

NOVEMBRO/2019

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - NOVEMBRO/2019

INTRODUÇÃO

No mês de Novembro, o SIC realizou **132 atendimentos** com **4 Recursos** de “Primeira Instância” e 15 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

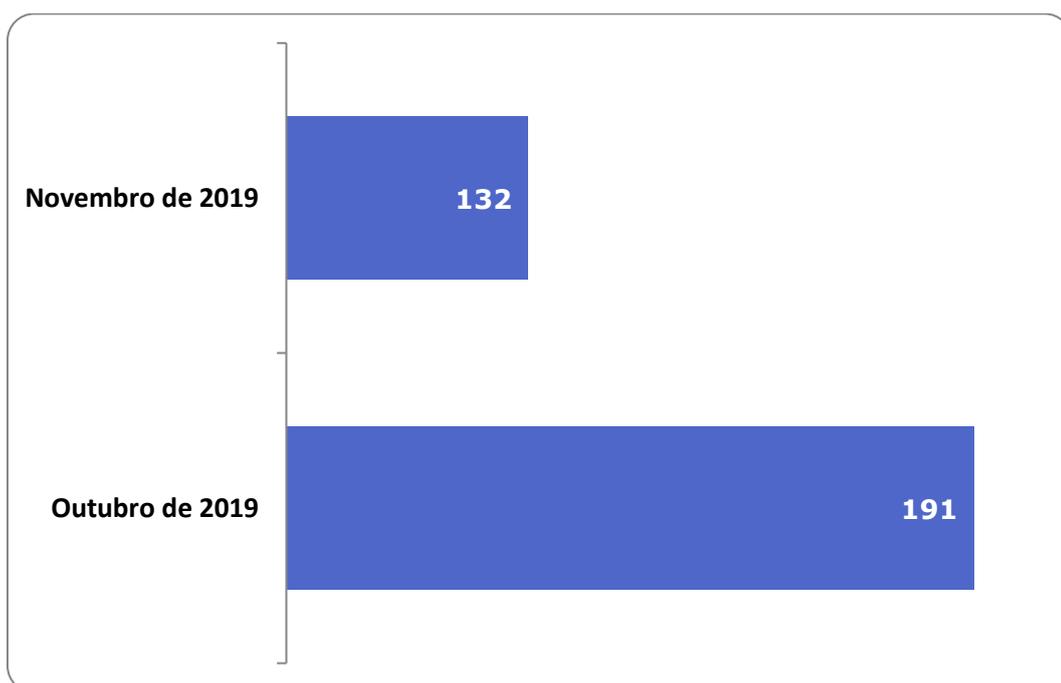
NOVEMBRO 2019	QUANTIDADE
Atendimentos	132
Recursos	4

ACUMULADO 2019	QUANTIDADE
Atendimentos	2.248
Recursos	47

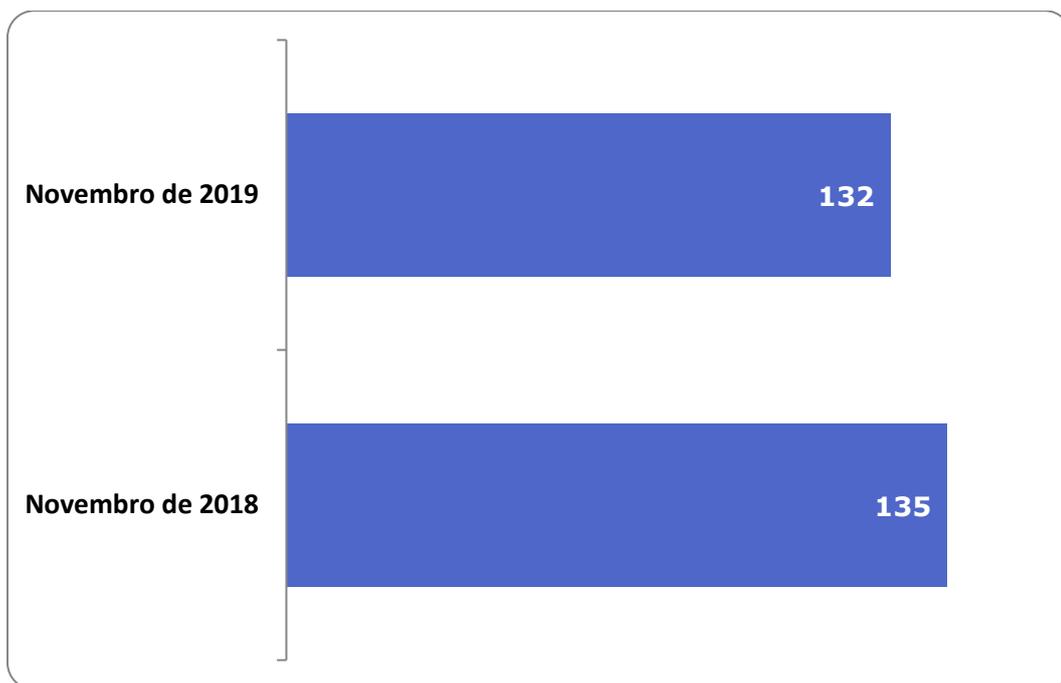
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – NOVEMBRO/2019

