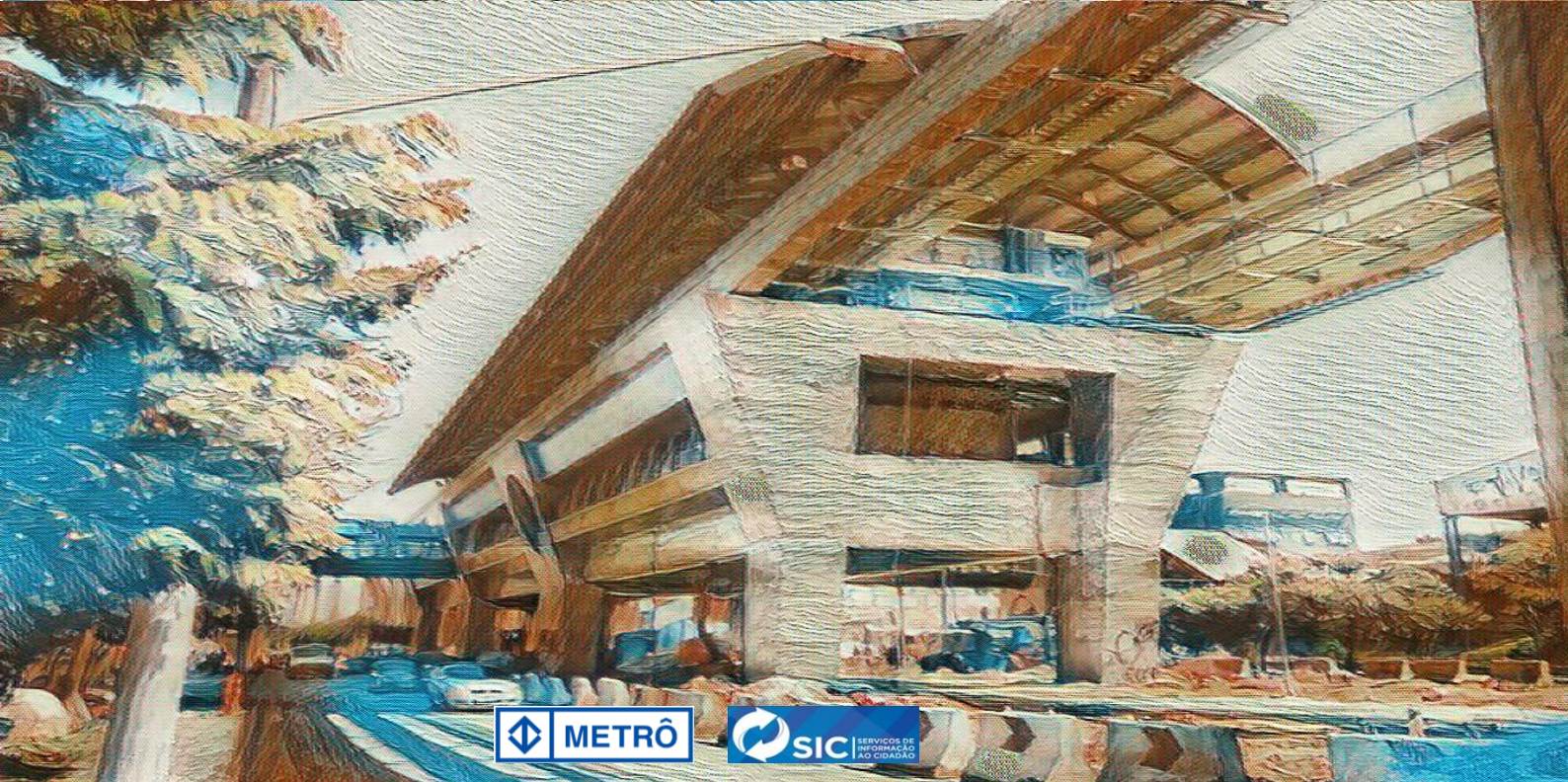


RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - ABRIL/2018

INTRODUÇÃO

No mês de Abril, a equipe do SIC realizou **133 atendimentos** e nove áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações foram registradas no sistema “CRM-Sugar”

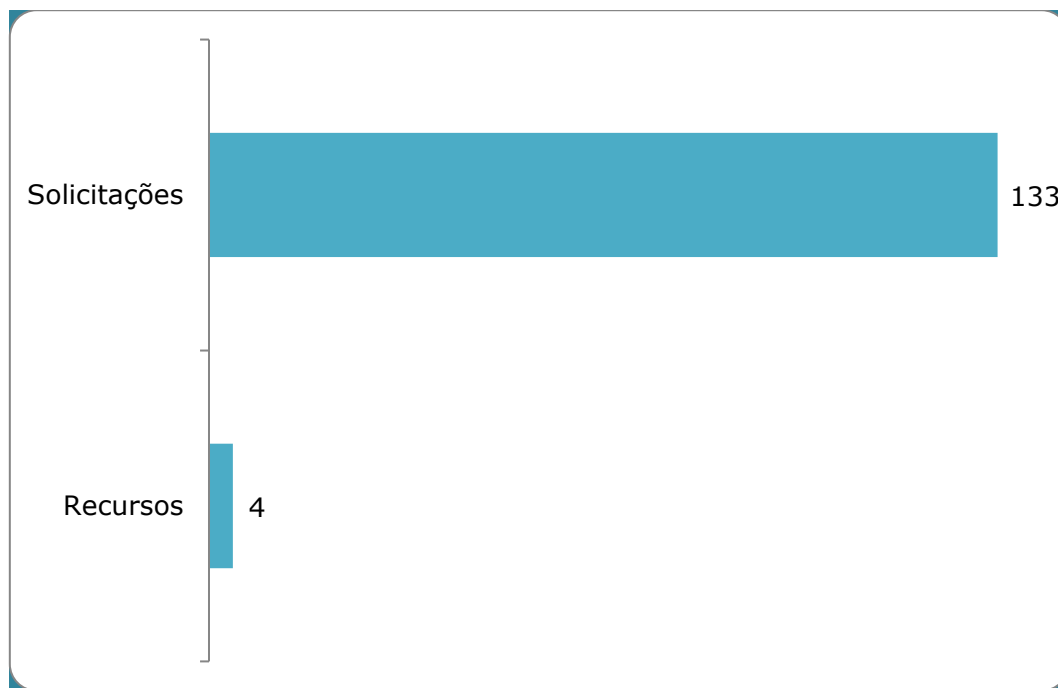
Segue o detalhamento das solicitações com uma breve análise quantitativa e qualitativa.

