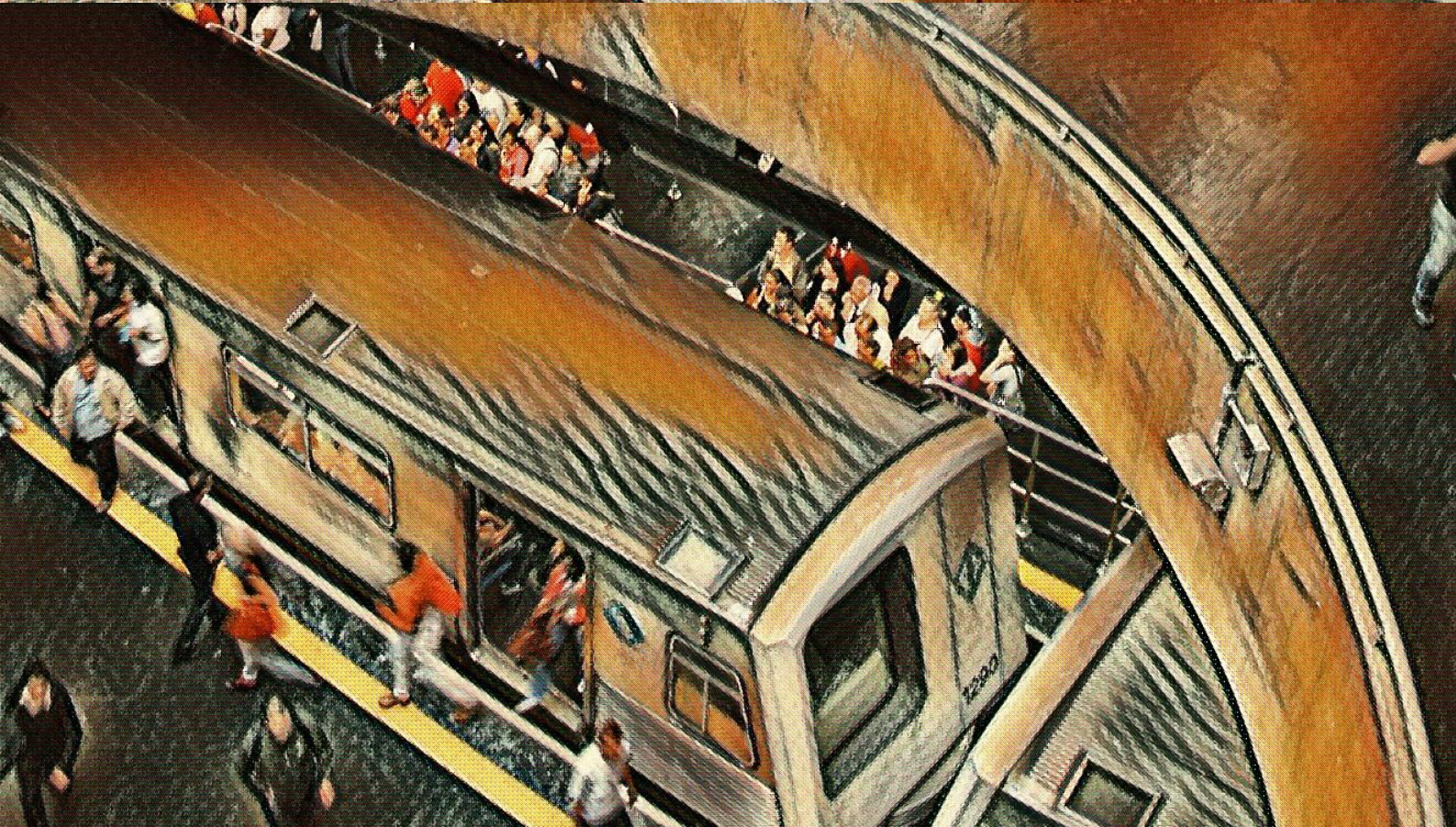


OUTUBRO/2019



RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - OUTUBRO/2019

INTRODUÇÃO

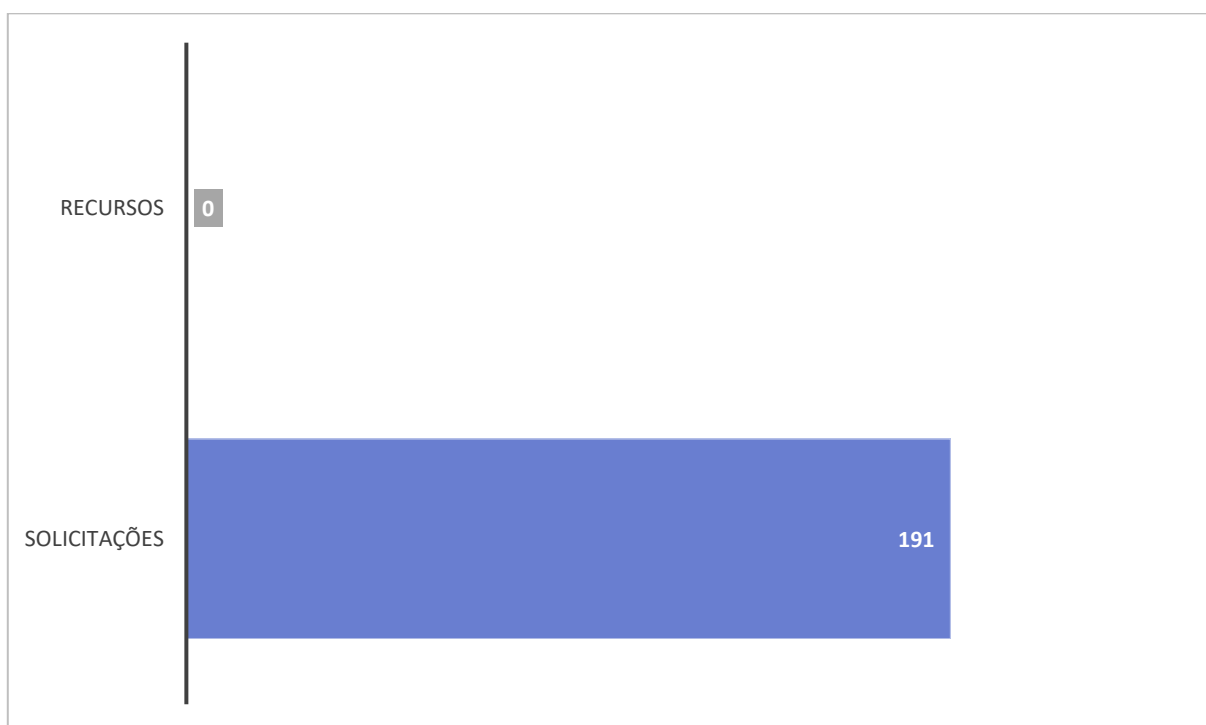
No mês de outubro, o SIC realizou **191 atendimentos** e 18 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no Sistema “CRM-Sugar.”

