



## RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC



## RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - OUTUBRO/2018

### INTRODUÇÃO

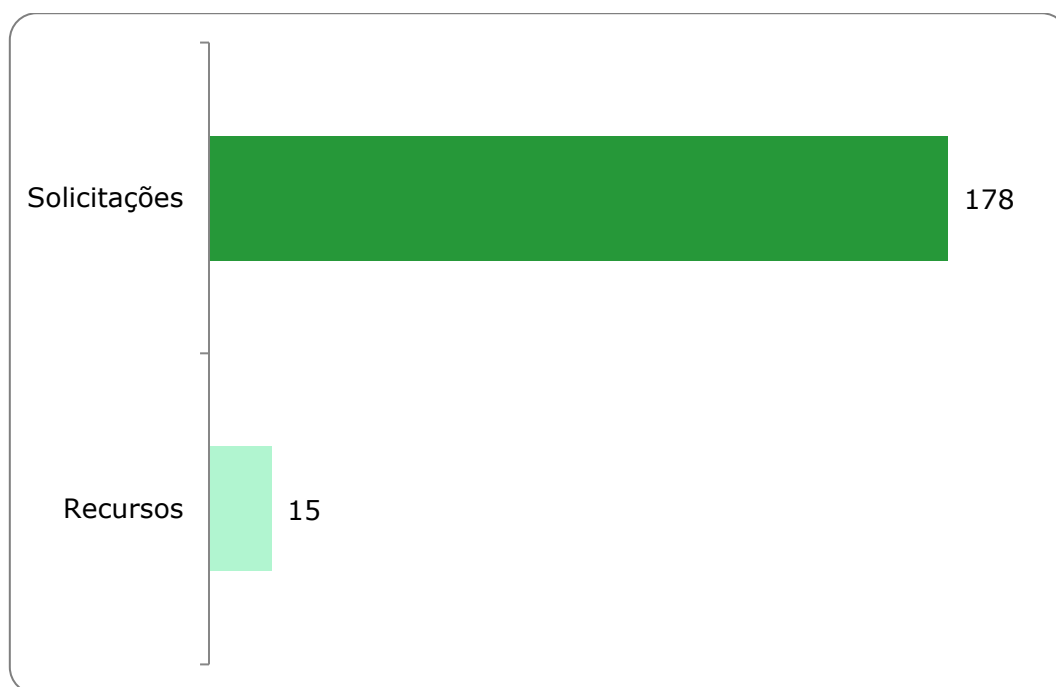
No mês de outubro, o SIC realizou **178 atendimentos** e 22 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações ficam registradas no sistema “CRM-Sugar.”

### SOLICITAÇÕES

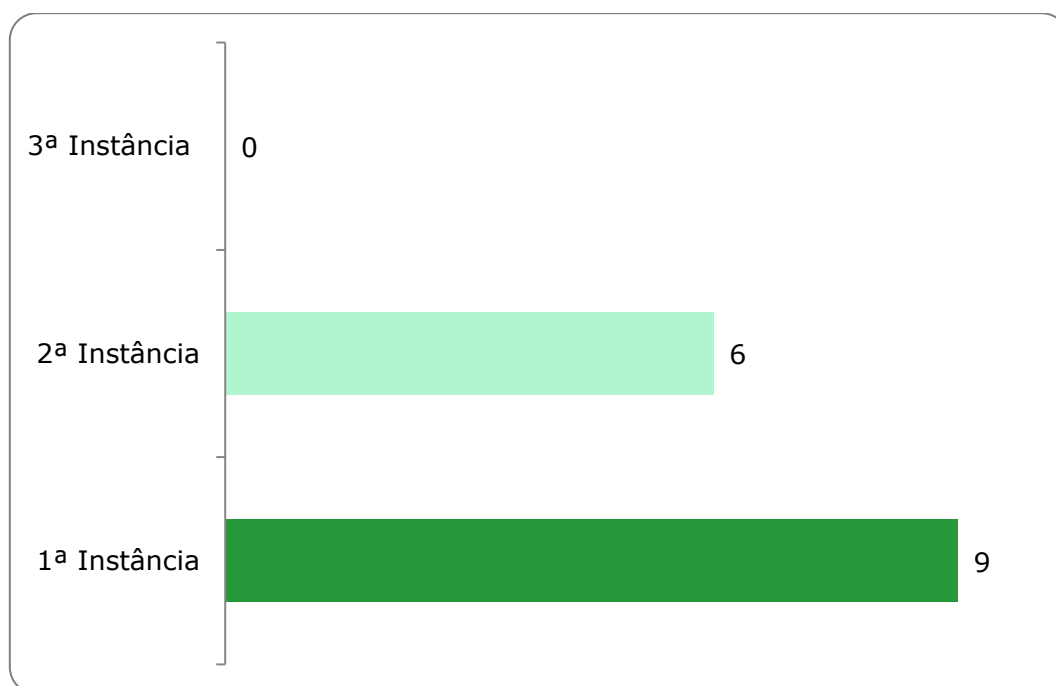
MÊS	QUANTIDADE
<b>Outubro/2018</b>	<b>178</b>

