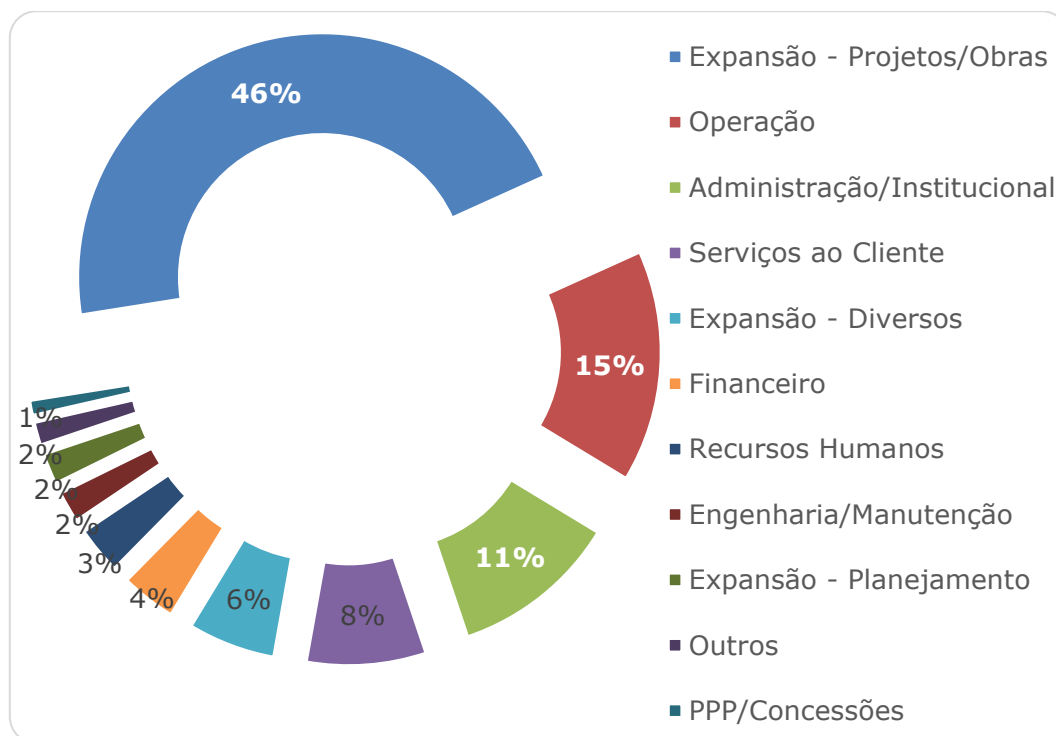
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



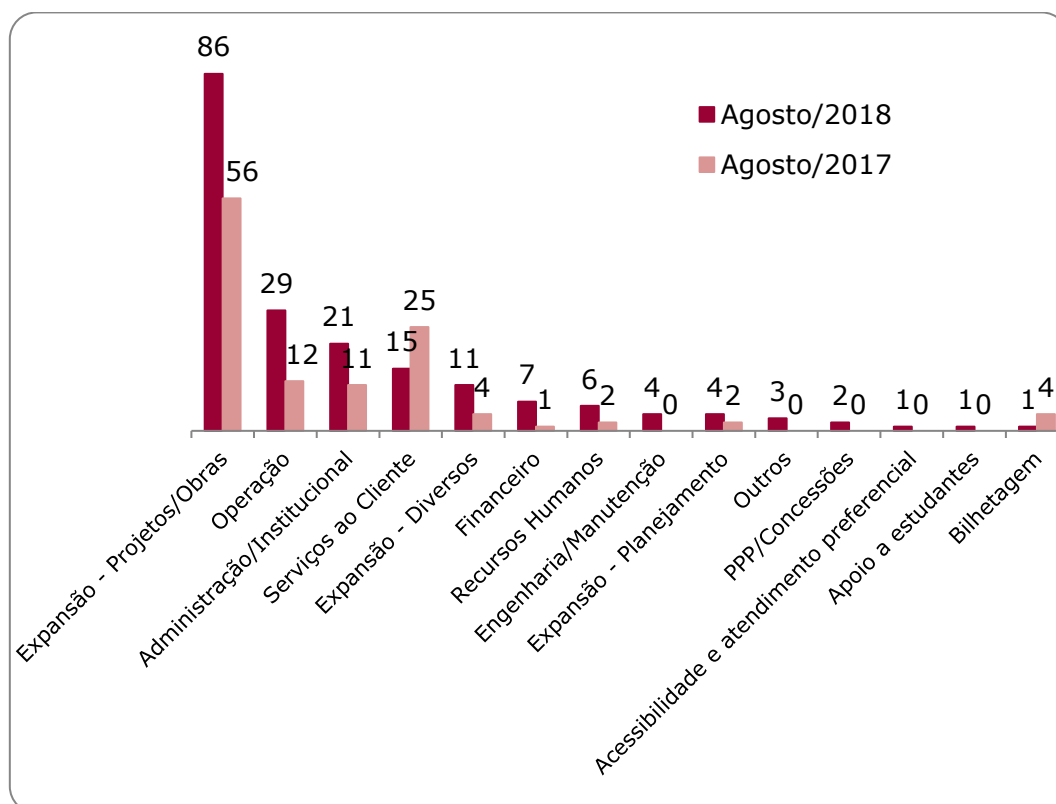
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – AGOSTO 2017 E 2018



