

MARÇO/2019

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - MARÇO/2019

INTRODUÇÃO

No mês de março, o SIC realizou **200 atendimentos** e 16 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema "CRM-Sugar."

SOLICITAÇÕES

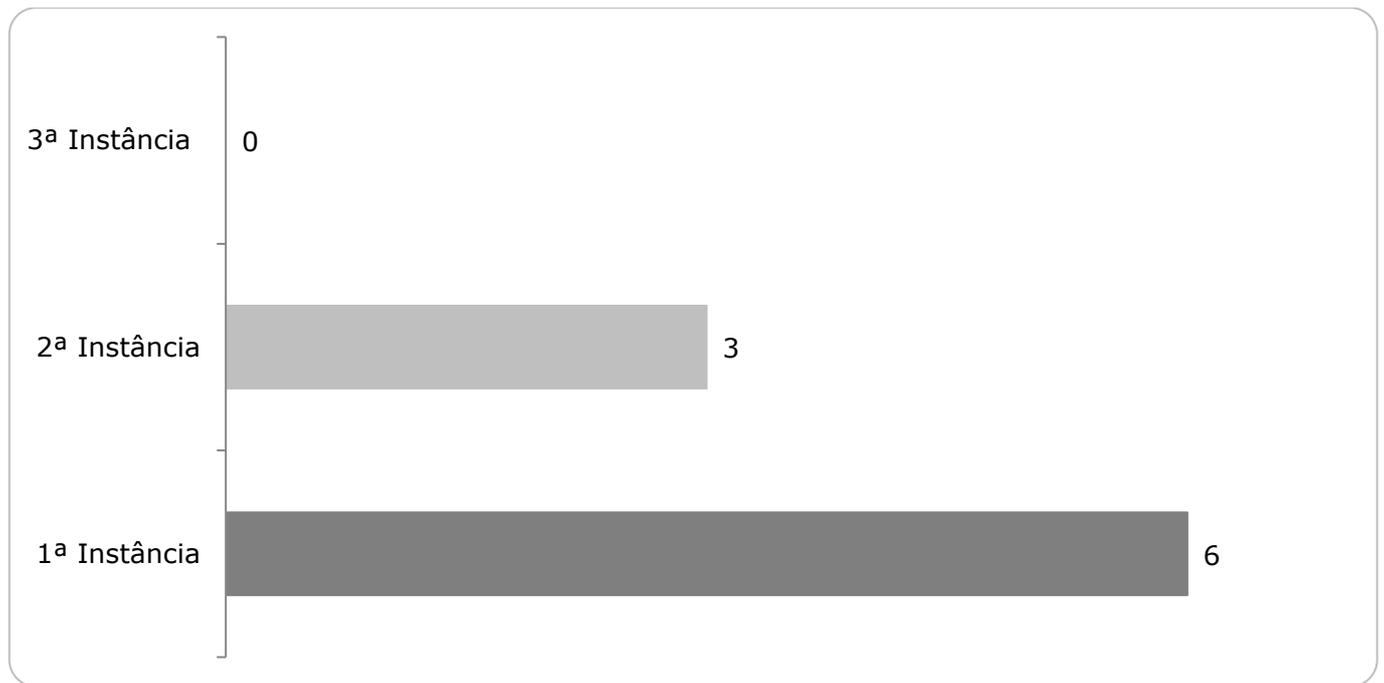
MÊS	QUANTIDADE
Março/2019	200

RECURSOS

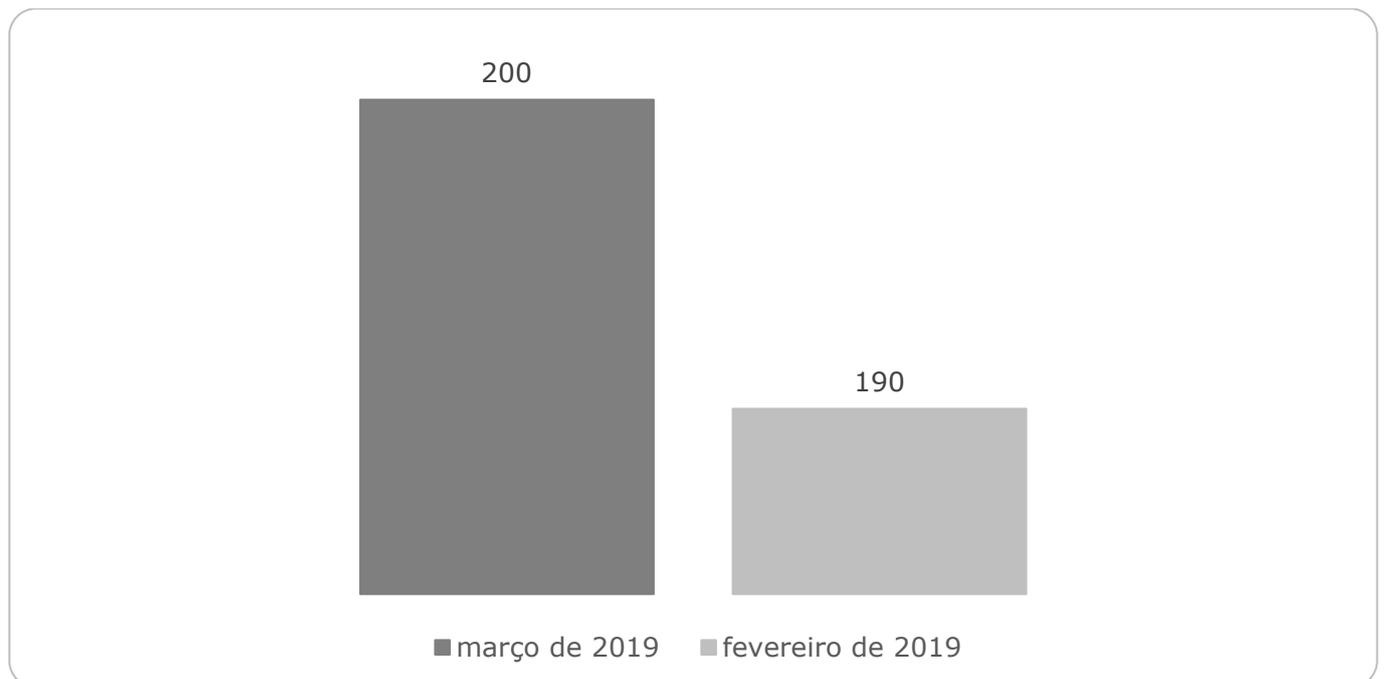
MÊS	QUANTIDADE
Março/2019	9



