

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - JUNHO/2018

INTRODUÇÃO

No mês de junho, o SIC realizou **156 atendimentos** e 17 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações foram registradas no sistema “CRM-Sugar”

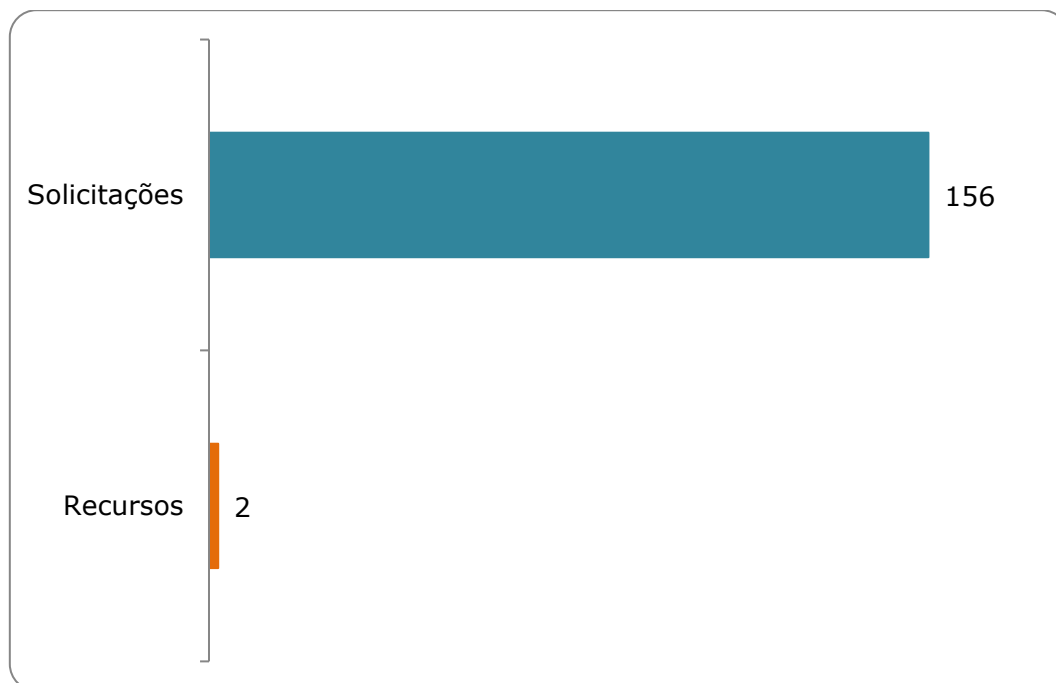
Segue o detalhamento das solicitações com uma breve análise quantitativa e qualitativa.

SOLICITAÇÕES

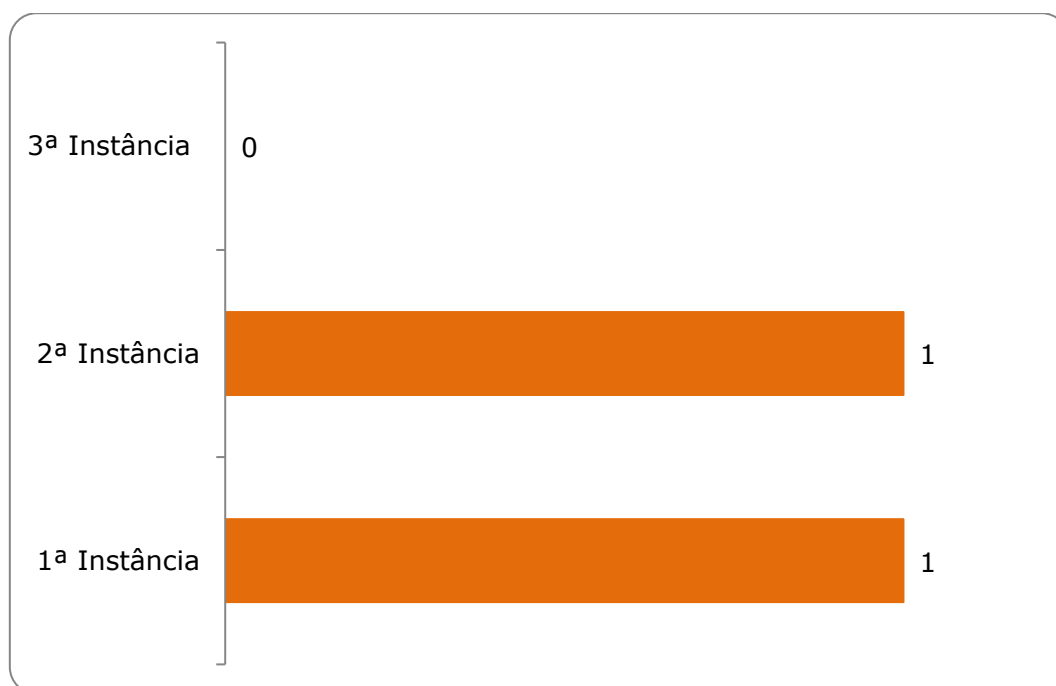
| MÊS | QUANTIDADE |
|------------|------------|
| Junho/2018 | 156 |