SOLICITAÇÕES

MÊS	QUANTIDADE
Outubro/2019	191

RECURSOS

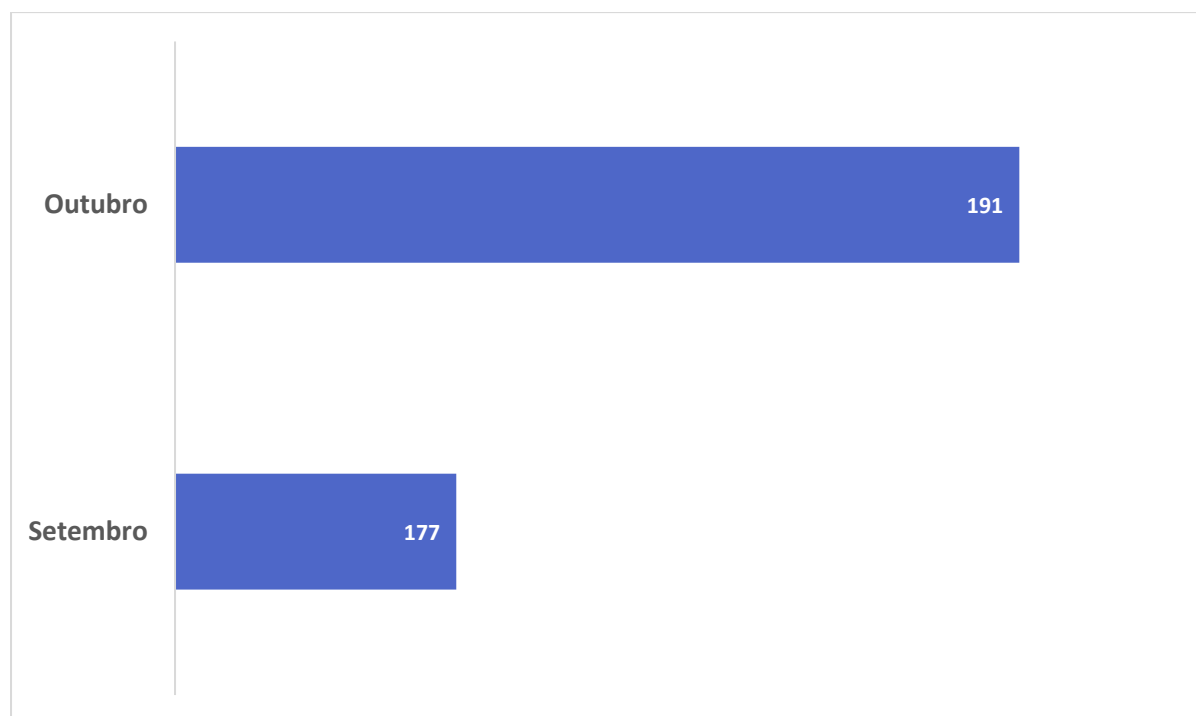
MÊS	QUANTIDADE
Outubro/2019	0



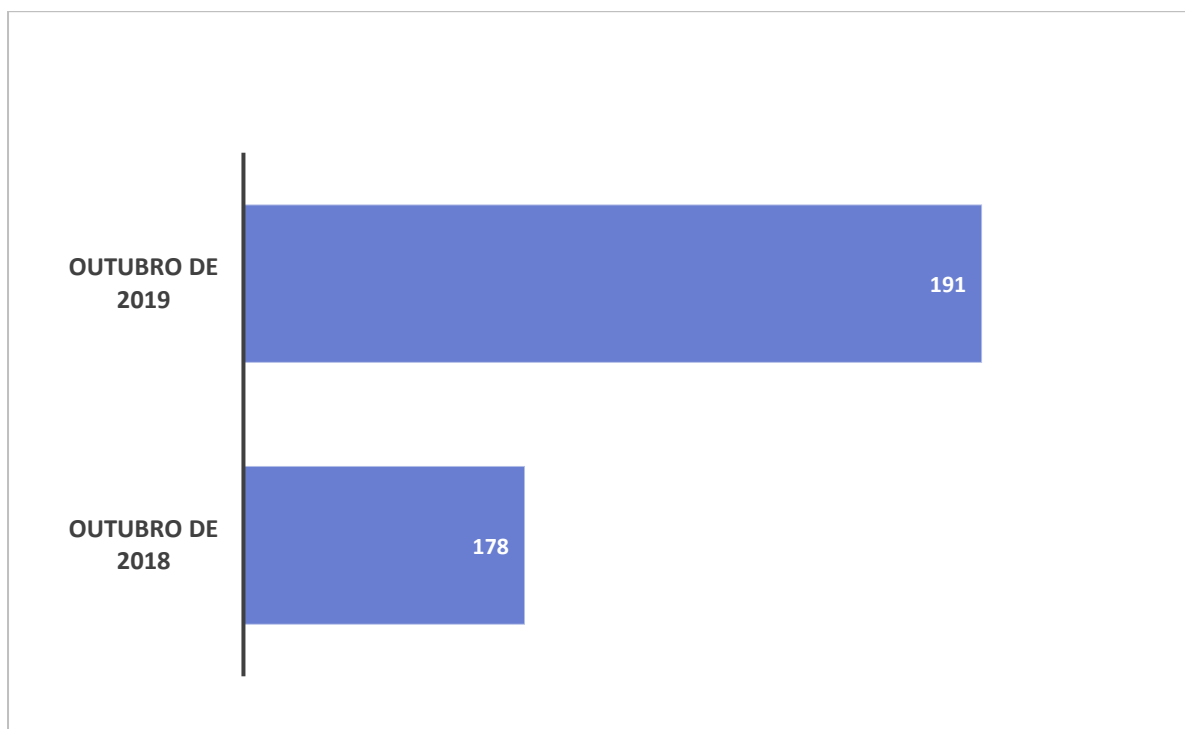