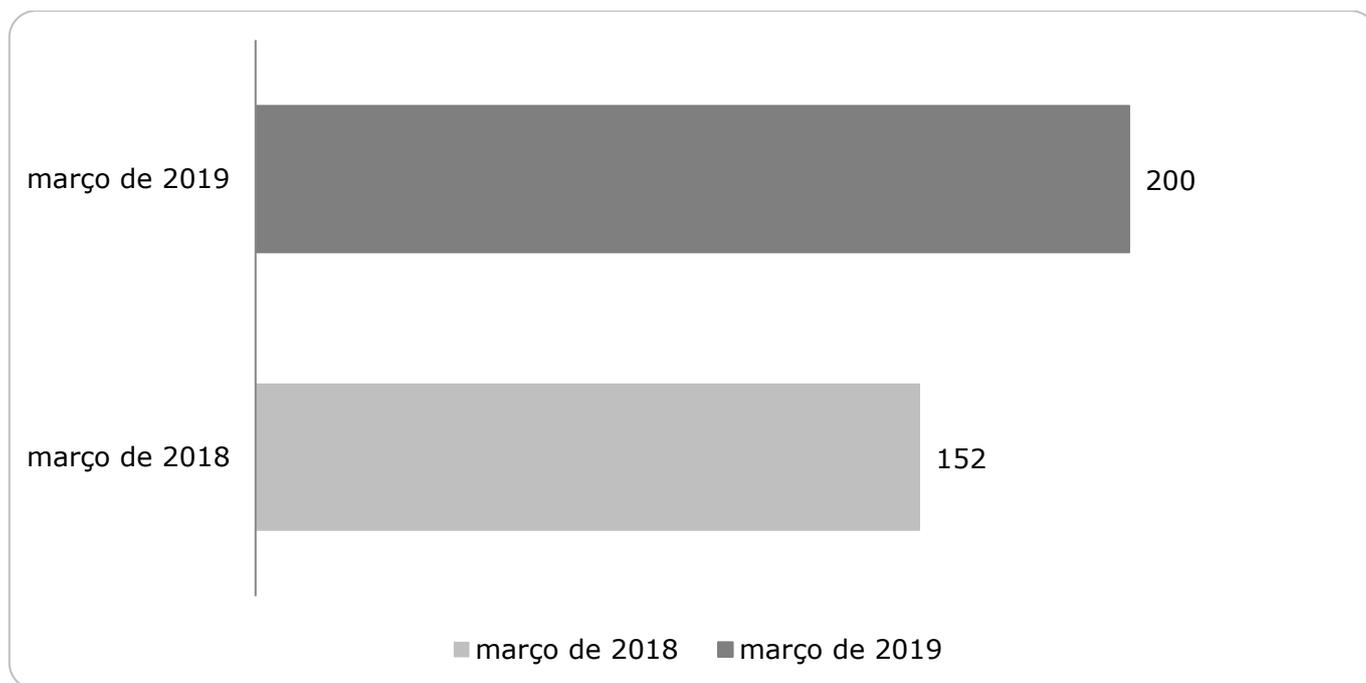
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – MARÇO/2019



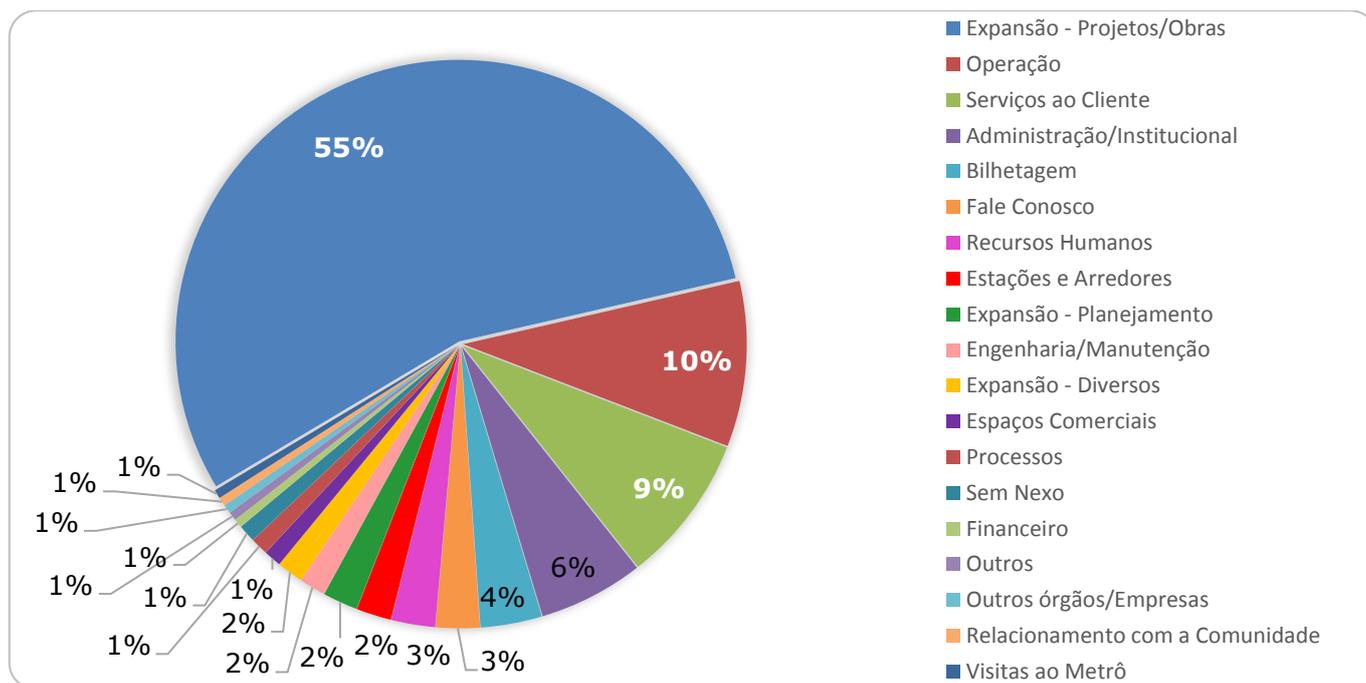
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