RECURSOS

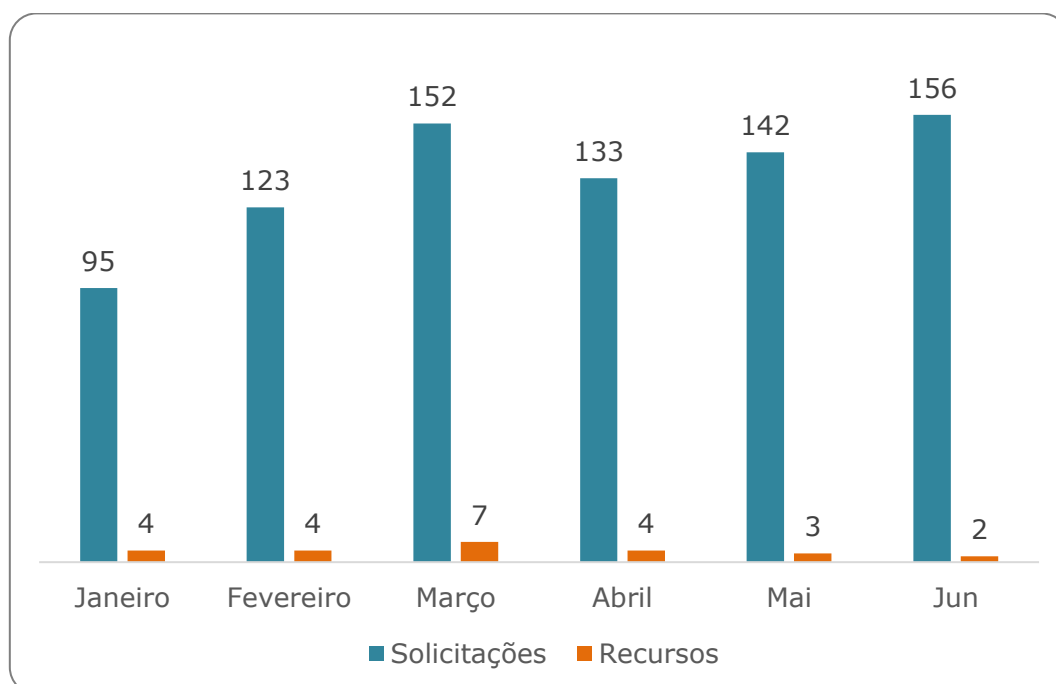
| MÊS | QUANTIDADE |
|------------|------------|
| Junho/2018 | 2 |