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – OUTUBRO/2019

- Não houve recursos no mês de outubro/2019

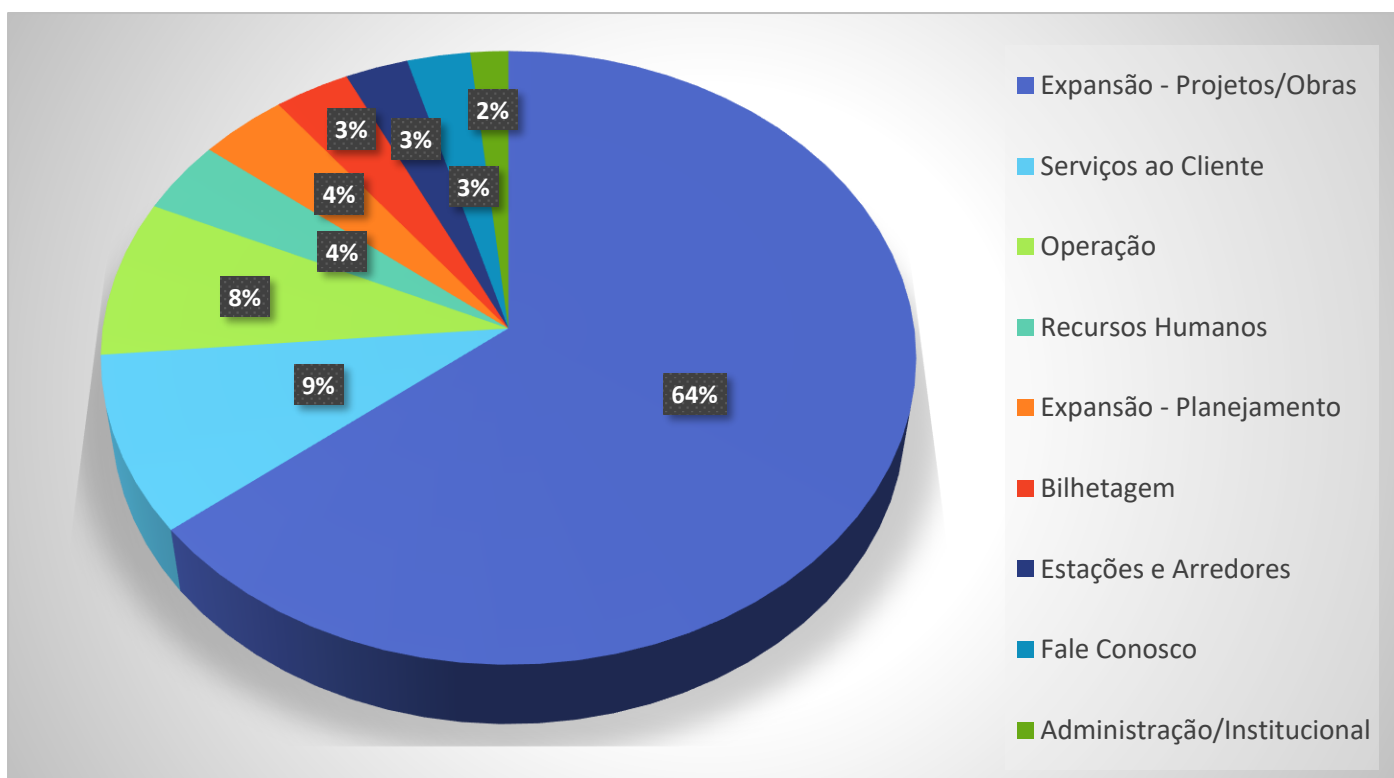
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



