



**RELATÓRIOS DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**





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

### INTRODUÇÃO

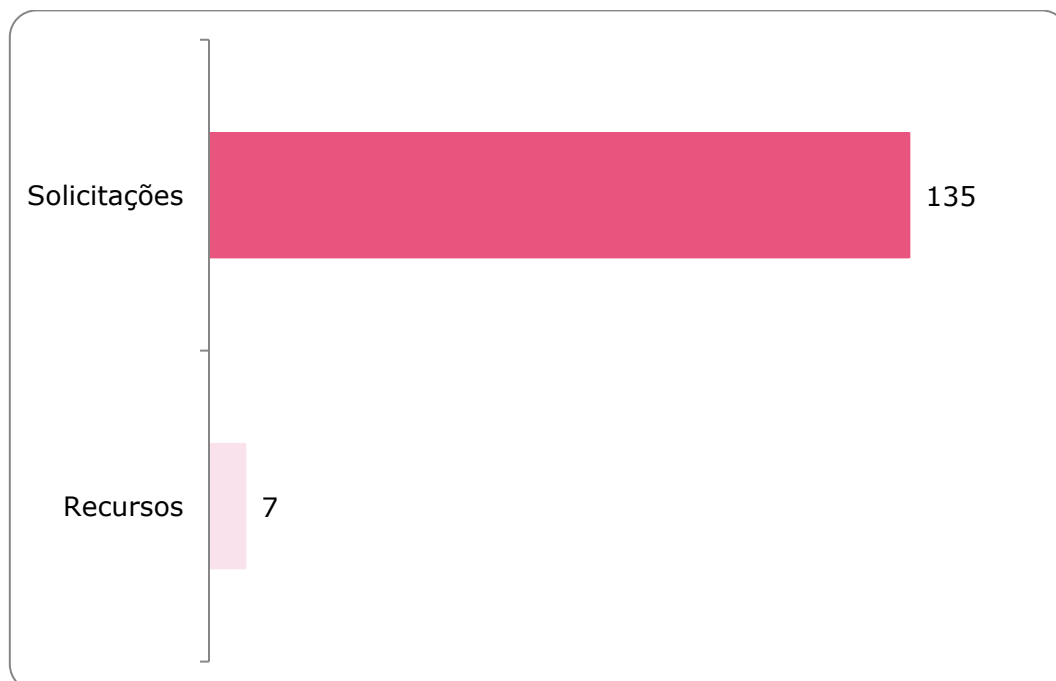
No mês de novembro, o SIC realizou **135 atendimentos** e 19 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações ficam registradas no sistema “CRM-Sugar.”

### SOLICITAÇÕES

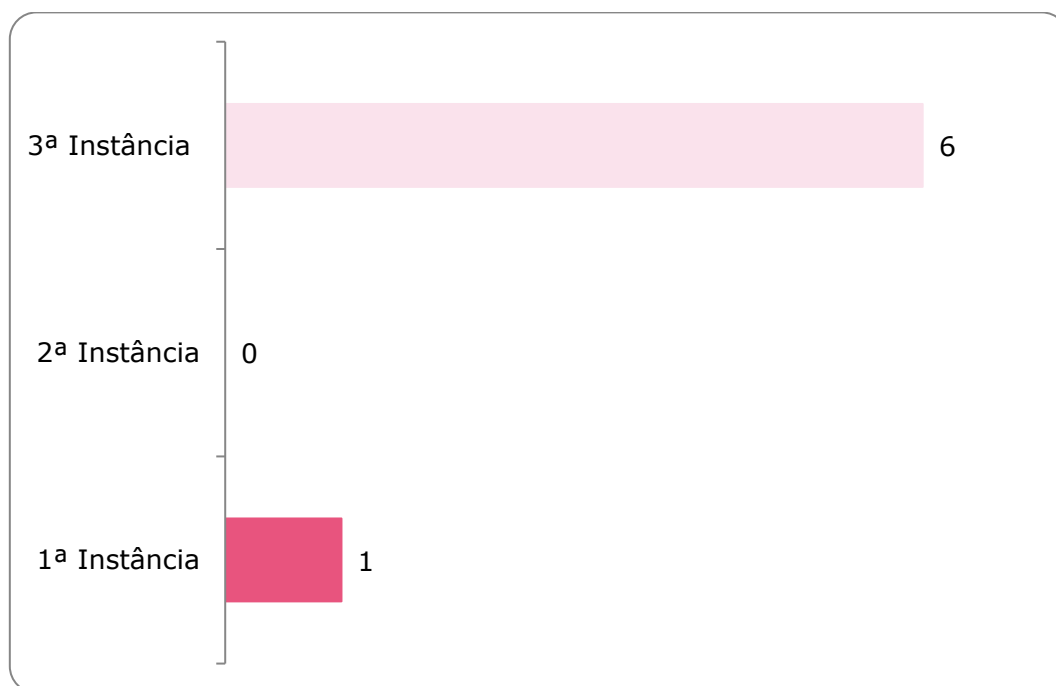
MÊS	QUANTIDADE
<b>Novembro/2018</b>	<b>135</b>

