

DEZEMBRO/2018

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - DEZEMBRO/2018

INTRODUÇÃO

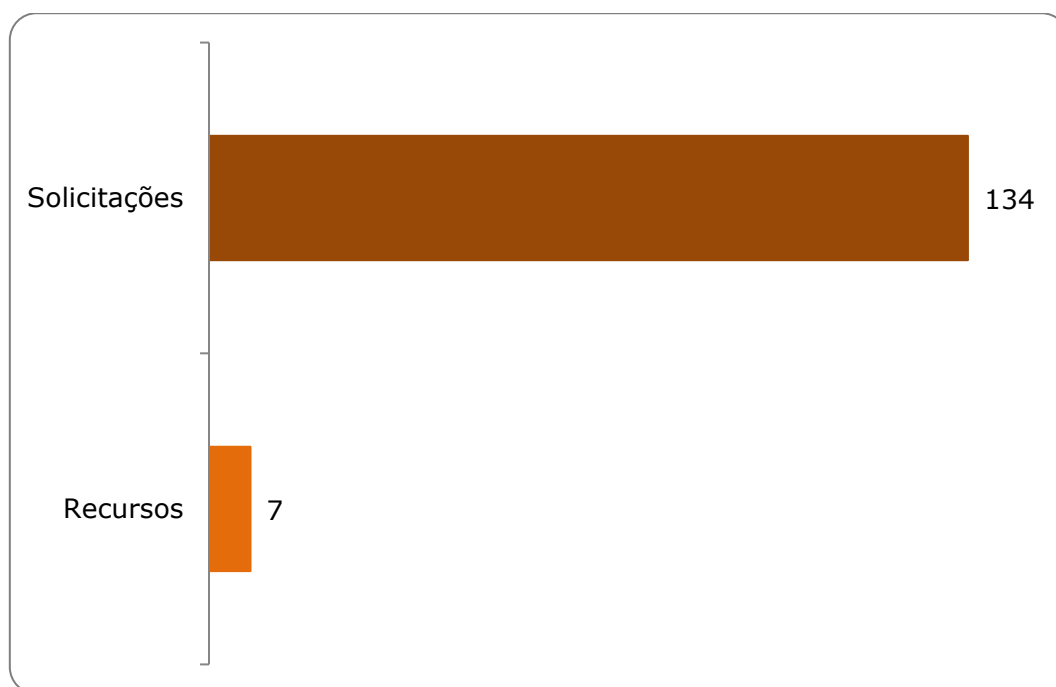
No mês de dezembro, o SIC realizou **134 atendimentos** e 15 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema "CRM-Sugar."