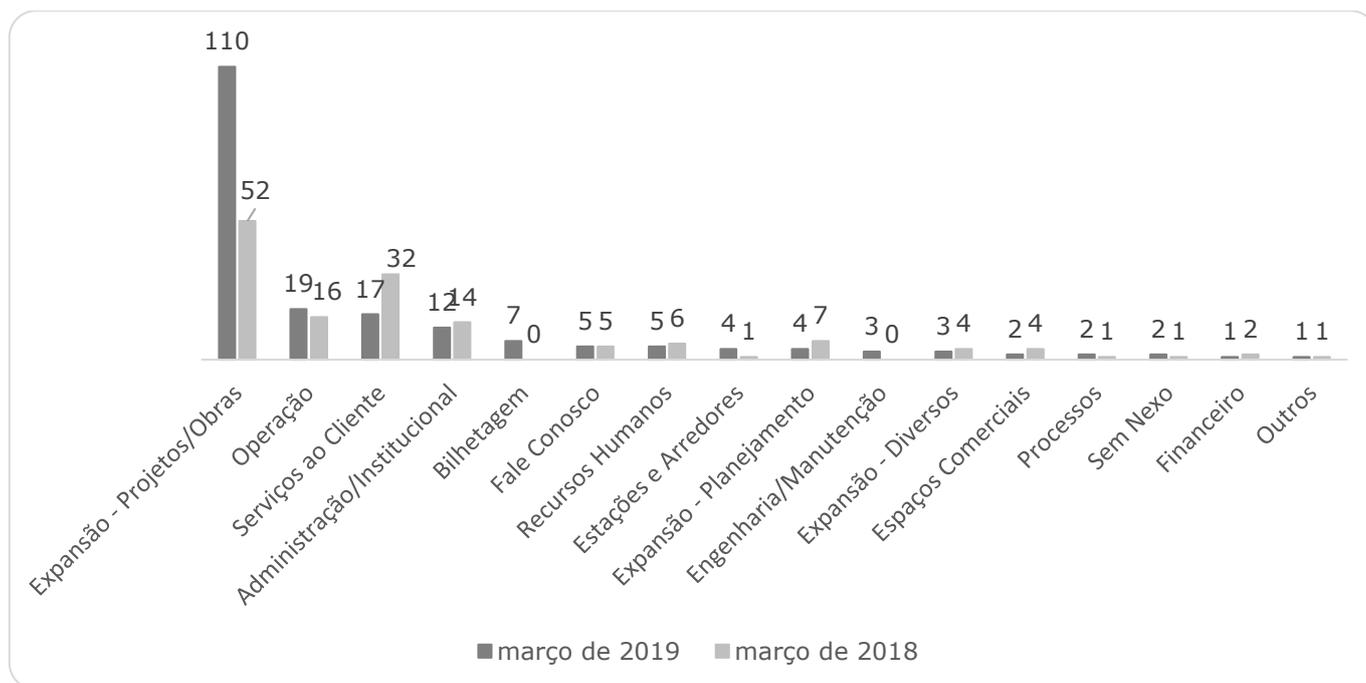
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – MARÇO 2019 E 2018



PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – MARÇO/2019



COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM MARÇO 2019 E 2018

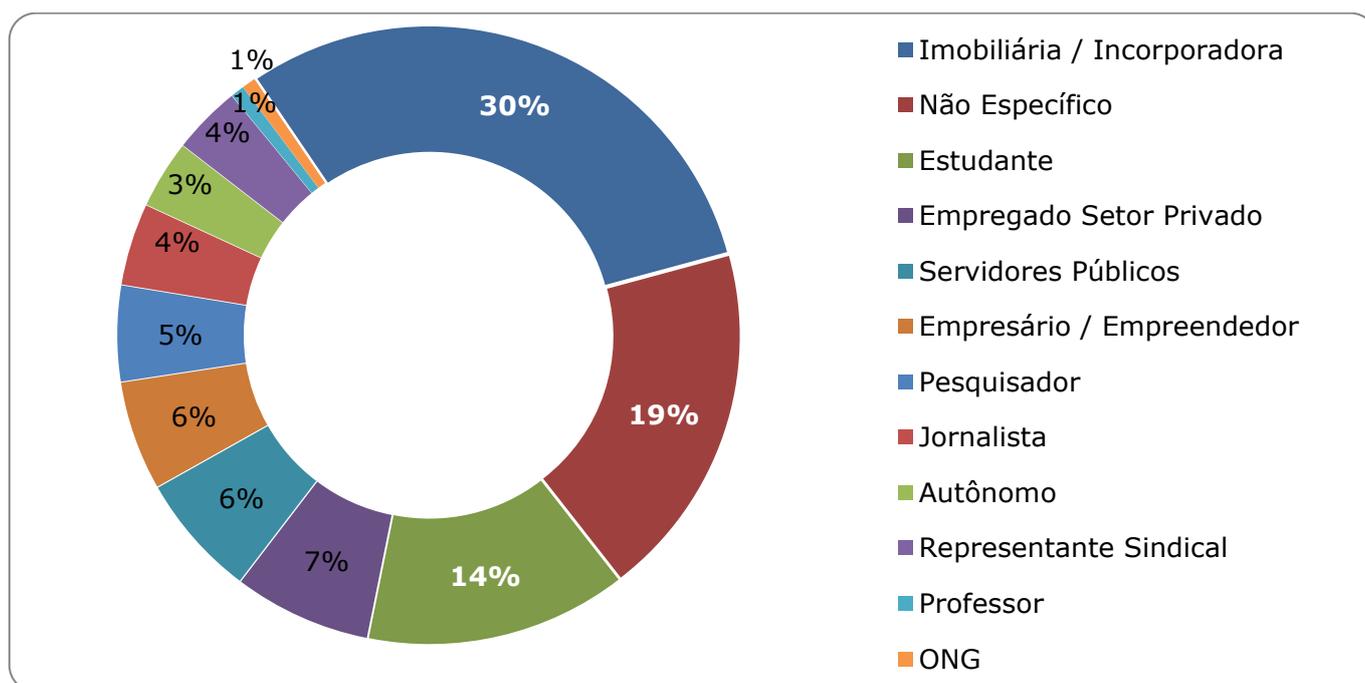


RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – MARÇO/2019

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	110
Obras	86
Desapropriações	24
Operação	19
Relatórios Operacionais	9
Ocorrências	6
Procedimento Operacional	3
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Serviços ao Cliente	17
Apoio a estudantes	16
SMS	1
Administração/Institucional	12
Contratos	12
Bilhetagem	7
Bilheterias do Metrô	4
Bilhetes Gratuitos	3
Fale Conosco	5
Operação	5
Recursos Humanos	5
Quadro de Empregados	3
Certidões/Declarações	1
Organograma	1
Estações e Arredores	4
Autorização para atirar fotografia	4
Expansão - Planejamento	4

