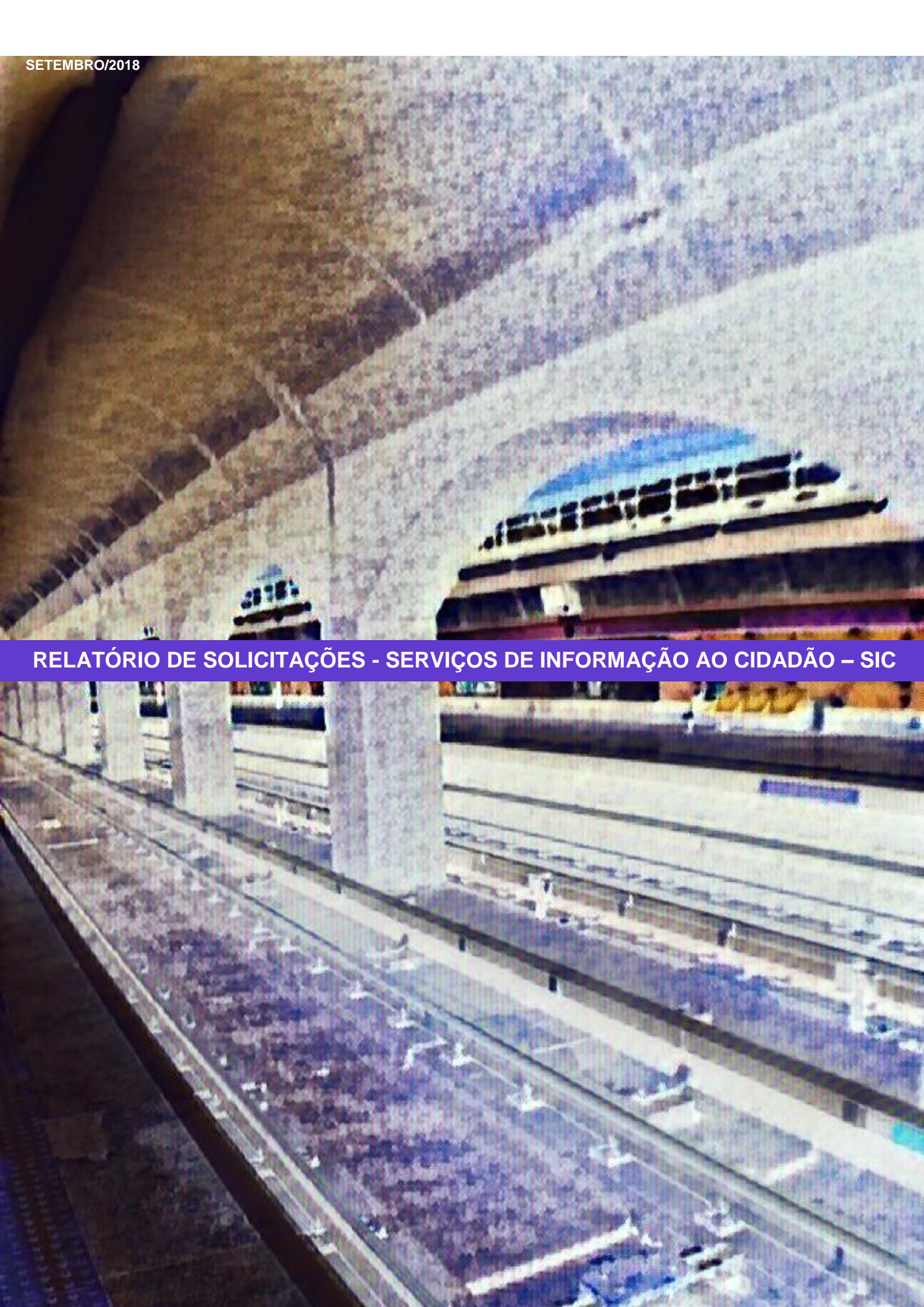


SETEMBRO/2018



RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - SETEMBRO/2018

INTRODUÇÃO

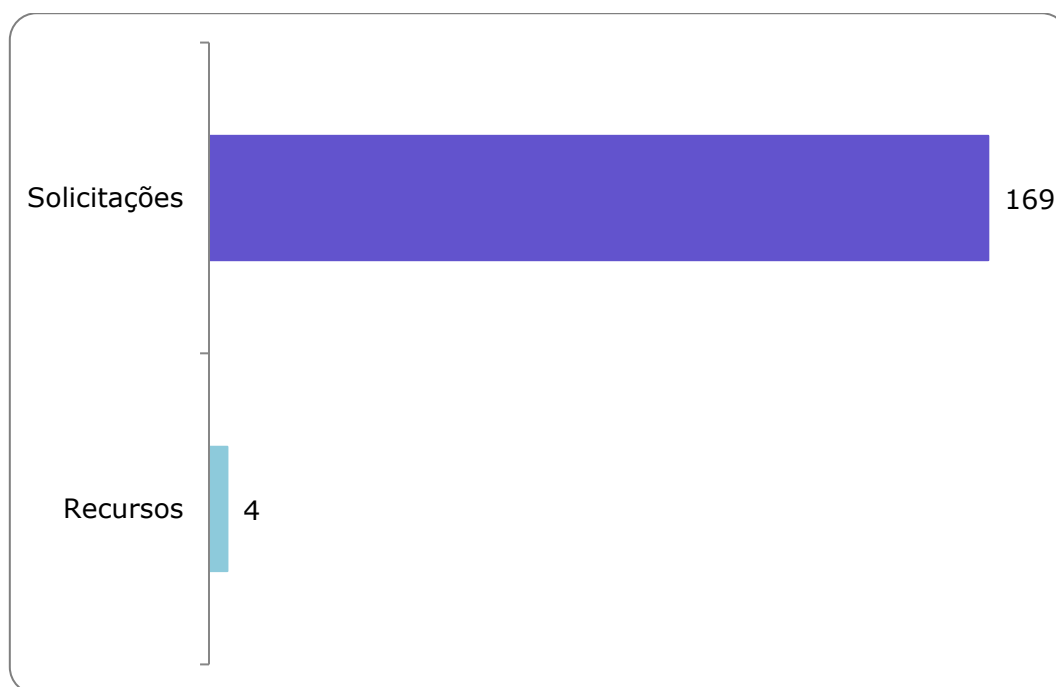
No mês de setembro, o SIC realizou **169 atendimentos** e 22 áreas da Companhia subsidiaram as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações foram registradas no sistema “CRM-Sugar.”

