



## RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC



## RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - JULHO/2018

### INTRODUÇÃO

No mês de julho, o SIC realizou **174 atendimentos** e 20 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações foram registradas no sistema “CRM-Sugar.”

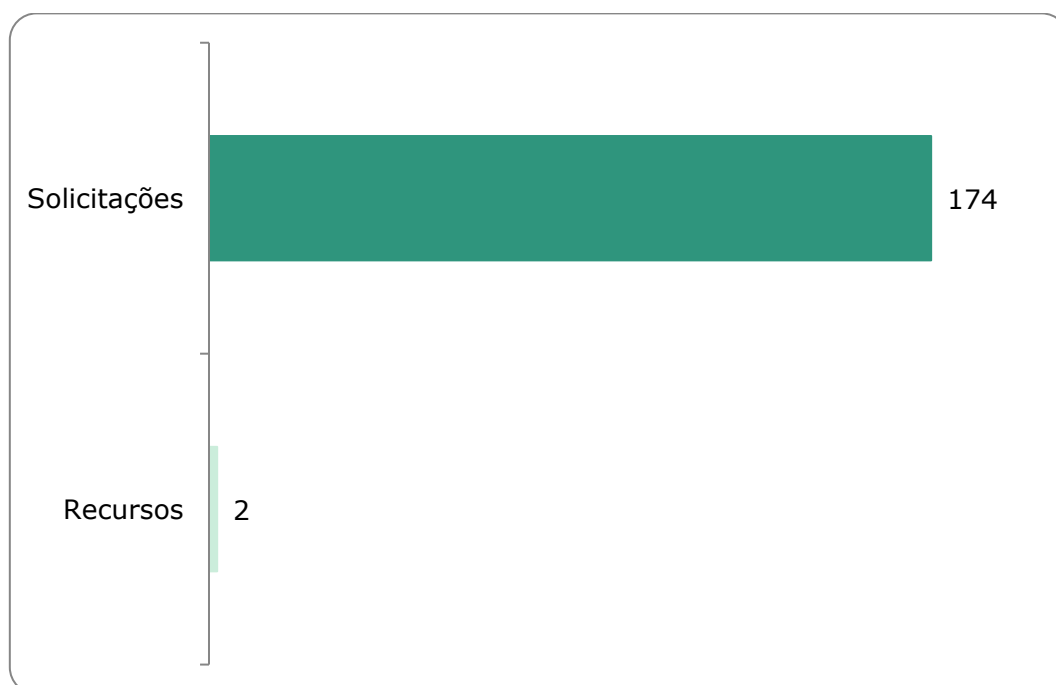
Segue o detalhamento das solicitações com uma breve análise quantitativa e qualitativa.