SOLICITAÇÕES

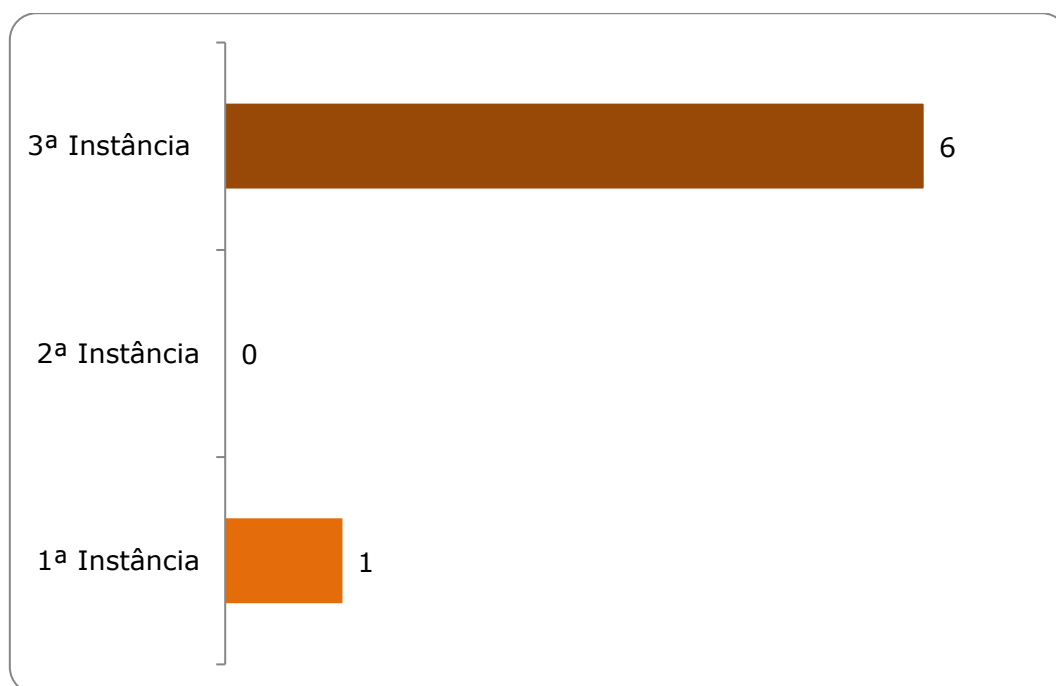
MÊS	QUANTIDADE
Dezembro/2018	134

RECURSOS

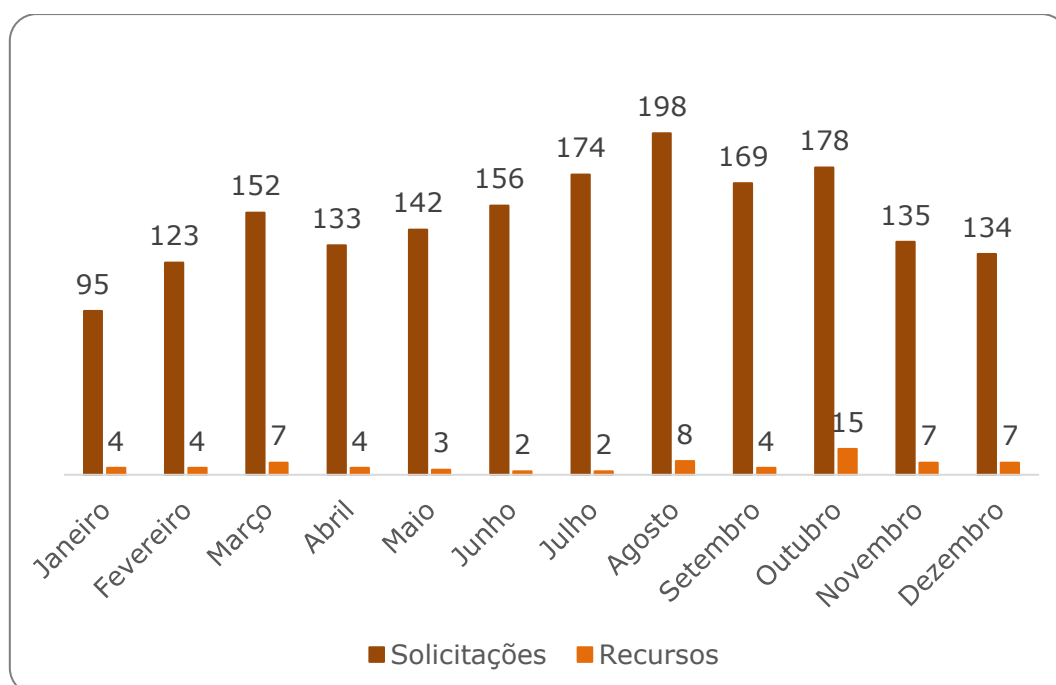
MÊS	QUANTIDADE
Dezembro/2018	7



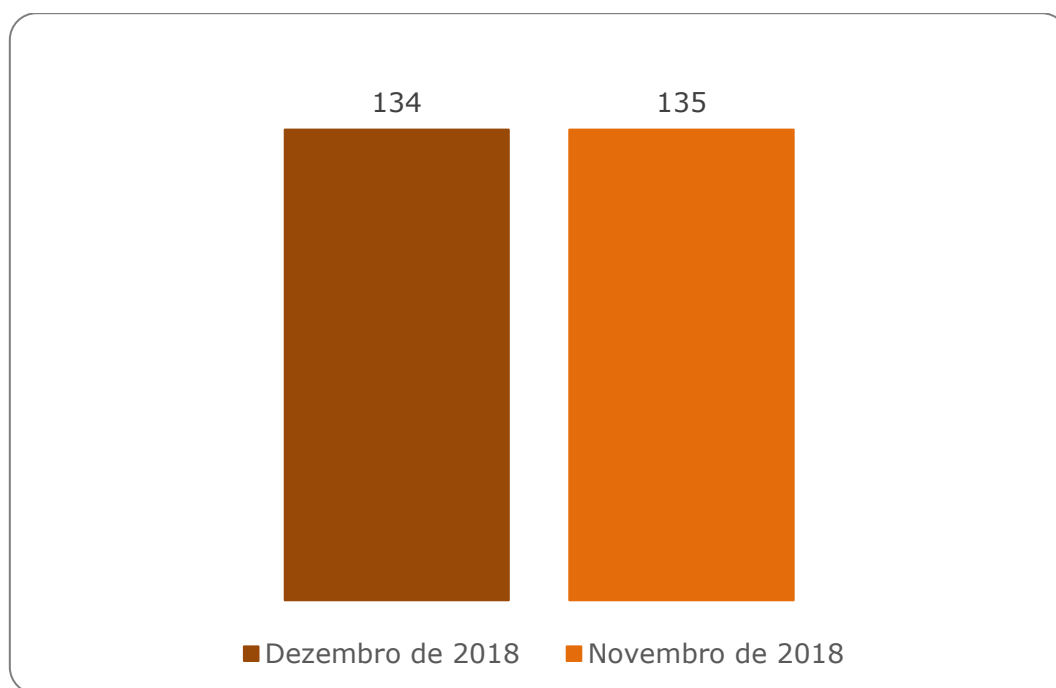
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – DEZEMBRO/2018