- 4 Recursos de “Primeira Instância”

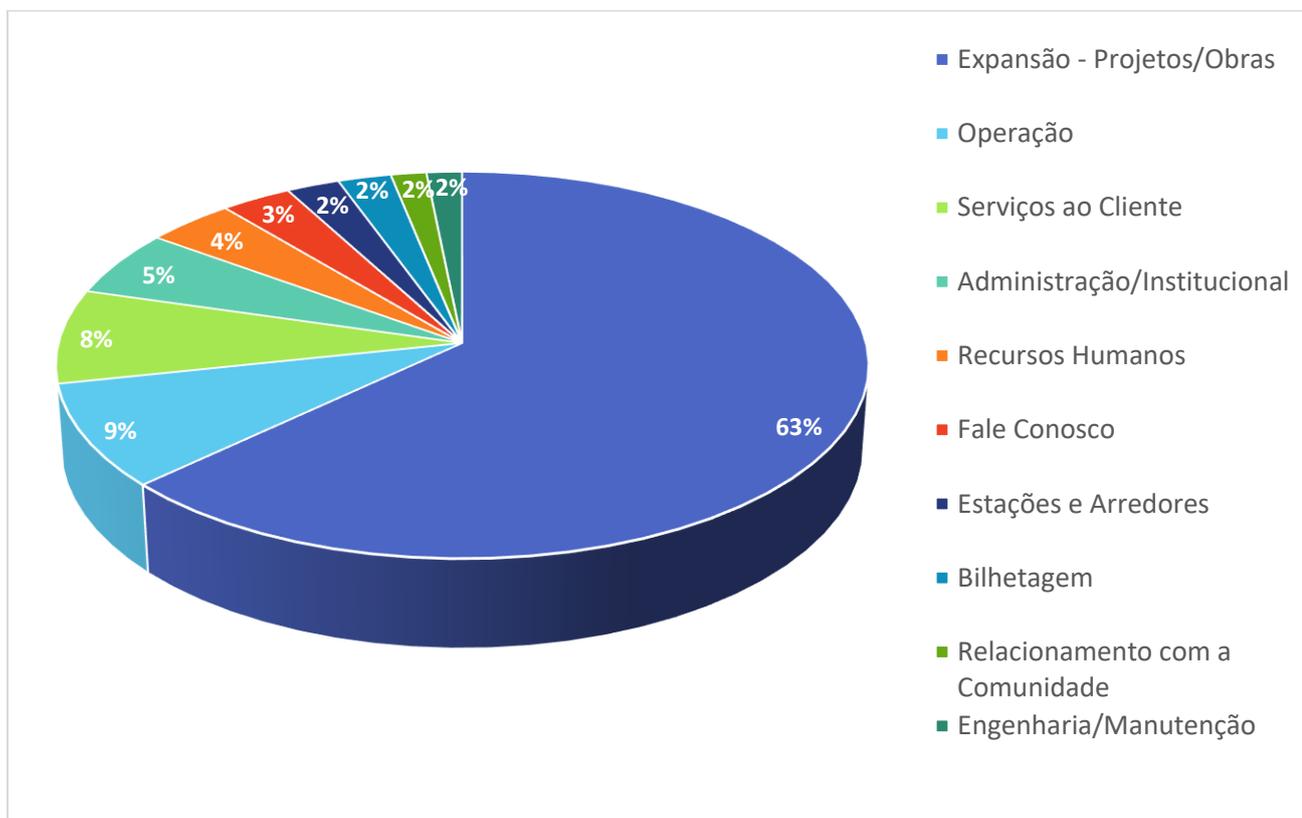
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



