



RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC



RELATÓRIO MENSAL – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC FEVEREIRO/2018

INTRODUÇÃO

No mês de Fevereiro, a equipe do SIC realizou **123 atendimentos**. Todas as manifestações recebidas foram registradas no “CRM-Sugar” e 12 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas.

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

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS – SIC

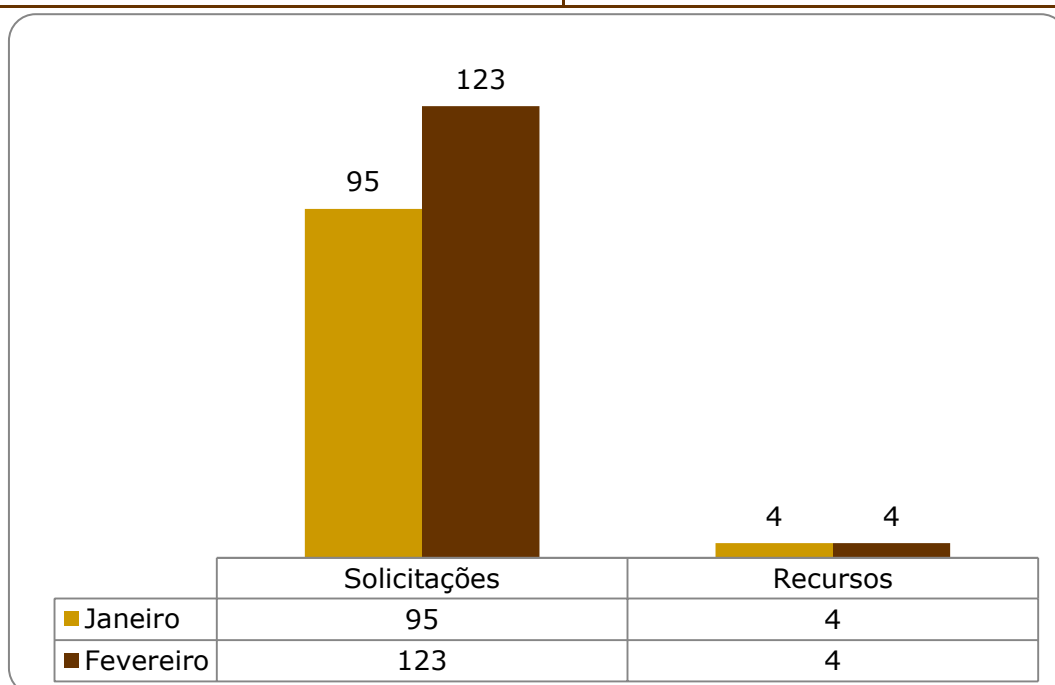
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Fevereiro/2018	123