### SOLICITAÇÕES

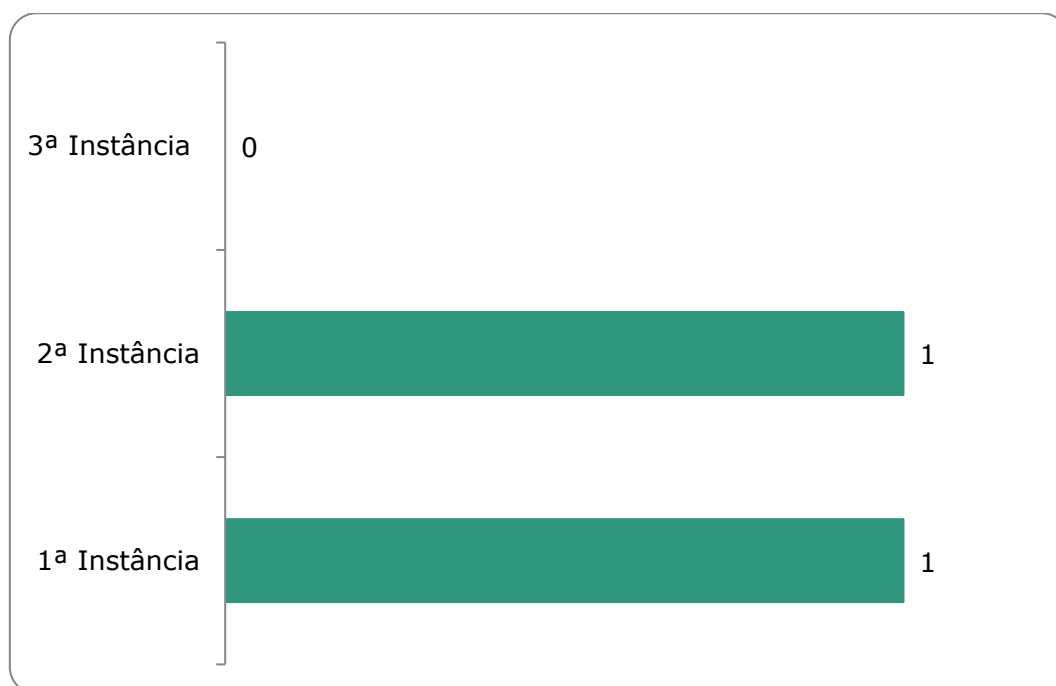
MÊS	QUANTIDADE
Julho/2018	174

### RECURSOS

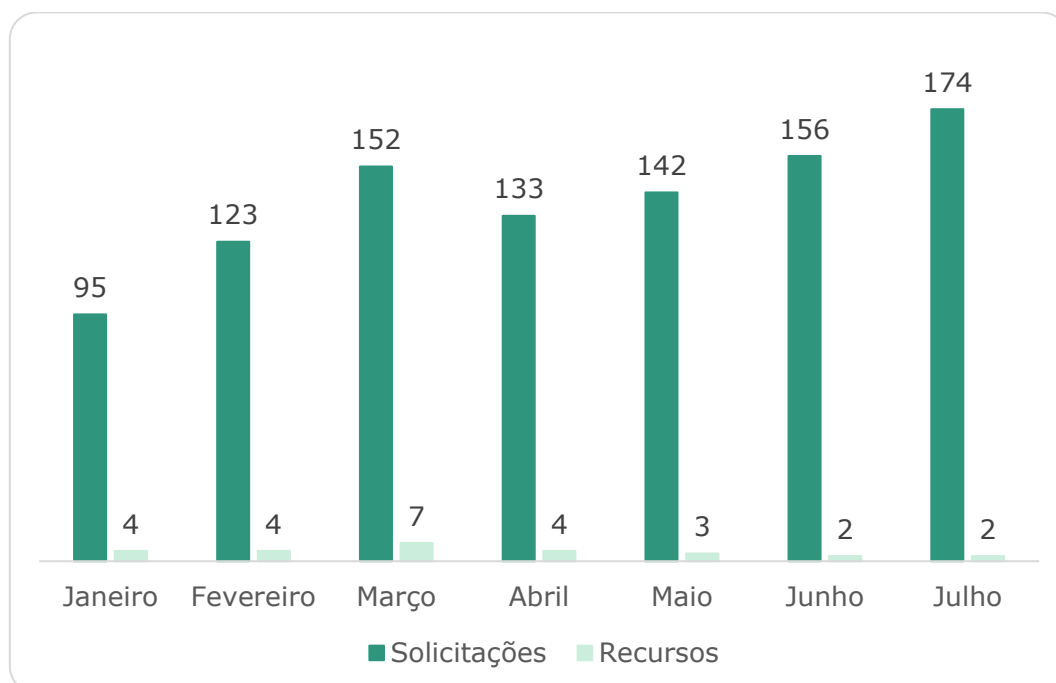
MÊS	QUANTIDADE
Julho	2



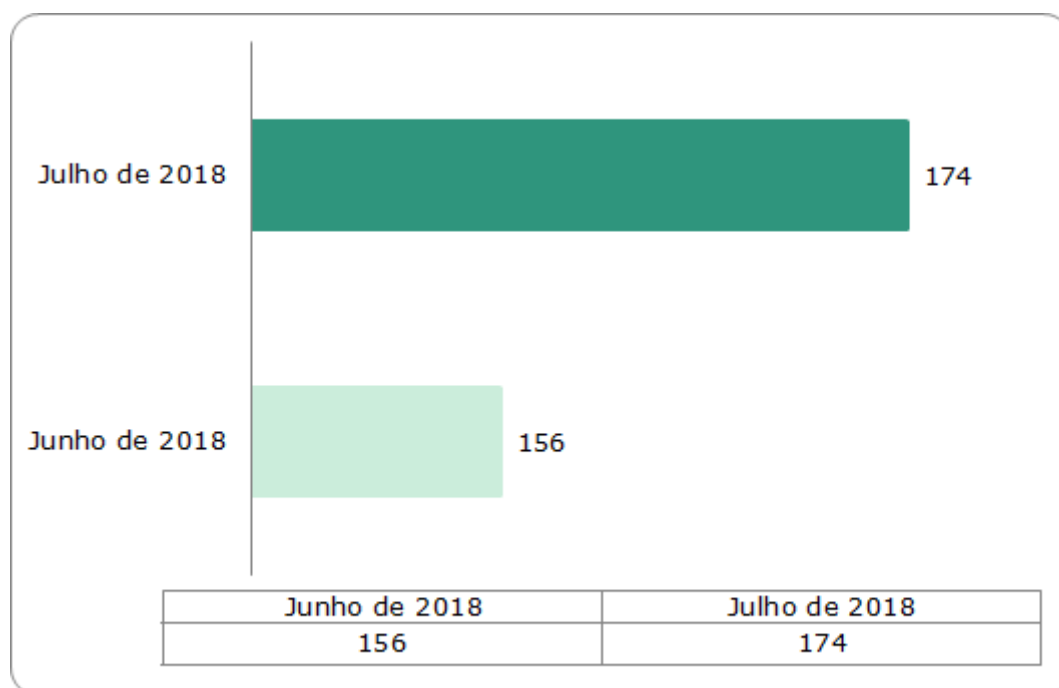