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

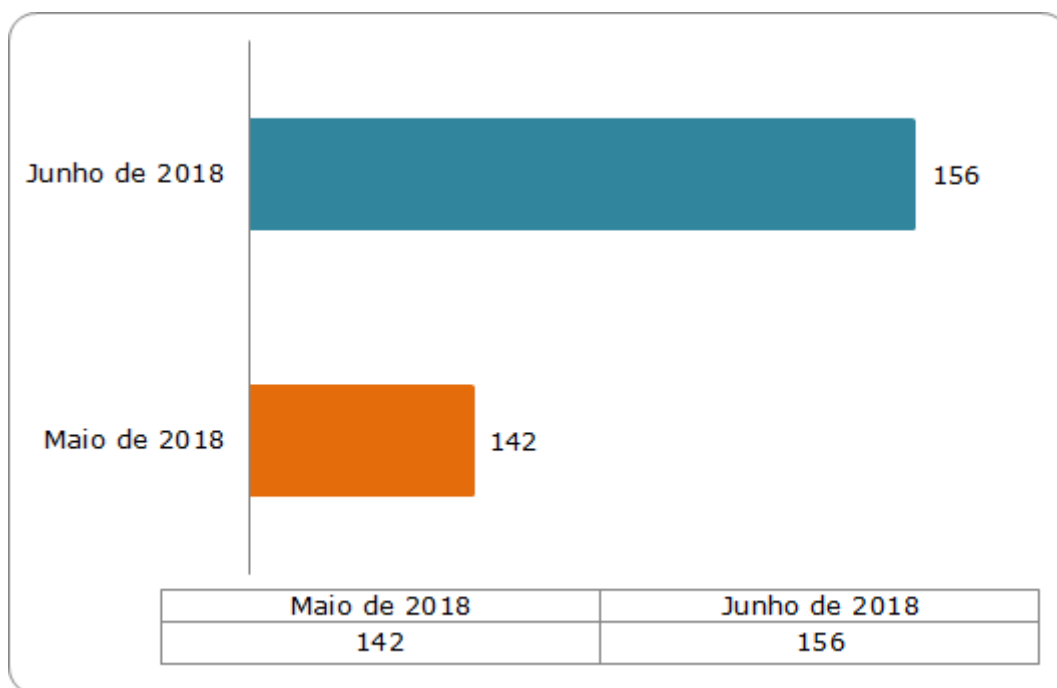


NÚMERO DE SOLICITAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS DE JANEIRO A JUNHO/2018

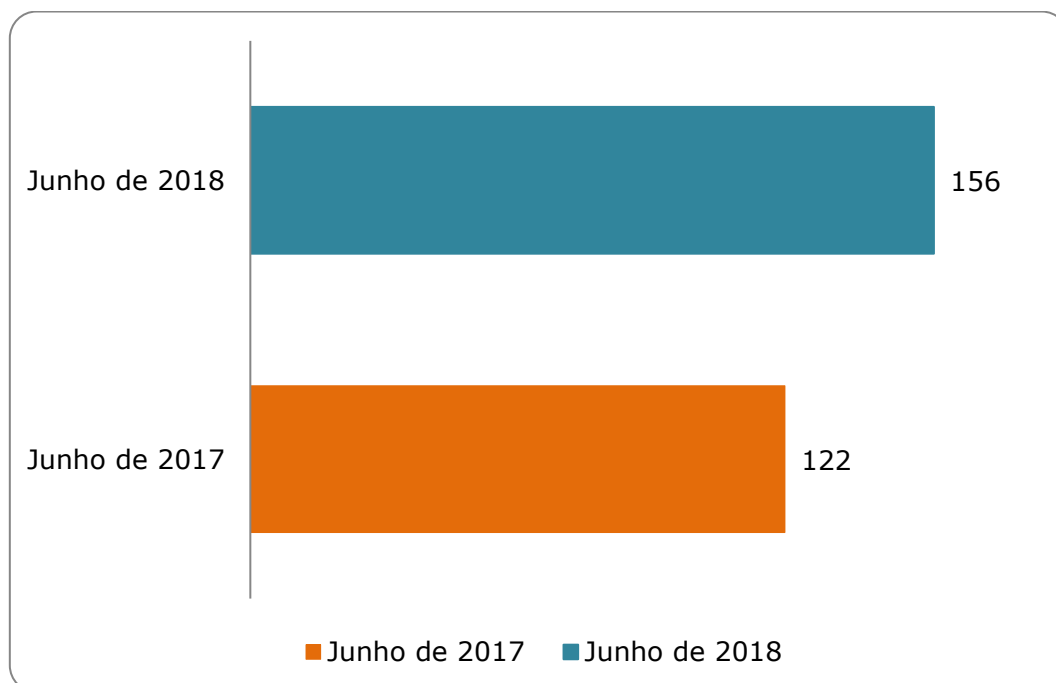


DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

As demandas recebidas em junho apresentaram uma alta de 9,8% em relação a maio.