RECURSOS RECEBIDOS - SIC

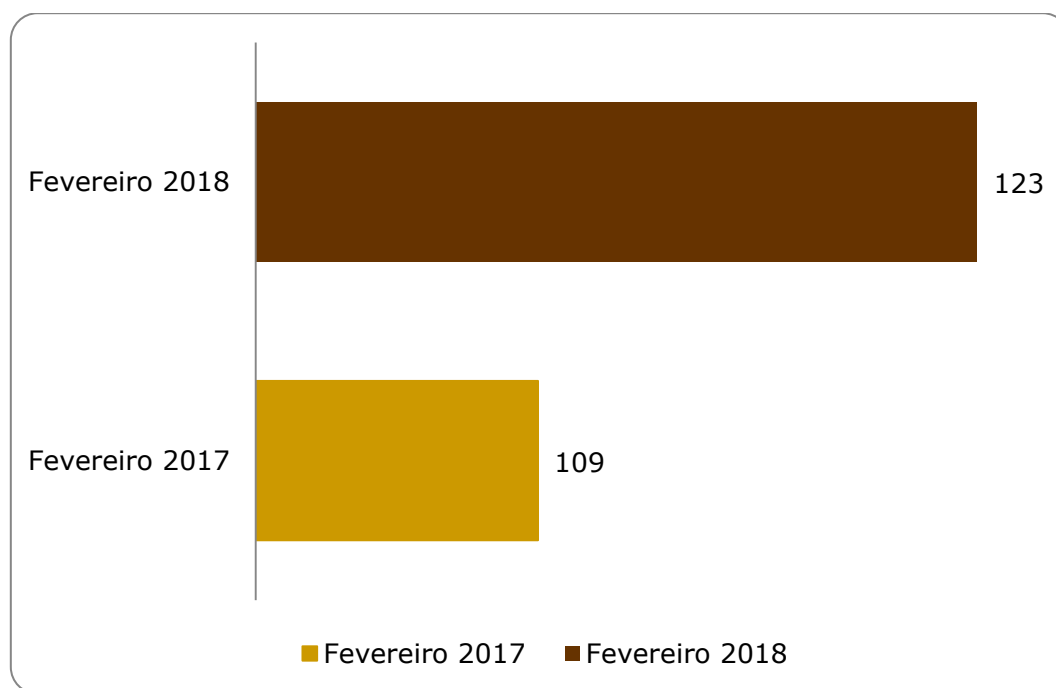
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Fevereiro/2018	4

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

TOTAL PARCIAL SOLICITAÇÕES 2018	QUANTIDADE
JAN/FEV	218
TOTAL PARCIAL RECURSOS 2018	QUANTIDADE
JAN/FEV	8



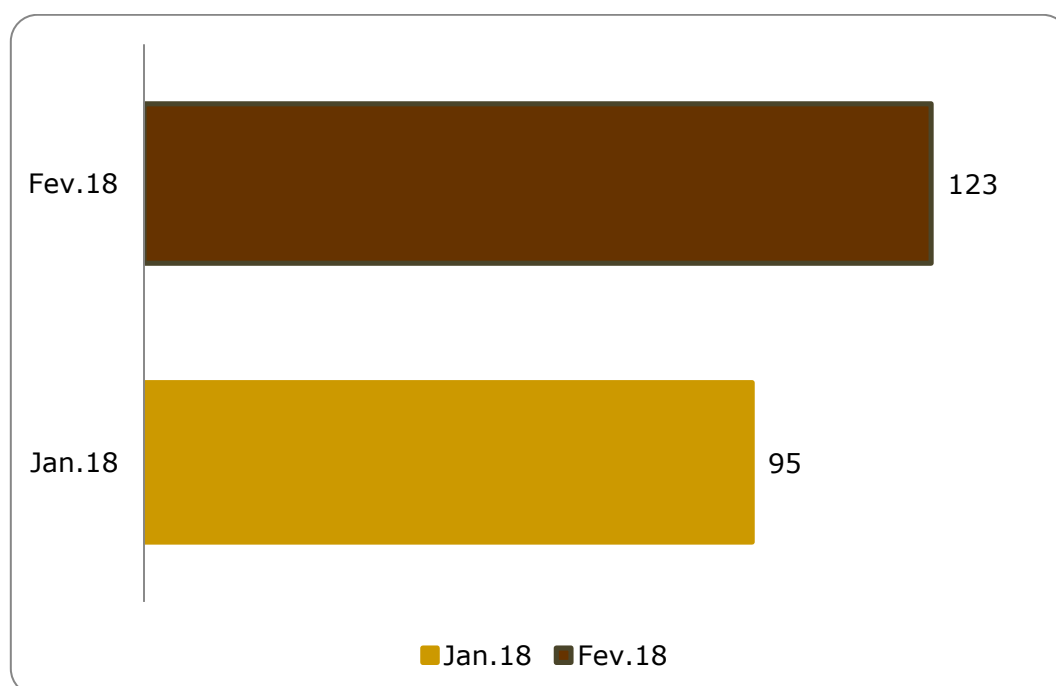
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – FEVEREIRO/2017 E FEVEREIRO/2018



No comparativo entre os meses Fevereiro de 2017 e 2018 houve um aumento de aproximadamente 13% no número de solicitações.

DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

A demanda recebida neste mês cresceu cerca de 29,5% em relação a Janeiro de 2018.



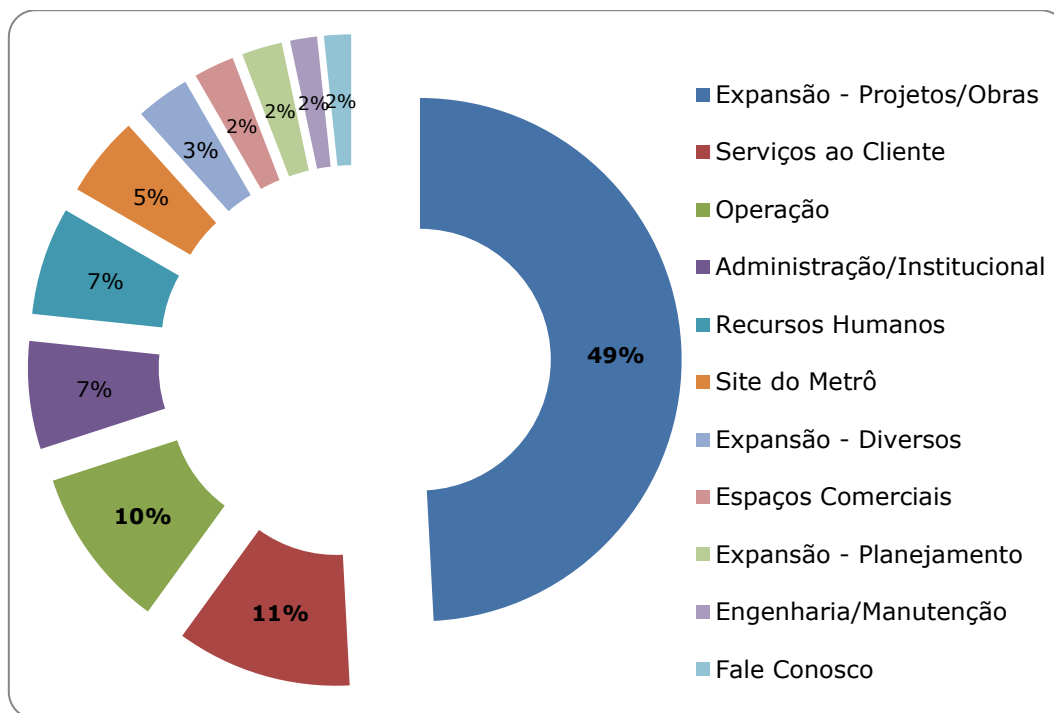
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – FEVEREIRO/2018

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	59
Desapropriações	15
Obras	43
Projetos Cíveis	1
Serviços ao Cliente	13
Achados e Perdidos	1
Apoio a estudantes	12
Operação	12
Ocorrências	3
Relatórios Operacionais	9
Recursos Humanos	8
Certidões/Declarações	2
Concursos	3
Quadro de Empregados	2
Salários de Funcionários	1
Administração/Institucional	8
Contratos	6
Estatuto Social	1
Relatório da Administração	1
Site do Metrô	6
Expansão	2
Informações Rápidas/Outras	3
Serviços	1
Expansão - Diversos	4
Cronograma/Prazos	4
Espaços Comerciais	3
Lojas/estandes	3
Expansão - Planejamento	3
Mapa Rede Futura	1
Pesquisa Origem/Destino	1
Projeto Funcional	1
Engenharia/Manutenção	2
Equipamentos	1
Obras de Manutenção	1
Fale Conosco	2
Operação	2
Sem Nexó	1
Financeiro	1
Negócios	1
Acessibilidade e atendimento preferencial	1
TOTAL	123

