

JUNHO/2019

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - JUNHO/2019

INTRODUÇÃO

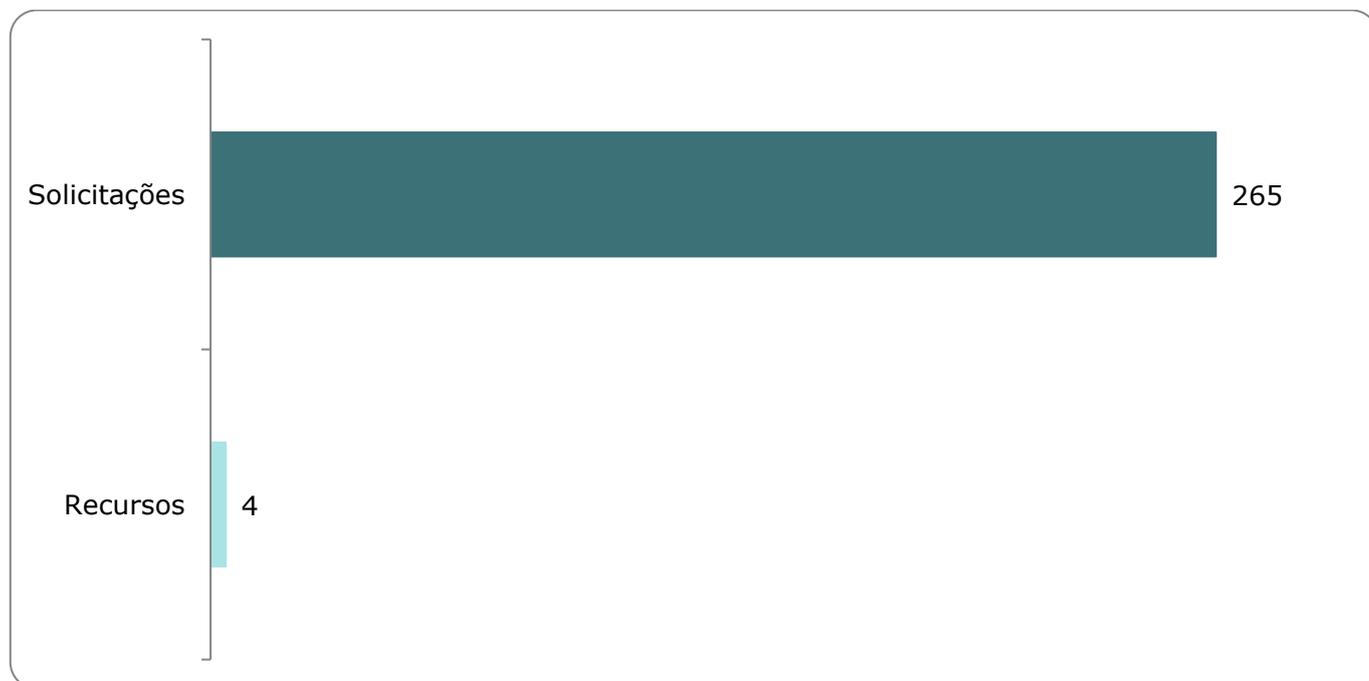
No mês de junho, o SIC realizou **265 atendimentos** e 18 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema “CRM-Sugar.”