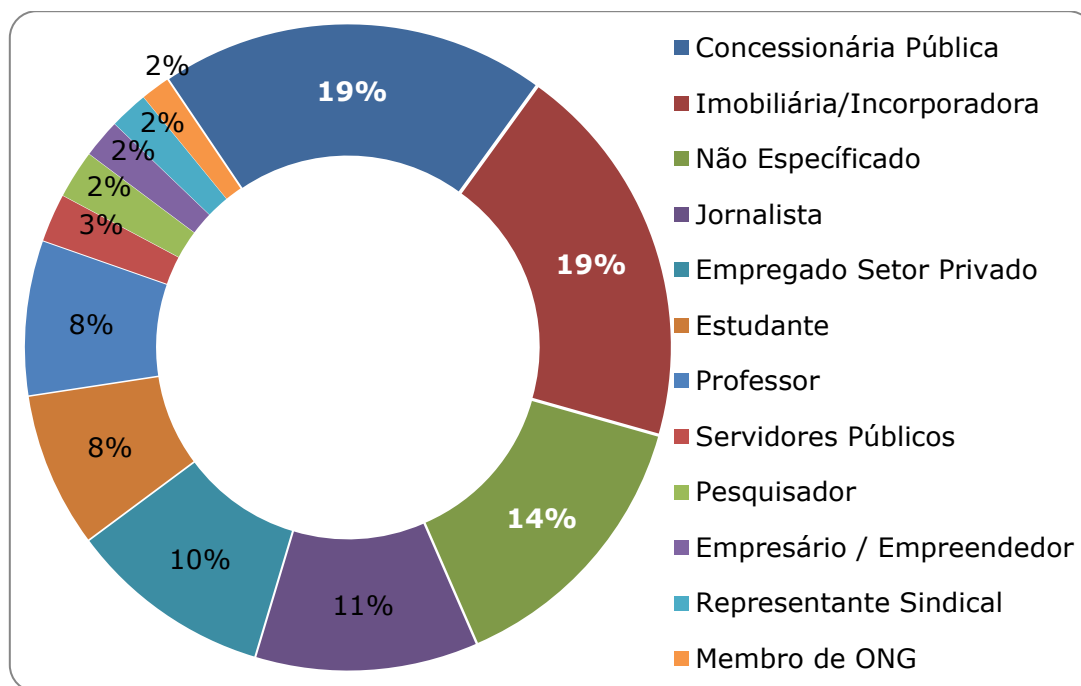
PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – AGOSTO/2018