SOLICITAÇÕES

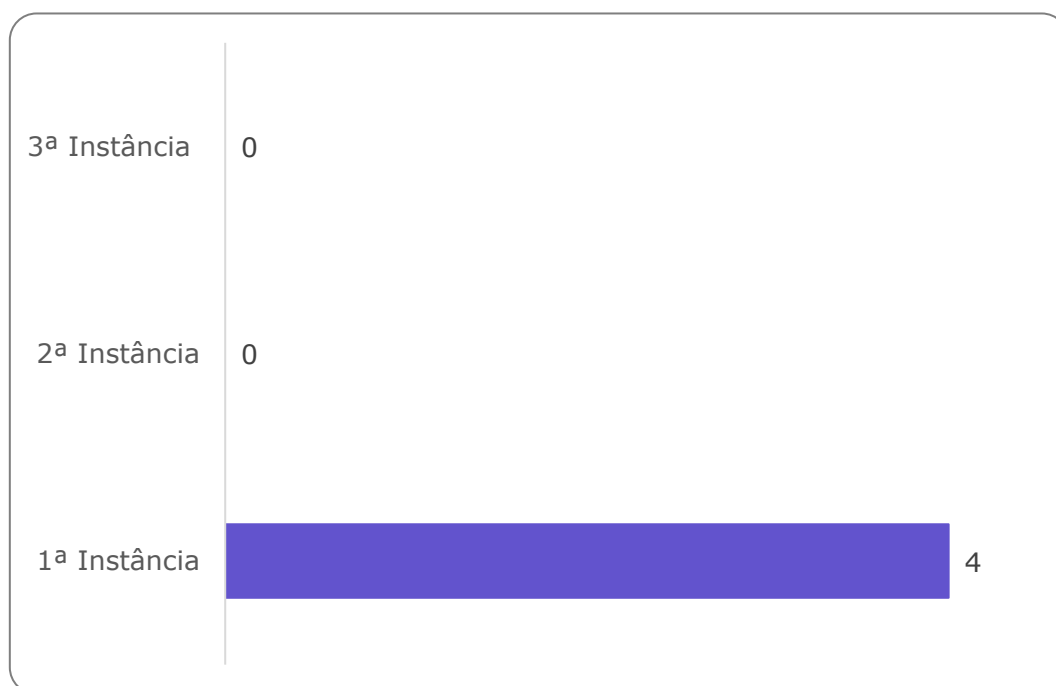
MÊS	QUANTIDADE
Setembro/2018	169

RECURSOS

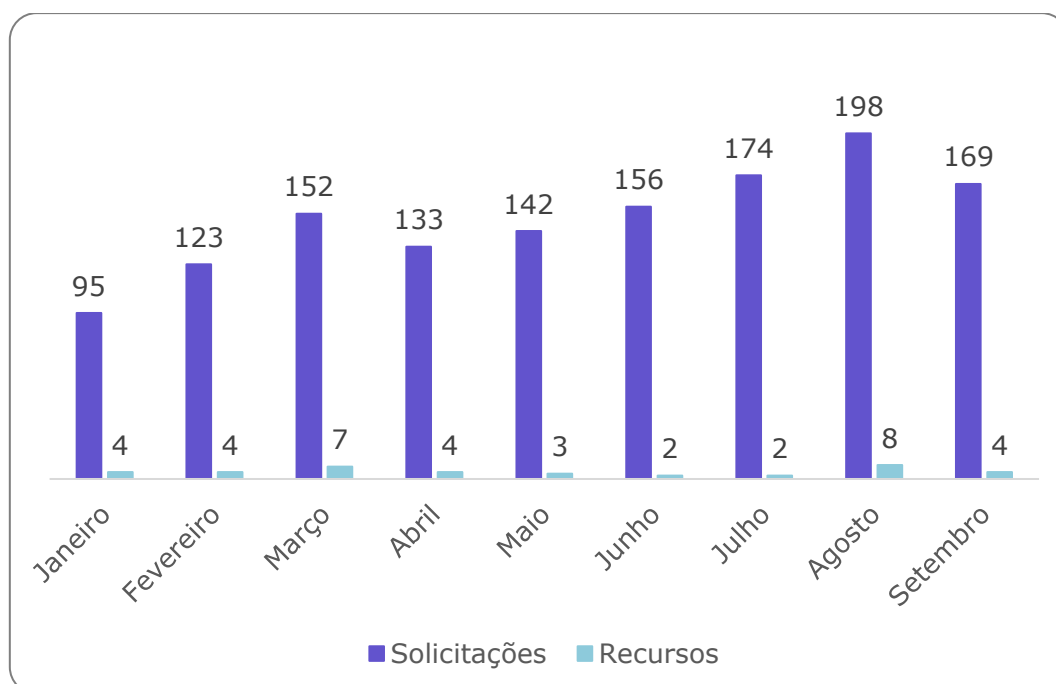