SOLICITAÇÕES

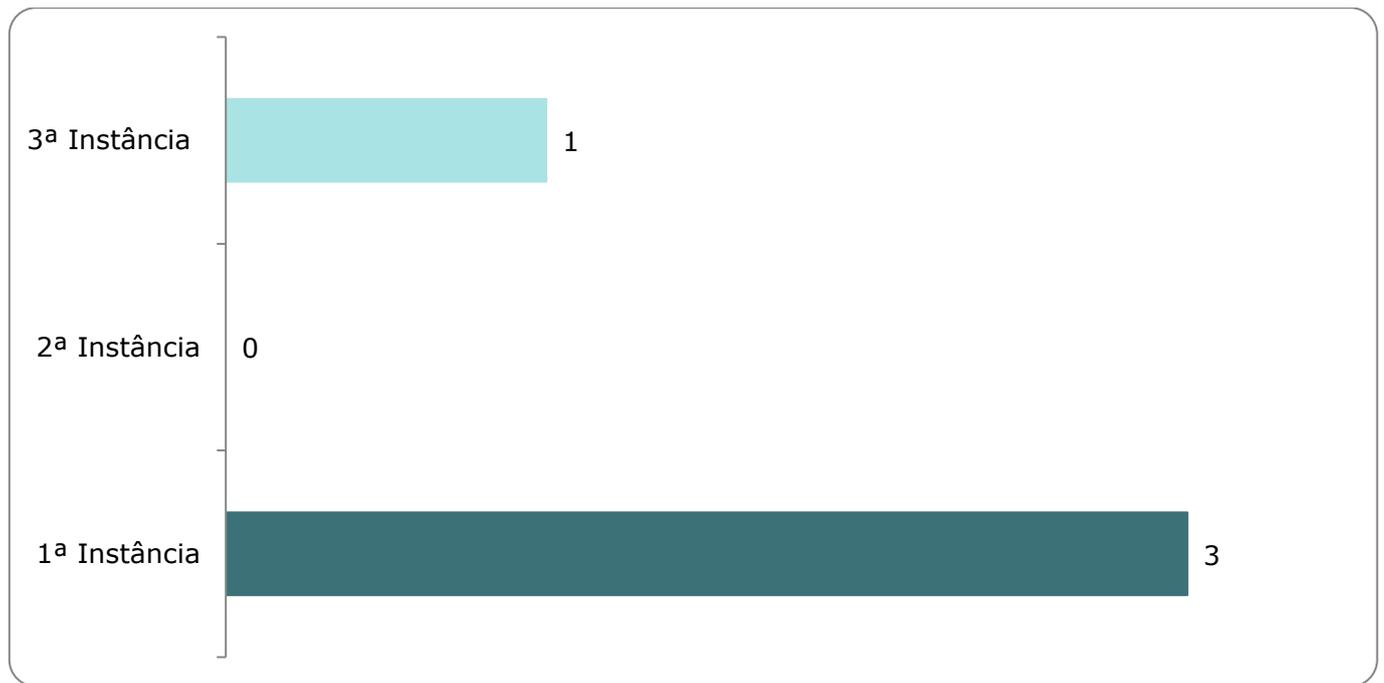
MÊS	QUANTIDADE
Junho/2019	265

RECURSOS

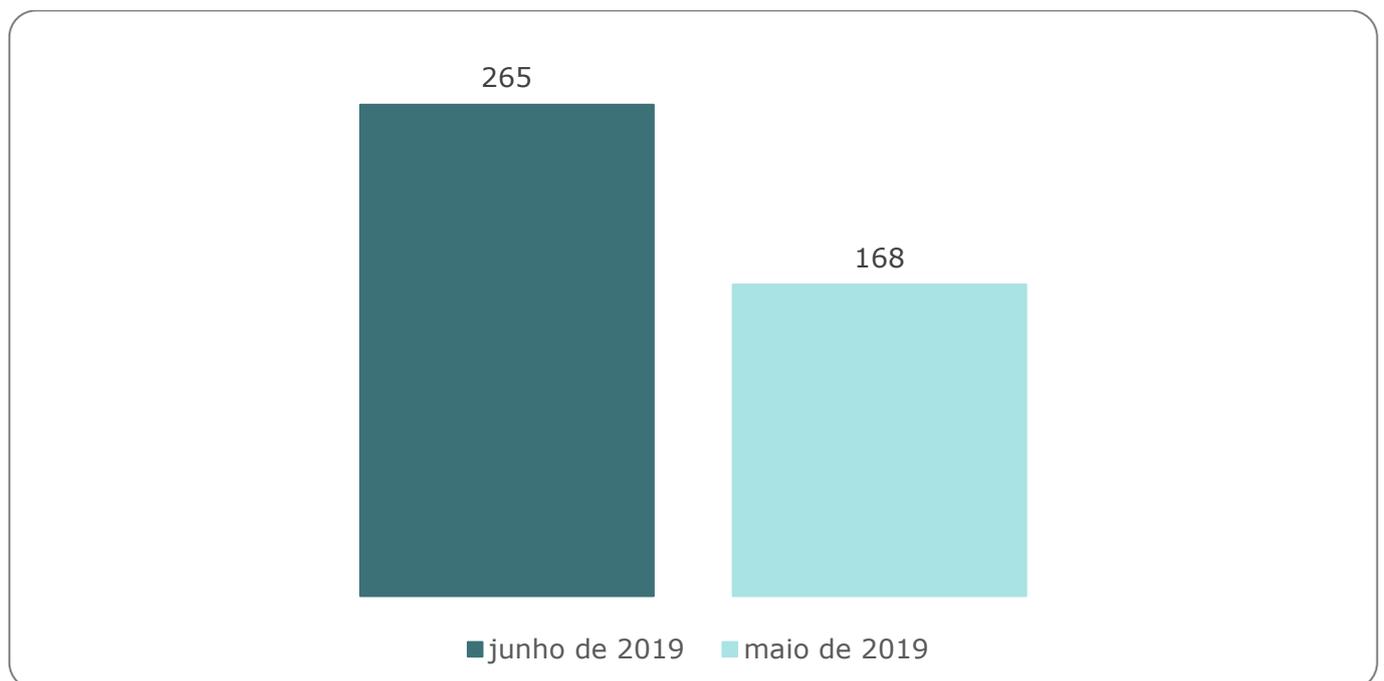