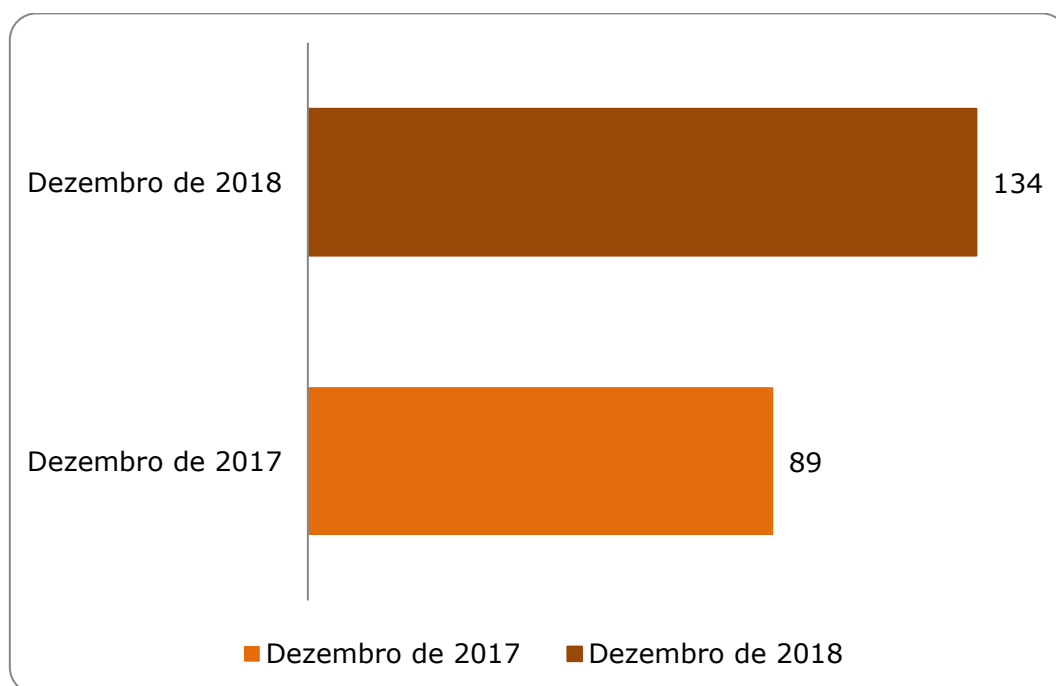
NÚMERO DE SOLICITAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS DE JANEIRO A DEZEMBRO/2018