### RECURSOS

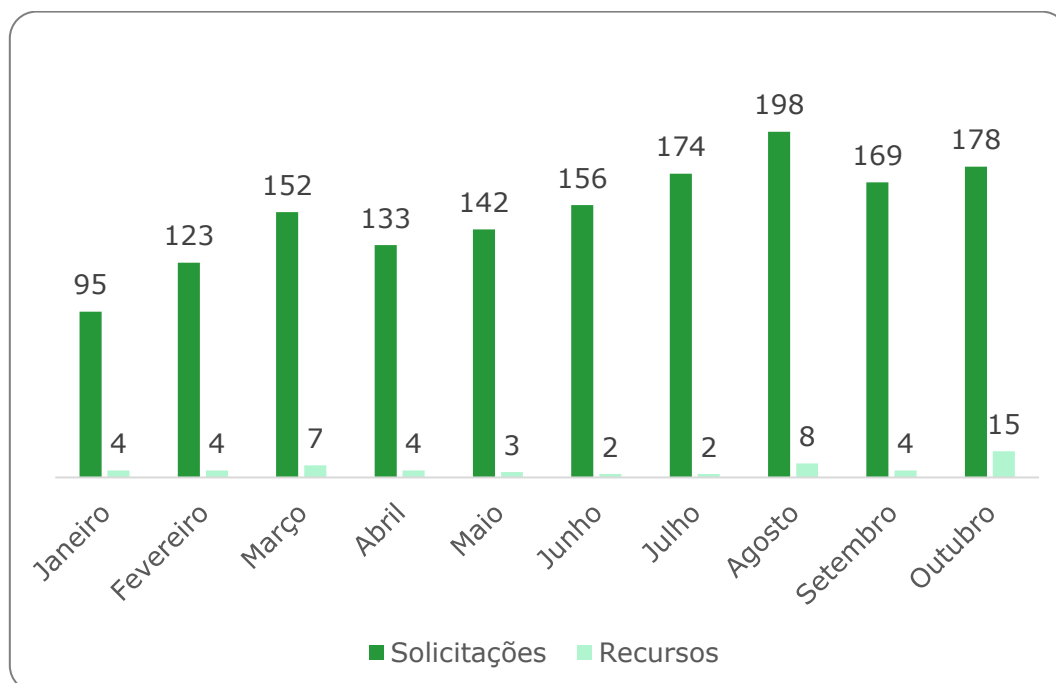
MÊS	QUANTIDADE
<b>Outubro/2018</b>	<b>15</b>