MÊS	QUANTIDADE
Setembro/2018	4



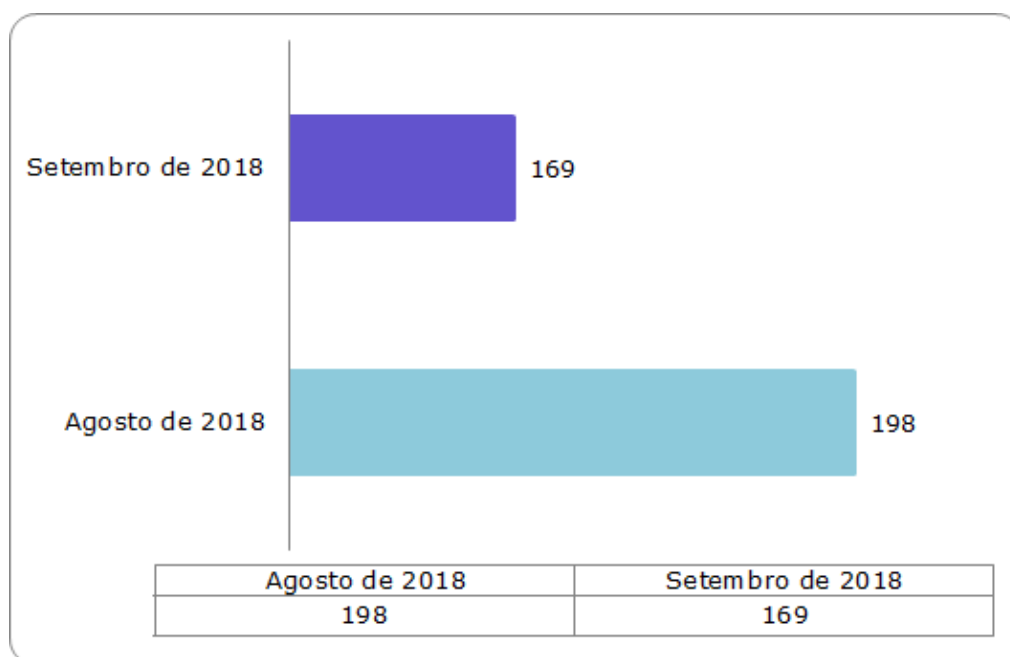
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – SETEMBRO/2018