### RECURSOS

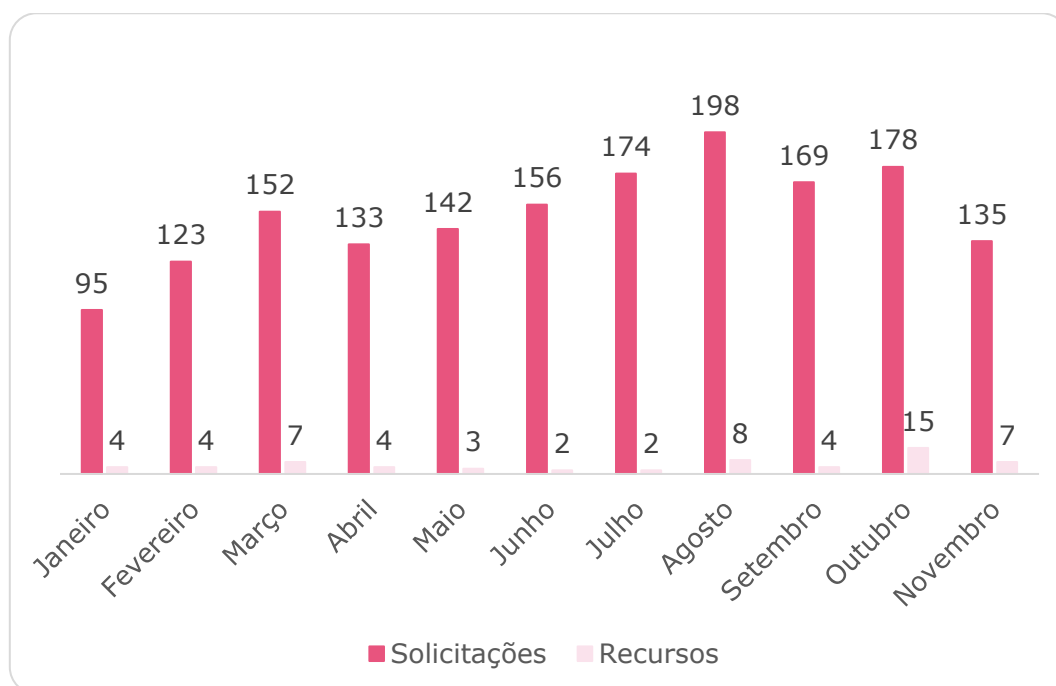
MÊS	QUANTIDADE
<b>Novembro/2018</b>	<b>7</b>