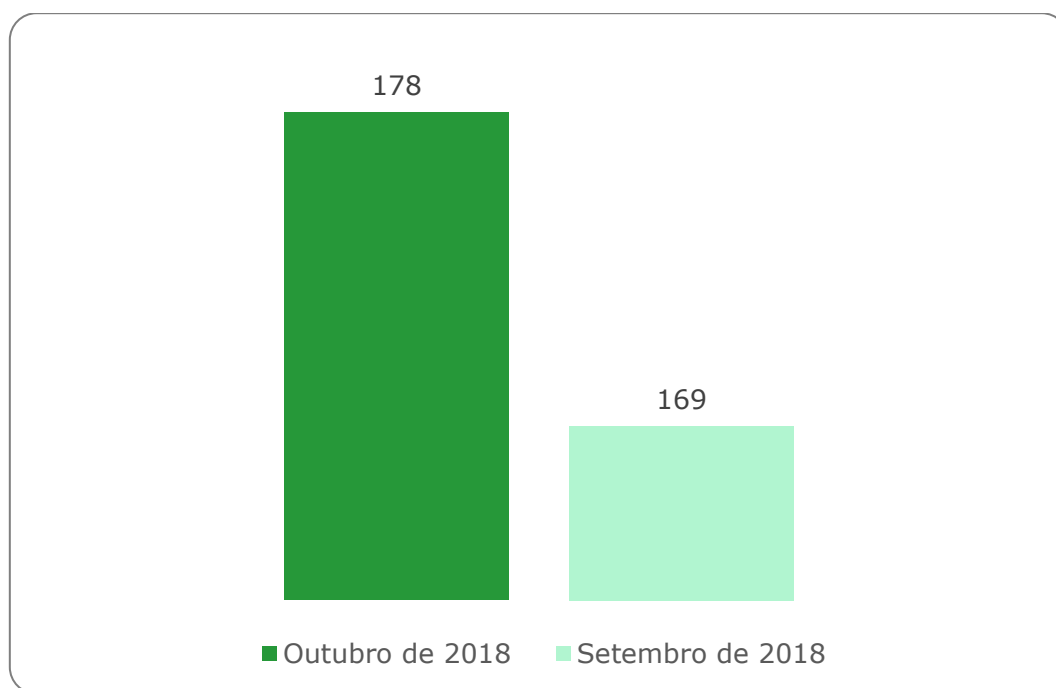
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – OUTUBRO/2018



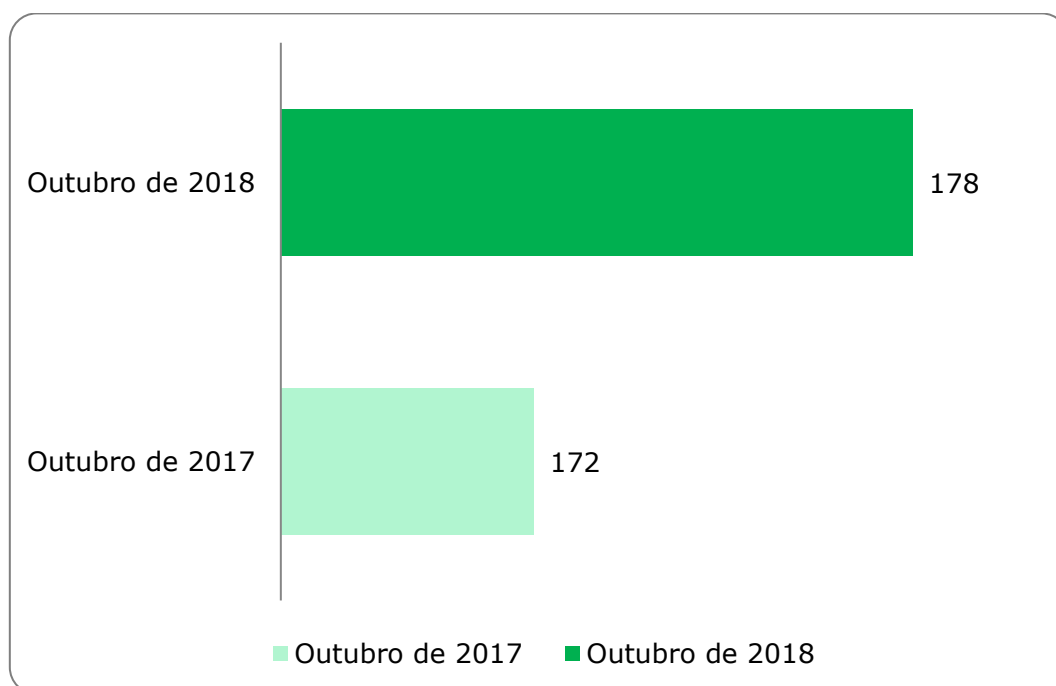
## NÚMERO DE SOLICITAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS DE JANEIRO A OUTUBRO/2018