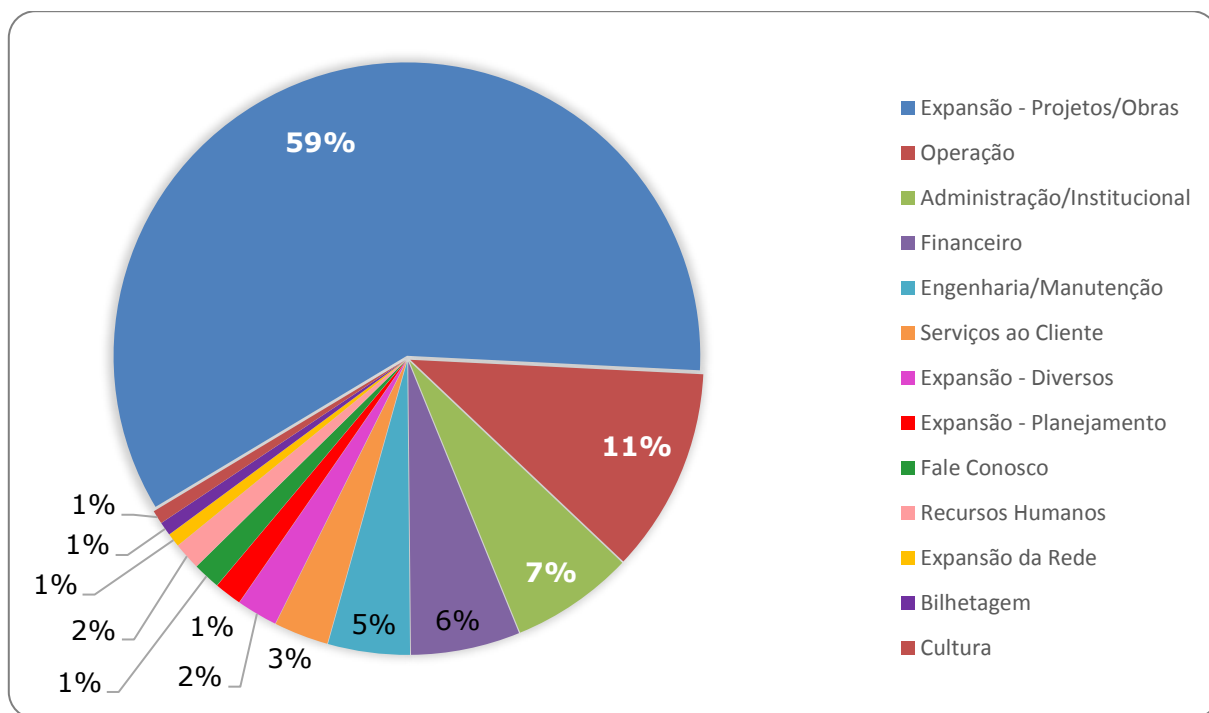
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



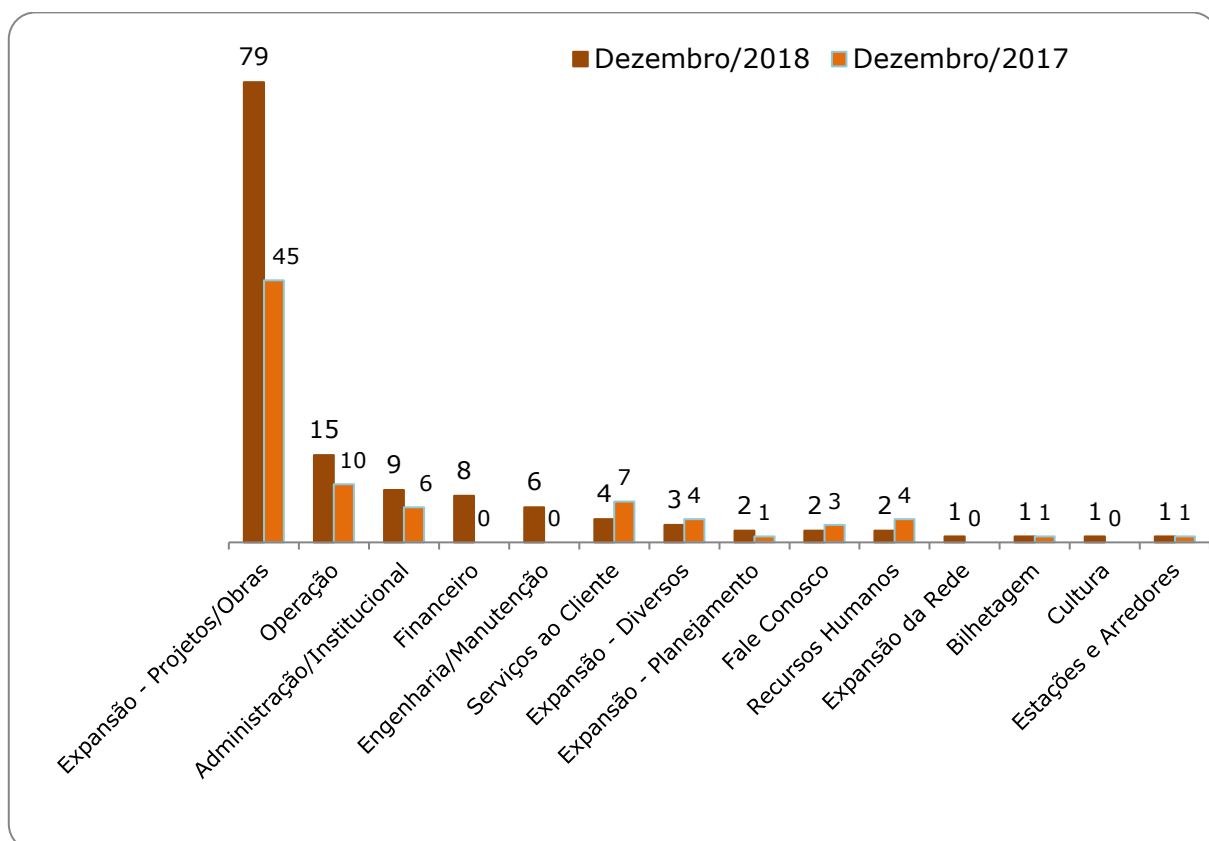
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – DEZEMBRO 2018 E 2017



PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – DEZEMBRO/2018



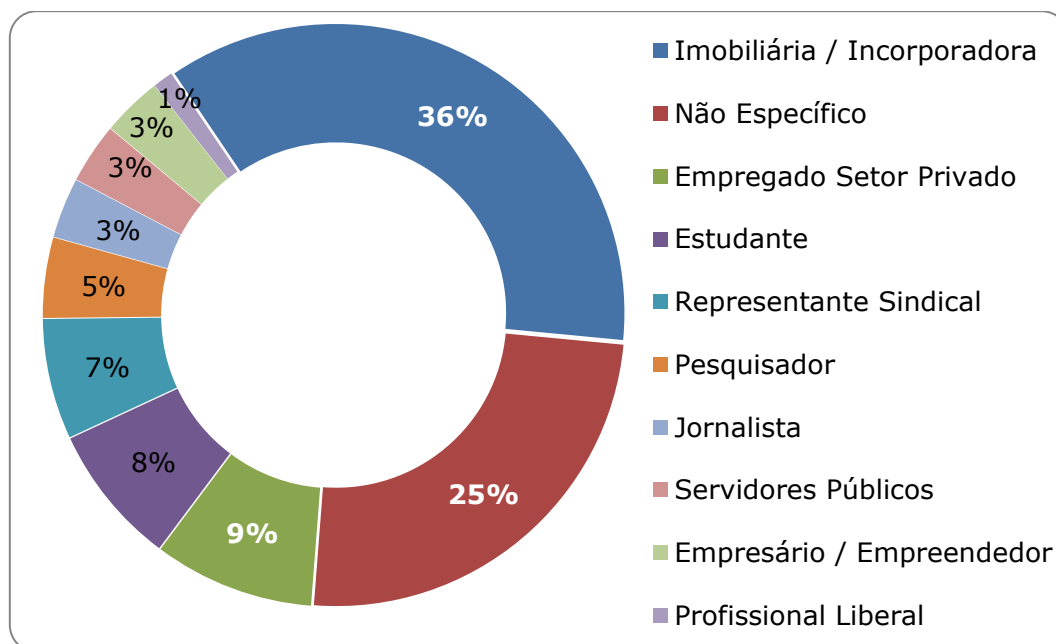
COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM DEZEMBRO DE 2018 E 2017



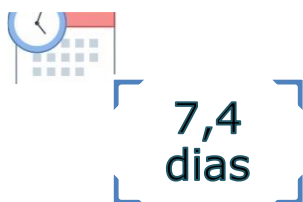
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – DEZEMBRO/2018

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	79
Obras	60
Desapropriações	19
Operação	15
Ocorrências	7
Relatórios Operacionais	5
Procedimento Operacional	3
Administração/Institucional	9
Contratos	9
Financeiro	8
Negócios	7
Receitas e Despesas	1
Engenharia/Manutenção	6
Proteção acústica	6
Serviços ao Cliente	4
Apoio a estudantes	4
Expansão - Diversos	3
Cronograma/Prazos	3
Expansão - Planejamento	2
Pesquisa Origem/Destino	2
Fale Conosco	2
Operação	2
Recursos Humanos	2
Concursos	1
Salários de Funcionários	1
Bilhetagem	1
Bilheterias do Bilhete Único	1
Cultura	1
Programação Cultural	1
Estações e Arredores	1
Autorização para tirar fotografias	1
Expansão da Rede	1
Prazo de Entrega das novas estações	1