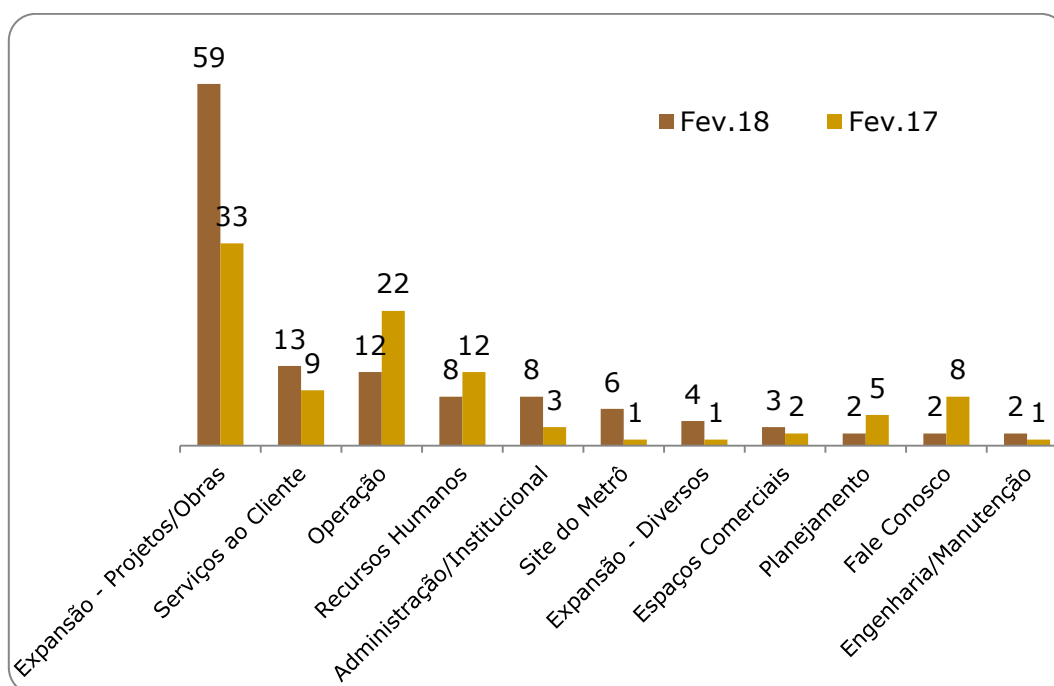
DETALHE DAS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS POR ASSUNTO

Neste mês os três assuntos mais demandados foram: "Expansão-Projetos/Obras" (49%), "Serviços ao Cliente" (11%) e "Operação" (10%).

