

JANEIRO/2019

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



**Clínicas**

## RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - JANEIRO/2019

### INTRODUÇÃO

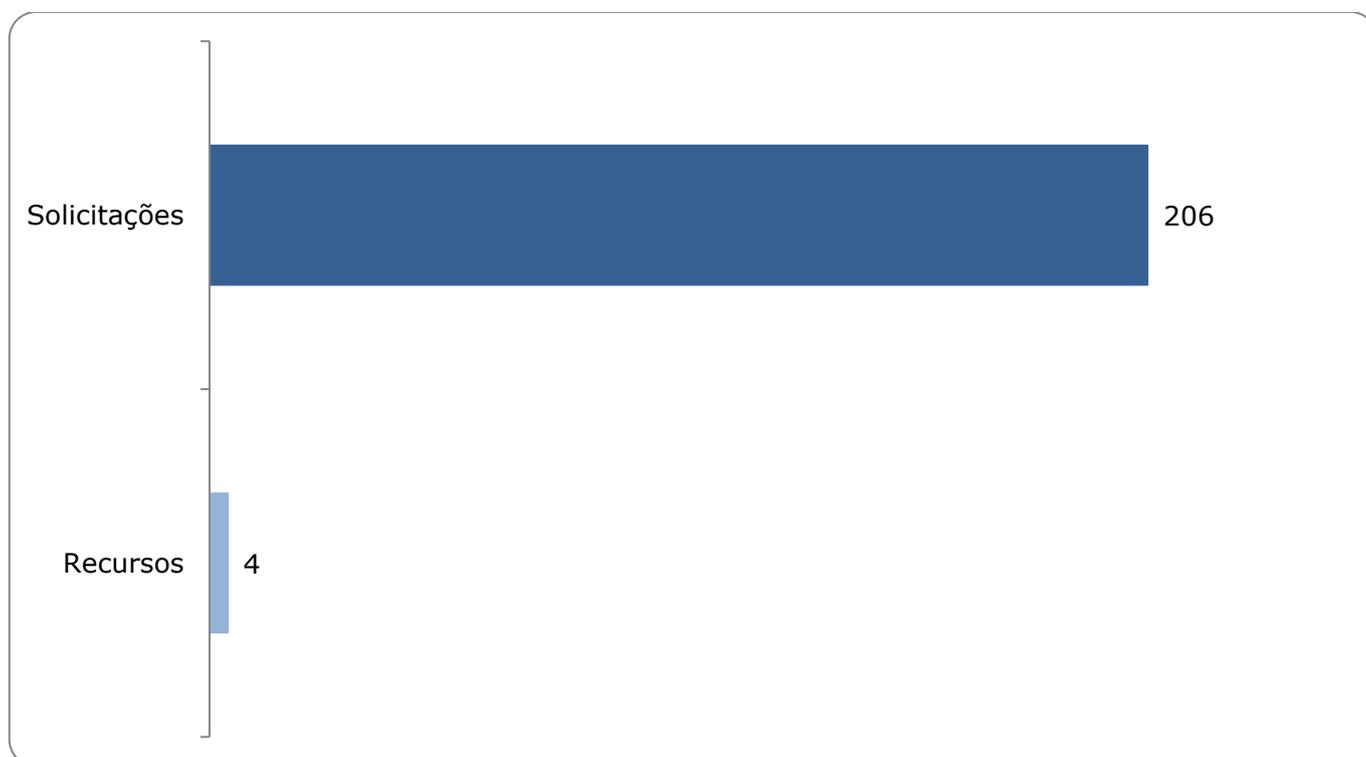
No mês de janeiro, o SIC realizou **206 atendimentos** e 19 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema "CRM-Sugar."

### SOLICITAÇÕES

MÊS	QUANTIDADE
Janeiro/2019	206

### RECURSOS

MÊS	QUANTIDADE
Janeiro/2019	4



## RECORDE

Desde a implantação do SIC, em 2012, foi o maior número de solicitações já registradas em um mês.