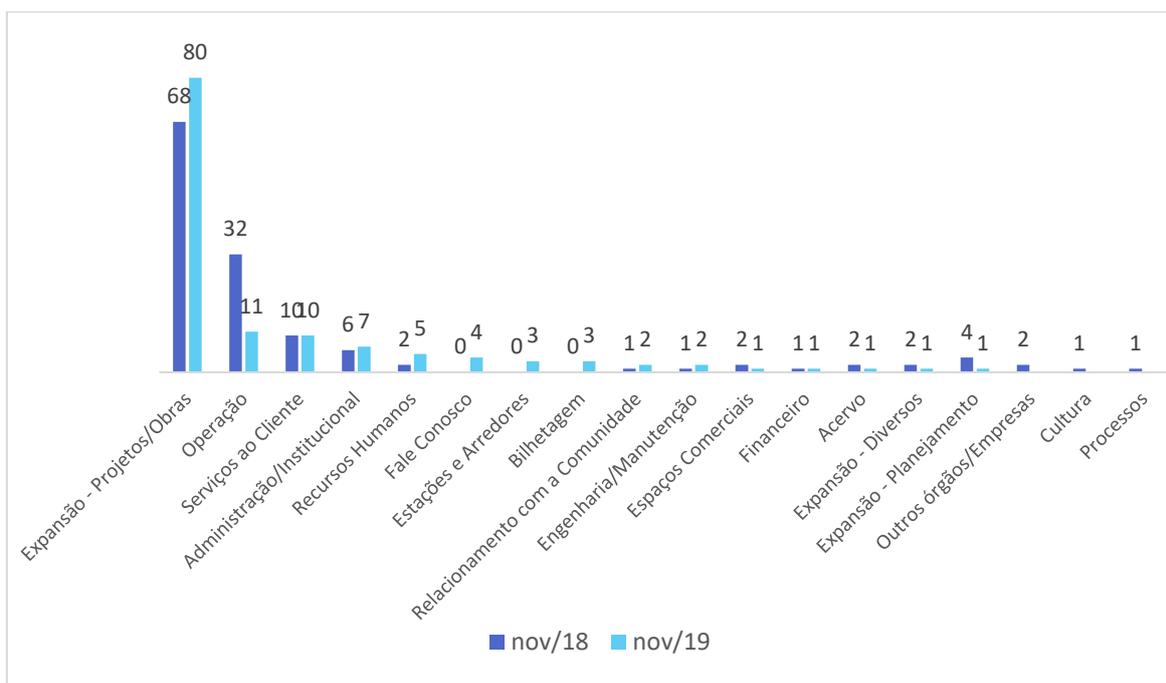
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – NOVEMBRO/2018 E 2019



PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – NOVEMBRO/2019

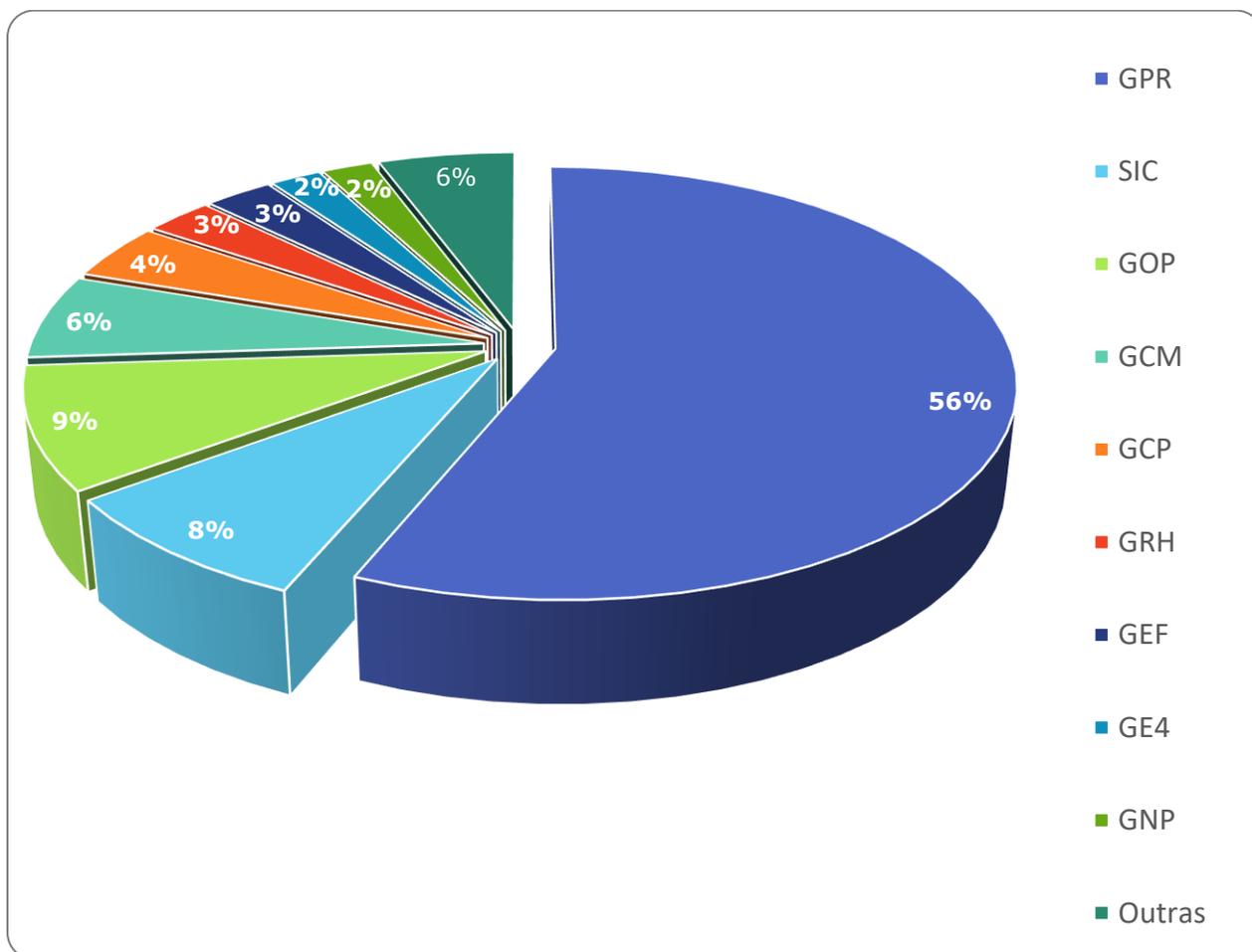


COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM NOVEMBRO 2019 E 2018



ÁREAS SUBSIDIADORAS

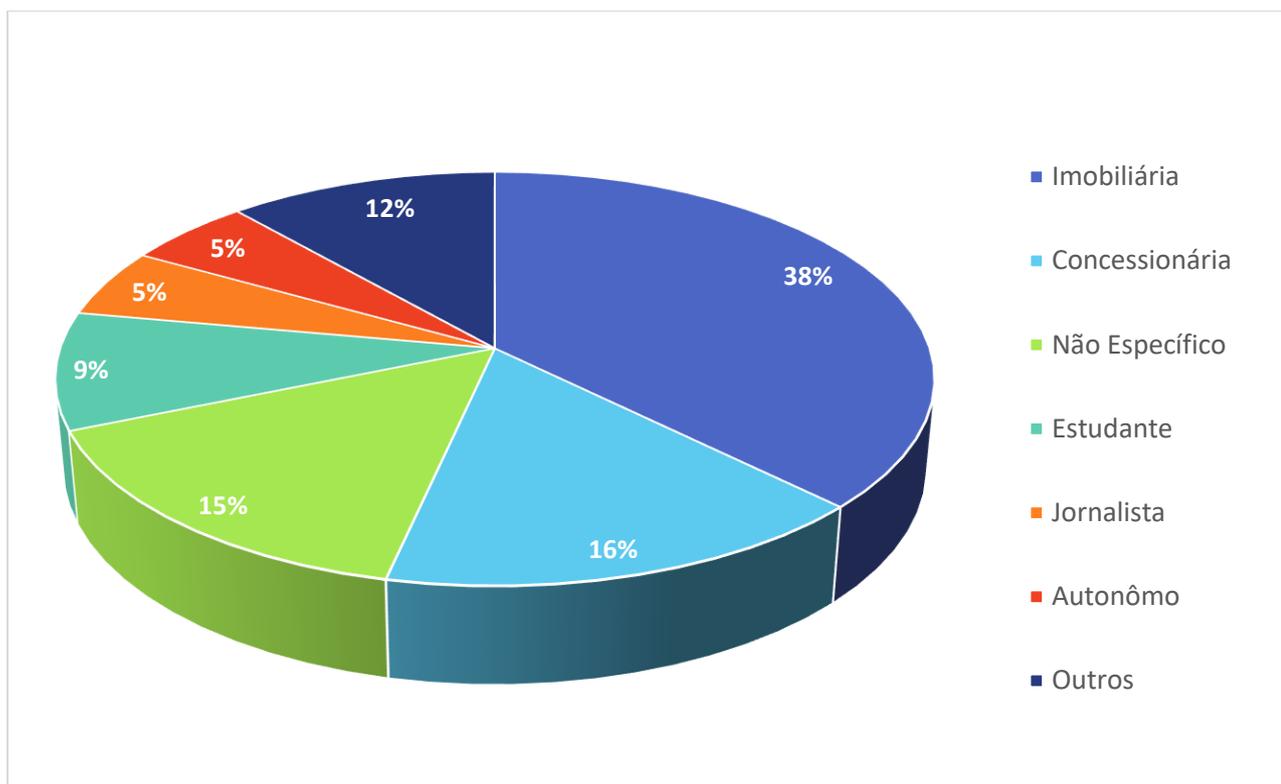
As gerências que mais forneceram subsídios em NOVEMBRO foram GPR, SIC, GOP, GCM e GCP



RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – NOVEMBRO/2019

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	80
Obras	54
Desapropriações	25
Projetos Cíveis	1
Operação	11
Ocorrências	5
Relatórios Operacionais	5
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Serviços ao Cliente	10
Apoio a estudantes	9
Estacionamentos	1
Administração/Institucional	7
Contratos	7
Recursos Humanos	5
Concursos	4
Negociações Sindicais	1
Fale Conosco	4
Operação	4
Estações e Arredores	3
Autorização para tirar fotografias	2
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
Bilhetagem	3
Tipos de Bilhetes	2
Bilhetes Gratuitos	1
Relacionamento com a Comunidade	2
Desapropriações	2
Engenharia/Manutenção	2
Outros	1
Equipamentos	1
Espaços Comerciais	1
Lojas/estandes	1
Financeiro	1
Negócios	1
Acervo	1
Fotos/Áudios/Vídeos	1
Expansão - Diversos	1
Licenciamento Ambiental	1
Expansão - Planejamento	1
Mapa Rede Futura	1

PERFIL DOS SOLICITANTES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM NOVEMBRO/2019