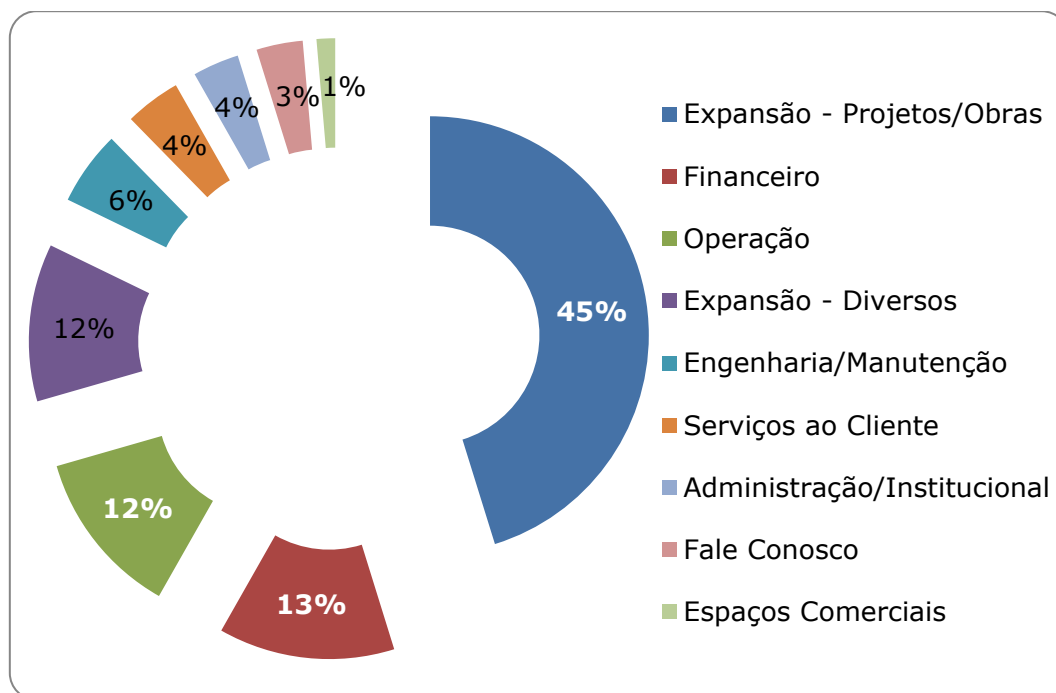


DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – JUNHO 2017 E 2018

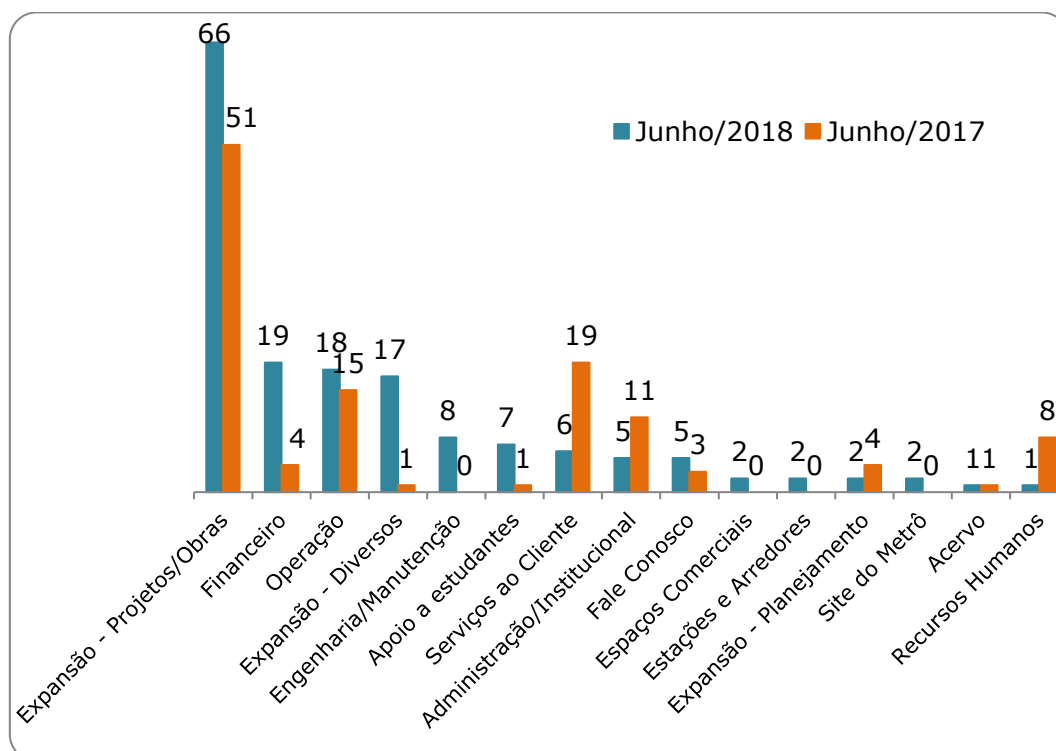


No comparativo entre os meses junho de 2017 e 2018 houve um crescimento de 27,8% no número de solicitações.