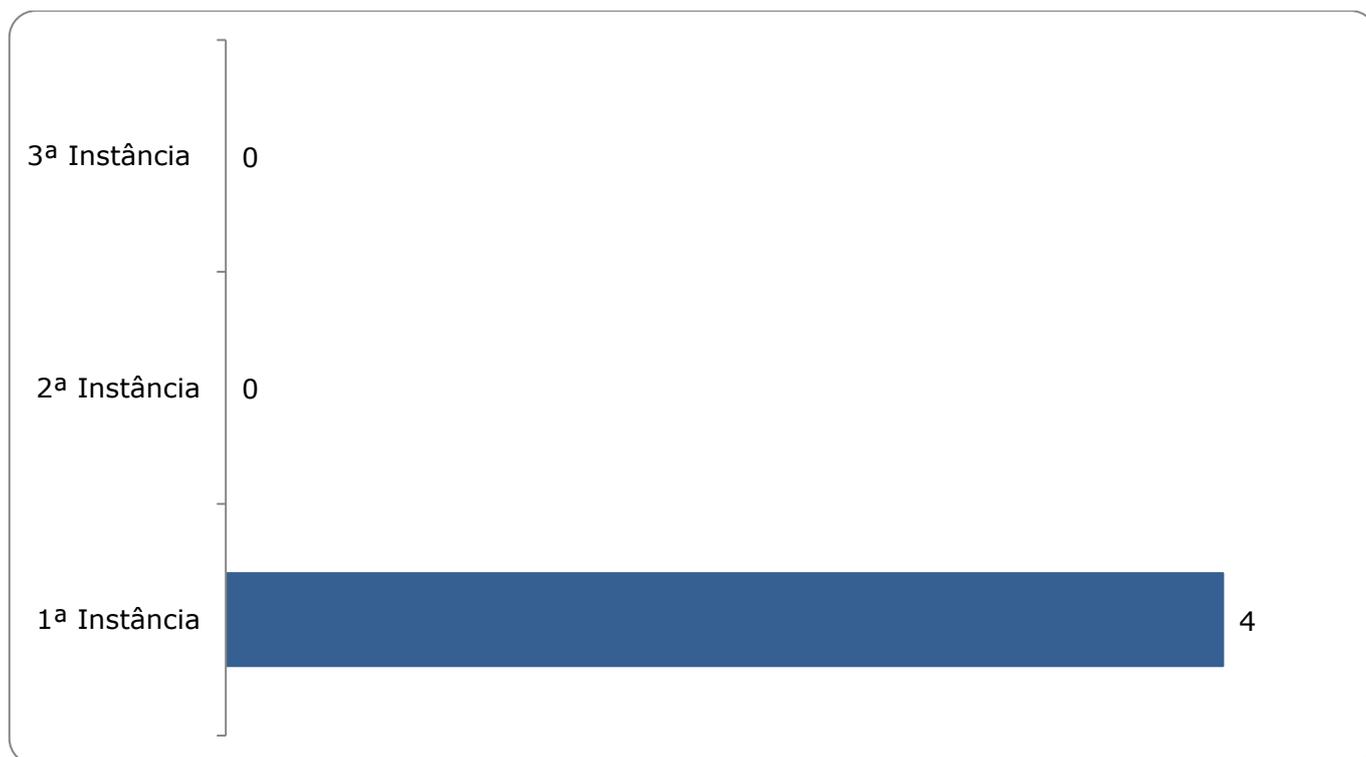
### RECORDE HISTÓRICO DE DEMANDAS POR MÊS - JANEIRO/2019



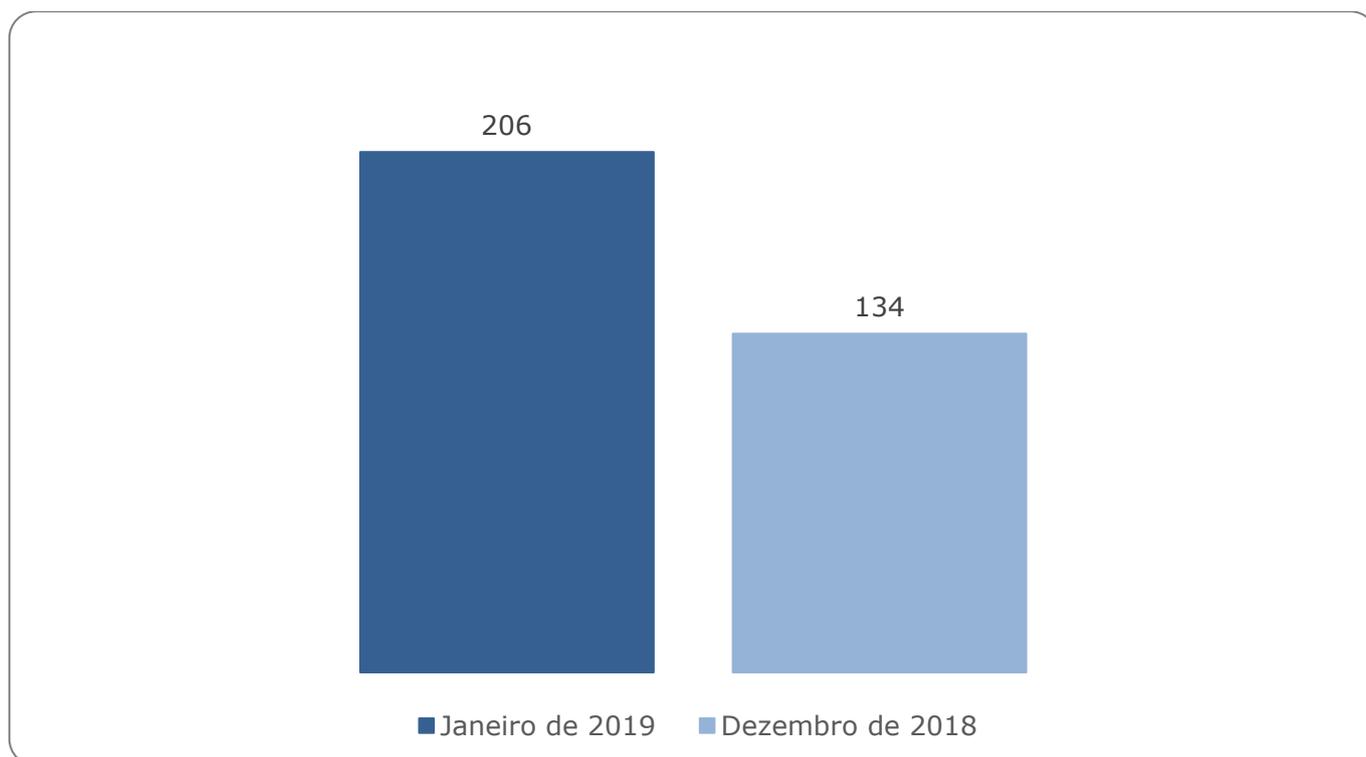
Os recordes anteriores de atendimentos por mês foram em:

- Agosto/2018: 198 demandas;
- Outubro/2018: 178 solicitações.