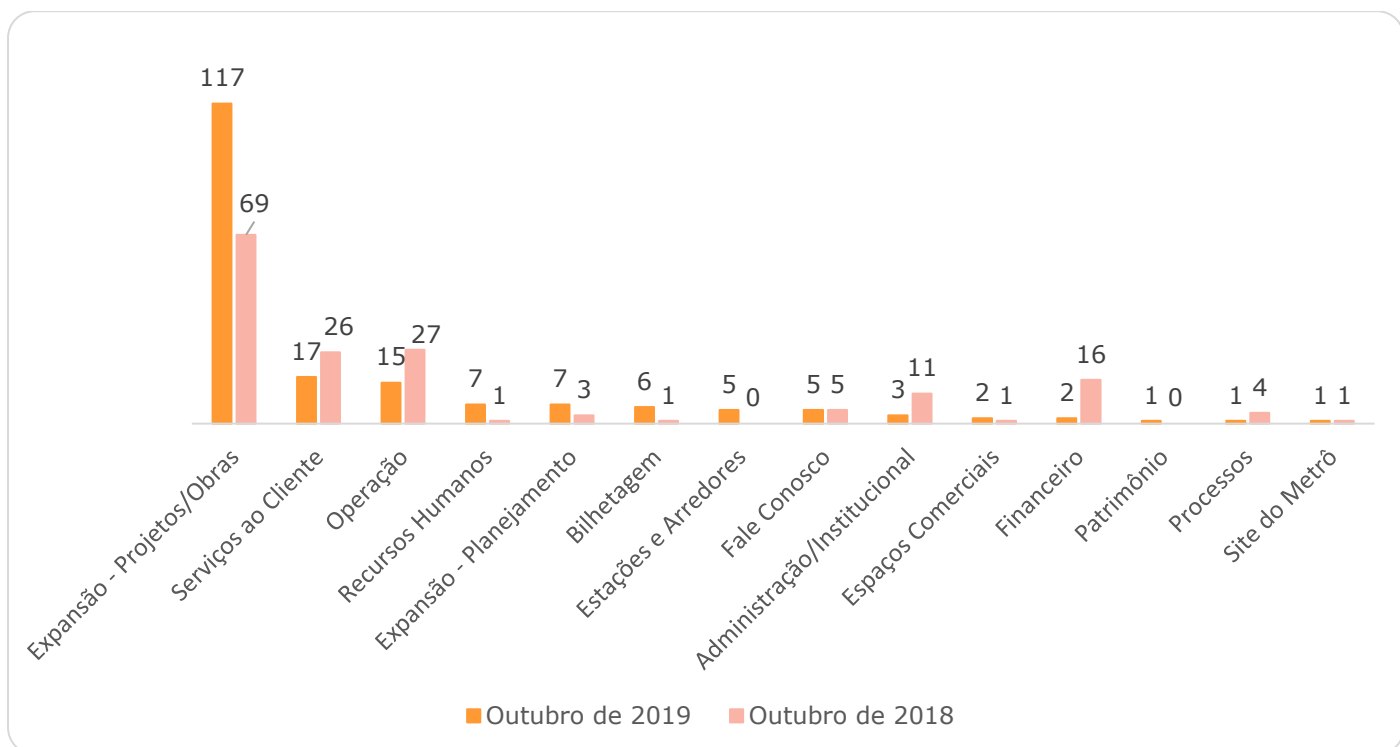
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – OUTUBRO 2018 E 2019



PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – OUTUBRO/2019

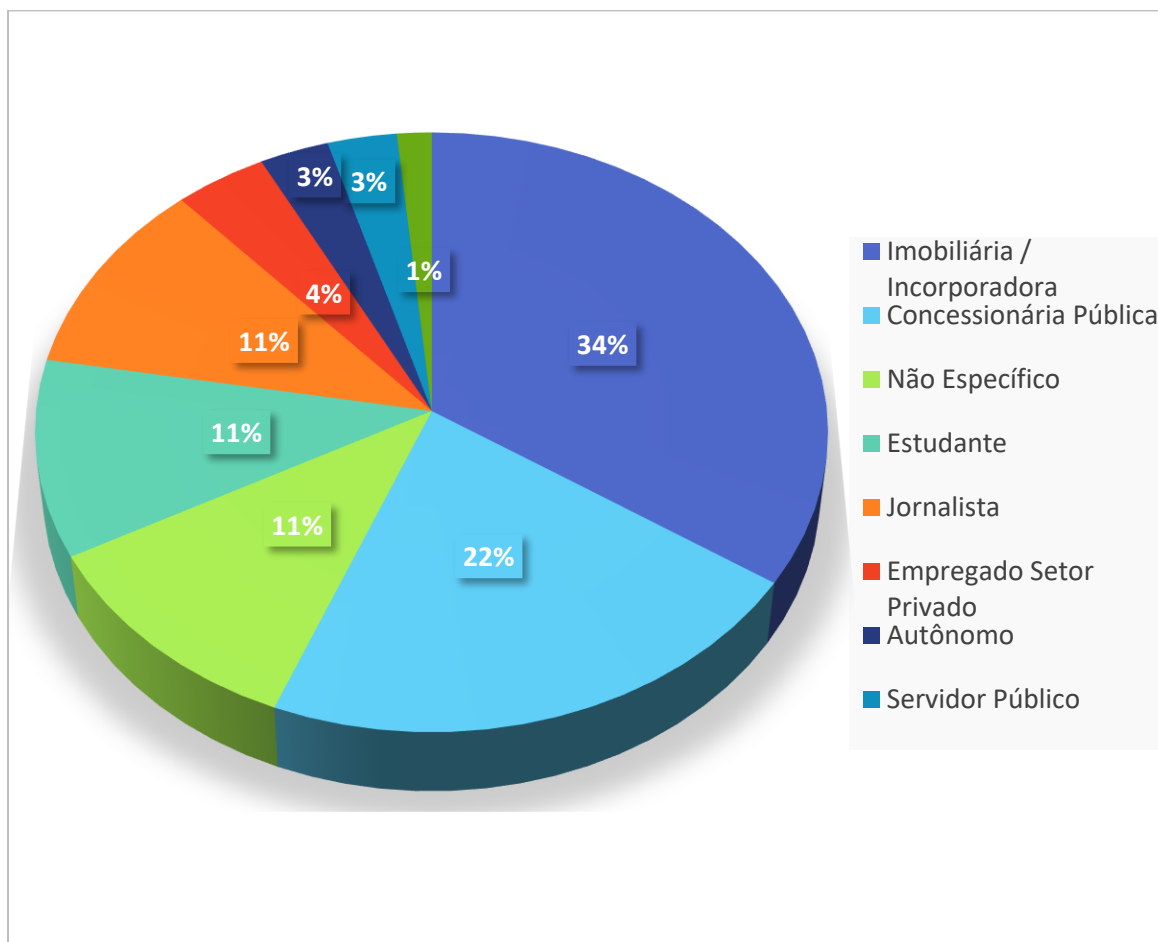


COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM OUTUBRO 2019 E 2018



ÁREAS SUBSIDIADORAS

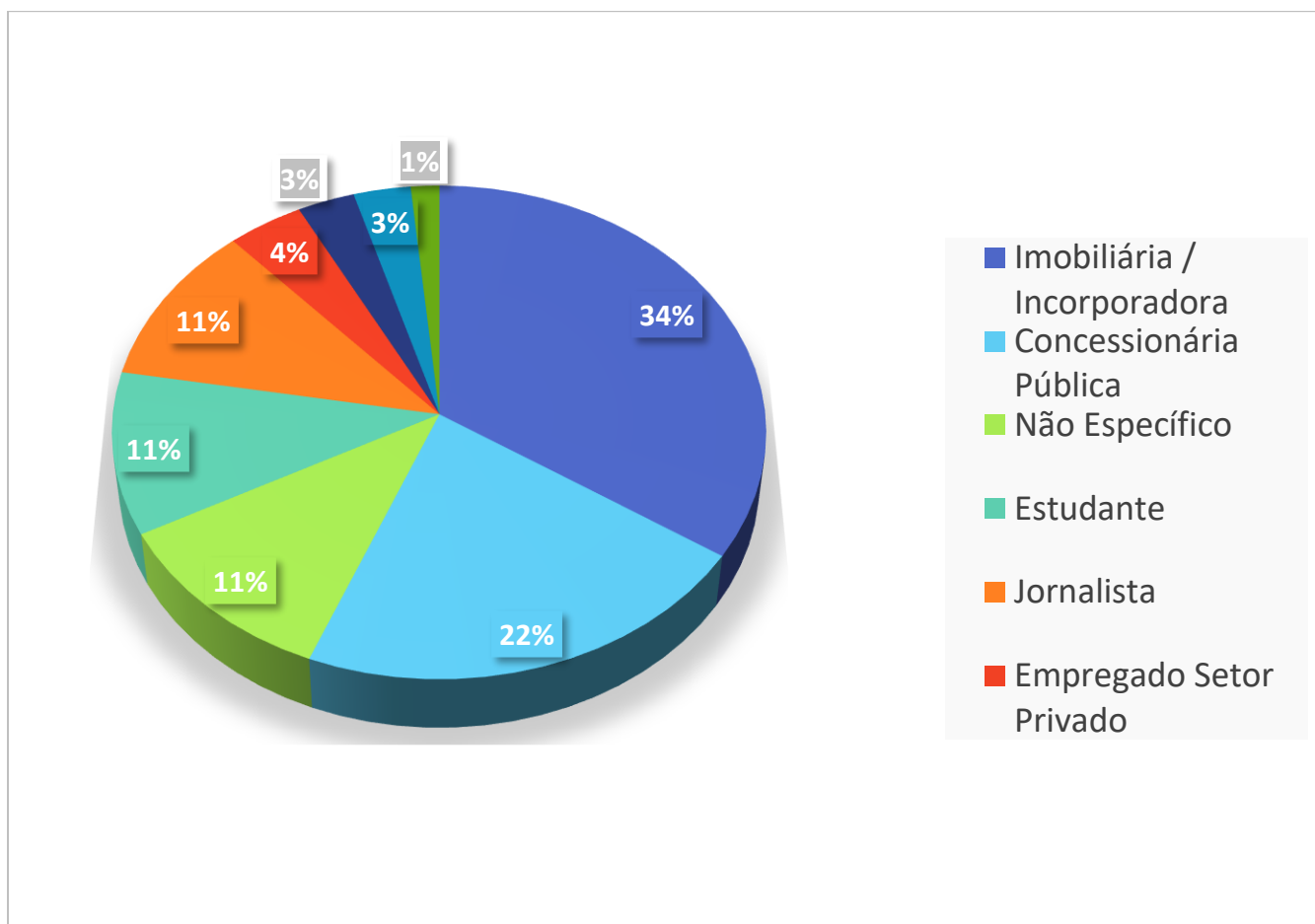
As gerências que mais forneceram subsídios em OUTUBRO foram: GPR, SIC, GOP, GRH e GEF.



RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – OUTUBRO/2019

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	117
Obras	82
Desapropriações	34
Projetos Cíveis	1
Operação	15
Ocorrências	10
Relatórios Operacionais	5
Procedimento Operacional	3
Serviços ao Cliente	17
Apoio a estudantes	16
Itinerários	1
Administração/Institucional	3
Contratos	3
Recursos Humanos	7
Quadro de Empregados	4
Concursos	2
Certidões/Declarações	1
Financeiro	2
Receitas e Despesas	1
Negócios	1
Bilhetagem	6
Bilheterias do Metrô	3
Bilhetes Gratuitos	2
Tipos de Bilhetes	1
Engenharia/Manutenção	1
Equipamentos	1
Patrimônio	1
Terrenos	1
Expansão - Planejamento	7
Mapa Rede Futura	3
Pesquisa Origem/Destino	2
Estudos/Relatórios	2
Estações e Arredores	5
Autorização para tirar fotografias	3
Autorização para afixação de cartazes de utilidade pública	2
Espaços Comerciais	2
Outros	1
Licitação	1
Processos	1
Administrativo	1
Fale Conosco	5
Operação	5
Site do Metrô	1
Informações / Outras	1
Relacionamento com a Comunidade	1
Desapropriações	1
Total Geral	191

PERFIL DOS SOLICITANTES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM SETEMBRO/2019