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – JULHO/2018



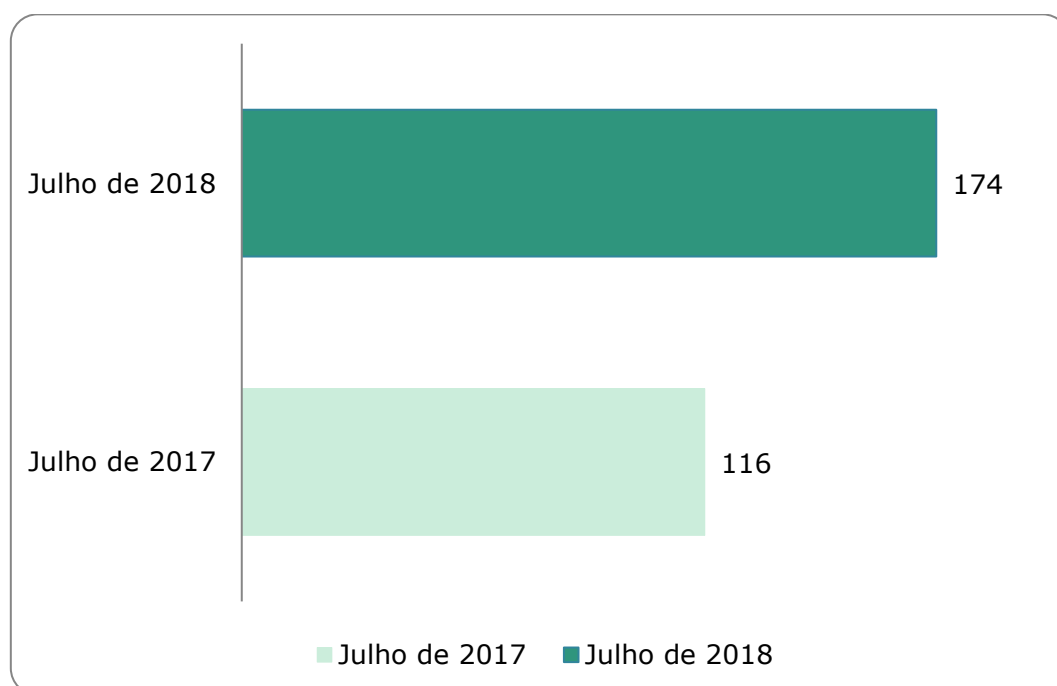
## NÚMERO DE SOLICITAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS DE JANEIRO A JULHO/2018