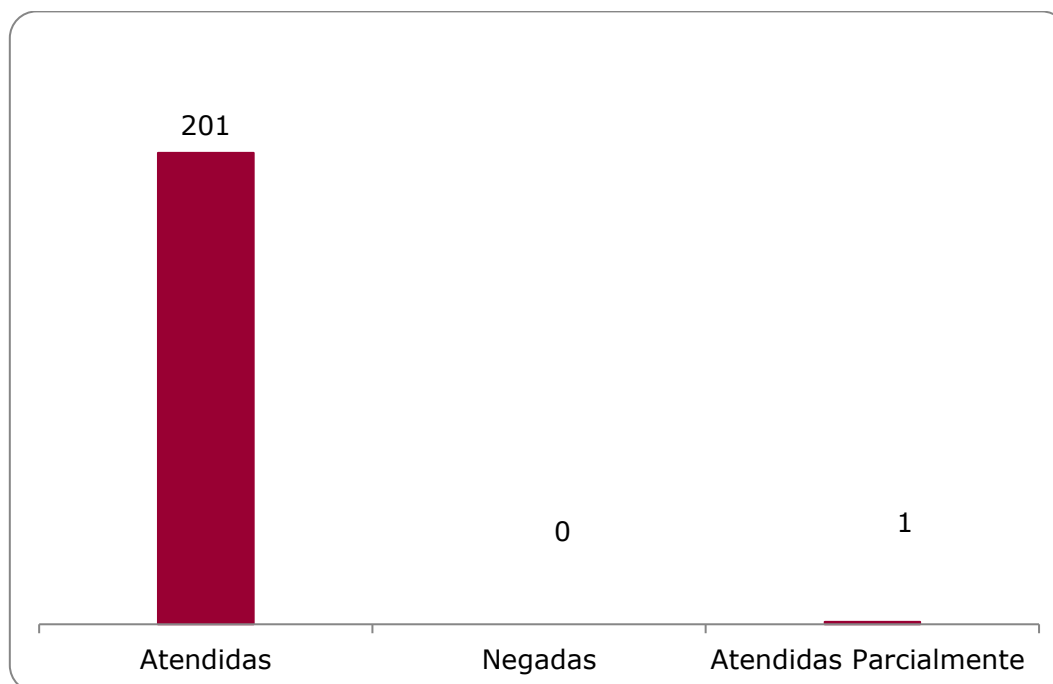
COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM AGOSTO DE 2017 E 2018