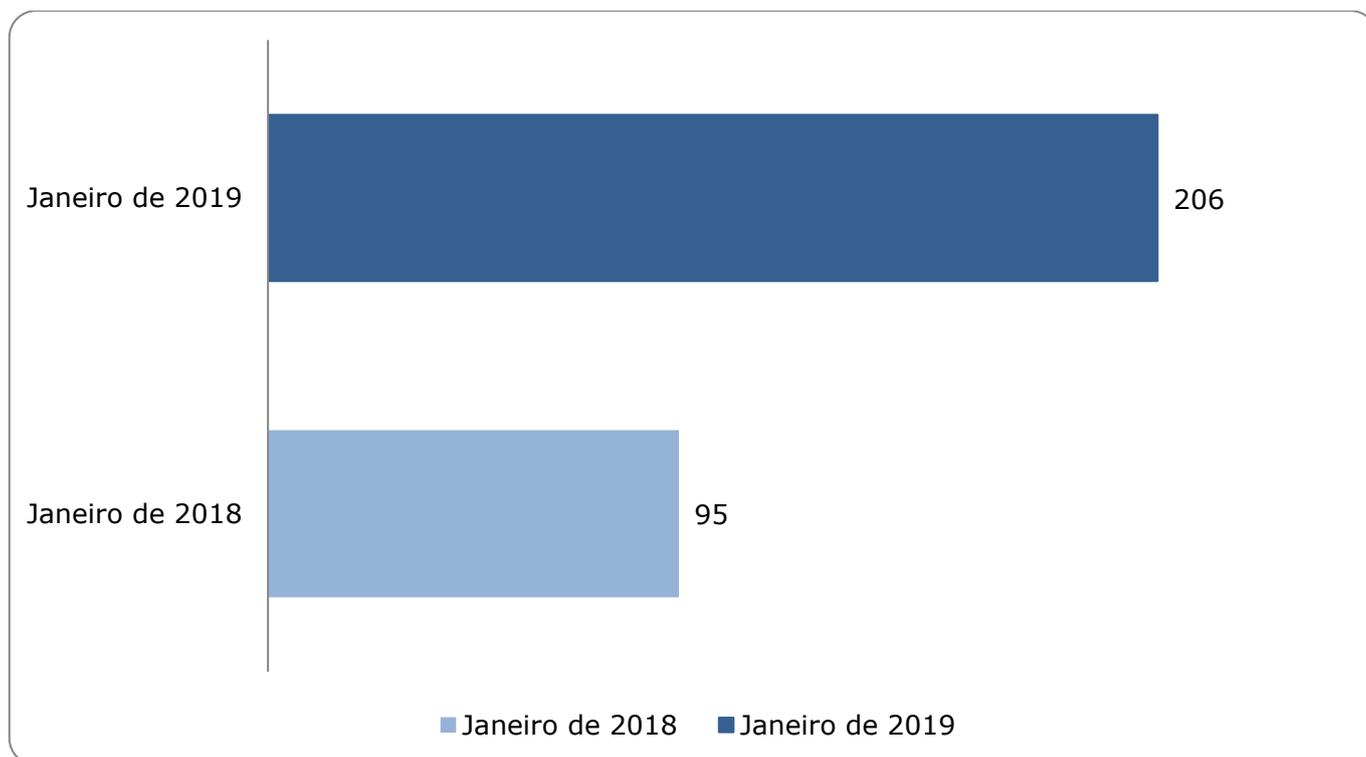
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – JANEIRO/2019