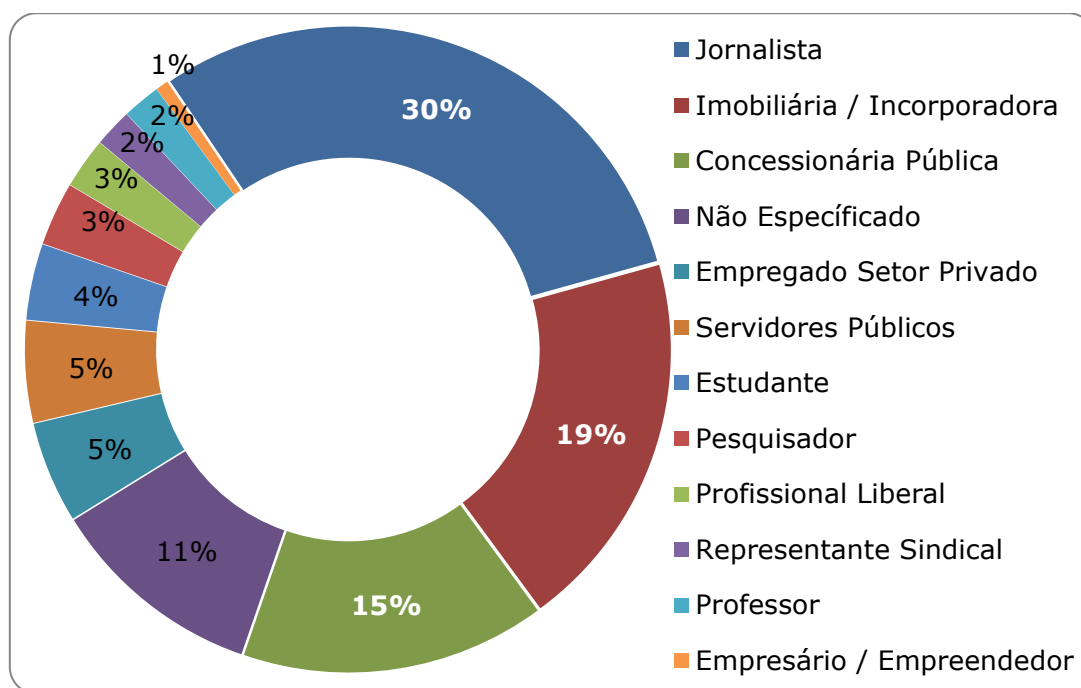
PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – JUNHO/2018



COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM JUNHO DE 2017 E 2018



PERFIL DOS SOLICITANTES

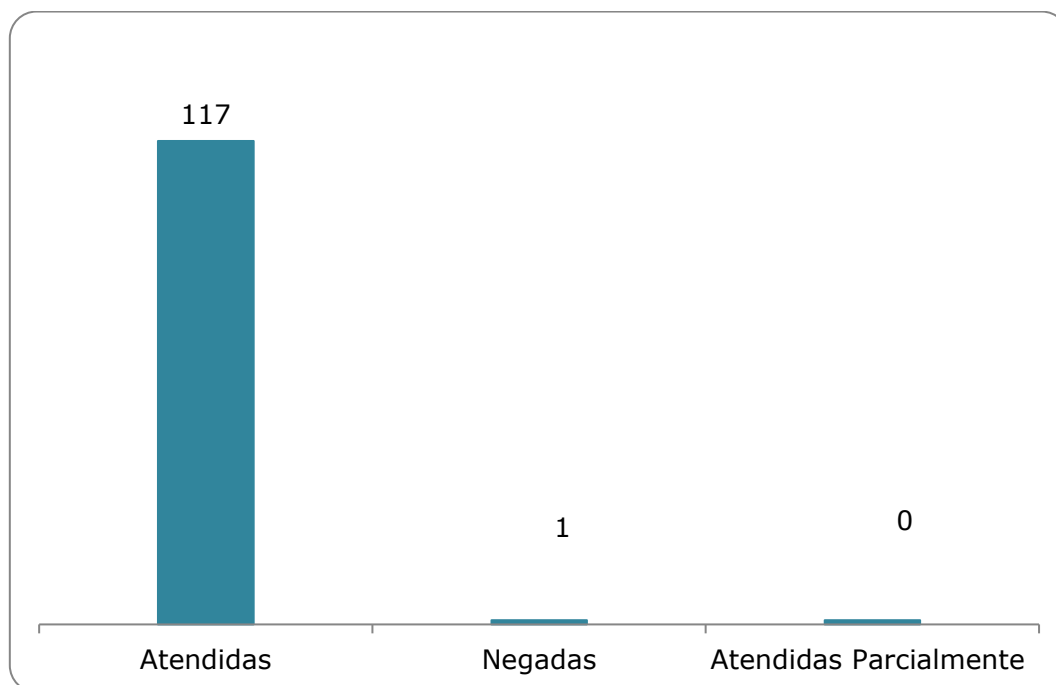


RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – JUNHO/2018

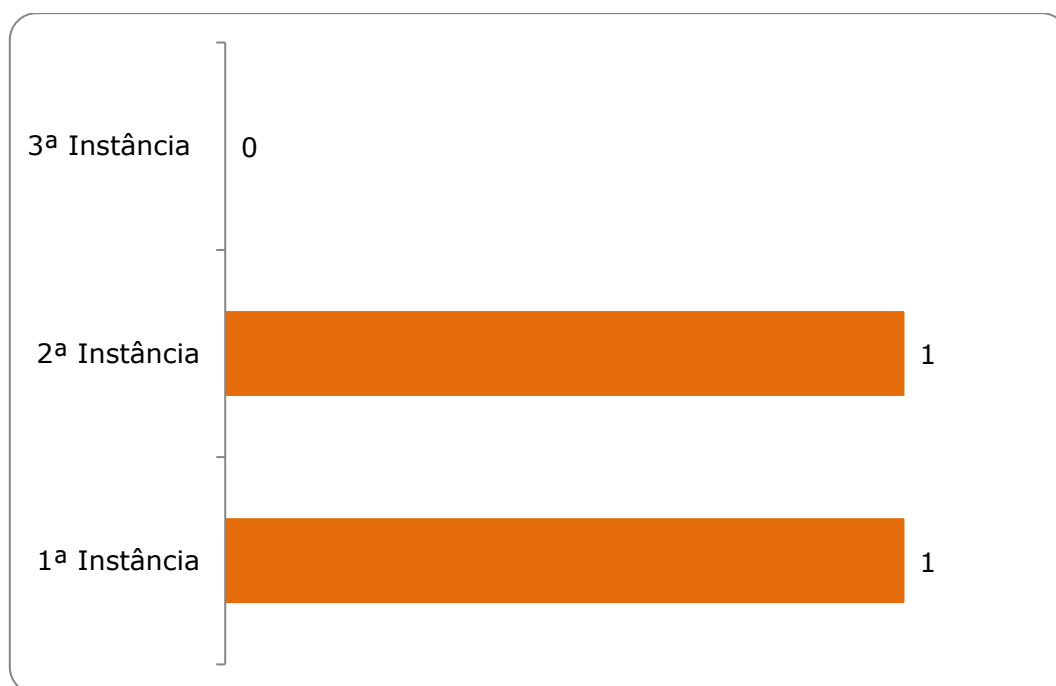
| ASSUNTO | QUANTIDADE |
|----------------------------------|------------|
| Expansão - Projetos/Obras | 66 |
| Obras | 43 |
| Desapropriações | 15 |
| Projetos Cíveis/Arquitetura | 8 |
| Financeiro | 19 |
| Execução Orçamentária | 18 |
| Negócios | 1 |
| Operação | 18 |
| Ocorrências | 9 |
| Relatórios | |
| Operacionais/Demanda | 5 |
| Estratégia Operacional | 2 |
| Procedimento Operacional | 2 |
| Expansão - Diversos | 17 |
| Cronograma/Prazos | 17 |
| Engenharia/Manutenção | 8 |
| Equipamentos | 3 |
| Via Permanente | 3 |
| Obras de Manutenção | 1 |
| Outros | 1 |
| Serviços ao Cliente | 7 |
| Apoio ao Estudante | 7 |
| Fale Conosco | 5 |