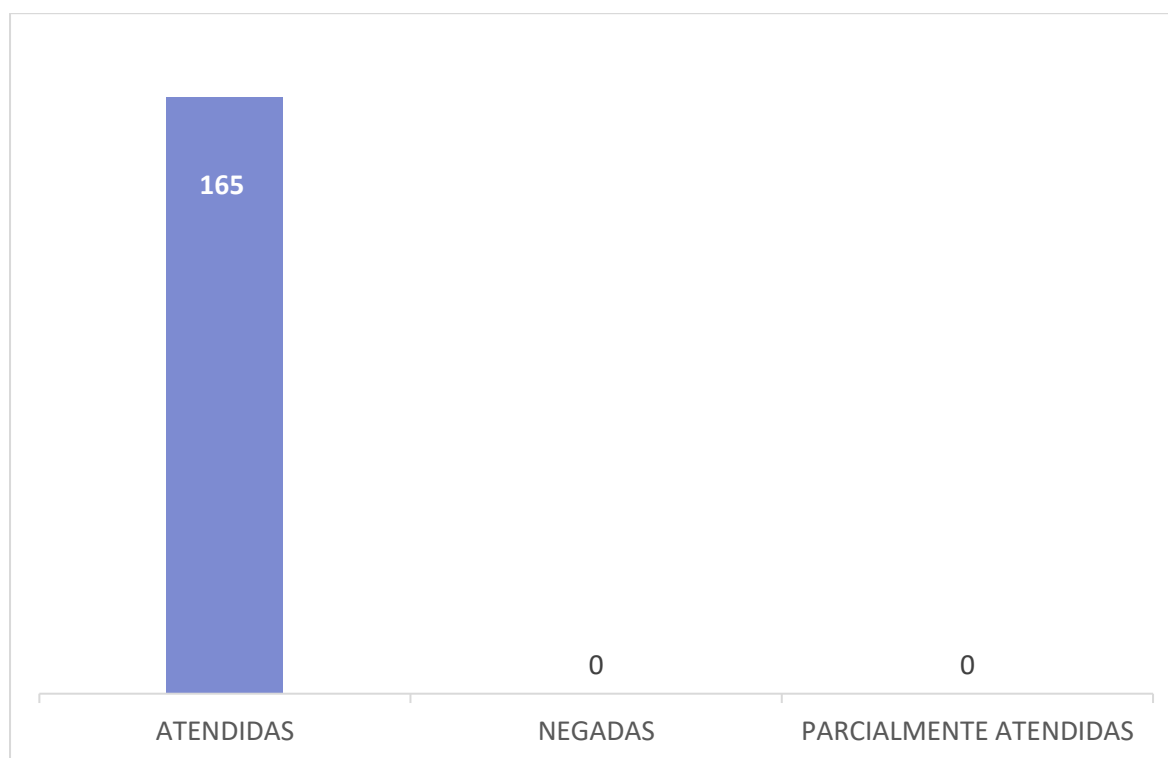
Prazos Legais

20 dias

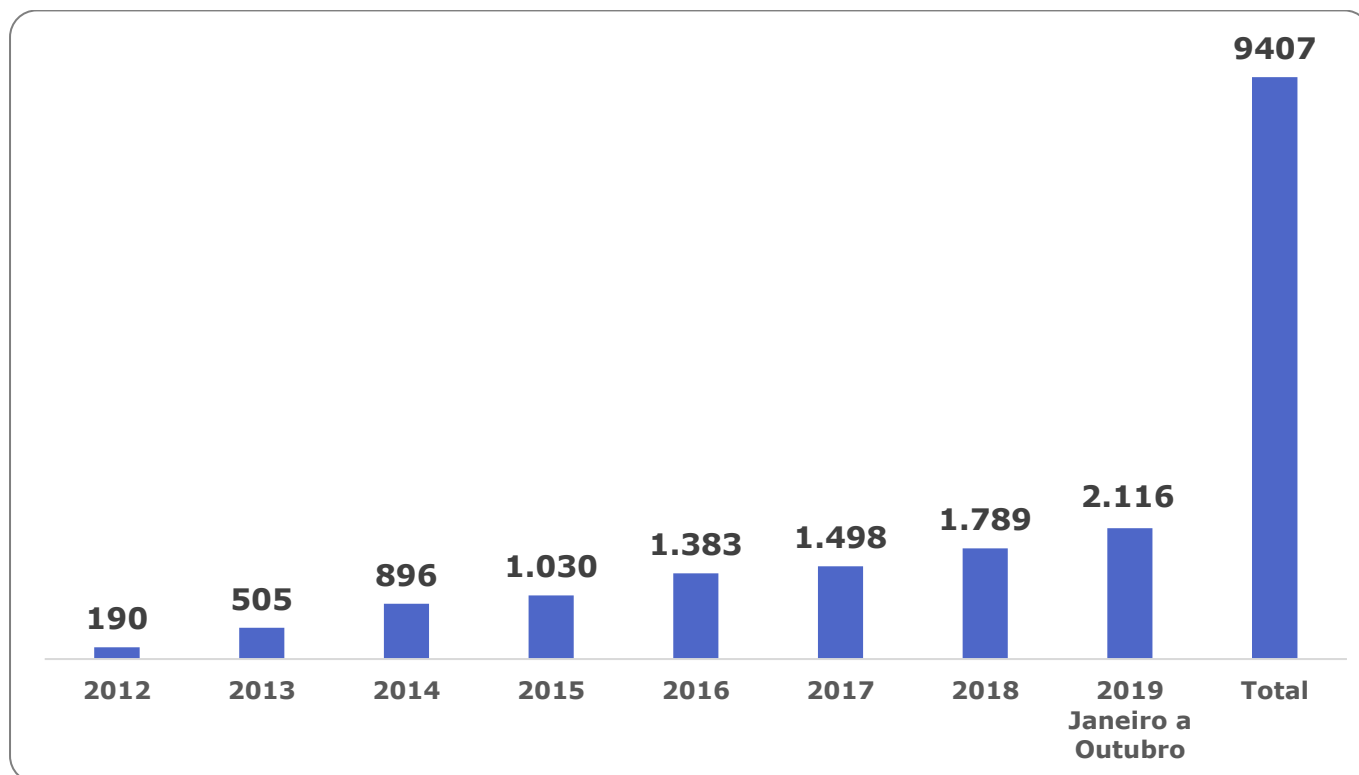
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – OUTUBRO/2019