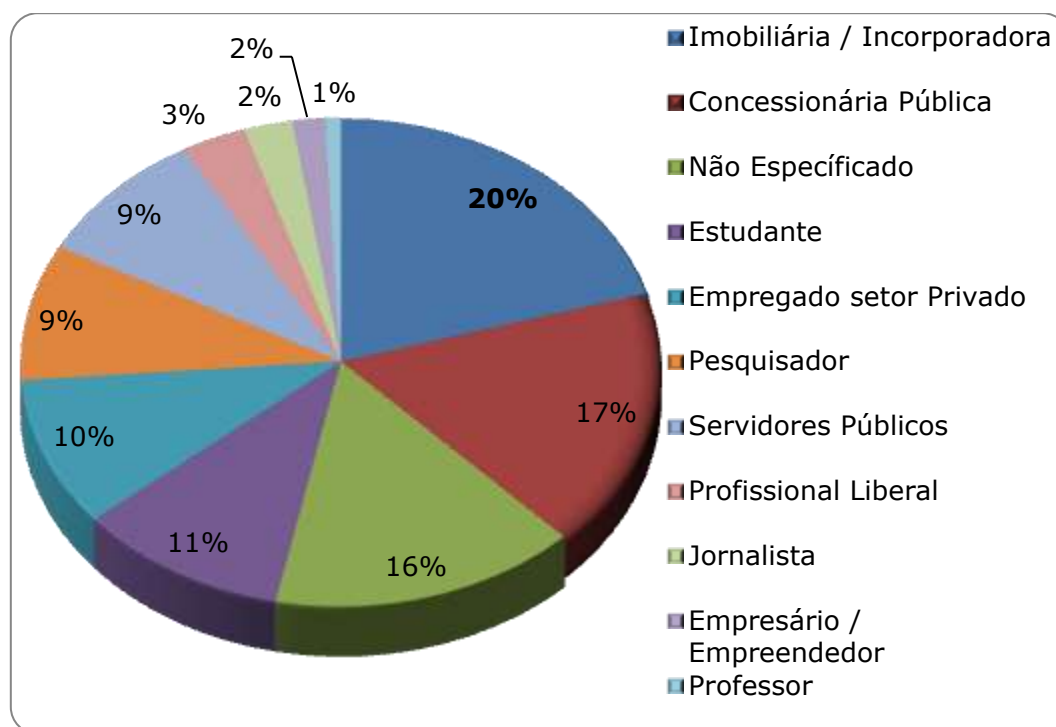
PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – FEVEREIRO/2018



COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM FEVEREIRO/2017 E FEVEREIRO/2018



PERFIL DOS SOLICITANTES



As três maiores categorias solicitantes foram: “Imobiliária/Incorporadora” (20%), “Concessionária Pública” (17%) e “Estudante” (11%).

Neste mês, daremos destaque para o grupo “Pesquisador”, que corresponde a 9% do total de solicitações.

DESTAQUE DAS SOLICITAÇÕES REALIZADAS POR PESQUISADORES

Sondagem de Serviços

E-mail: sondagem@fgv.br Tel.: (21) 3799-6744

SITUAÇÃO DOS NEGÓCIOS

1. Como você avalia a situação atual dos negócios para esta época do ano?

☐ Boa ☐ Normal ☐ Ruim

2. Descontando-se a influência sazonal, como estará a situação dos negócios nos próximos seis meses?

☐ Melhor ☐ Igual ☐ Pior

VOLUME DE DEMANDA

3. Como você avalia o volume atual de demanda por seus serviços para esta época do ano?

☐ Forte ☐ Normal ☐ Fraco

4. Descontando-se a influência sazonal, como evoluiu o volume de demanda por seus serviços nos últimos 3 meses?

☐ Aumentou ☐ Ficou igual ☐ Diminuiu

5. Descontando-se a influência sazonal, como evoluirá o volume de demanda por seus serviços nos próximos 3 meses?

☐ Aumentará ☐ Ficará igual ☐ Diminuirá

FATURAMENTO

6. Descontando-se a influência sazonal, como evoluiu o seu faturamento nos últimos 3 meses?

☐ Aumentou ☐ Ficou igual ☐ Diminuiu

7. Descontando-se a influência sazonal, como evoluirá o seu faturamento nos próximos 3 meses?

☐ Aumentará ☐ Ficará igual ☐ Diminuirá

PREÇOS

8. Descontando-se a influência sazonal, como evoluirá o preço dos seus serviços nos próximos 3 meses?

☐ Aumentará ☐ Ficará igual ☐ Diminuirá

OBSERVAÇÕES E PREVISÕES SOBRE A EMPRESA INFORMANTE

MÃO-DE-OBRA

9. Descontando-se a influência sazonal, como evoluiu o número de pessoas empregadas por sua empresa nos últimos 3 meses?

☐ Aumentou ☐ Ficou igual ☐ Diminuiu

10. Descontando-se a influência sazonal, como evoluirá o número de pessoas empregadas por sua empresa nos próximos 3 meses?