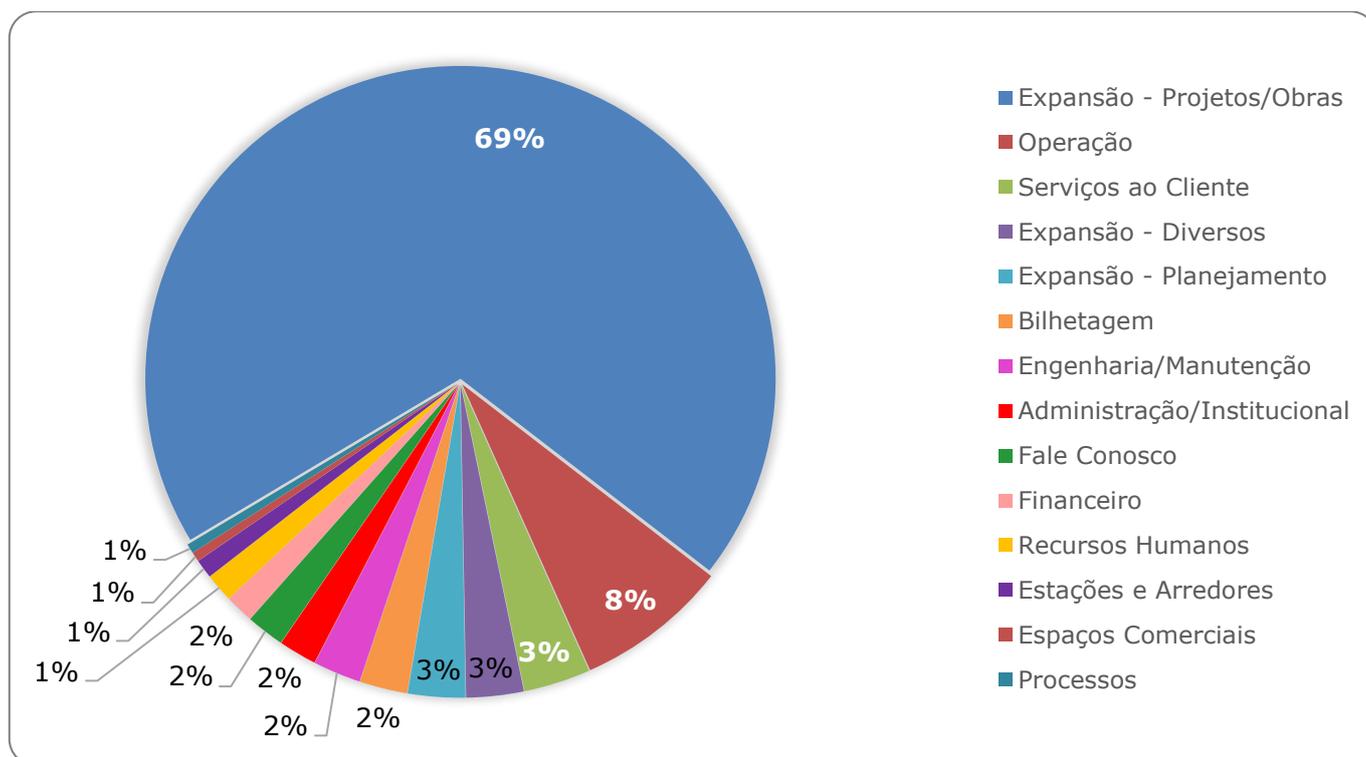
## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



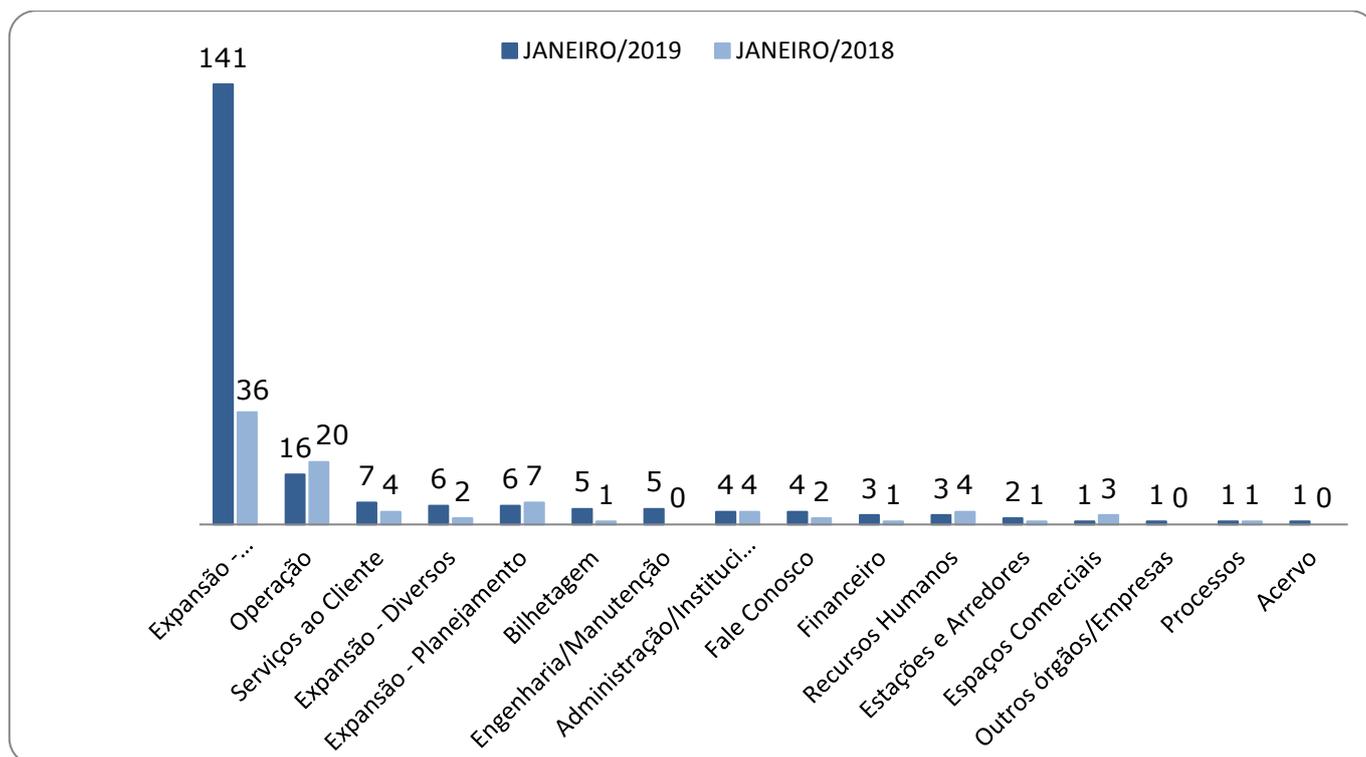
## DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – JANEIRO 2019 E 2018



## PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – JANEIRO/2019

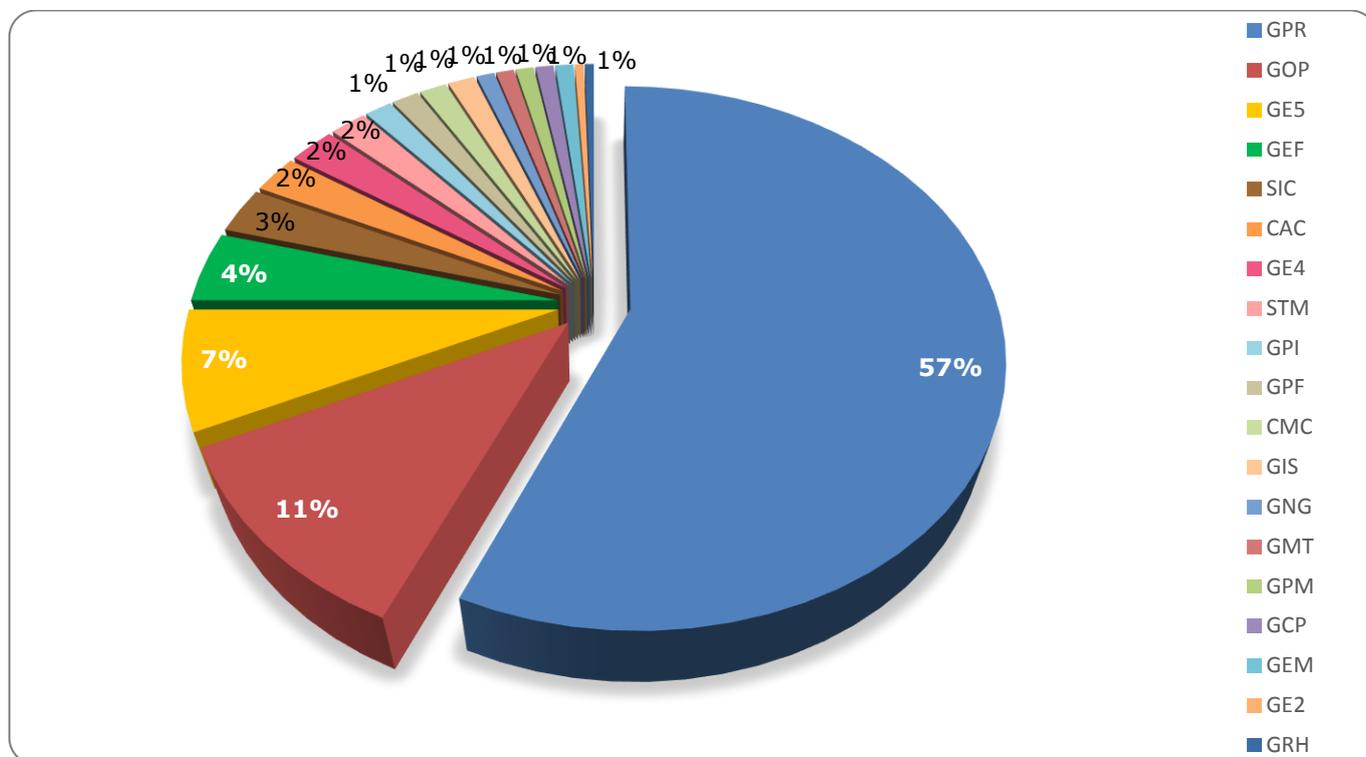


## COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM JANEIRO 2019 E 2018



## ÁREAS SUBSIDIADORAS

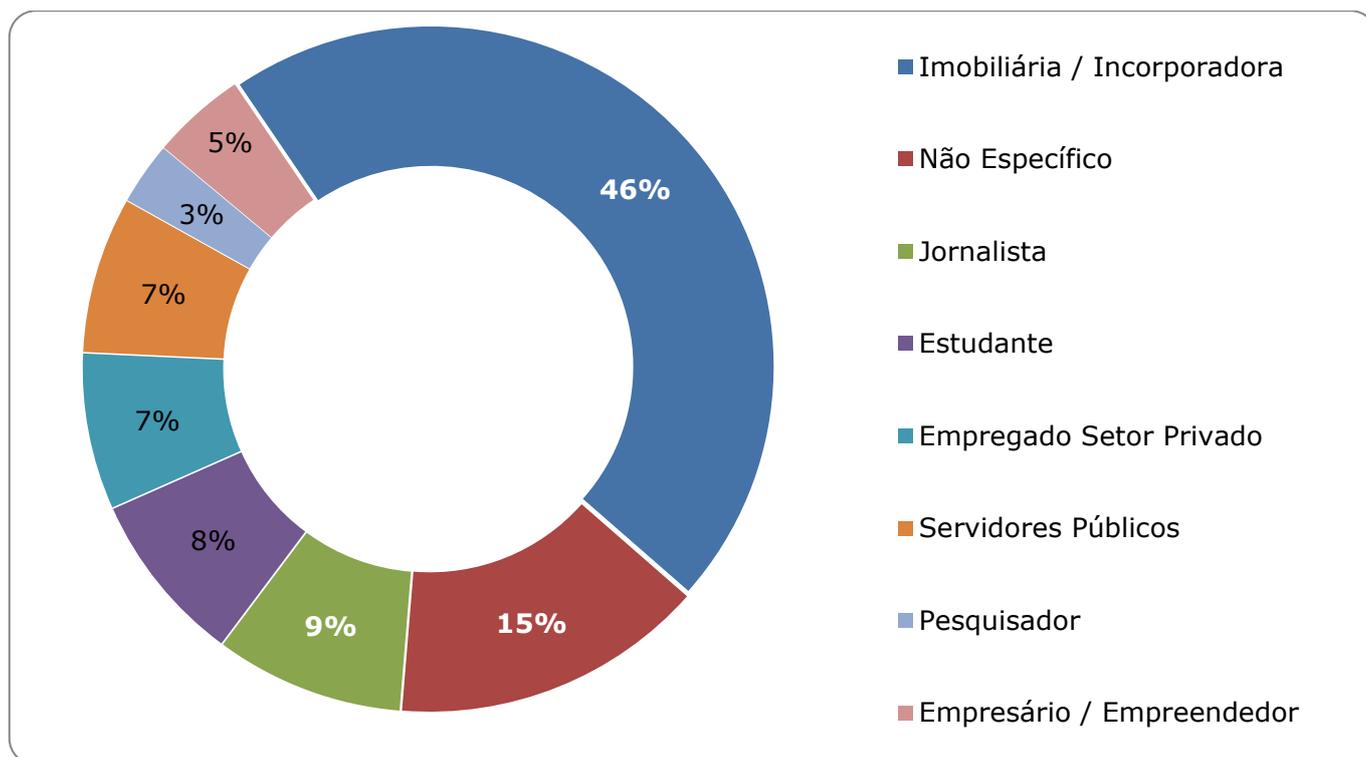
As gerências que mais forneceram subsídios em janeiro foram: GPR, GOP e GE5.



## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – JANEIRO/2019

ASSUNTO	QUANTIDADE
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>141</b>
Obras	120
Desapropriações	20
Projetos Cíveis	1
<b>Operação</b>	<b>16</b>
Ocorrências	9
Procedimento Operacional	3
Relatórios Operacionais	4
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>7</b>
Apoio a estudantes	7
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>6</b>
Cronograma/Prazos	5
Equipamentos/Sistemas	1
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>6</b>
Pesquisa Origem/Destino	2
Mapa Rede Futura	1
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>5</b>
Equipamentos	3
Interferências (túneis e edificações)	2
<b>Bilhetagem</b>	<b>5</b>
Tipo de Bilhetes	4
Bilheteria do Bilhete Único	1
<b>Administração/Institucional</b>	<b>4</b>
Contratos	3
Convênios	1
<b>Fale Conosco</b>	<b>4</b>
Operação	4
<b>Recursos Humanos</b>	<b>3</b>
Certidões/Declarações	1
Concursos	1
Salários de Funcionários	1
<b>Financeiro</b>	<b>3</b>
Repasses de recursos	2
Negócios	1
<b>Estações e Arredores</b>	<b>2</b>
Autorização para afixação de cartazes	1
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>1</b>
Lojas/estandes	1
<b>Processos</b>	<b>1</b>
Licitatórios	1
<b>Acervo</b>	<b>1</b>
Histórico da expansão	1
<b>Outros órgãos/Empresas</b>	<b>1</b>