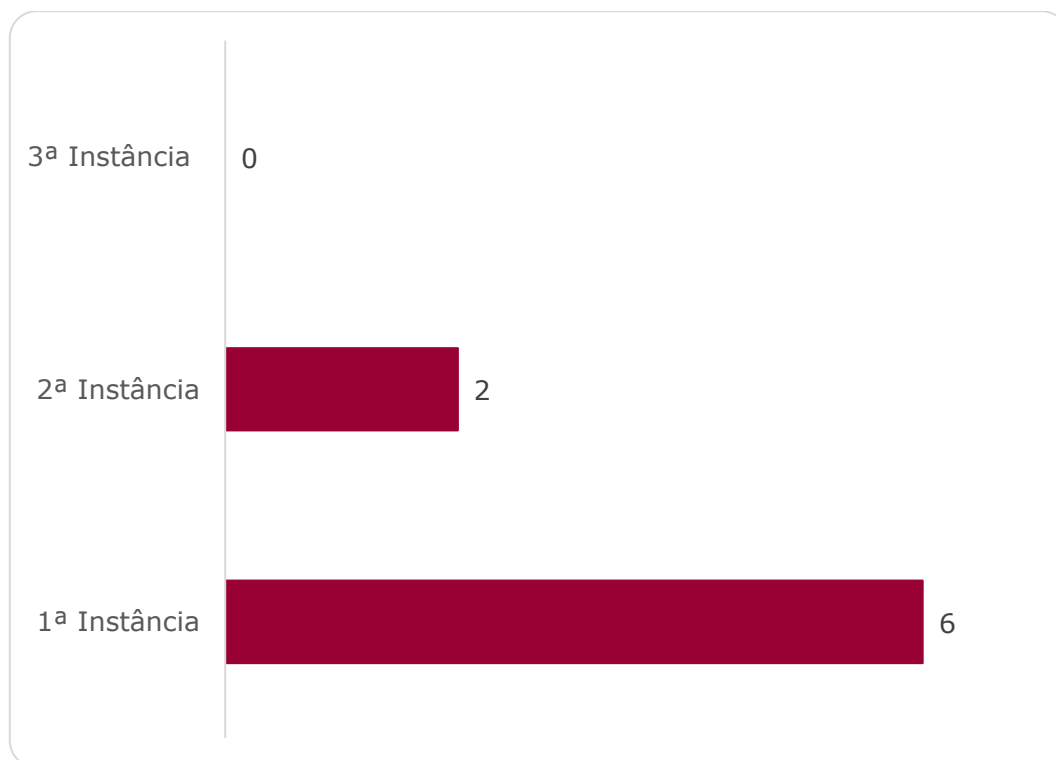
PERFIL DOS SOLICITANTES



SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC - AGOSTO/2018



TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – AGOSTO/2018



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM AGOSTO/2018



Prazos Legais

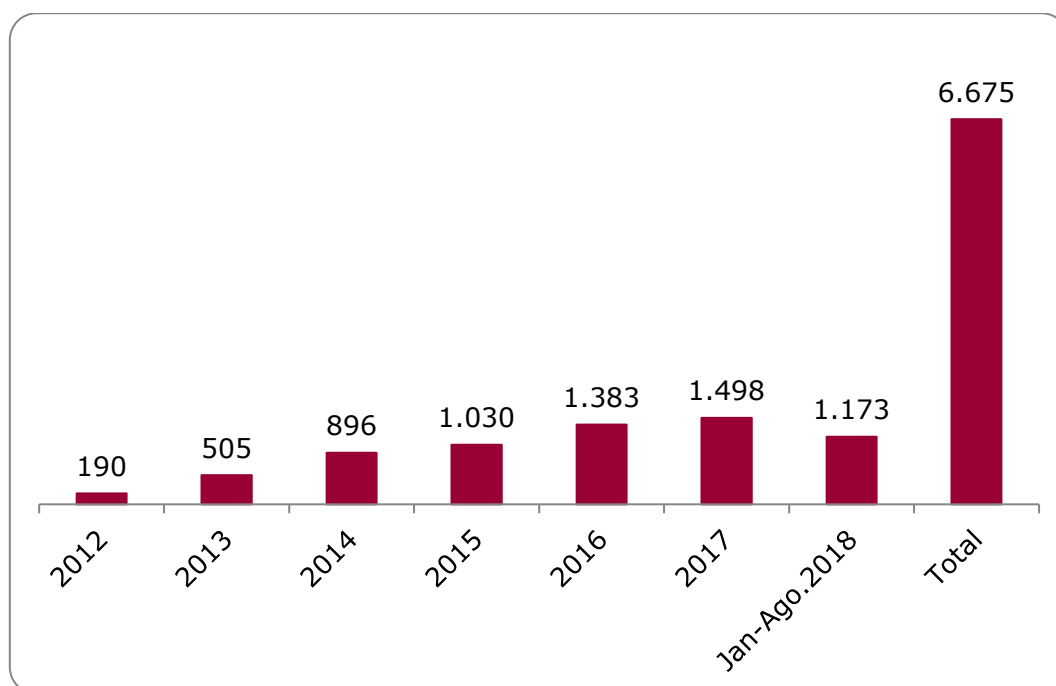
20 dias

Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC

Evolução dos Atendimentos – 2012 a agosto de 2018



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

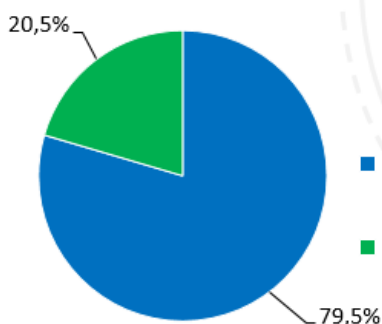
INTRODUÇÃO

Durante o mês de agosto, o “Portal da Transparência do Metrô” foi acessado por **2.801 usuários**, atingindo uma média de **107 visitantes/dia**. Foram visualizadas, entre 1º/08/2018 a 31/08/2018, 20.473 páginas.

O pico de visitas ocorreu no dia 27/08/2018, terça-feira, com 202 consultas e o dia de menor procura foi em 17/08/2018, segunda-feira com 32 visitantes.

Neste mês, foram registrados 2.486 novos visitantes.

Usuários	2801
Visualizações de Páginas	20.473
Duração Média por Sessão	00:02:52
Média de Páginas por Sessão	5,36



New Visitor	2486
Returning Visitor	640