☐ Aumentará ☐ Ficará igual ☐ Diminuirá

LIMITAÇÃO À MELHORA DA SITUAÇÃO DOS NEGÓCIOS

11. Que fatores estão impedindo a melhora da situação dos negócios da sua empresa? Marque, por favor, o(s) fator(es) mais importante(s):

☐ nenhum

☐ demanda insuficiente

☐ falta de espaço físico ou de equipamento

☐ escassez de mão-de-obra qualificada

☐ custo financeiro (ex: taxas de juros)

☐ problemas financeiros (ex: insolvência)

☐ competição no próprio setor

☐ outros, favor especificar CRÉDITO

12. Como você avalia o grau de dificuldade para acesso ao crédito por sua empresa no momento?

Fácil ☐ /Normal ☐ /difícil ☐

NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DA CAPACIDADE

13. Caso houvesse um aumento repentino da demanda, seria possível aumentar o volume de serviços da empresa com os recursos atualmente disponíveis?

☐ Sim ☐ Não sei ☐ Não

14. Como você avalia a capacidade de oferta da empresa face à demanda atual?

☐ Mais que suficiente ☐ Satisfatória ☐ Insuficiente





Bom dia,

Sou pesquisador da UFSCAR e estou estudando a mobilidade de cargas na Região Metropolitana de São Paulo.

Gostaria de cruzar a base de dados que eu tenho com a pesquisa O/D do Metrô 2017, mais atual.

Para tanto, gostaria de saber se há uma previsão de quando será liberada a nova base de dados.