PERFIL DOS SOLICITANTES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DEZEMBRO/2018



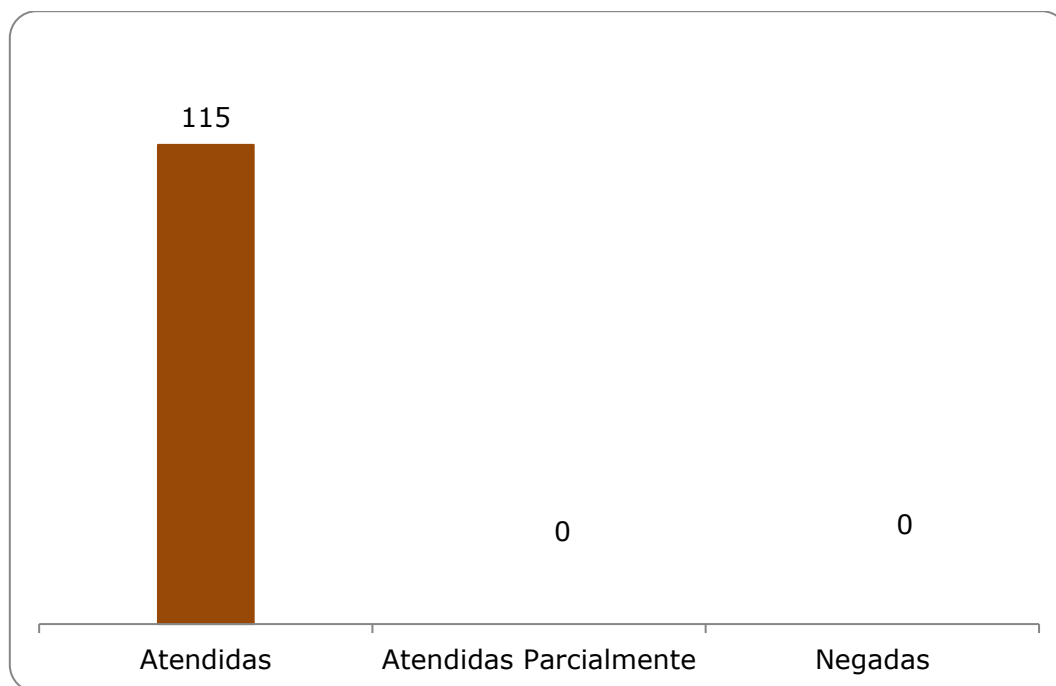
Prazos Legais

20 dias

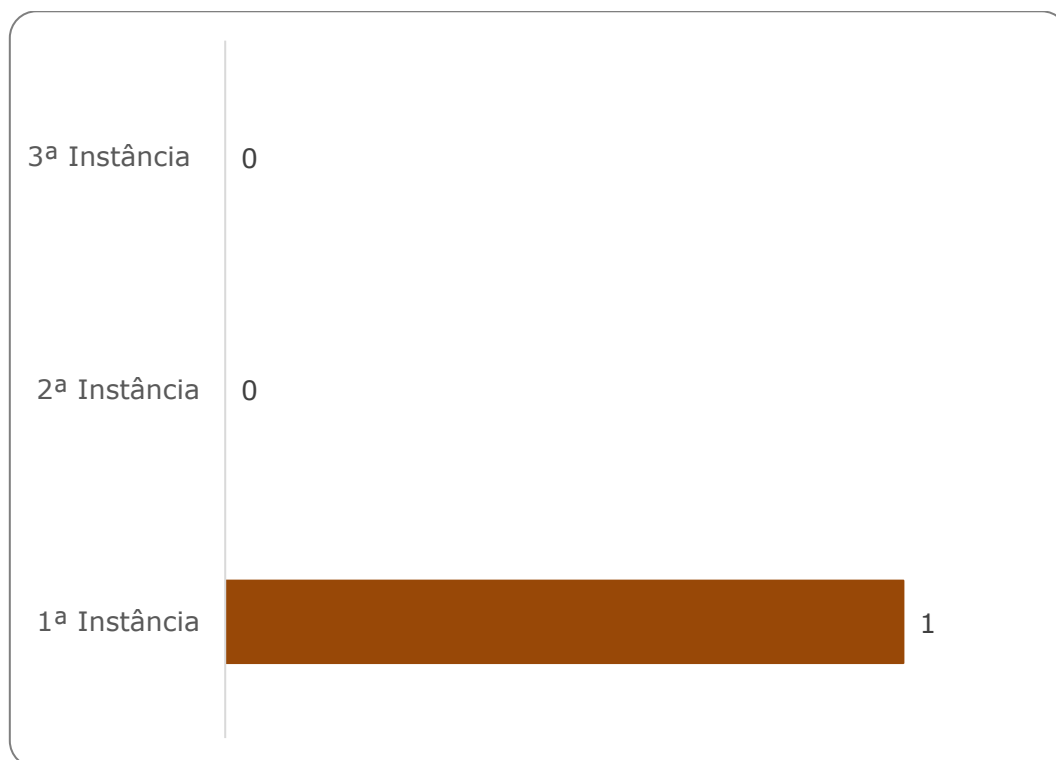
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC - DEZEMBRO/2018