MÊS	QUANTIDADE
Junho/2019	4



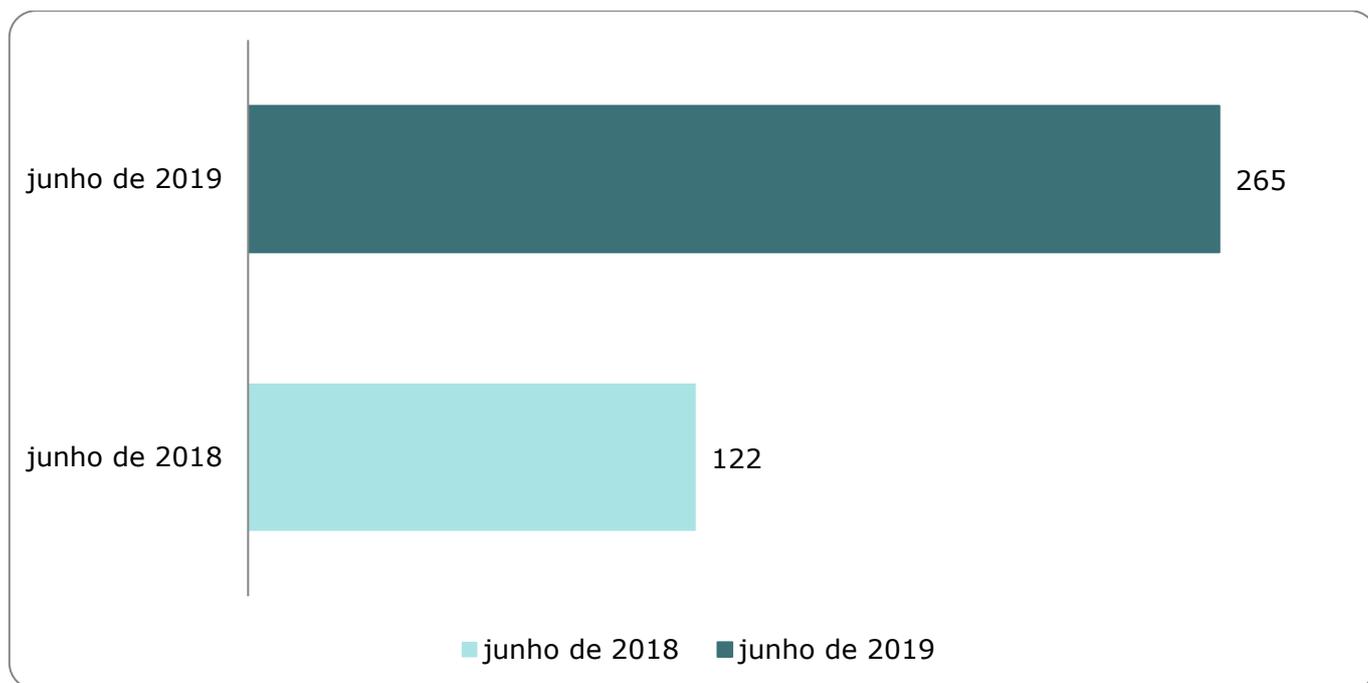
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – JUNHO/2019