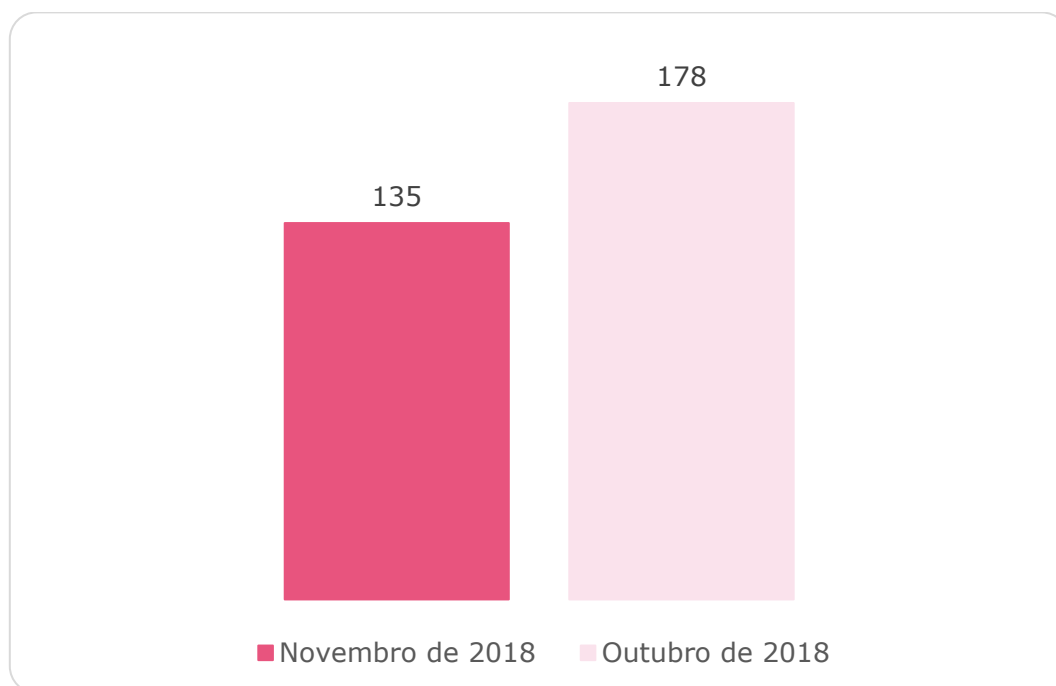
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – NOVEMBRO/2018



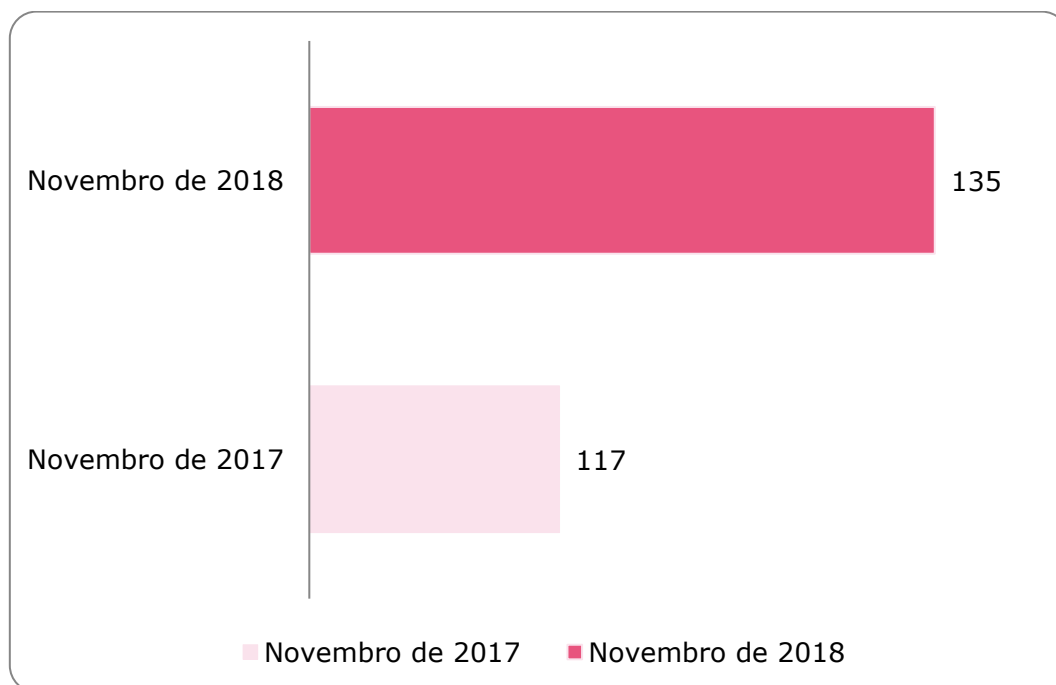
## NÚMERO DE SOLICITAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS DE JANEIRO A NOVEMBRO/2018