Obrigado,
Henrique Ewbank

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM FEVEREIRO/2018



8 dias
aproximadamente

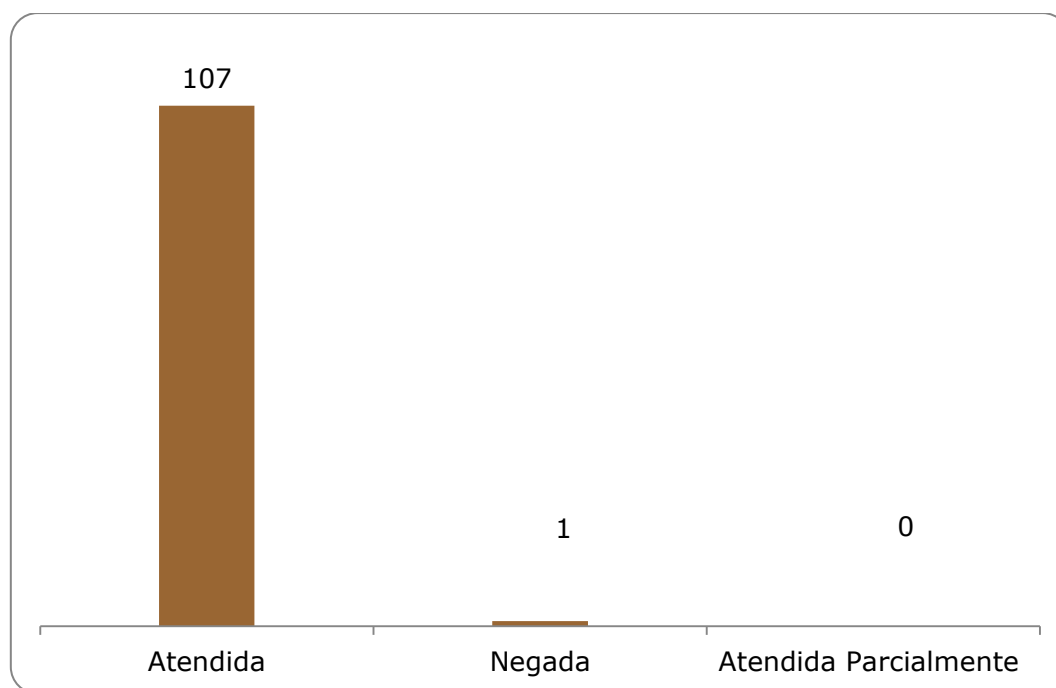
Prazos Legais

20 dias

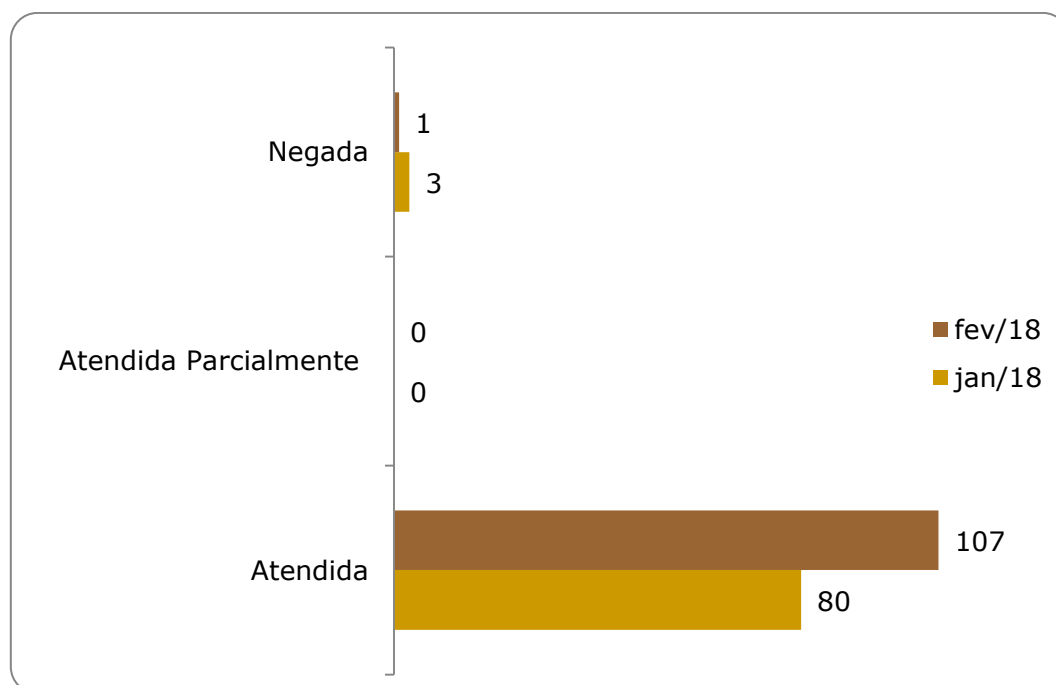
Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS FEVEREIRO/2018– SIC