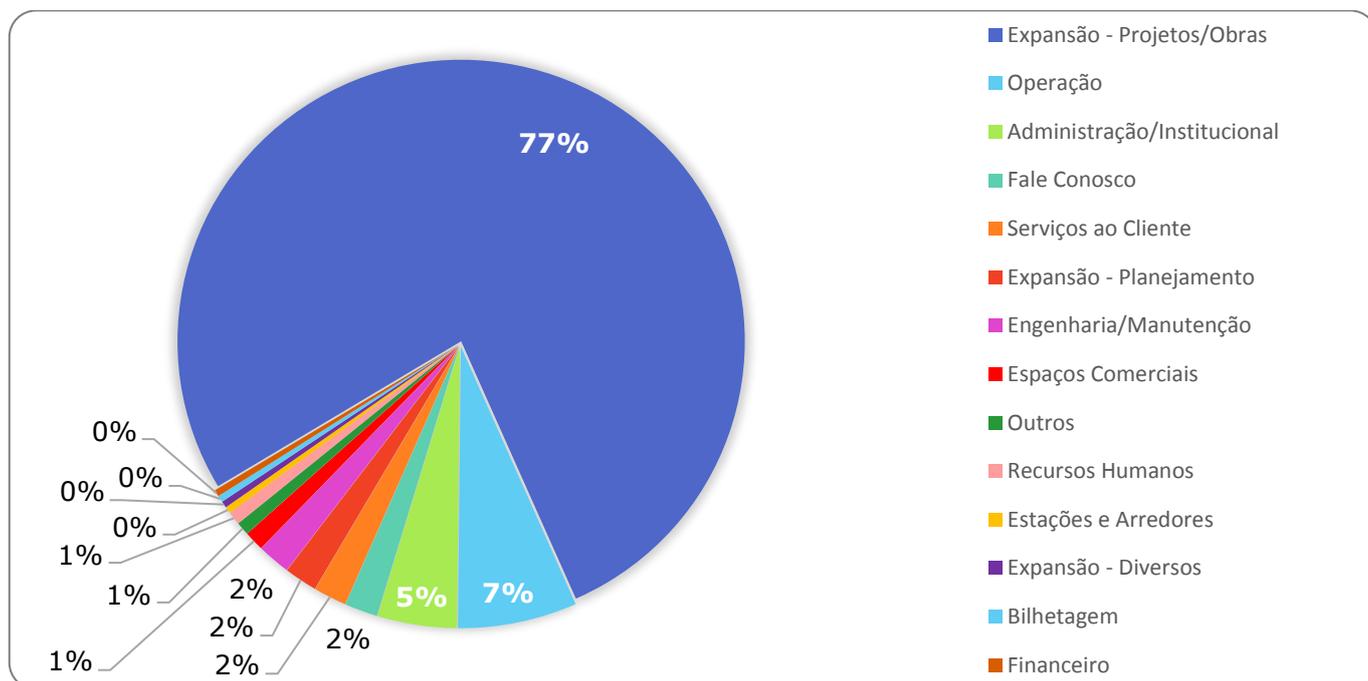
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