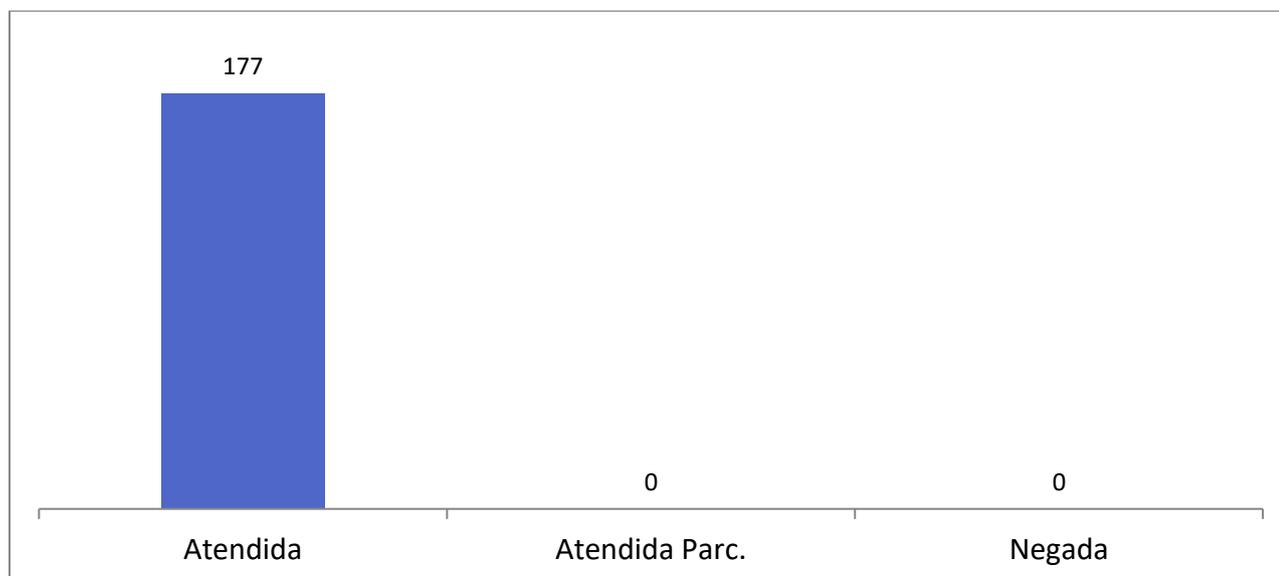
Prazos Legais

20 dias

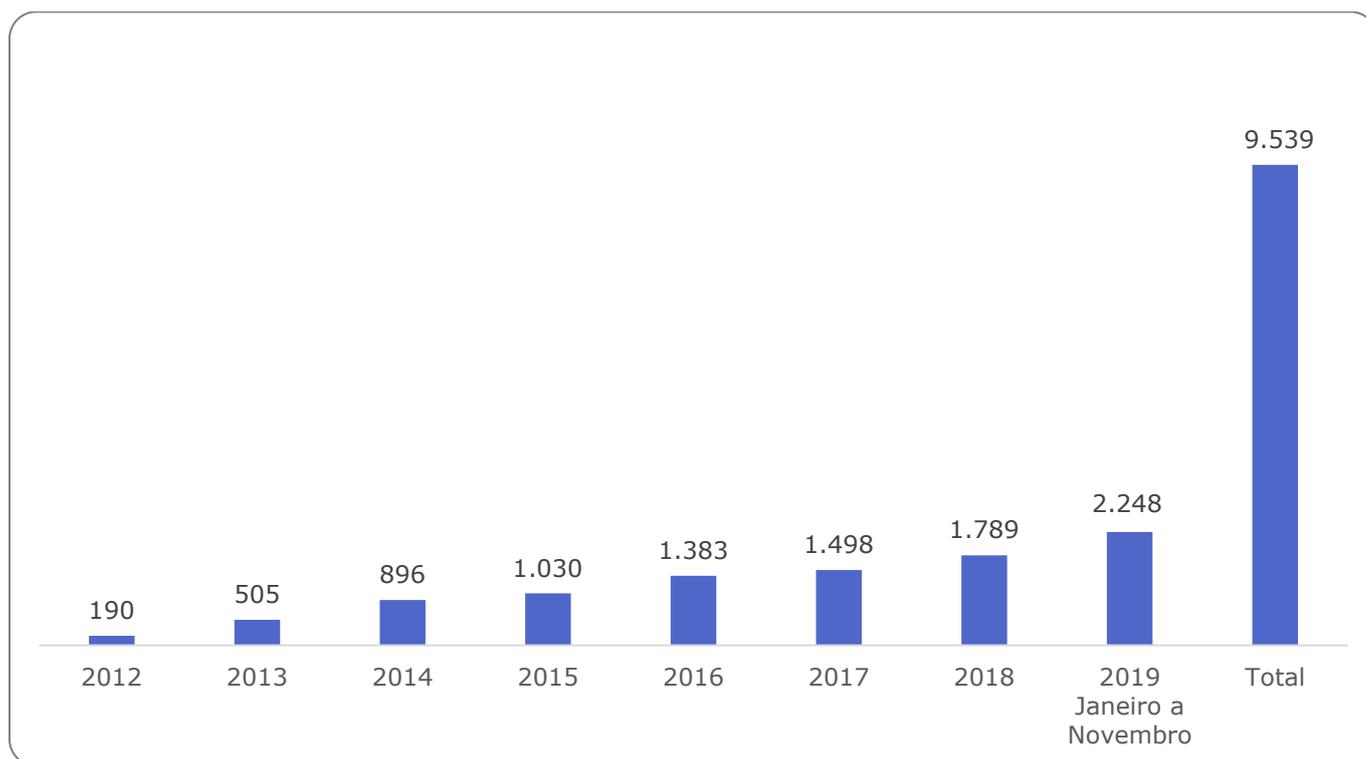
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – NOVEMBRO/2019