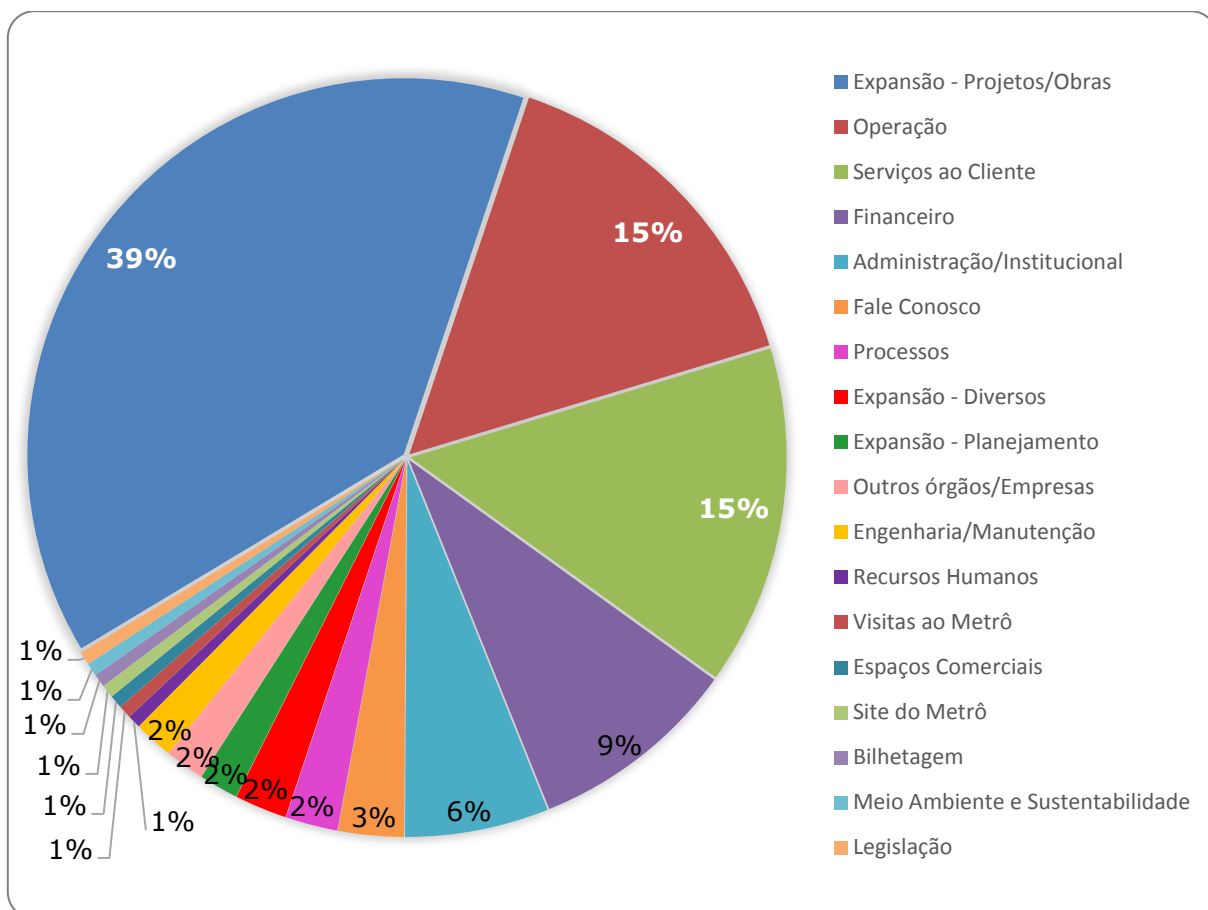
## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