| | |
|------------------------------------|------------|
| Operação | 5 |
| Administração/Institucional | 5 |
| Contratos | 5 |
| Espaços Comerciais | 2 |
| Lojas/estandes | 2 |
| Expansão Planejamento | 2 |
| Pesquisa Origem/Destino | 2 |
| Estações e Arredores | 2 |
| Autorização para tirar fotografias | 2 |
| Site do Metrô | 2 |
| Empresa | 1 |
| Expansão | 1 |
| Recursos Humanos | 1 |
| Quadro de Empregados | 1 |
| Bilhetagem | 1 |
| Bilheterias do Metrô | 1 |
| Acervo | 1 |
| Fotos/Áudios/Vídeos | 1 |
| TOTAL | 156 |

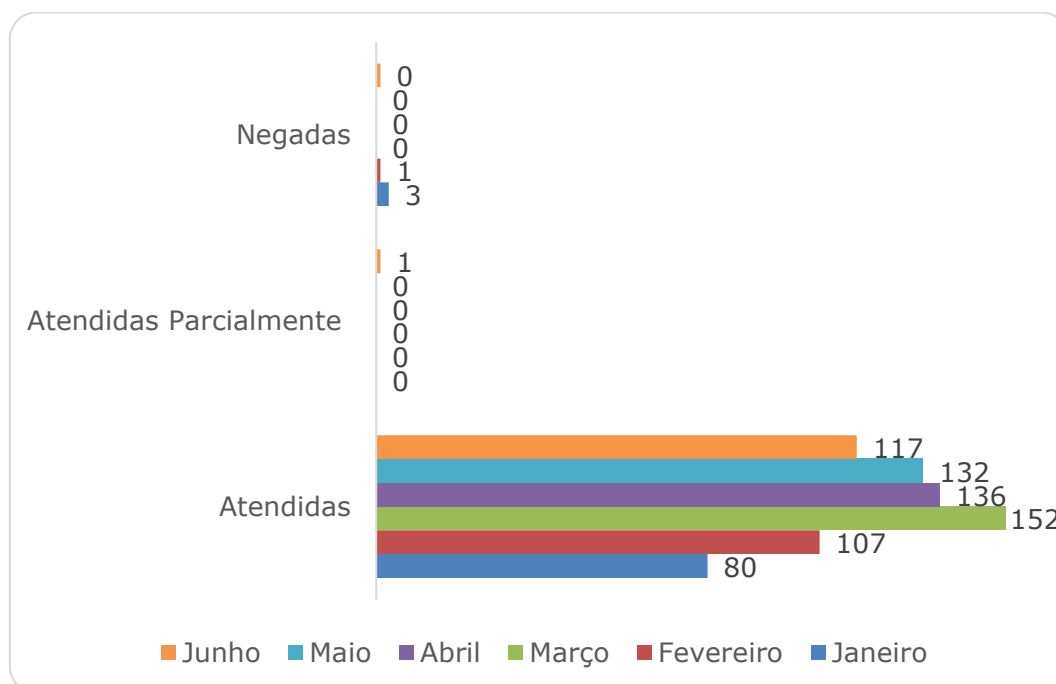
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS JUNHO/2018– SIC