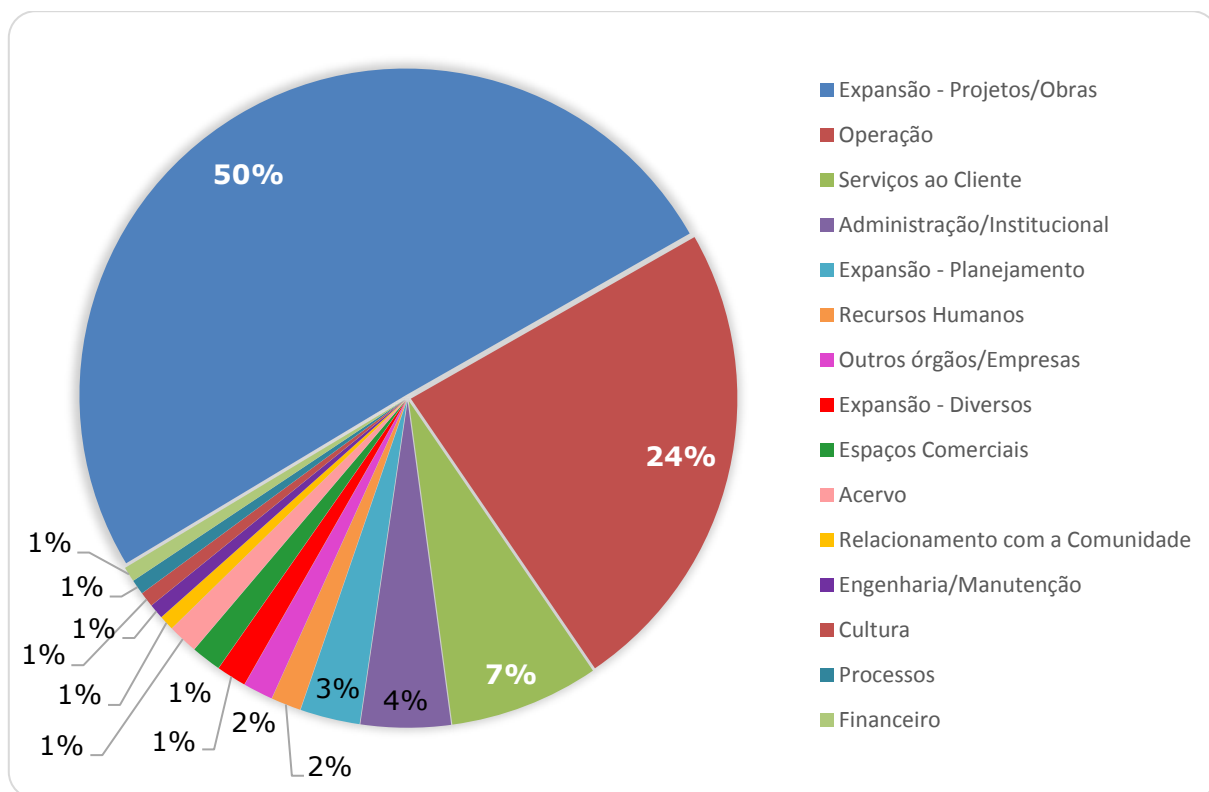
## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