Pesquisa Origem/Destino	2
Projeto Funcional	2
Engenharia/Manutenção	3
Obras de Manutenção	2
Interferências (túneis e edificações)	1
Expansão - Diversos	3
Cronograma/Prazos	2
Equipamentos/Sistemas	1
Espaços Comerciais	2
Lojas/estandes	1
Outros	1
Processos	2
Judiciais	1
Administrativos	1
Sem Nexo	2
Financeiro	1
Negócios	1
Relacionamento com a Comunidade	1
Desapropriações	1
Visitas ao Metrô	1
Conheça o seu Metrô	1
Outros órgãos/Empresas	1
Outros	1
TOTAL	200

PERFIL DOS SOLICITANTES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM MARÇO/2019



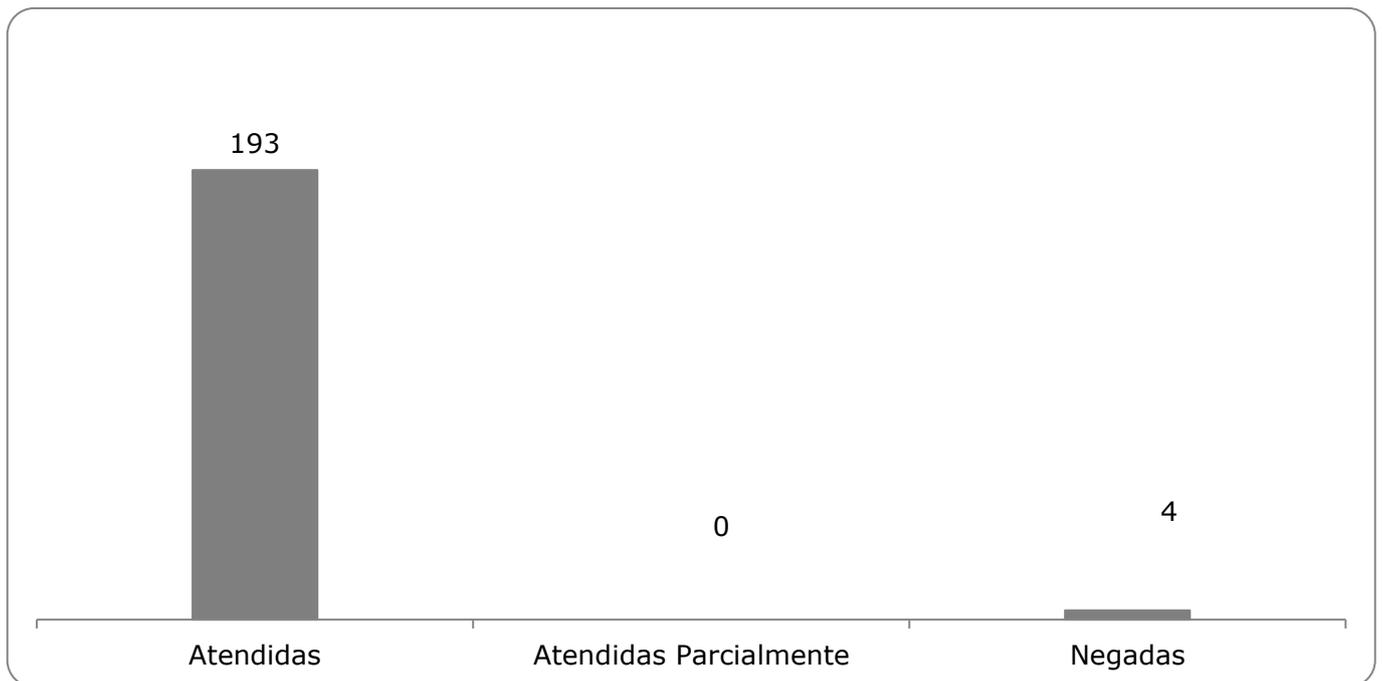
Prazos Legais

20 dias

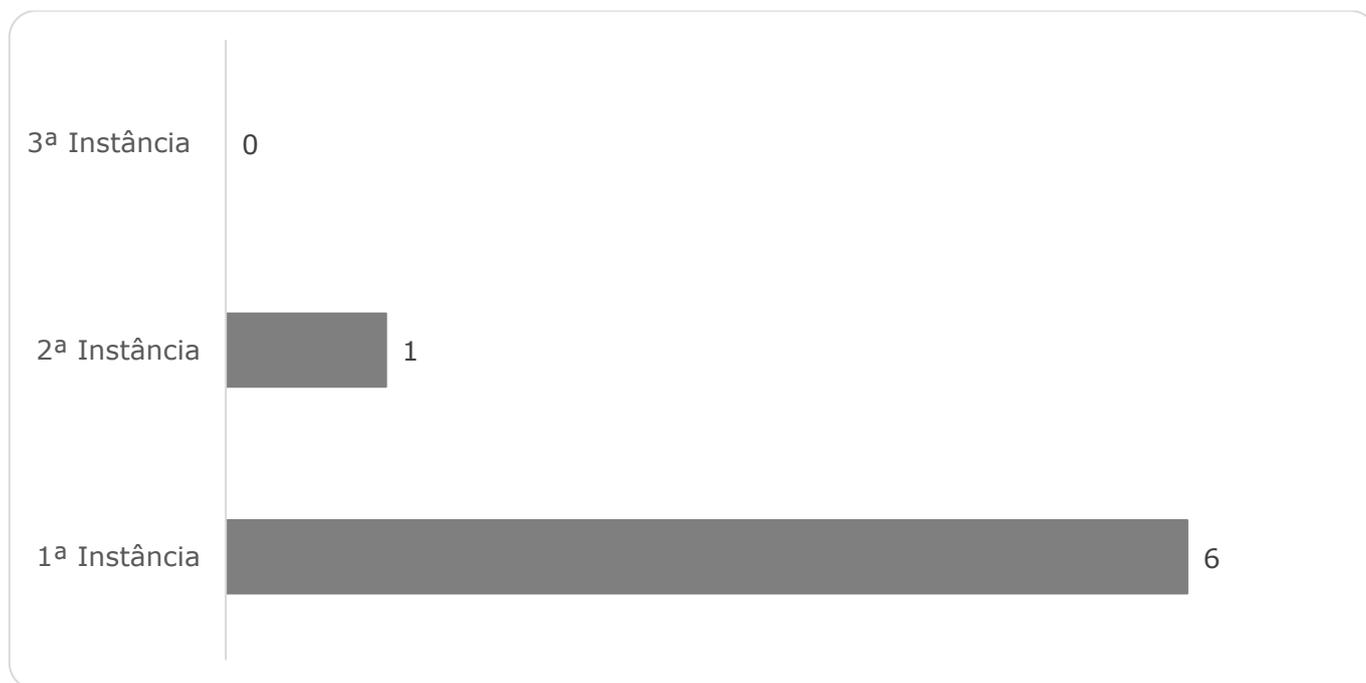
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