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



COMPARATIVO DAS SOLICITAÇÕES ENCERRADAS DE JANEIRO A JUNHO/2018



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM JUNHO/2018



Prazos Legais

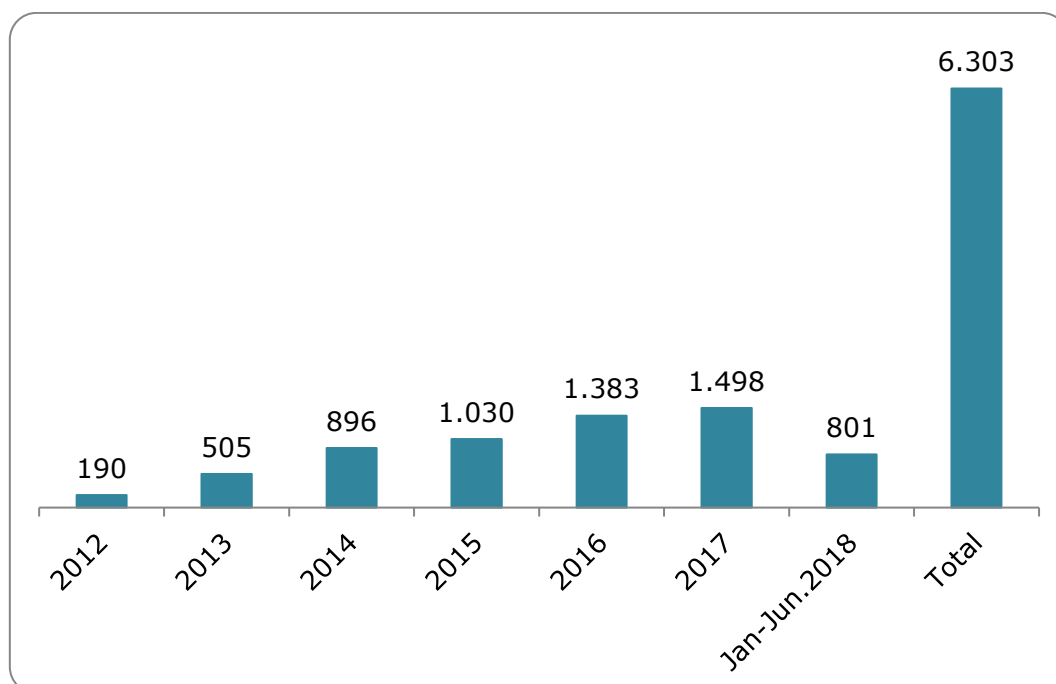
20 dias

Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC

Evolução dos Atendimentos – 2012 a Junho de 2018



RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – SIC

JUNHO/2018

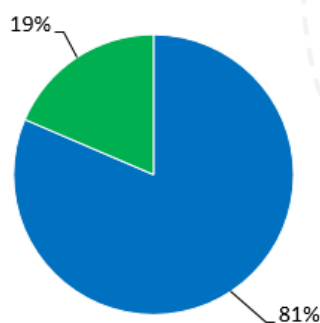
INTRODUÇÃO

Durante o mês de junho, o “Portal da Transparência do Metrô” foi consultado por **5.324 usuários**.

Em comparação com o mês anterior – que registrou 4.221 visitantes – os acessos tiveram alta de 26%. O portal teve uma média de **201 visitantes/dia**.

O pico de visitas ocorreu no dia 04/06/2018, segunda-feira, com 468 consultas e o dia de menor procura foi em 09/06/2018, sábado com 85 visualizações.

| | |
|-----------------------------|----------|
| Usuários | 5.324 |
| Visualizações de Páginas | 26.294 |
| Duração Média por Sessão | 00:01:49 |
| Média de Páginas por Sessão | 3,81 |



| | |
|-------------------|-------|
| New Visitor | 4.874 |
| Returning Visitor | 1.111 |

VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem: Países

| | |
|--------------|-------|
| ■ Brasil | 5.070 |
| ■ França | 85 |
| ■ EUA | 14 |
| ■ Chile | 14 |
| ■ Indefinido | 11 |

Origem: Estados

| | |
|--------------------|-------|
| ■ São Paulo | 4.591 |
| ■ Rio de Janeiro | 110 |
| ■ Minas Gerais | 101 |
| ■ Distrito Federal | 68 |
| ■ Paraná | 45 |

PÁGINAS MAIS ACESSADAS

Relatório de Expansão, Obras e Modernização

relatório-de-expansão- obras-e-modernização

Visualizações: 4.518

Tempo Médio: 00:00:56

Taxa de Rejeição: 54,10%



Home

home

Visualizações: 2.755

Tempo Médio: 00:00:27

Taxa de Rejeição: 21,59%



Relatório de Empreendimentos – Março/2018



**Relatório de
Empreendimentos
Março/2018**

Visualizações: 1.599
Tempo Médio: 00:00:45
Taxa de Rejeição: 33,90%

Pessoal

pessoal

Visualizações: 1.154
Tempo Médio: 00:00:18
Taxa de Rejeição: 25,71%