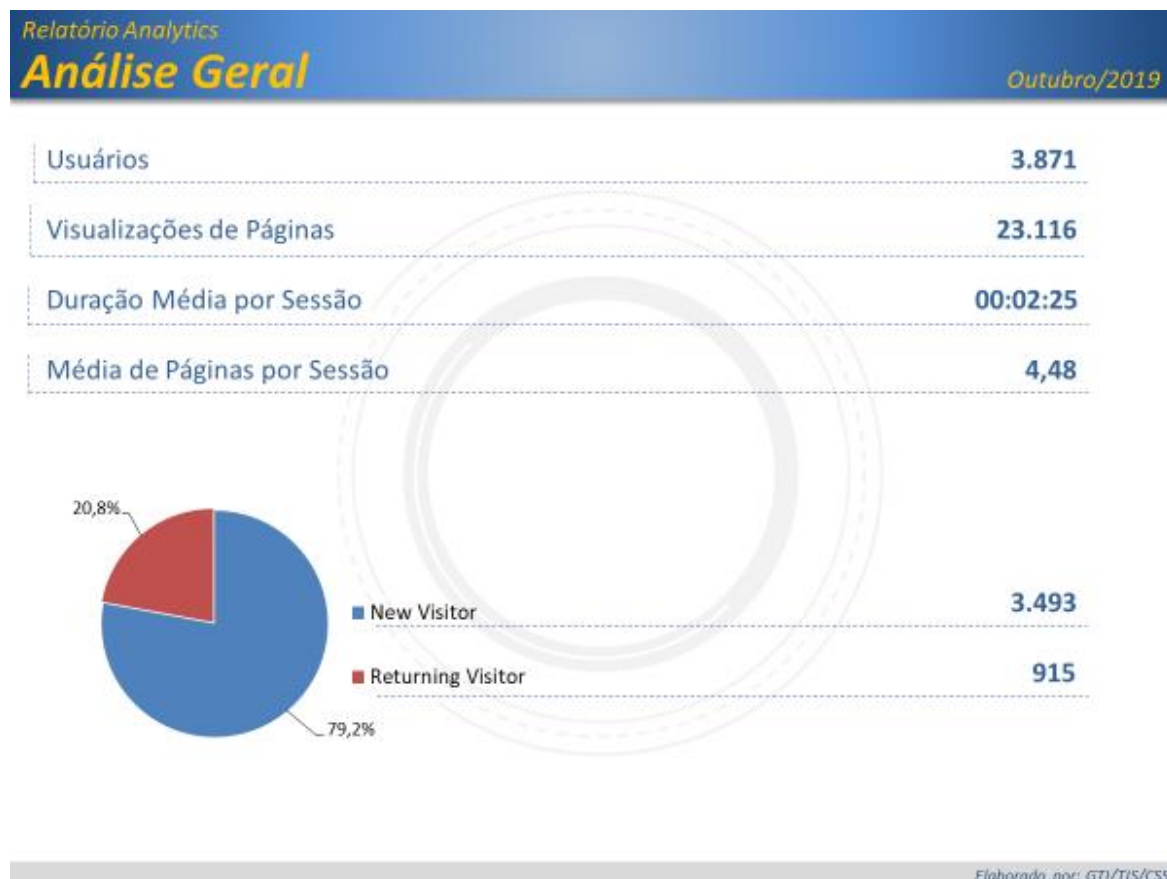
HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



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

INTRODUÇÃO

Durante o mês de outubro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.453 visitas, com uma média de 143 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 23.116 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 09/10/2019, quarta-feira, com 209 visitantes.



VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem: Países

■ Brasil	3.708
■ EUA	98
■ Alemanha	8
■ Espanha	8
■ Australia	7

Origem: Estados

■ São Paulo **3.275**

■ Rio de Janeiro **106**

■ Minas Gerais **64**

■ Distrito Federal **59**

■ Paraná **34**

PÁGINAS MAIS VISITADAS EM OUTUBRO/2019

Home

Visualizações: 3411

Tempo Médio: 00:00:26

Taxa de Rejeição: 18,91%



Pessoal

Visualizações: 1754

Tempo Médio: 00:00:13

Taxa de Rejeição: 38,10%



Relatório de expansão e obras

Visualizações: 1678

Tempo Médio: 00:00:57

Taxa de Rejeição: 51,86%



Demanda

Visualizações: 1170

Tempo Médio: 00:01:29

Taxa de Rejeição: 33,01%