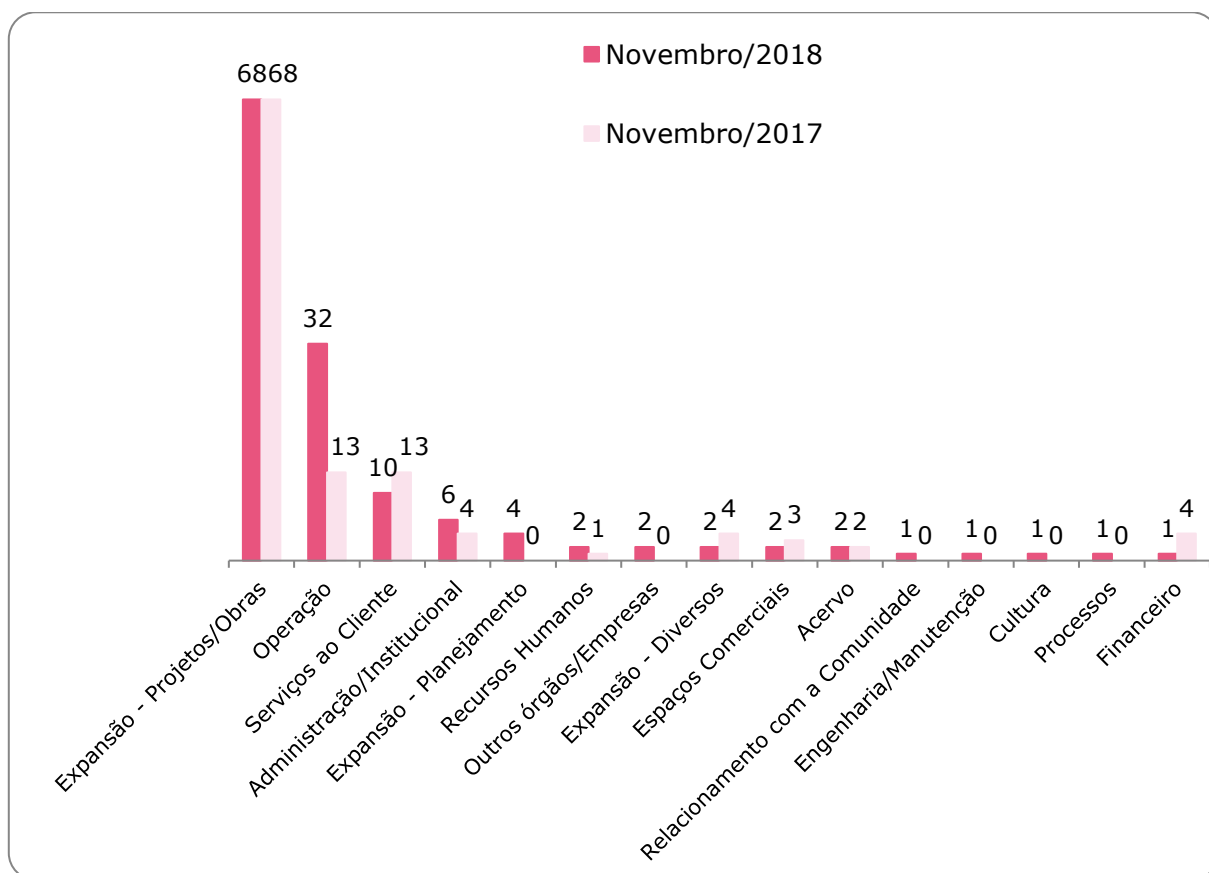
## DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – NOVEMBRO 2018 E 2017



## PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – NOVEMBRO/2018



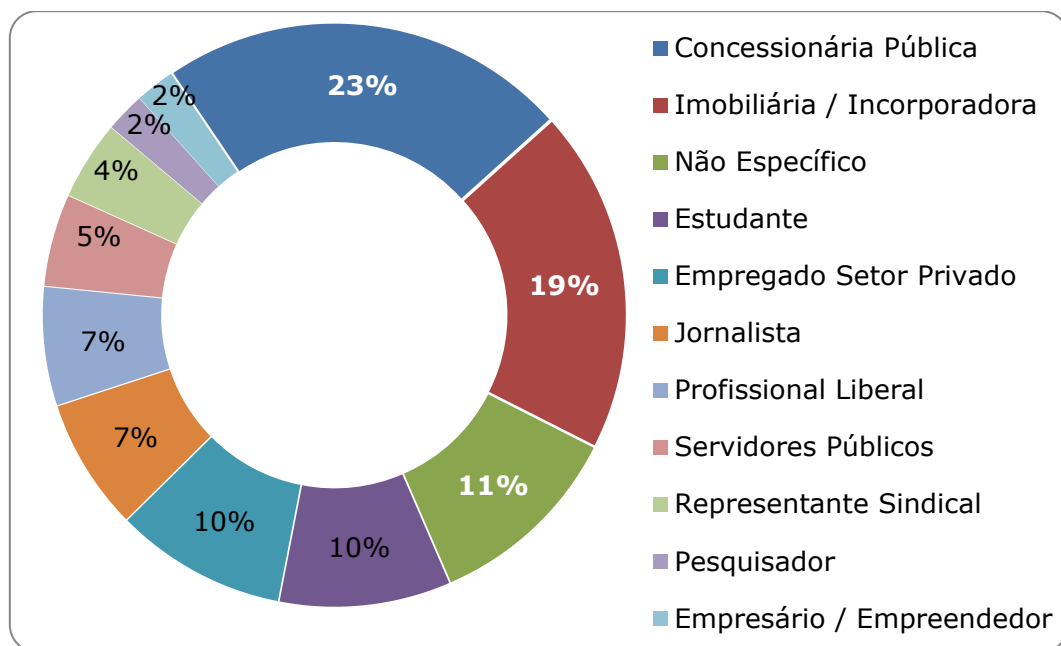
## COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM NOVEMBRO DE 2018 E 2017



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

ASSUNTO	QUANTIDADE
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>68</b>
Obras	47
Desapropriações	19
Projetos Cíveis	2
<b>Operação</b>	<b>32</b>
Ocorrências	20
Procedimento Operacional	8
Relatórios Operacionais	4
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>10</b>
Apoio a estudantes	10
<b>Administração/Institucional</b>	<b>6</b>
Contratos	5
Empresas Contratadas/Parcerias	1
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>4</b>
Mapa Rede Futura	2
Estudo nomenclatura estações	1
Pesquisa Origem/Destino	1
<b>Recursos Humanos</b>	<b>2</b>
Concursos	2
<b>Outros órgãos/Empresas</b>	<b>2</b>
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>2</b>
Cronograma/Prazos	2
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>2</b>
Lojas/estandes	1
Outros	1
<b>Acervo</b>	<b>2</b>
Mapas históricos	1
Obras de Arte	1
<b>Relacionamento com a Comunidade</b>	<b>1</b>
Desapropriações	1
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>1</b>
Interferências (túneis e edificações)	1
<b>Cultura</b>	<b>1</b>
Programação Cultural	1
<b>Processos</b>	<b>1</b>
Licitatórios	1
<b>Financeiro</b>	<b>1</b>
Negócios	1
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>