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



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

INTRODUÇÃO

Durante o mês de Novembro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 3.447 visitas, com uma média de 115 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 17.327 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 11/11/2019, segunda-feira, com 208 visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

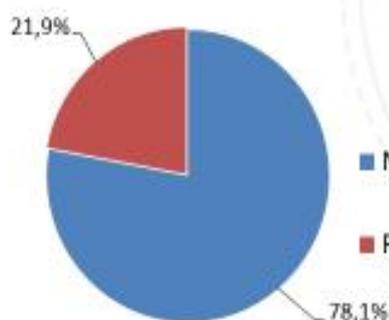
Novembro/2019

Usuários	2.996
----------	-------

Visualizações de Páginas	17.327
--------------------------	--------

Duração Média por Sessão	00:02:23
--------------------------	----------

Média de Páginas por Sessão	4,33
-----------------------------	------



New Visitor	2.646
-------------	-------

Returning Visitor	740
-------------------	-----

Origem: Países

■ Brasil **2.837**

■ EUA **80**

■ Reino Unido **9**

■ França **7**

■ Japão **6**

Origem: Estados

■ São Paulo **2.523**

■ Rio de Janeiro **71**

■ Minas Gerais **48**

■ Distrito Federal **37**

■ Paraná **36**

PÁGINAS MAIS VISITADAS EM NOVEMBRO/2019

home

Visualizações: 2346
Tempo Médio: 00:00:32
Taxa de Rejeição: 18,84%



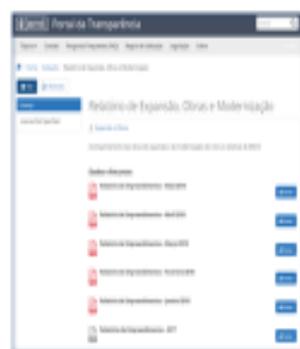
demanda

Visualizações: 979
Tempo Médio: 00:01:25
Taxa de Rejeição: 34,01%



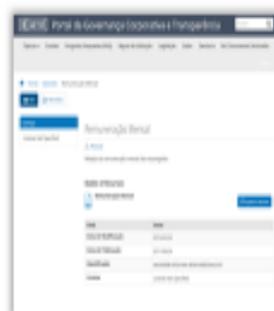
relatório-de-expansão- obras-e-modernização

Visualizações: 1473
Tempo Médio: 00:00:51
Taxa de Rejeição: 48,61%



remuneração-mensal

Visualizações: 729
Tempo Médio: 00:00:35
Taxa de Rejeição: 21,05%



peçoal-25

Visualizações: 1138
Tempo Médio: 00:00:11
Taxa de Rejeição: 22,22%