## PERFIL DOS SOLICITANTES



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM JANEIRO/2019



### Prazos Legais

---

20 dias

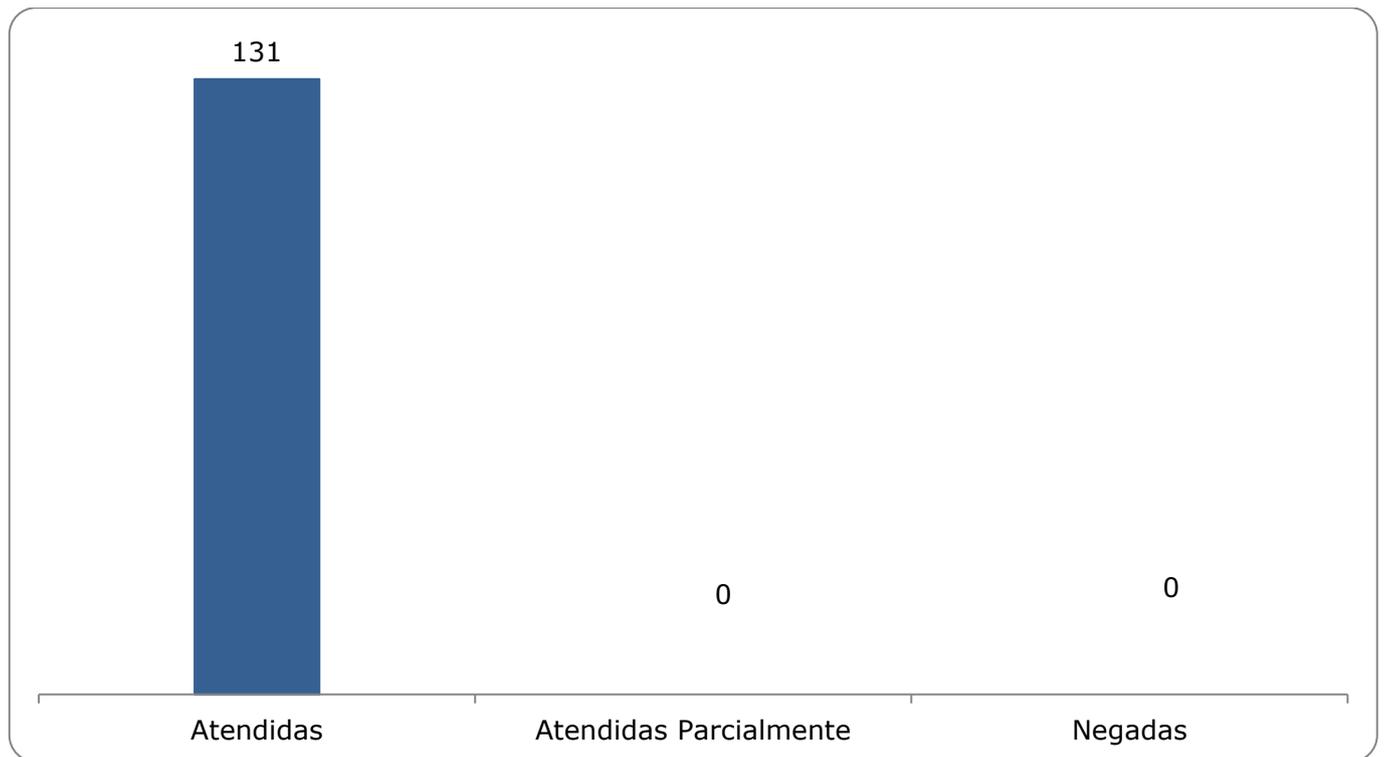
Prazo Total até 30 dias

---

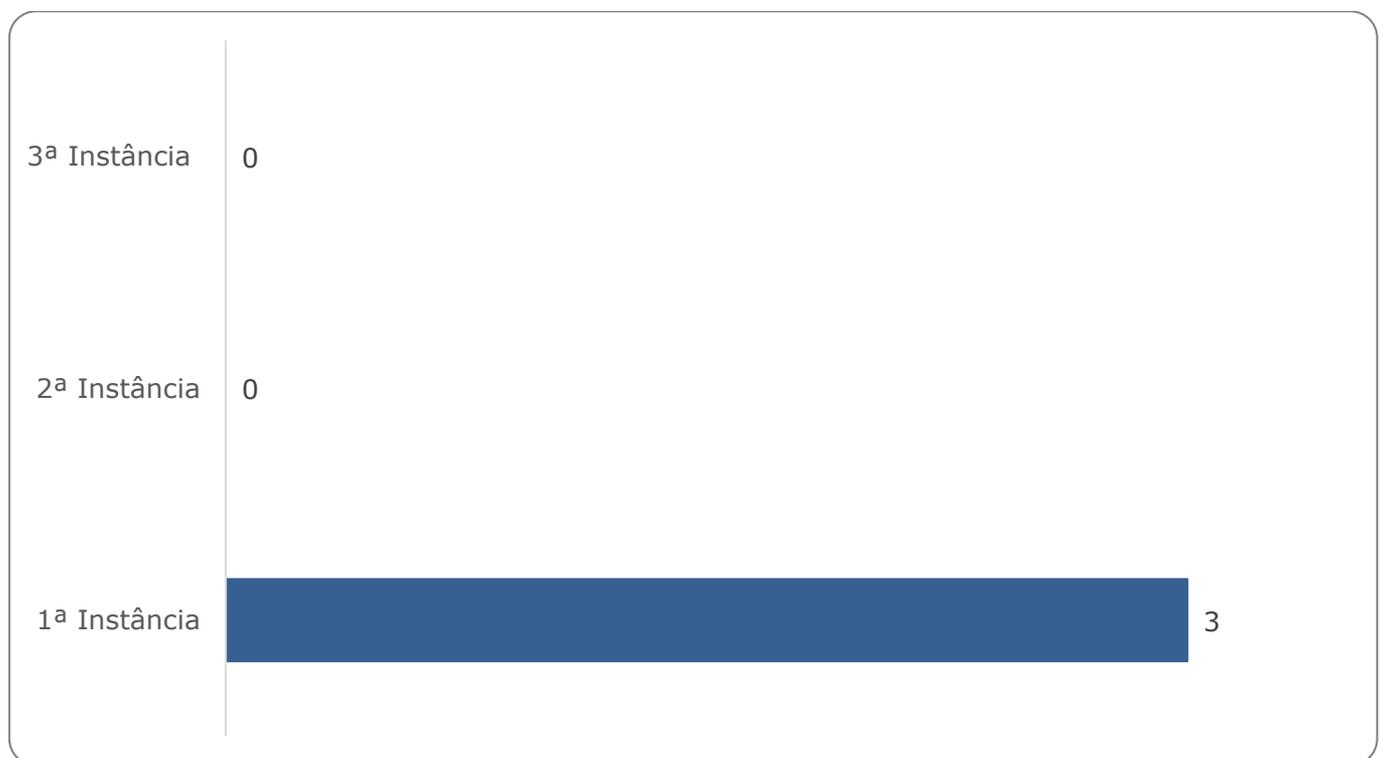
+10 dias - prorrogação

---

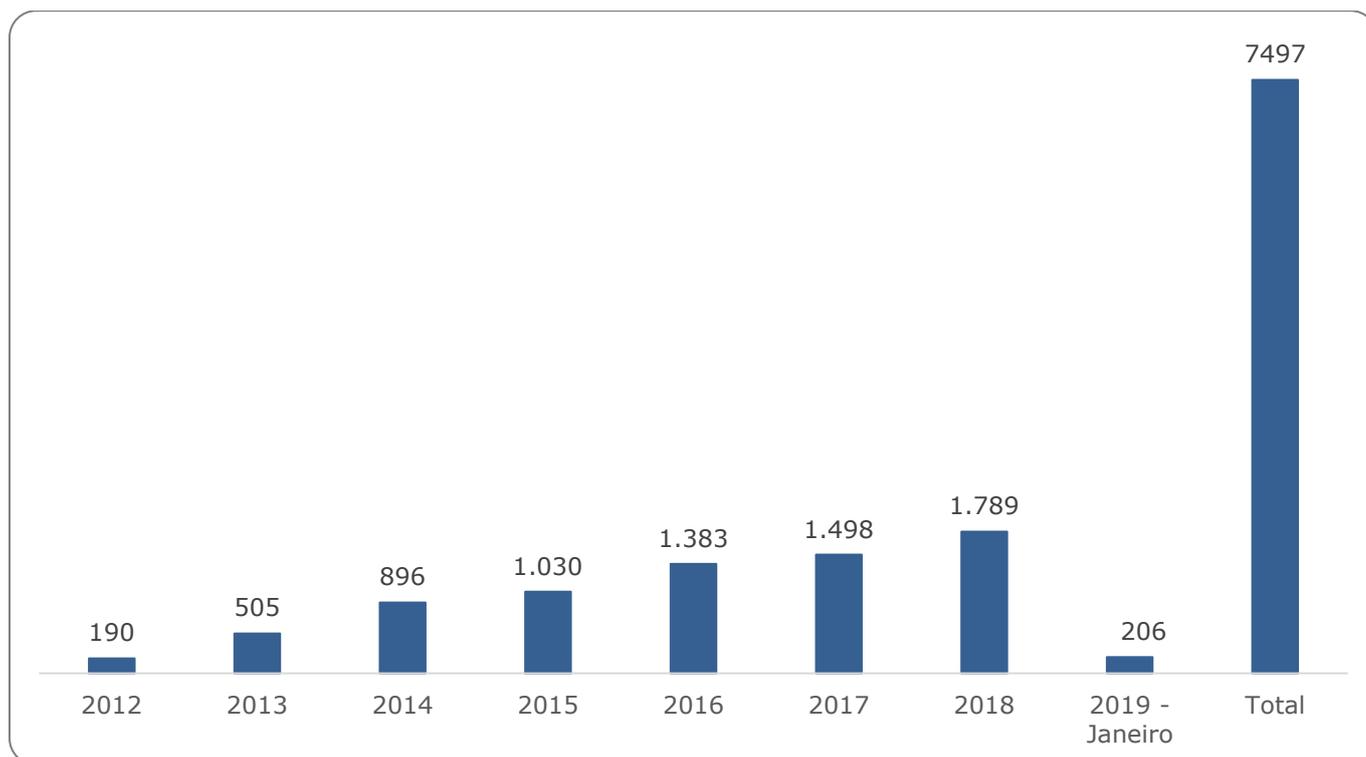
## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – JANEIRO/2019



## TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – JANEIRO/2019



## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



# RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – SIC JANEIRO/2019

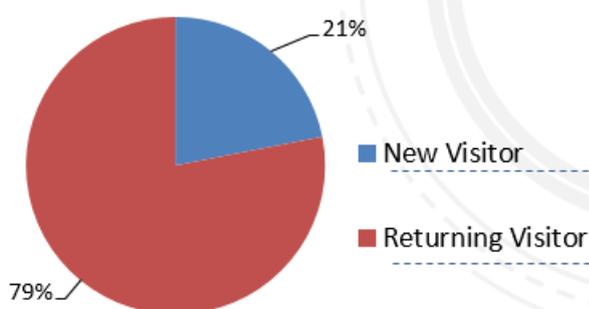
## INTRODUÇÃO

Durante o mês de janeiro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.738 visitas, com uma média de 152 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 25.624 visualizações de páginas e o pico de visitas ocorreu no dia 22/01/2019, terça-feira, com 337 visitantes.

Visualizações de Páginas	25.624
--------------------------	--------

Duração Média por Sessão	00:02:31
--------------------------	----------

Média de Páginas por Sessão	4,67
-----------------------------	------



## VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

### Origem: Países

- Brasil
- EUA
- Reino Unido
- Alemanha
- Espanha

### Origem: Estados

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

# PÁGINAS MAIS VISITADAS EM JANEIRO/2019

## Home

home

Visualizações: 3838

Tempo Médio: 00:00:27

Taxa de Rejeição: 20,35%



## Relatório de expansão e obras

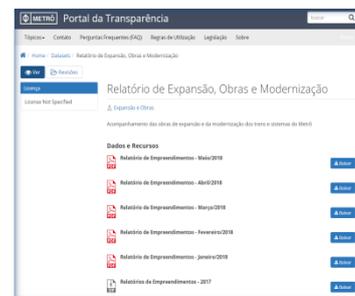
dataset

relatório-de-expansão-  
obras-e-modernização

Visualizações: 2308

Tempo Médio: 00:01:00

Taxa de Rejeição: 47,98%



## Pessoal

pessoal

Visualizações: 1527

Tempo Médio: 00:00:15

Taxa de Rejeição: 30,00%