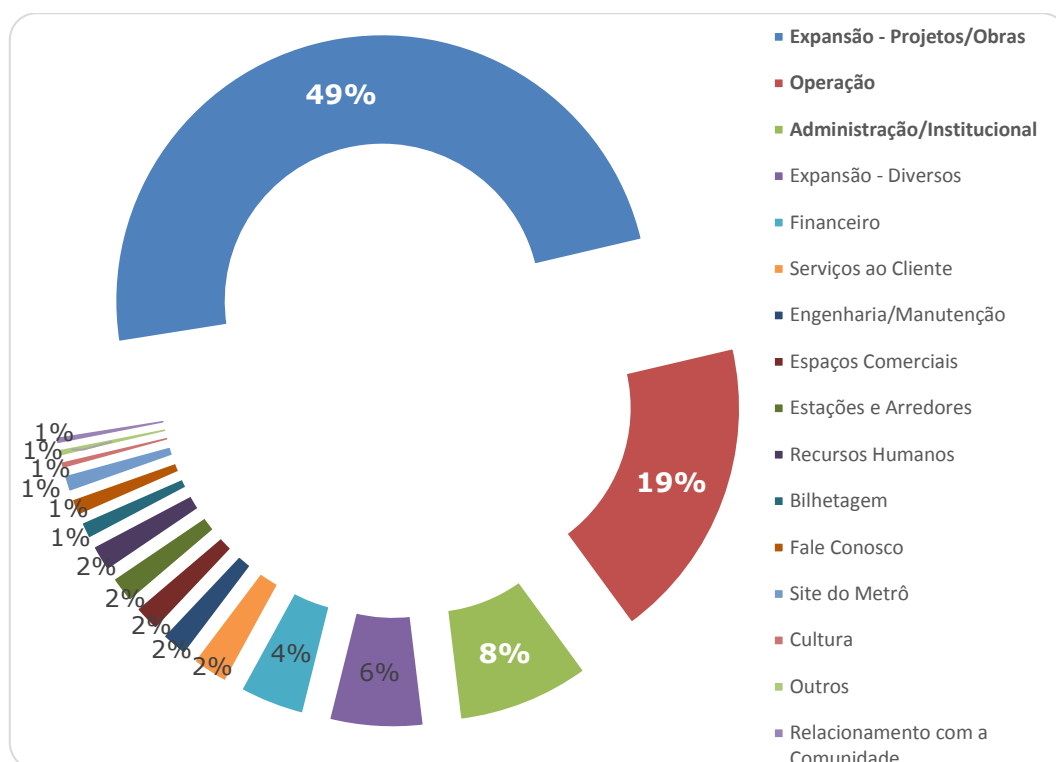
## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