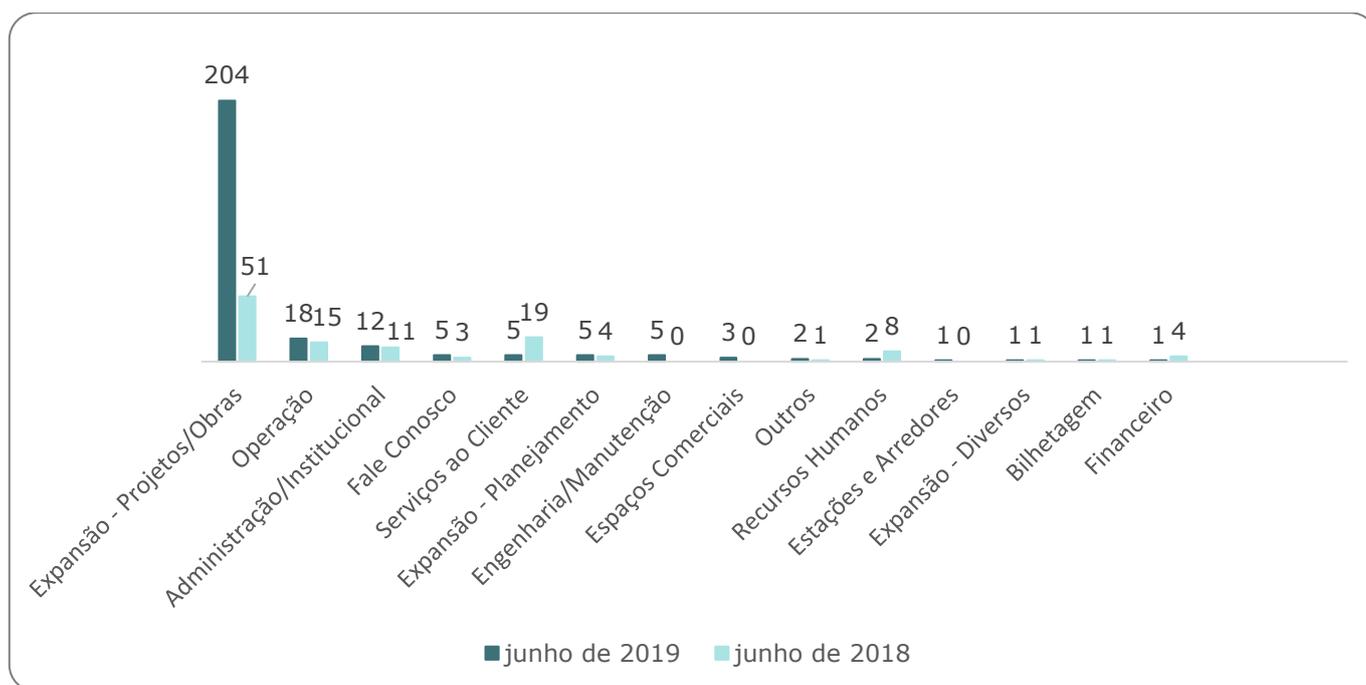
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – JUNHO 2019 E 2018



PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – JUNHO/2019



COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM JUNHO 2019 E 2018

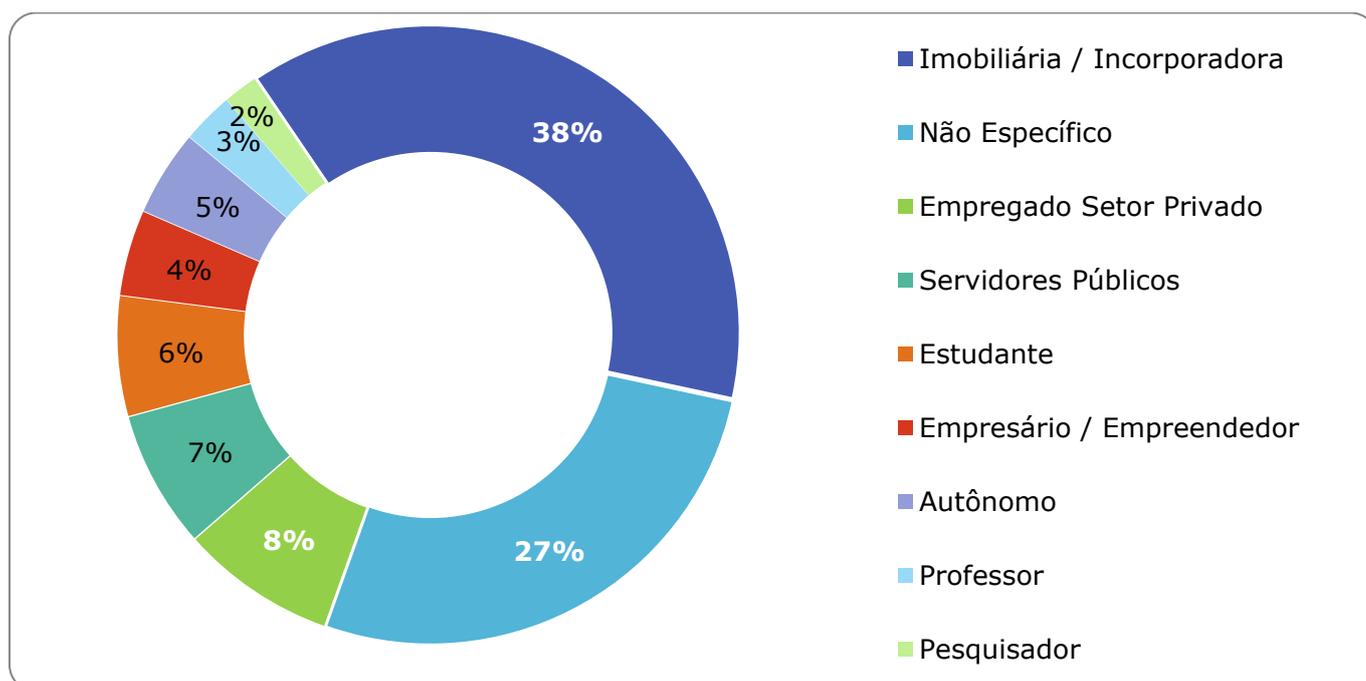


RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – JUNHO/2019

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	204
Obras	175
Desapropriações	27
Projetos Cíveis	2
Operação	18
Relatórios Operacionais	10
Ocorrências	4
Pesquisa de satisfação do usuário	2
Estratégia Operacional	1
Procedimento Operacional	1
Administração/Institucional	12
Contratos	12
Fale Conosco	5
Operação	5
Serviços ao Cliente	5
Apoio a estudantes	4
Achados e Perdidos	1
Expansão - Planejamento	5
Pesquisa Origem/Destino	3
Mapa da Rede Futura	2
Engenharia/Manutenção	5
Equipamentos	2
Proteção acústica	2
Outros	1

Espaços Comerciais	3
Lojas/estandes	2
Outros	1
Recursos Humanos	2
Normas internas	1
Certidões/Declarações	1
Outros	2
Estações e Arredores	1
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
Bilhetagem	1
Bilhetes Gratuitos	1
Expansão - Diversos	1
Cronograma/Prazos	1
Financeiro	1
Negócios	1
TOTAL	265

PERFIL DOS SOLICITANTES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM JUNHO/2019