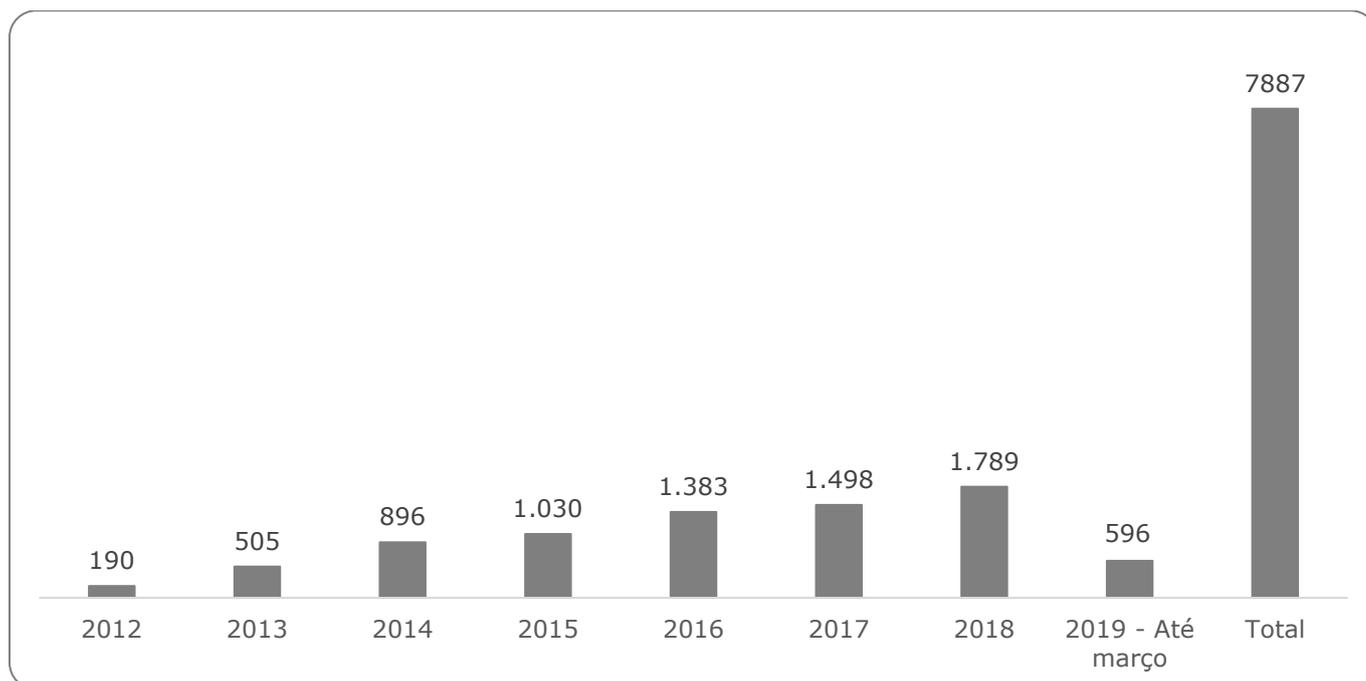
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – MARÇO/2019



TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – MARÇO/2019



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – MARÇO/2019

INTRODUÇÃO

Durante o mês de março, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.772 visitas, com uma média de 153 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 26.015 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 25/03/2019, segunda-feira, com 263 visitantes.

Visualizações de Páginas

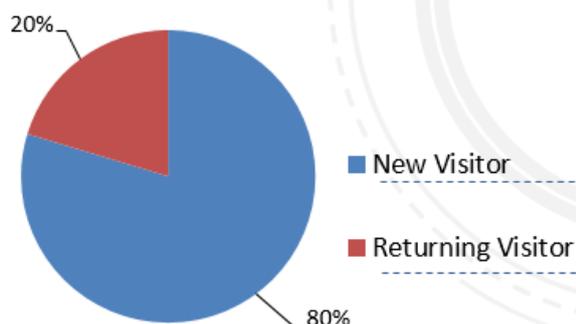
26.015

Duração Média por Sessão

00:02:51

Média de Páginas por Sessão

4,72



New Visitor

3.765

Returning Visitor

960

VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem: Países

■ Brasil

■ EUA

■ Portugal

■ Alemanha

■ Canadá

Origem: Estados

■ São Paulo

■ Rio de Janeiro

■ Minas Gerais

■ Distrito Federal

■ Paraná

PÁGINAS MAIS VISITADAS EM MARÇO/2019

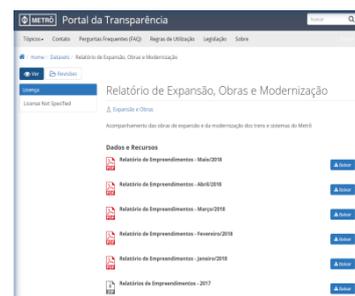
Home

Visualizações: 3230
Tempo Médio: 00:00:29
Taxa de Rejeição: 32,75%



Relatório de expansão e obras

Visualizações: 1784
Tempo Médio: 00:00:50
Taxa de Rejeição: 41,45%



Pessoal

Visualizações: 1292
Tempo Médio: 00:00:15
Taxa de Rejeição: 41,45%



Demanda

Visualizações: 1110
Tempo Médio: 00:01:10
Taxa de Rejeição: 31,18%