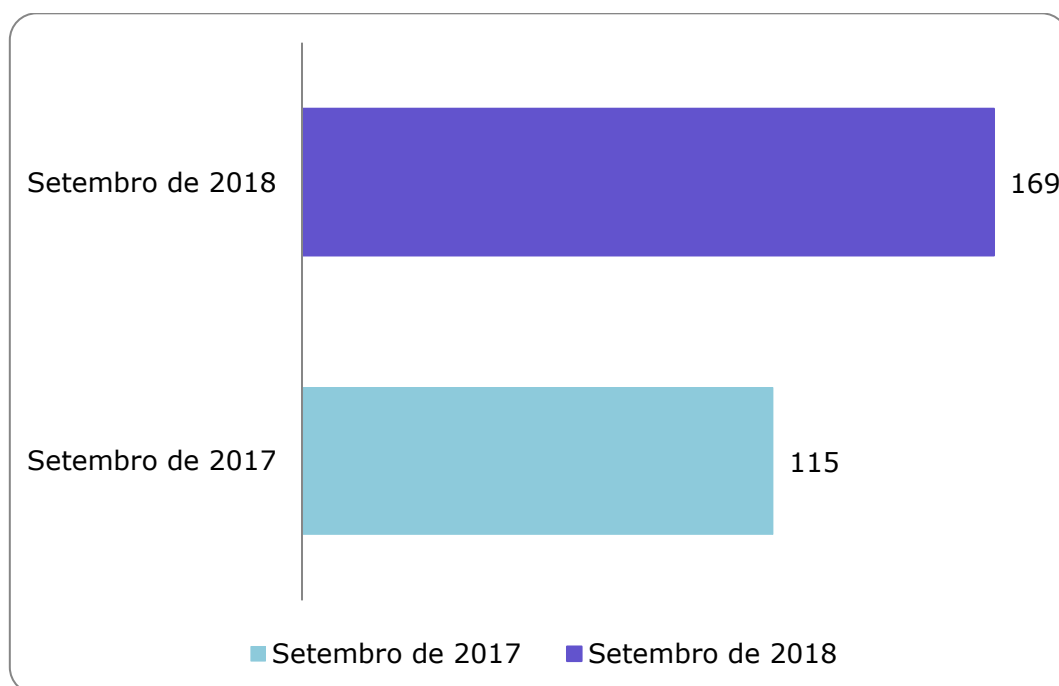
NÚMERO DE SOLICITAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS DE JANEIRO A SETEMBRO/2018



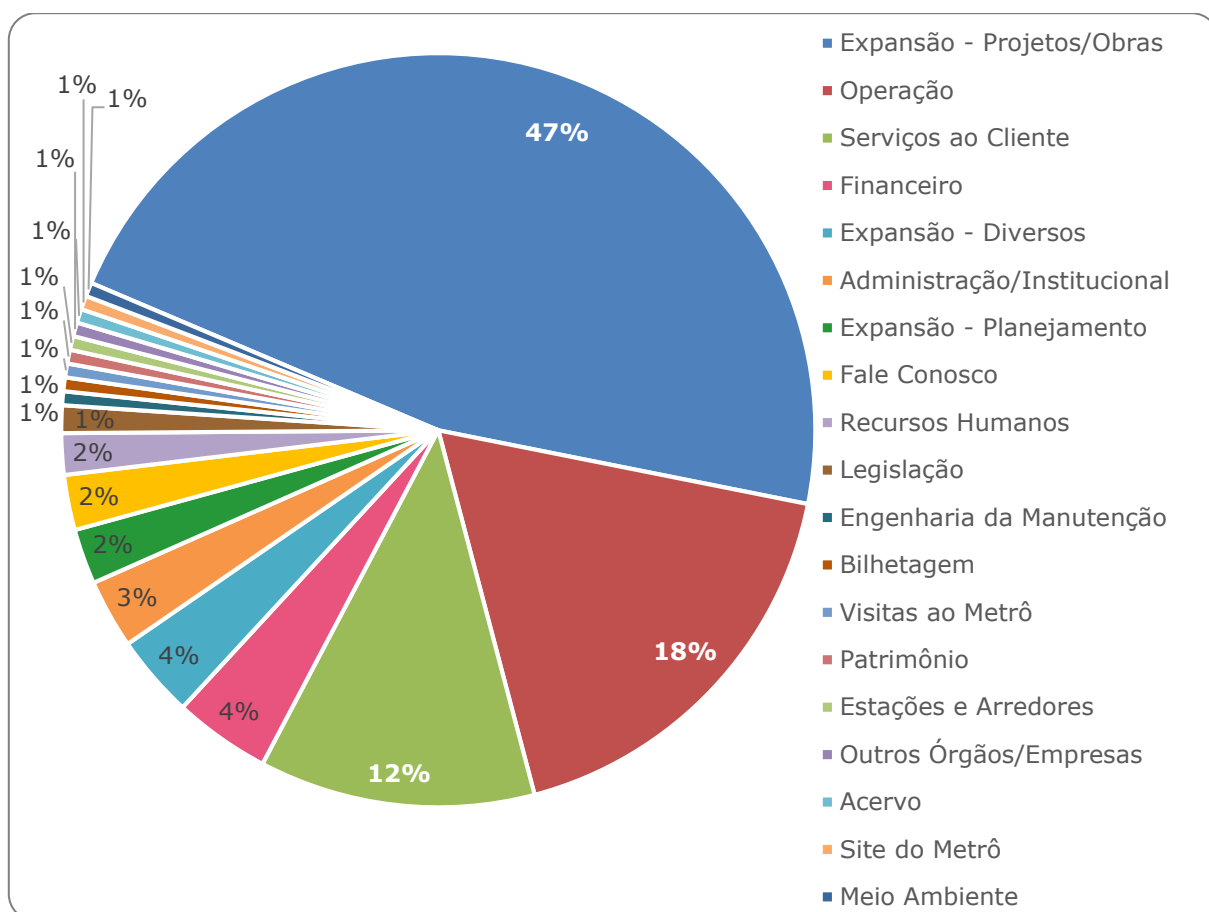
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