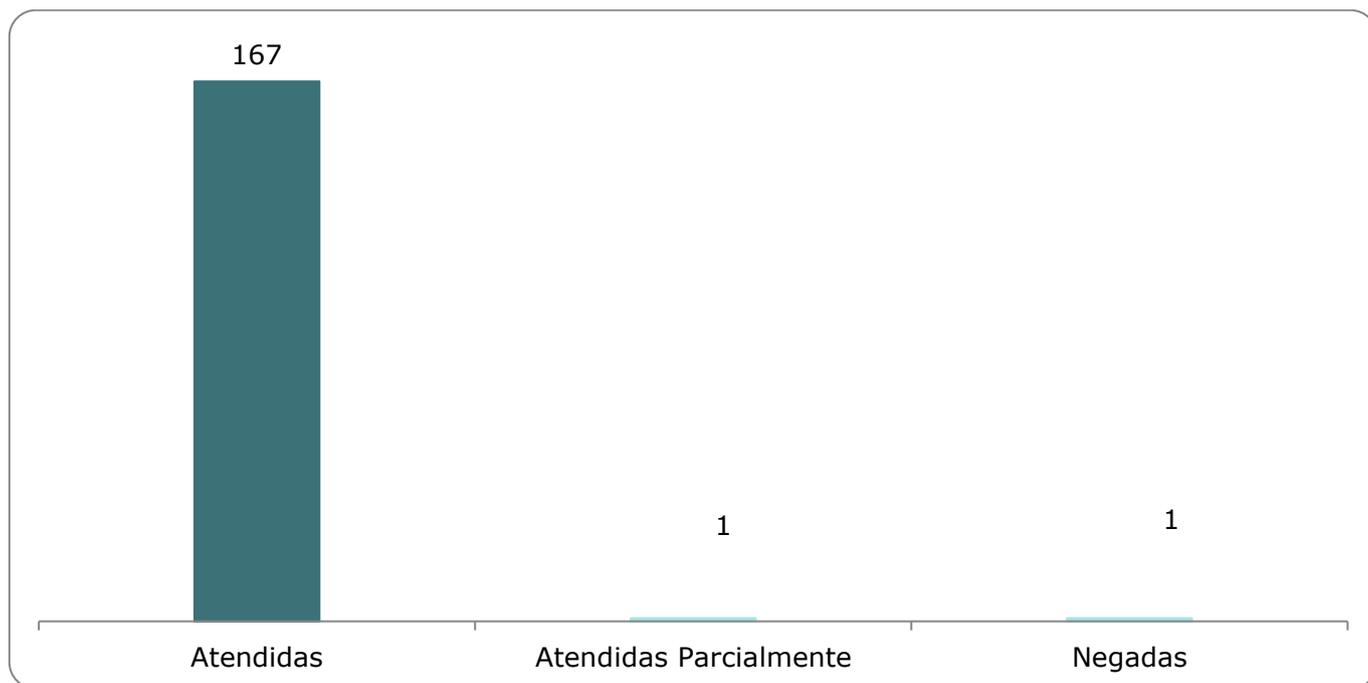
Prazos Legais

20 dias

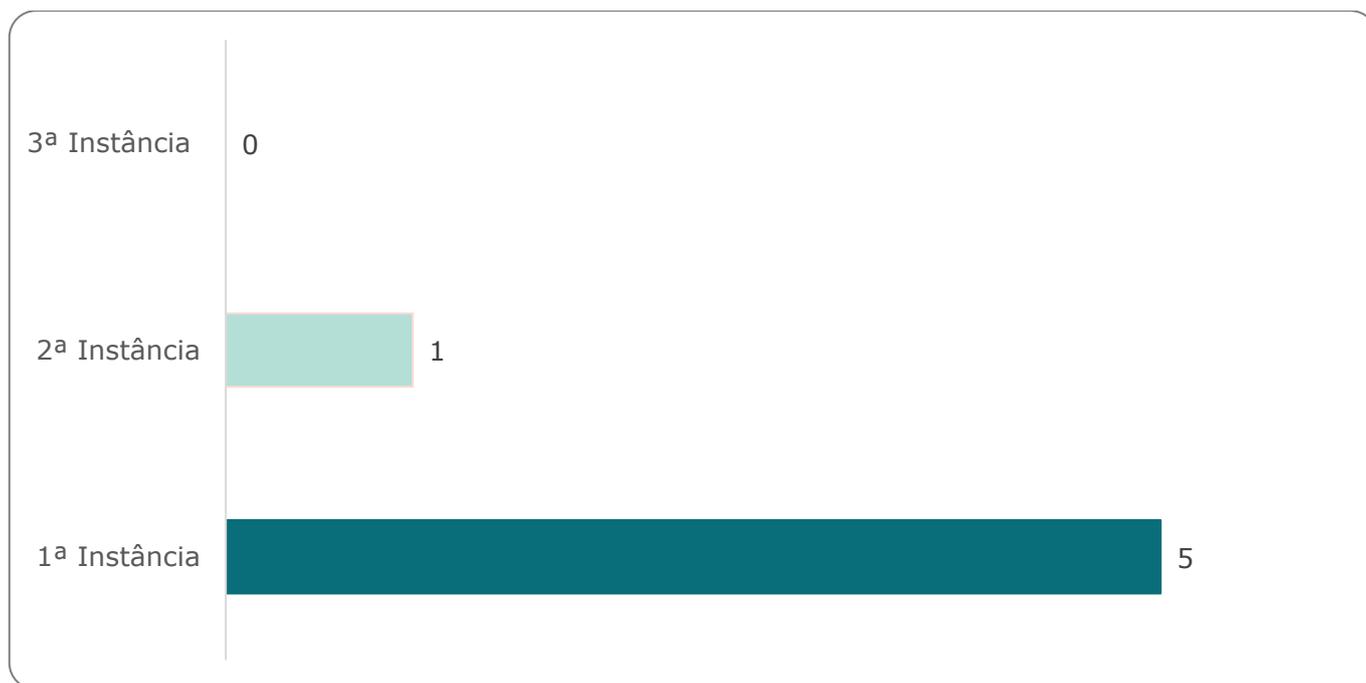
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