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



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

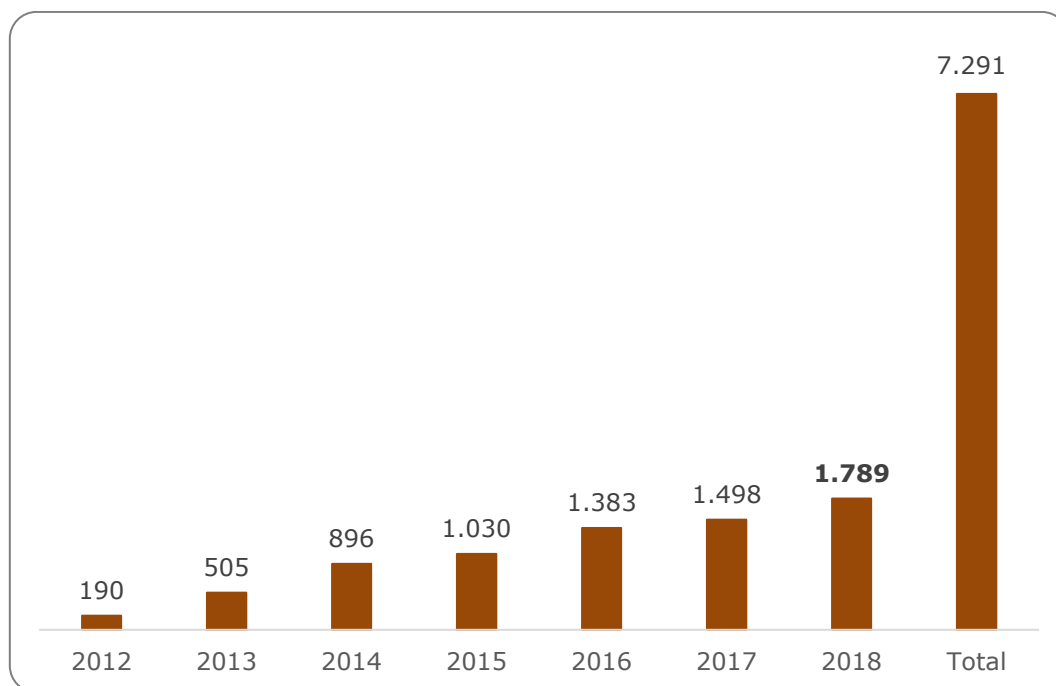
SOLICITAÇÕES

MÊS	QUANTIDADE
Janeiro a Dezembro/2018	1.789

RECURSOS

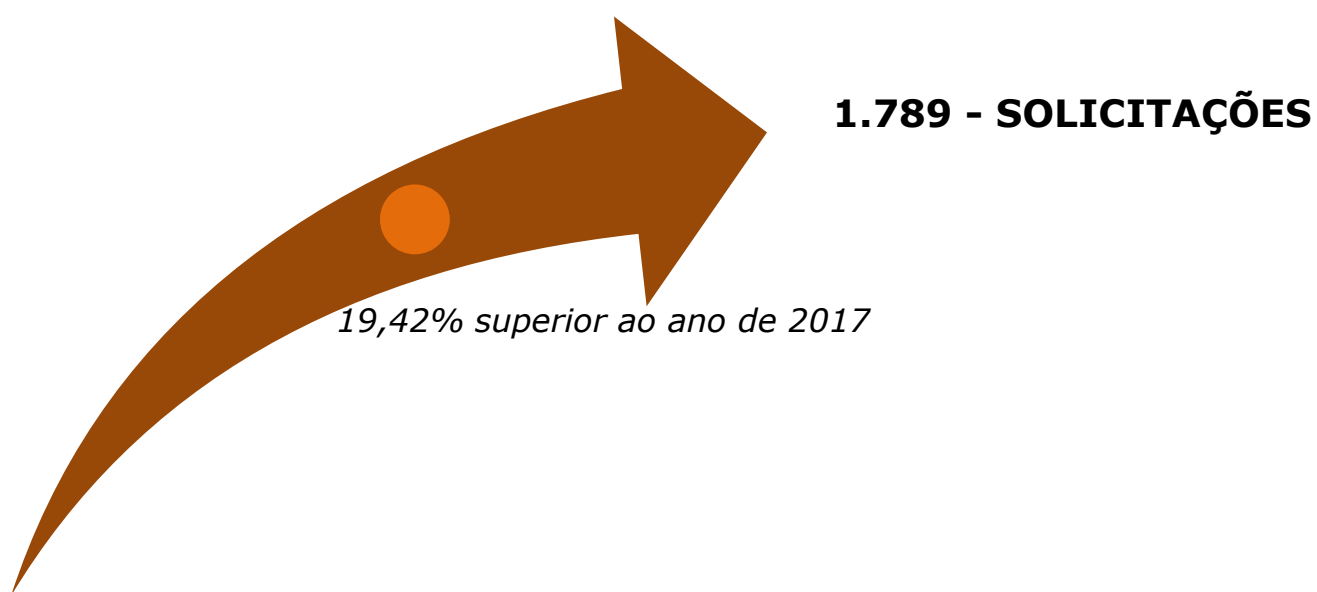
MÊS	QUANTIDADE
Janeiro a Dezembro/2018	67

HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC



CONCLUSÃO

De janeiro a dezembro de 2018, tivemos 1.789 manifestações e ao longo de 2017 foram 1.498, o que resultou em um crescimento de mais de 19% de um ano para o outro. Reafirmando uma característica que aconteceu em anos anteriores, as Concessionárias Públicas e as Imobiliárias/Incorporadoras foram as duas categorias de solicitantes que mais buscaram informações junto ao SIC Metrô-SP. Os assuntos mais solicitados, portanto, foram “Interferência/Obras” e “Desapropriações”, que totalizaram mais de 44% de todos os atendimentos.

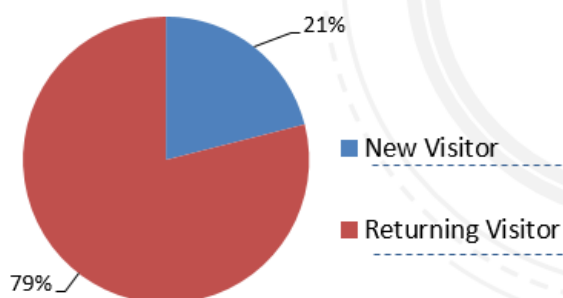


RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – SIC DEZEMBRO/2018

INTRODUÇÃO

Durante o mês de dezembro, o “Portal da Transparência do Metrô” teve 4.534 visitas, com uma média de 146 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 20.655 visualizações de páginas e o pico de visitas ocorreu no dia 05/12/2018, quarta-feira, com 697 visitantes.

Visualizações de Páginas	20.655
Duração Média por Sessão	00:02:20
Média de Páginas por Sessão	4,02



New Visitor	932
Returning Visitor	3.503

VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem: Países

■ Brasil
■ EUA
■ Jamaica
■ Reino Unido
■ África do Sul

Origem: Estados

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

PÁGINAS MAIS VISITADAS EM DEZEMBRO

Home

home

Visualizações: 2605

Tempo Médio: 00:00:36

Taxa de Rejeição: 28,27%



Relatório de expansão e obras

/dataset/

relatório-de-expansão-
obras-e-modernização

Visualizações: 1652

Tempo Médio: 00:00:44

Taxa de Rejeição: 43,28%



Demonstrações financeiras padronizadas

/dataset/demonstrações-
financeiras-padronizadas-

Visualizações: 1090

Tempo Médio: 00:01:26

Taxa de Rejeição: 29,57%