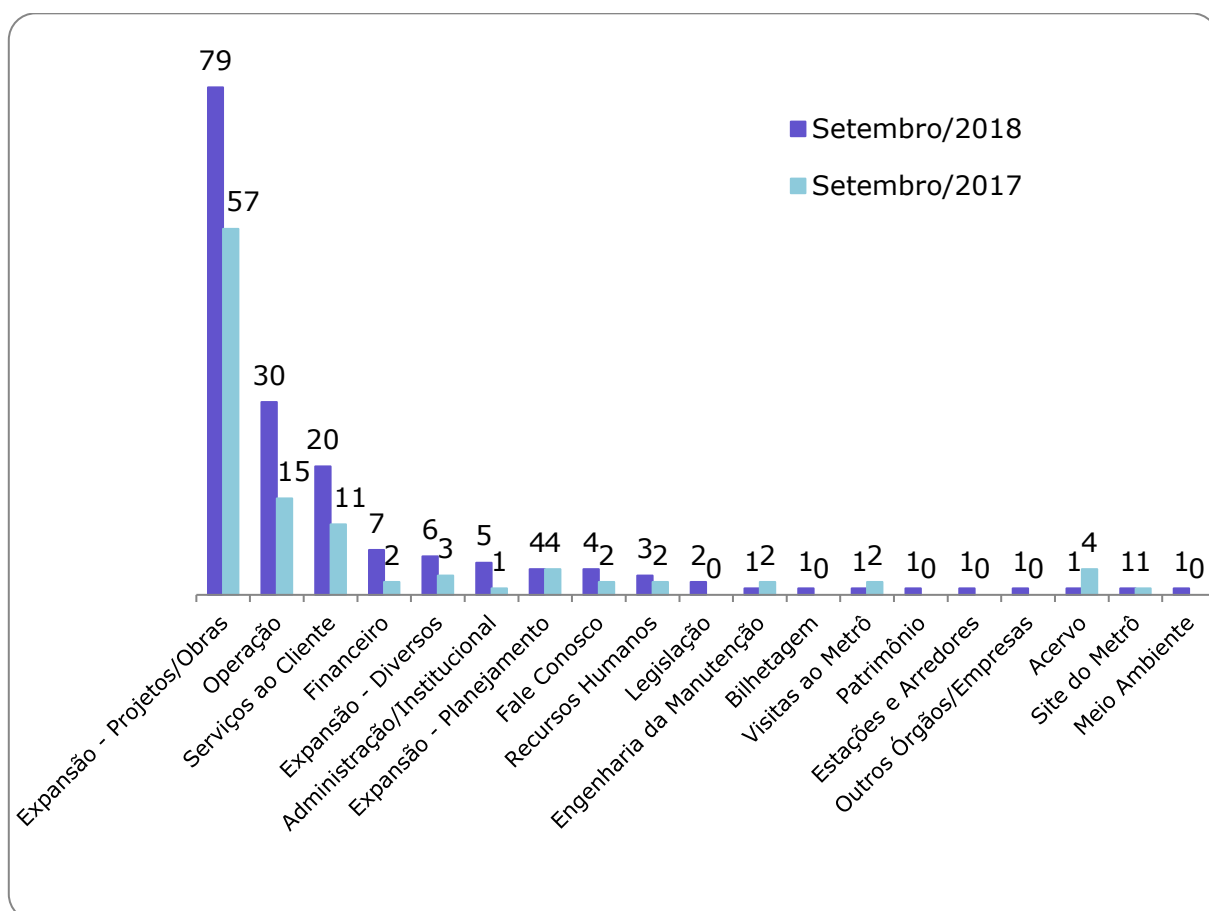
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – SETEMBRO 2017 E 2018



PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – SETEMBRO/2018



COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM SETEMBRO DE 2017 E 2018

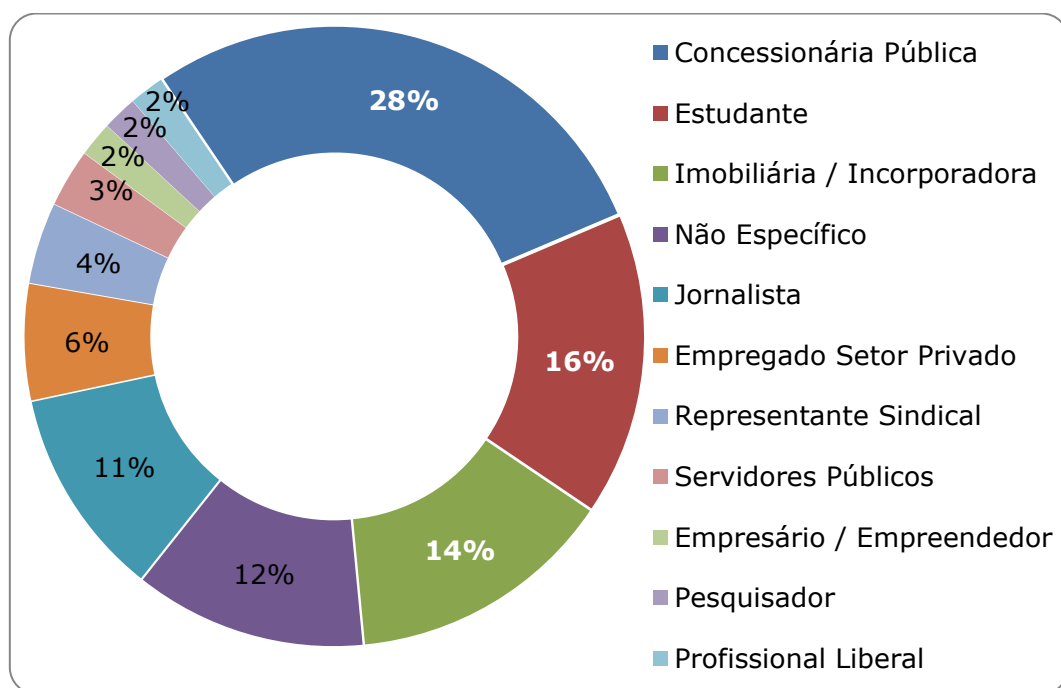


RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – SETEMBRO/2018

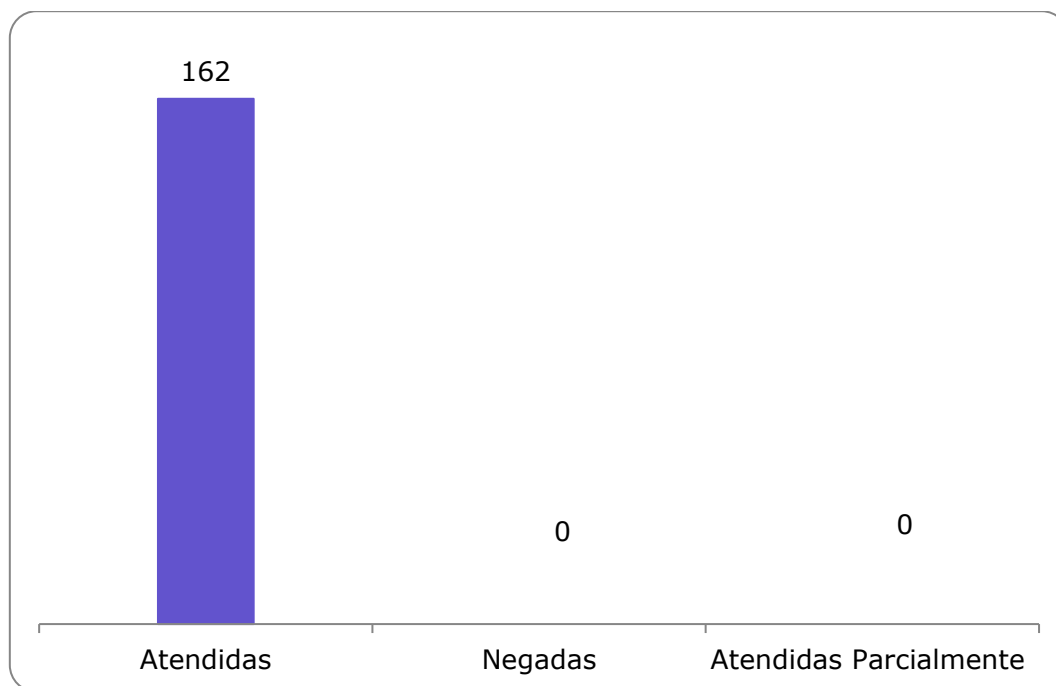
ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	79
Obras	59
Desapropriações	16
Projetos Cíveis	4
Operação	30
Ocorrências	21
Relatórios Operacionais	7
Procedimento Operacional	2
Serviços ao Cliente	20
Apoio a estudantes	20
Financeiro	7
Negócios	7
Expansão - Diversos	6
Cronograma/Prazos	6
Administração/Institucional	5
Contratos	5
Expansão - Planejamento	4
Estudo nomenclatura - estações	1
Pesquisa Origem/Destino	2
Projeto Funcional	1
Fale Conosco	4
Operação	4
Recursos Humanos	3
Certidões/Declarações	1
Concursos	1
Quadro de Empregados	1
Legislação	2
Acessibilidade	2
Engenharia da Manutenção	1
Equipamentos	1
Visitas ao Metrô	1
Visitas Técnicas e Institucionais	1
Patrimônio	1
Terrenos	1
Outros órgãos/empresas	1
	1
Bilhetagem	1
Bilhetes Gratuitos	1
Acervo	1
Maquetes	1
Estações e Arredores	1
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1