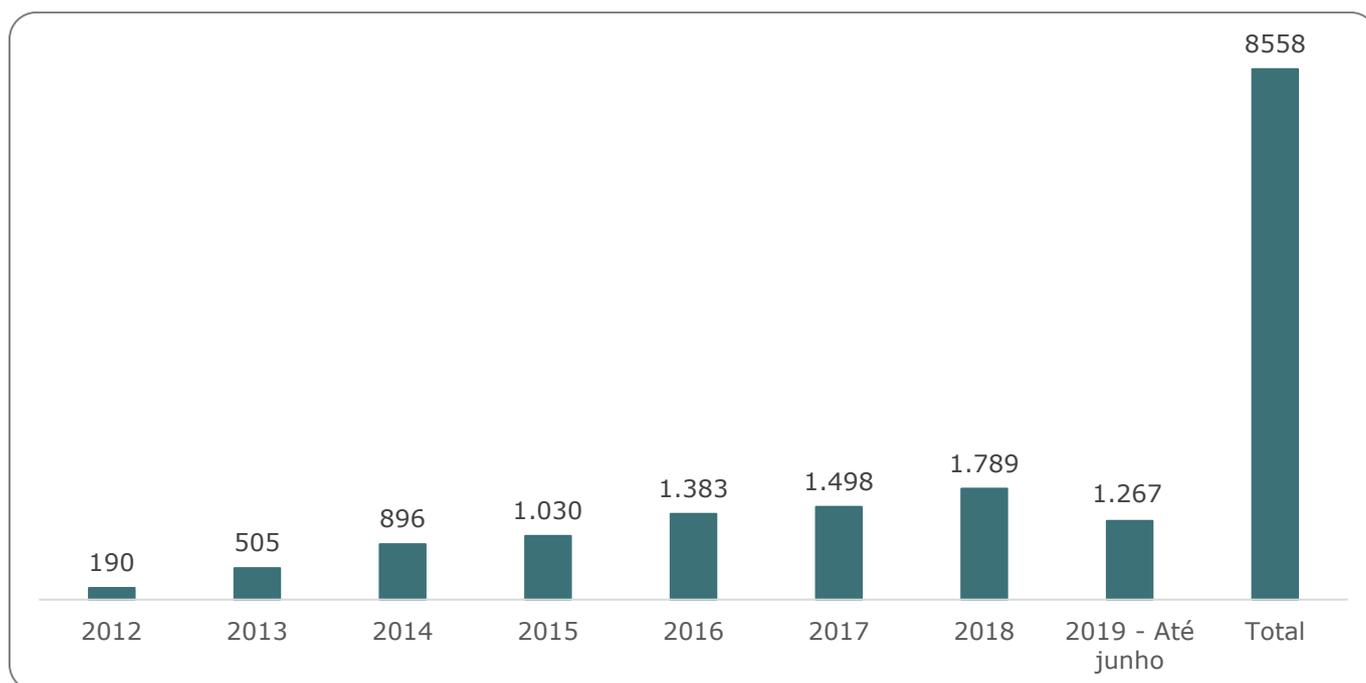
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – JUNHO/2019



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



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



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

INTRODUÇÃO

Durante o mês de junho, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.845 visitas, com uma média de 162 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 23.282 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 03/06/2019, segunda-feira, com 495 visitantes.

Visualizações de Páginas	23.282
Duração Média por Sessão	00:02:26
Média de Páginas por Sessão	4,18



VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem: Países

- Brasil
- EUA
- Portugal
- Chile
- Espanha

Origem: Estados

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

PÁGINAS MAIS VISITADAS EM JUNHO/2019

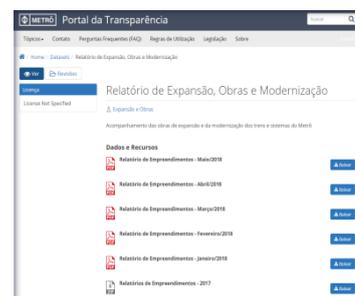
Home

Visualizações: 2.897
Tempo Médio: 00:00:29
Taxa de Rejeição: 27,94%



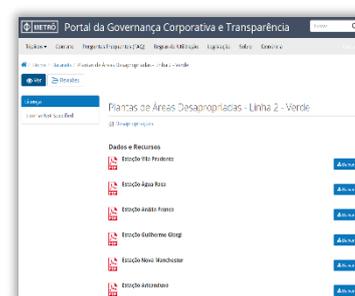
Relatório de expansão e obras

Visualizações: 1.909
Tempo Médio: 00:00:46
Taxa de Rejeição: 46,21%



Plantas de Áreas Desapropriadas – Linha 2-Verde

Visualizações: 1.388
Tempo Médio: 00:01:37
Taxa de Rejeição: 14,38%



Pessoal

Visualizações: 1.183
Tempo Médio: 00:00:15
Taxa de Rejeição: 44,44%