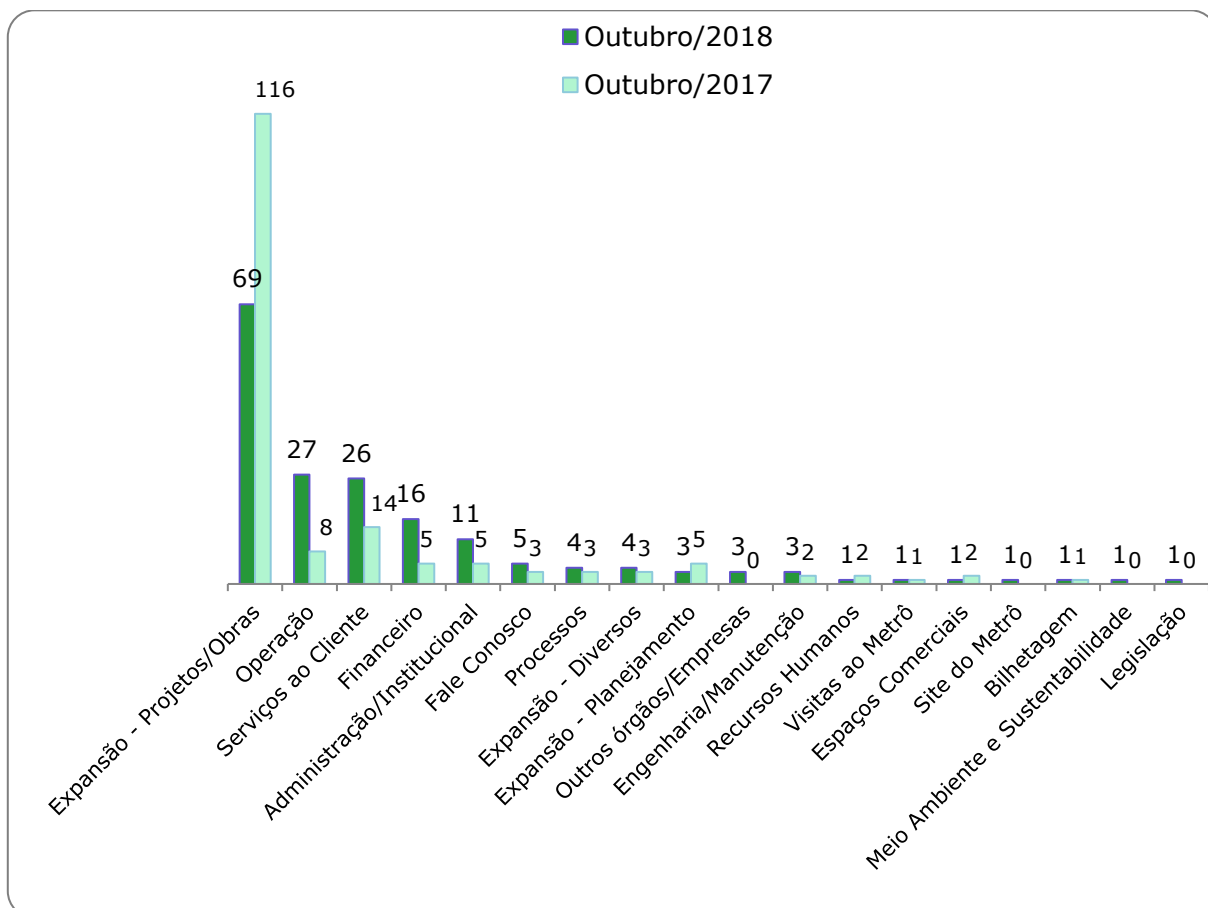
## DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – OUTUBRO 2018 E 2017



## PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – OUTUBRO/2018



## COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM OUTUBRO DE 2018 E 2017

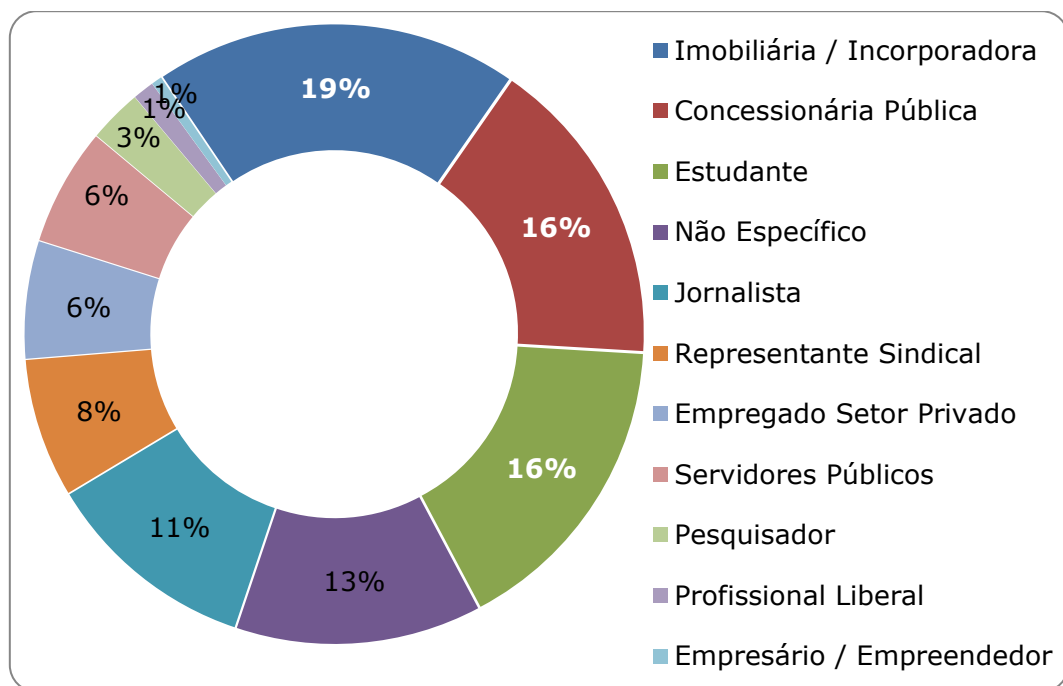




# RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – OUTUBRO/2018

ASSUNTO	QUANTIDADE
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>69</b>
Desapropriações	25
Obras	44
<b>Operação</b>	<b>27</b>
Ocorrências	8
Procedimento Operacional	9
Relatórios Operacionais	10
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>26</b>
Apoio a estudantes	26
<b>Financeiro</b>	<b>16</b>
Execução Orçamentária	3
Negócios	13
<b>Administração/Institucional</b>	<b>11</b>
Contratos	11
<b>Fale Conosco</b>	<b>5</b>
Operação	5
<b>Processos</b>	<b>4</b>
Administrativos	2
Judiciais	1
Licitatórios	1
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>4</b>
Cronograma/Prazos	4
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>3</b>
Mapa Rede Futura	1
Pesquisa Origem/Destino	2
<b>Outros órgãos/Empresas</b>	<b>3</b>
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>3</b>
Equipamentos	2
Obras de Manutenção	1
<b>Recursos Humanos</b>	<b>1</b>
Certidões/Declarações	1
<b>Visitas ao Metrô</b>	<b>1</b>
Visitas Técnicas e Institucionais	1
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>1</b>
Lojas/estandes	1
<b>Site do Metrô</b>	<b>1</b>
Informações Rápidas/Outras	1
<b>Bilhetagem</b>	<b>1</b>
Bilhetes Gratuitos	1
<b>Meio Ambiente e Sustentabilidade</b>	<b>1</b>
Empresa	1
<b>Legislação</b>	<b>1</b>
Isenção Tarifa	1
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>