Site do Metrô	1
Informações Rápidas/Outras	1
Meio Ambiente	1
Empresa	1
TOTAL	169

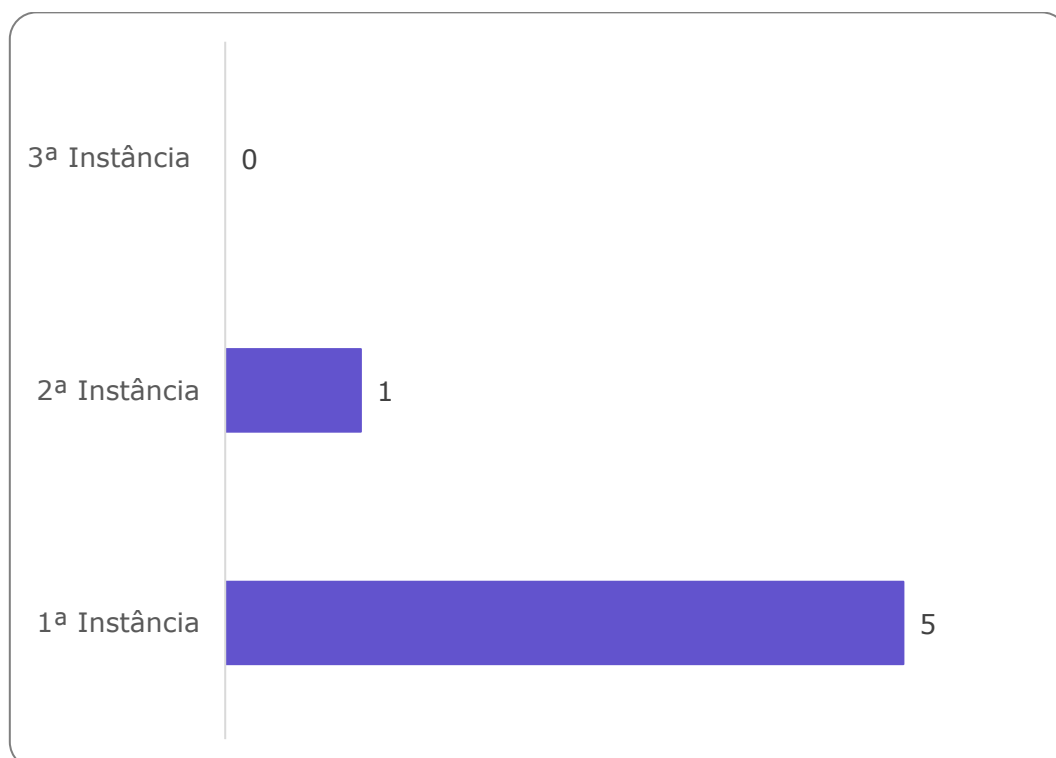
PERFIL DOS SOLICITANTES



SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC - SETEMBRO/2018



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



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM SETEMBRO/2018



Prazos Legais

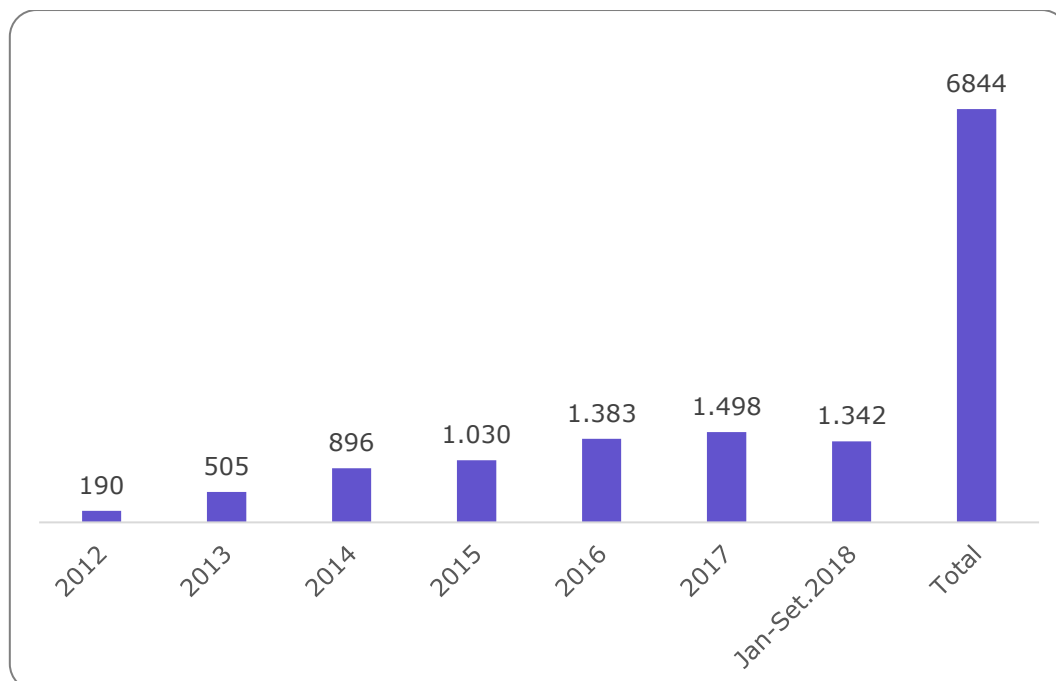
20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação

HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC

Evolução dos Atendimentos – 2012 a setembro de 2018

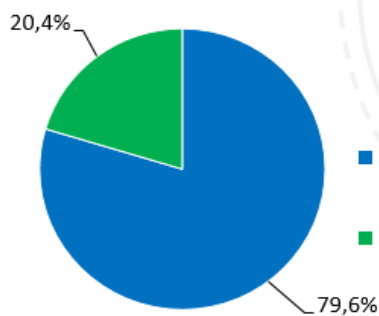


RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – SIC SETEMBRO/2018

INTRODUÇÃO

Neste mês, foram registradas 1.246 visualizações de páginas e o pico de visitas ocorreu no dia 02/09/2018, domingo, com 72 visitantes.