## PERFIL DOS SOLICITANTES



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM NOVEMBRO/2018



### Prazos Legais

---

20 dias

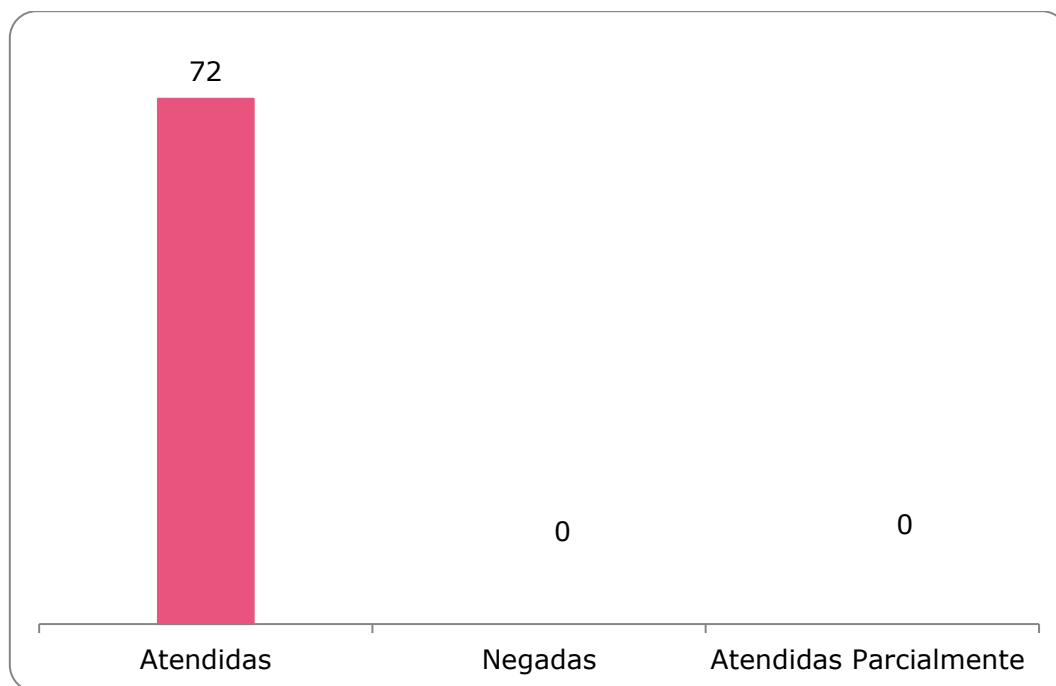
Prazo Total até 30 dias

---

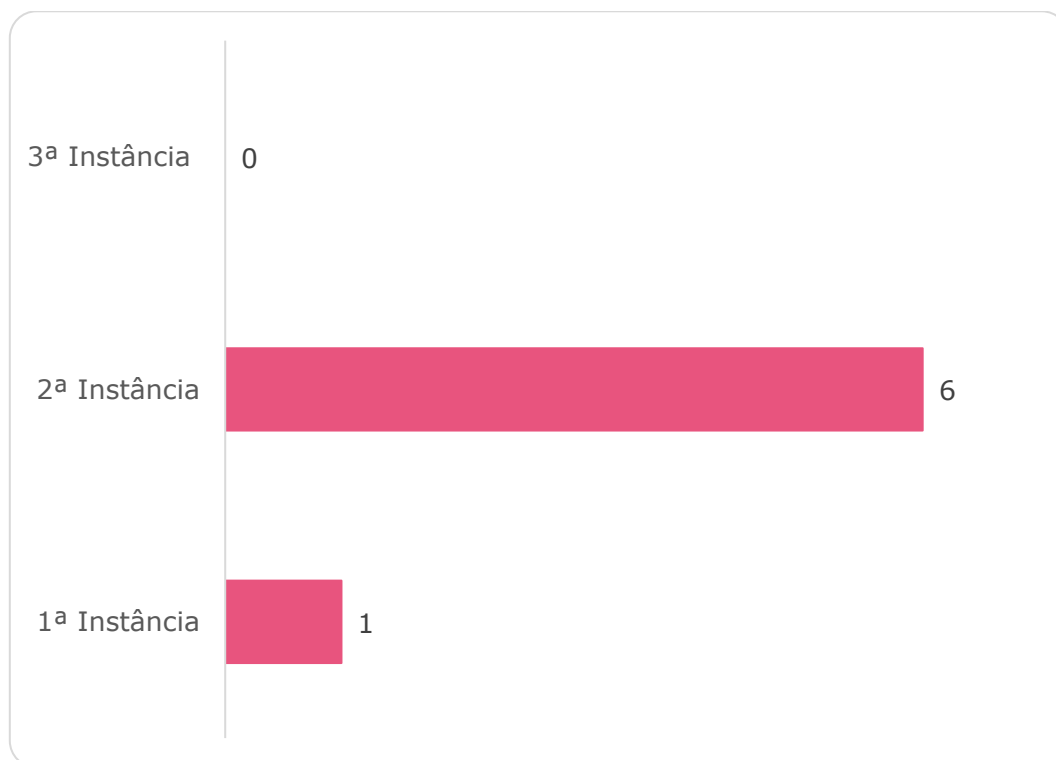
+10 dias - prorrogação

---

## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC - NOVEMBRO/2018

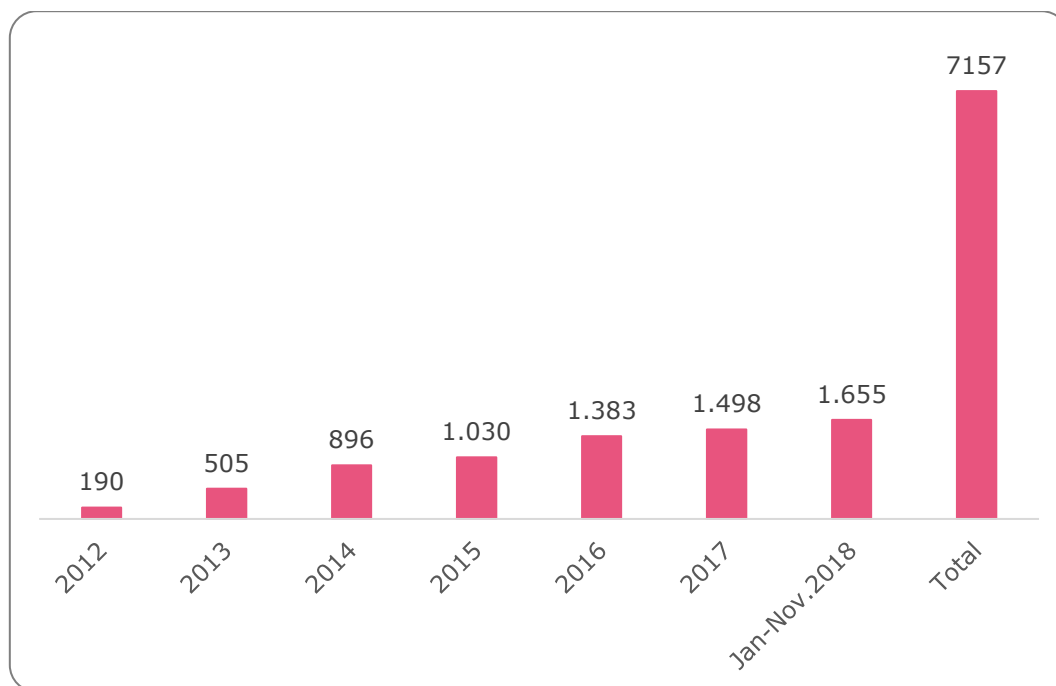


## TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – NOVEMBRO/2018





## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC



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

## INTRODUÇÃO

Durante o mês de novembro, o “Portal da Transparência do Metrô” teve 5.129 visitas, com uma média de 171 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 24.134 visualizações de páginas e o pico de visitas ocorreu no dia 26/11/2018, segunda-feira, com 362 visitantes.