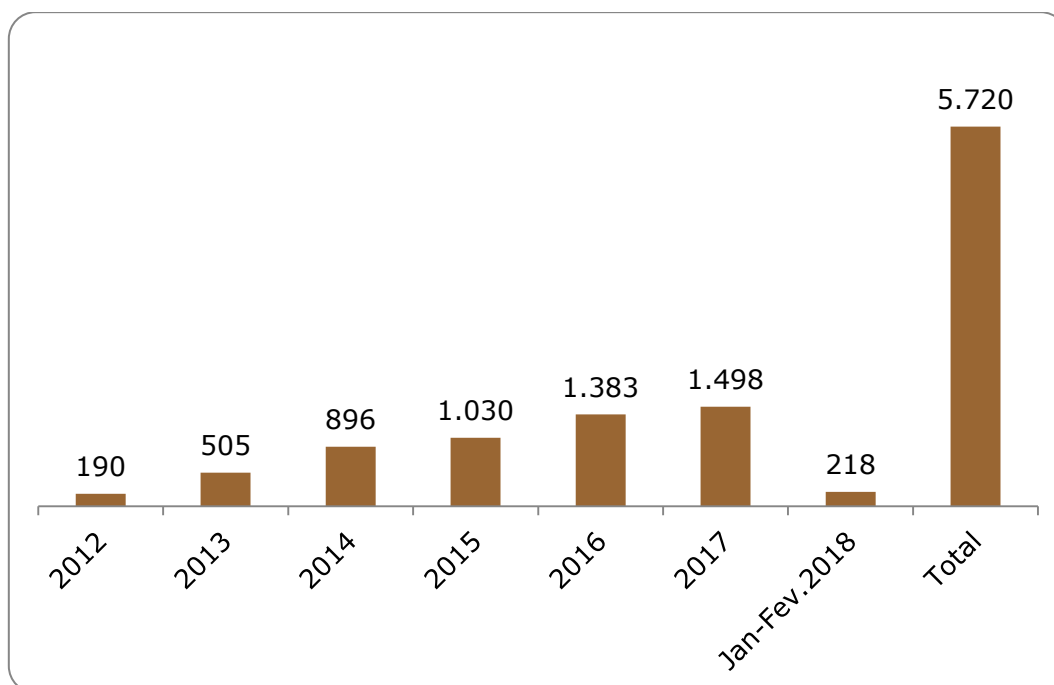
COMPARATIVO DAS SOLICITAÇÕES ENCERRADAS FEVEREIRO/2018 E JANEIRO/2018 – SIC



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC

Evolução dos Atendimentos – 2012 a Fevereiro de 2018

No período de 2012 a Fevereiro de 2018, o SIC já respondeu 5.720 manifestações.



CONCLUSÃO

O número de demandas recebidas voltou a crescer neste mês de Fevereiro e no comparativo com janeiro tivemos uma alta de 29,5%.

Seguindo a tendência habitual, os assuntos mais solicitados foram: Desapropriações, Obras e Projetos Cíveis, que representam 48% do total de pedido recebidos pelo SIC. Na sequência, aparece a categoria “Serviços ao Cliente”, que engloba pedidos sobre “Achados e Perdidos” e “Apoio aos Estudantes”.

Neste mês, em razão da expectativa de abertura de novas estações nas linhas 4-Amarela e 5-Lilás, a GPM respondeu mais subsídios na comparação com os meses anteriores, já que é a gerência responsável por informações sobre o prazo de obras e de operação das linhas metroviárias. Notou-se também que a GRH recebeu mais demandas em virtude da realização de concurso público.

CRÉDITOS

Fotos de Capa – Divulgação no Perfil Oficial do Facebook do Metrô e Portal do Governo do Estado



RELATÓRIO DE ACESSOS – PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – SIC



INTRODUÇÃO

Durante o mês de fevereiro o Portal teve **2.878 visitantes**, destes 2.629 foram de visitas únicas, uma média de **102,79 visitantes/dia**. O pico de visitas ocorreu no dia 26/02/2018, segunda-feira, com 183 visitantes e o dia de menor procura foi em 11/02/2018, domingo, com 29 visitantes.



VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem: Países

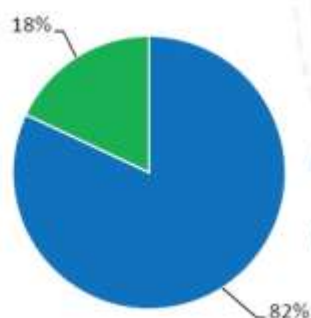
■ Brasil	2.780
■ EUA	41
■ Alemanha	5
■ França	5
■ Reino Unido	5

Origem: Estados

■ São Paulo	2.538
■ Rio de Janeiro	46
■ Distrito Federal	37
■ Minas Gerais	36
■ Paraná	28

DETALHE DOS ACESSOS

Usuários	2.878
Visualizações de Páginas	20.191
Duração Média por Sessão	00:02:49
Média de Páginas por Sessão	5,41



■ New Visitor	2.629
■ Returning Visitor	578

PÁGINAS MAIS ACESSADAS



COMO OS INTERNAUTAS CHEGAM AO PORTAL?