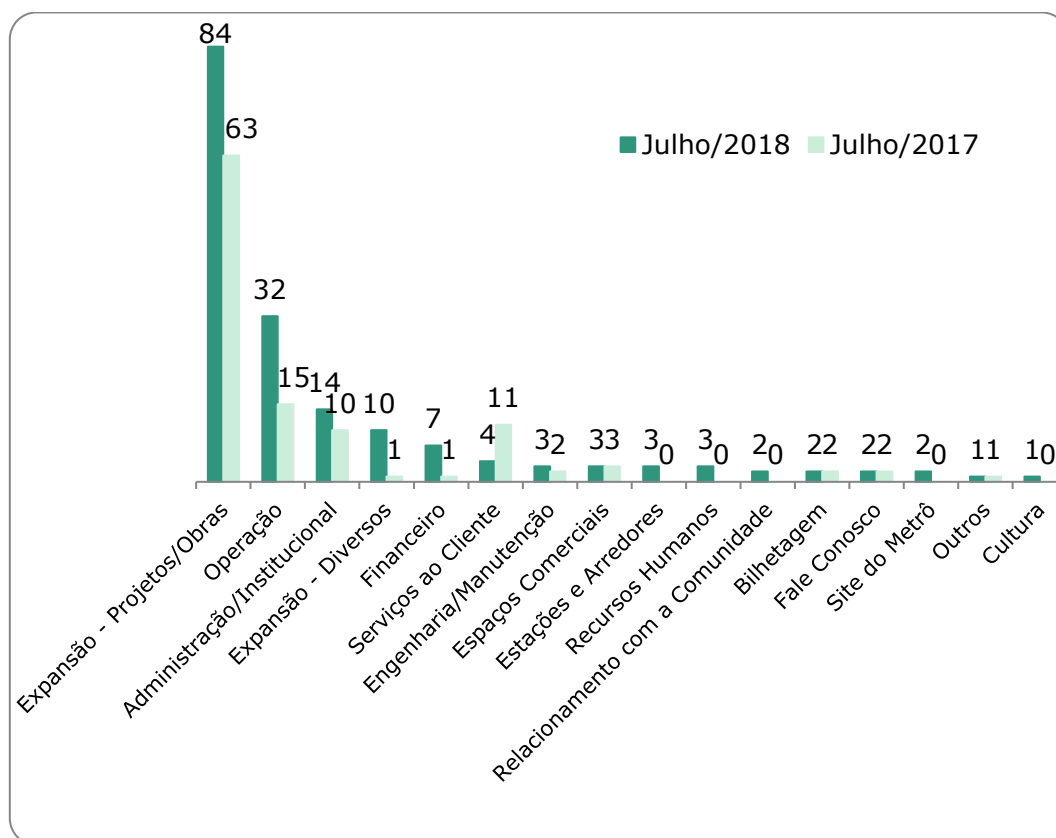
## DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – JULHO 2017 E 2018



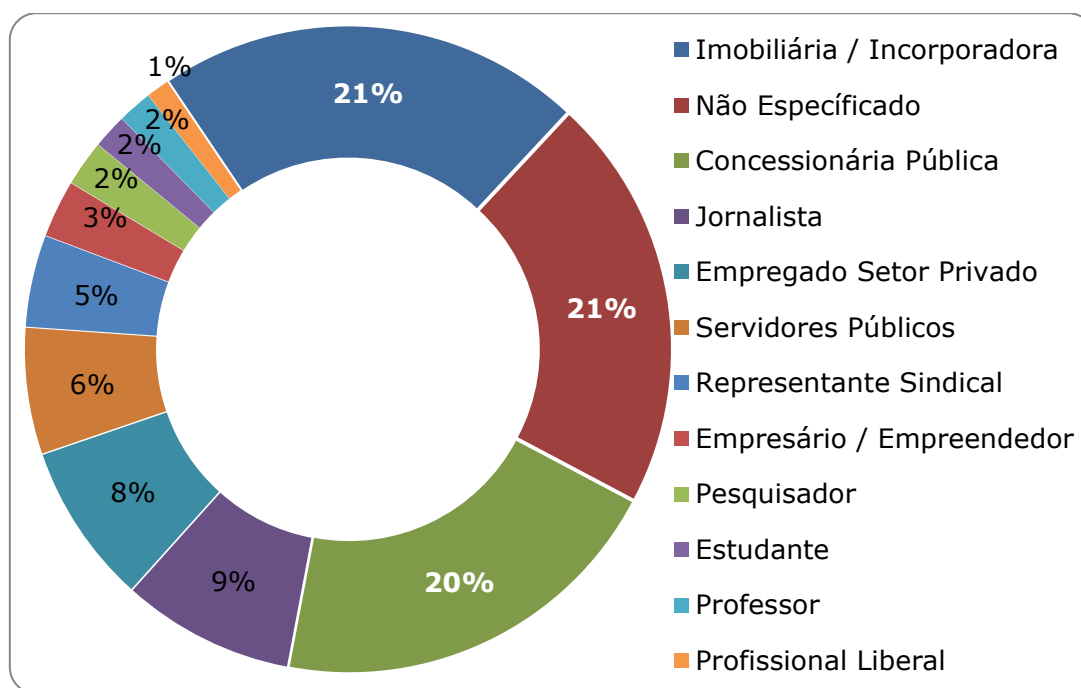
## PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – JULHO/2018



## COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM JULHO DE 2017 E 2018



## PERFIL DOS SOLICITANTES

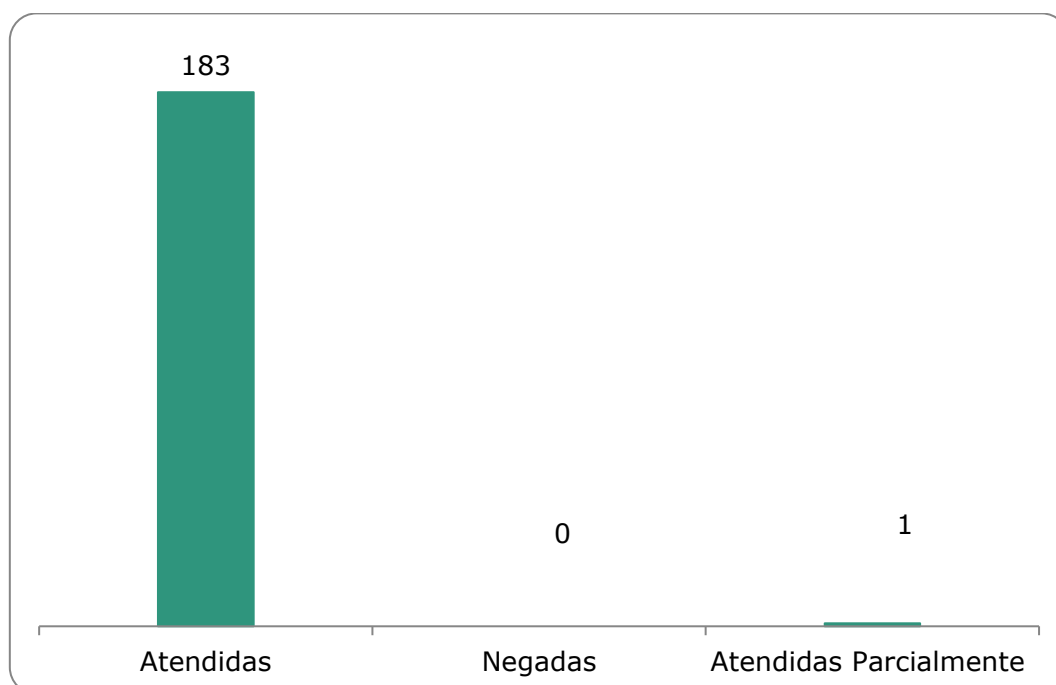


## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – JULHO/2018

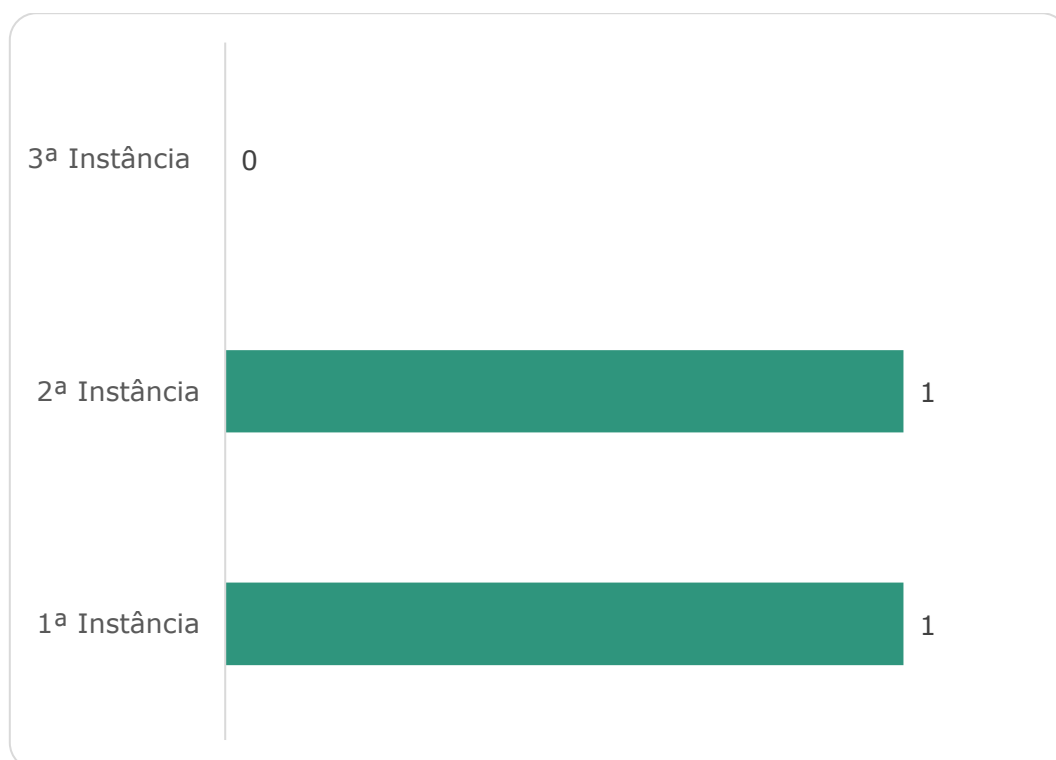
ASSUNTO	QUANTIDADE
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>84</b>
Obras	56
Desapropriações	27
Projetos Cíveis/Arquitetura	1
<b>Operação</b>	<b>32</b>
Ocorrências	19
Relatórios Operacionais	6
Procedimento Operacional	5
Pesquisa de Satisfação do Usuário	2
<b>Administração/Institucional</b>	<b>14</b>
Contratos	14
<b>Expansão -Diversos</b>	<b>10</b>
Cronograma/Prazos	9
Licitações	1
<b>Financeiro</b>	<b>7</b>
Execução Orçamentária	4
Negócios	3
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>4</b>
Apoio a estudantes	4
<b>Recursos Humanos</b>	<b>3</b>
Concursos	1
Quadro de Empregados	1
Segurança do Trabalho	1

<b>Espaços Comerciais</b>	<b>3</b>
Outros	3
<b>Estações e Arredores</b>	<b>3</b>
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
Autorização para tirar fotos	2
<b>Engenharia da Manutenção</b>	<b>3</b>
Equipamentos	2
Modernização da frota	1
<b>Bilhetagem</b>	<b>2</b>
Bilhetes Gratuitos	2
<b>Fale Conosco</b>	<b>2</b>
Operação	2
<b>Site do Metrô</b>	<b>2</b>
Informações Rápidas	2
<b>Cultura</b>	<b>1</b>
Programação Cultural	1
<b>Patrimônio</b>	<b>1</b>
Edificações	1
<b>Relacionamento com a Comunidade</b>	<b>1</b>
Desapropriações	
<b>Sem Nexo</b>	<b>1</b>
<b>Outros</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>

## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS JULHO/2018– SIC



## TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – JULHO/2018



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM JULHO/2018



### Prazos Legais

---

20 dias

Prazo Total até 30  
dias

---

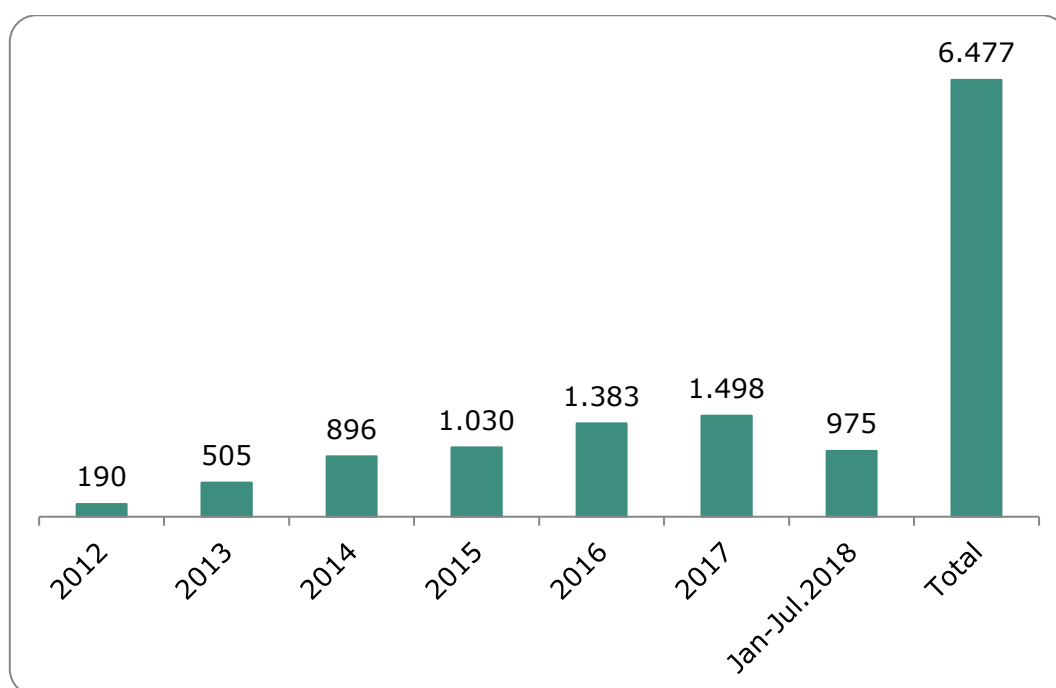
+10 dias - prorrogação

---



## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC

### Evolução dos Atendimentos – 2012 a Julho de 2018



# RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – SIC JULHO/2018

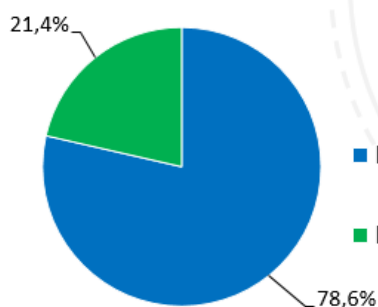
## INTRODUÇÃO

Durante o mês de julho, o “Portal da Transparência do Metrô” foi acessado por **2.651 usuários**, atingindo uma média de **98 visitantes/dia**. Foram visualizadas, entre 1º/07/2018 a 31/07/2018, 19.061 páginas.

O pico de visitas ocorreu no dia 03/07/2018, terça-feira, com 270 consultas e o dia de menor procura foi em 09/07/2018, segunda-feira com 37 visitantes.

Neste mês, foram registrados 2.304 novos visitantes.

Usuários	2651
Visualizações de Páginas	19.061
Duração Média por Sessão	00:02:42
Média de Páginas por Sessão	5,59



■ New Visitor  
■ Returning Visitor

2304

628

## VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

### Origem: Países

■ Brasil	2.521
■ EUA	43
■ França	42
■ Itália	4
■ Peru	4

### Origem: Estados

■ São Paulo	2.292
■ Rio de Janeiro	55
■ Minas Gerais	43
■ Distrito Federal	33
■ Paraná	26

## PÁGINAS MAIS ACESSADAS

### Home

#### home

Visualizações: 3.069

Tempo Médio: 00:00:25

Taxa de Rejeição: 22,27%



### Relatório de Expansão, Obras e Modernização

#### relatório-de-expansão- obras-e-modernização

Visualizações: 1.087

Tempo Médio: 00:01:08

Taxa de Rejeição: 45,50%

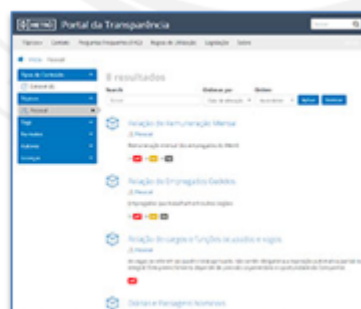


## peessoal-25

Visualizações: 975

Tempo Médio: 00:00:15

Taxa de Rejeição: 16,67%



## Relação de Salário Mensal



## Relação de Remuneração Mensal

Visualizações: 592

Tempo Médio: 00:01:17

Taxa de Rejeição: 55,56%