Visualizações de Páginas	24.134
Duração Média por Sessão	00:02:13
Média de Páginas por Sessão	4,07

## VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS



### Origem: Países

■ Brasil
■ EUA
■ Alemanha
■ Iêmen
■ Chile

### Origem: Estados

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

## PÁGINAS MAIS VISITADAS EM NOVEMBRO

### Home

home

Visualizações: 3054

Tempo Médio: 00:00:37

Taxa de Rejeição: 23,77%



### Expansão e Obras

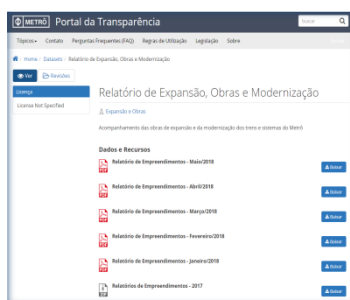
/dataset/

relatório-de-expansão-  
obras-e-modernização

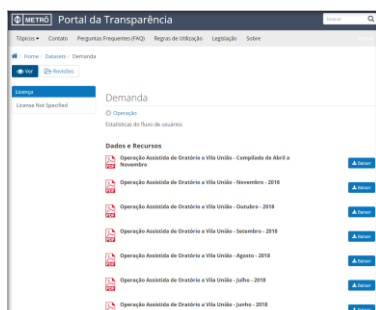
Visualizações: 2682

Tempo Médio: 00:00:54

Taxa de Rejeição: 47,73%



### Operação - Demanda



/dataset/demanda

Visualizações: 1286

Tempo Médio: 00:01:24

Taxa de Rejeição: 37,67%