## PERFIL DOS SOLICITANTES



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM OUTUBRO/2018



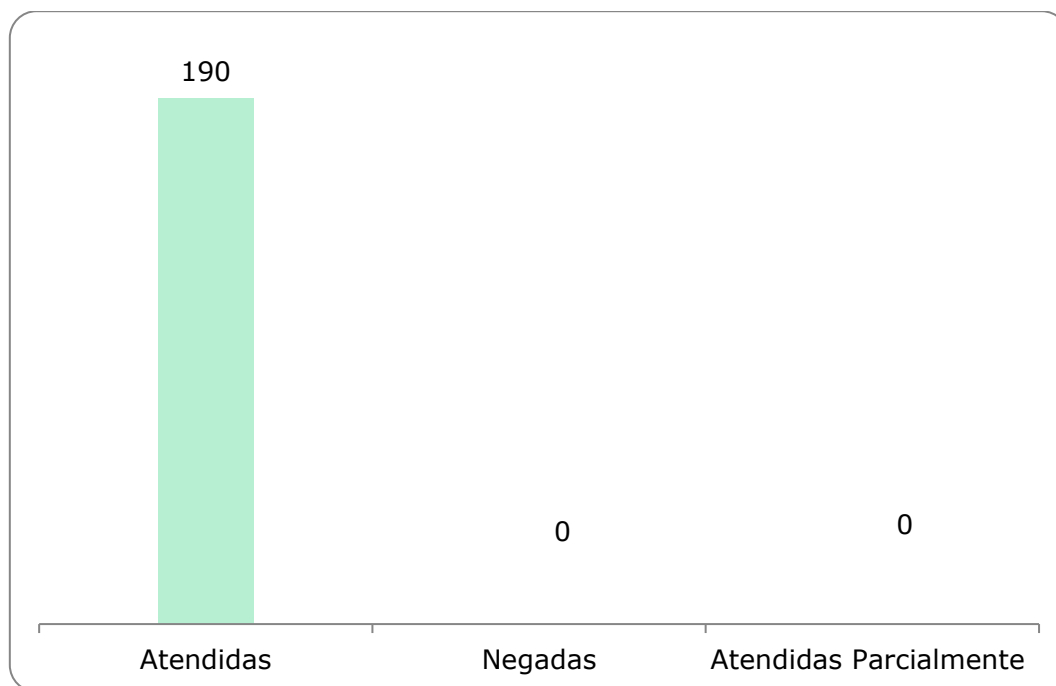
### Prazos Legais

20 dias

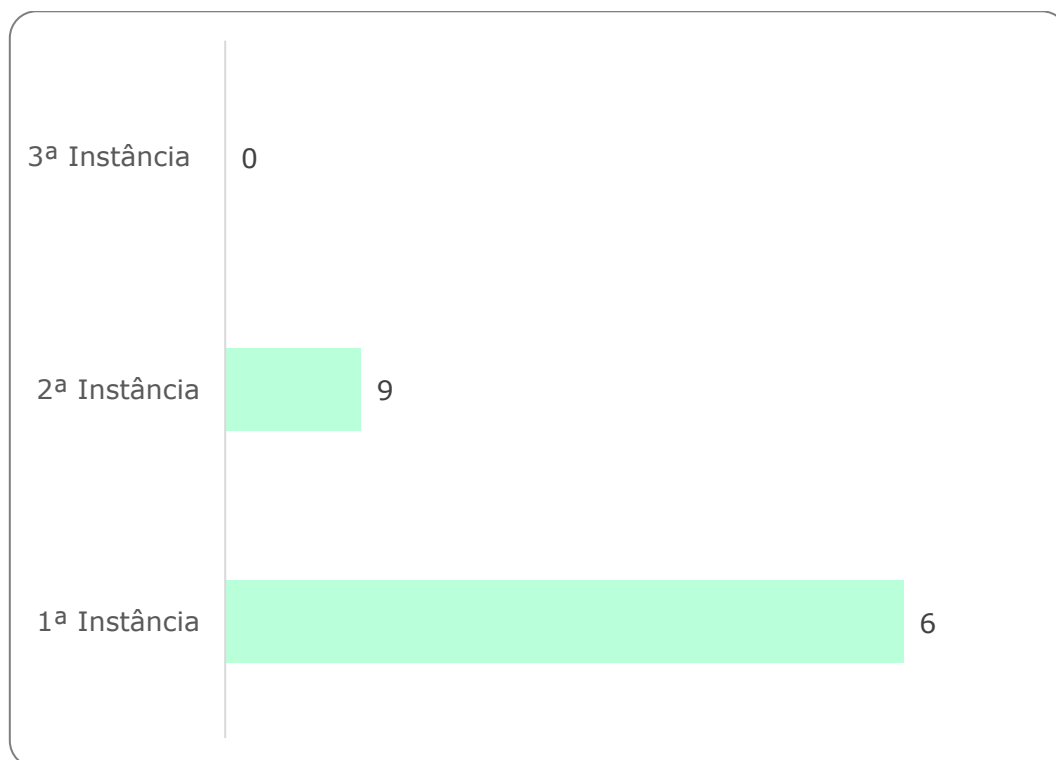
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC - OUTUBRO/2018