Visualizações de Páginas	1.246
Duração Média por Sessão	00:04:11
Média de Páginas por Sessão	5,13



■ New Visitor

■ Returning Visitor

168

43

VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem: Países

- Brasil
- França
- EUA
- Índia
- Bolívia

Origem: Estados

- São Paulo
- Paraná
- Distrito Federal
- Espírito Santo
- Rio Grande do Sul

PÁGINAS MAIS VISITADAS

Home

home

Visualizações: 397

Tempo Médio: 00:02:04

Taxa de Rejeição: 32,93%



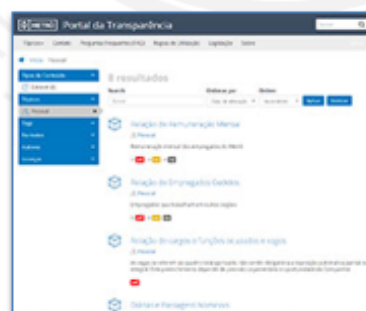
Pessoal

pessoal-25

Visualizações: 52

Tempo Médio: 00:00:10

Taxa de Rejeição: 0%



Pesquisa Origem e Destino

/dataset/pesquisa-origem-e-destino

Visualizações: 40

Tempo Médio: 00:00:54

Taxa de Rejeição: 54,55%