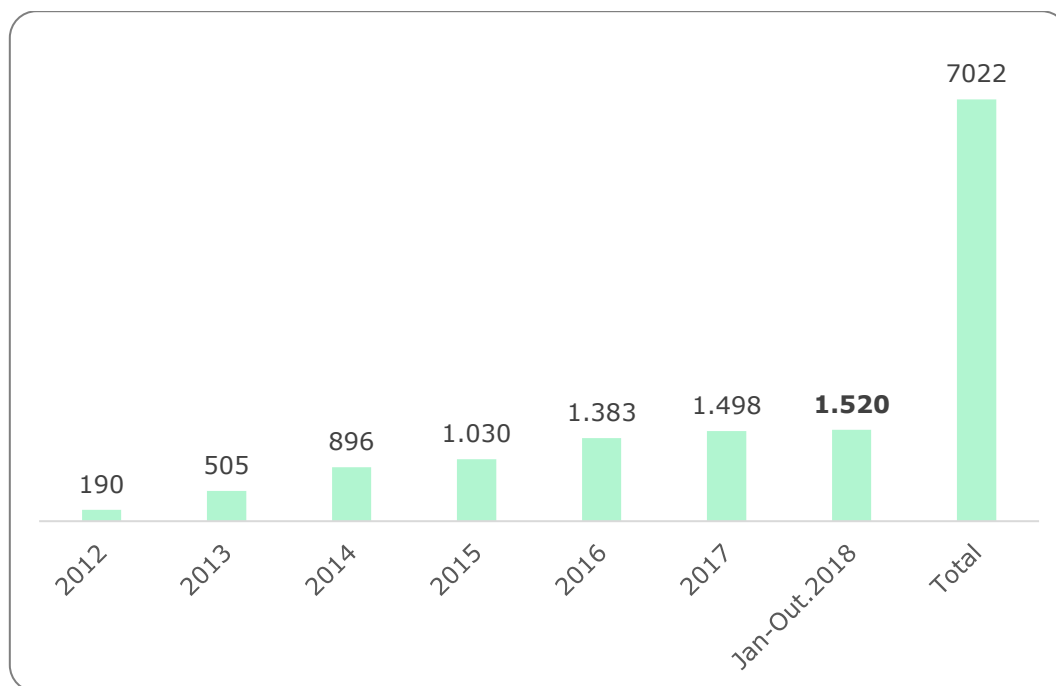


## TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – OUTUBRO/2018





## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC

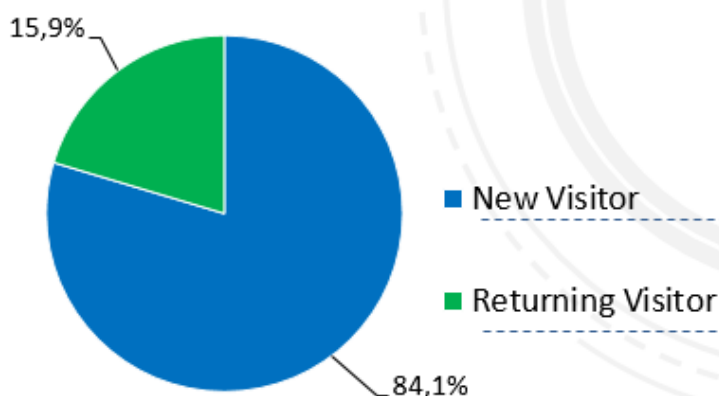


# RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – SIC OUTUBRO/2018

## INTRODUÇÃO

Durante o mês de outubro, o “Portal da Transparência do Metrô” teve 2.909 visitas, com uma média de 94 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 18.248 visualizações de páginas e o pico de visitas ocorreu no dia 30/10/2018, segunda-feira, com 289 visitantes.

Visualizações de Páginas	18.248
Duração Média por Sessão	00:03:00
Média de Páginas por Sessão	5,51



## VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

### Origem: Países

- Brasil
- EUA
- Iraque
- Espanha
- Alemanha

### Origem: Estados

- São Paulo
- Rio de Janeiro
- Minas Gerais
- Distrito Federal
- Paraná

## PÁGINAS MAIS VISITADAS EM OUTUBRO

### Home

#### home

Visualizações: 3010

Tempo Médio: 00:00:29

Taxa de Rejeição: 23,13%



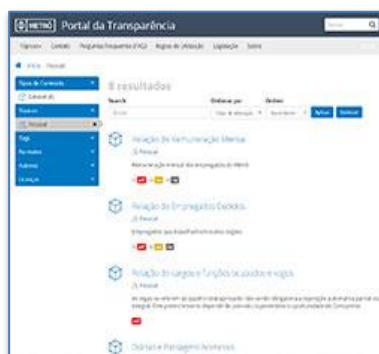
### Pessoal

#### pessoal-25

Visualizações: 917

Tempo Médio: 00:00:14

Taxa de Rejeição: 26,67%



### Expansão e Obras