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS – SIC

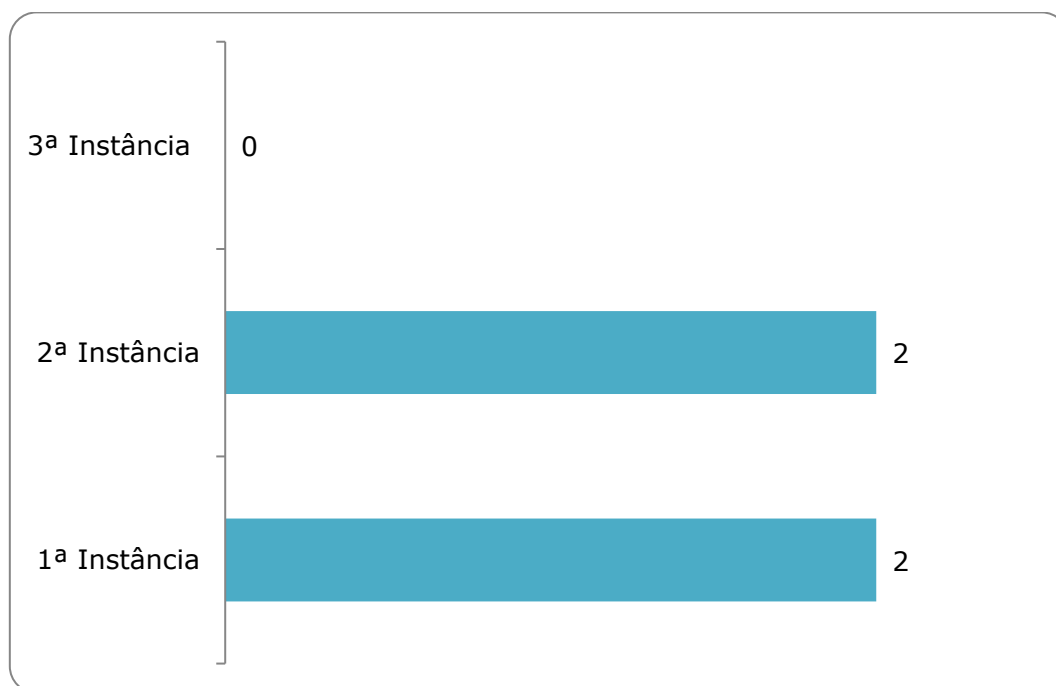
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Abril/2018	133

RECURSOS RECEBIDOS – SIC

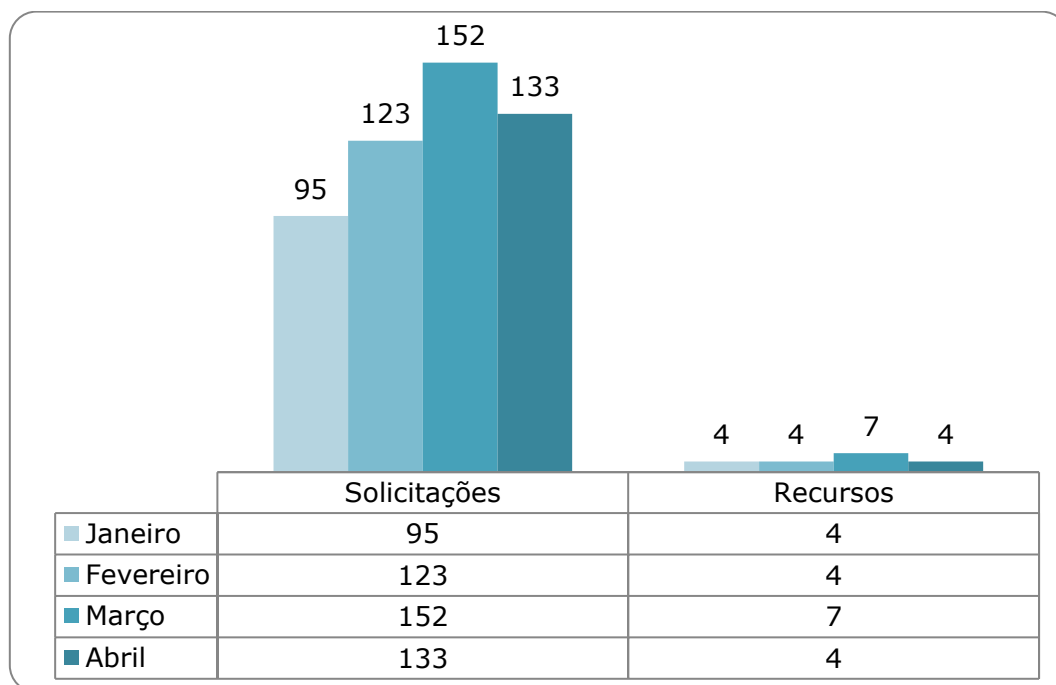
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Abril/2018	4



TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – ABRIL/2018

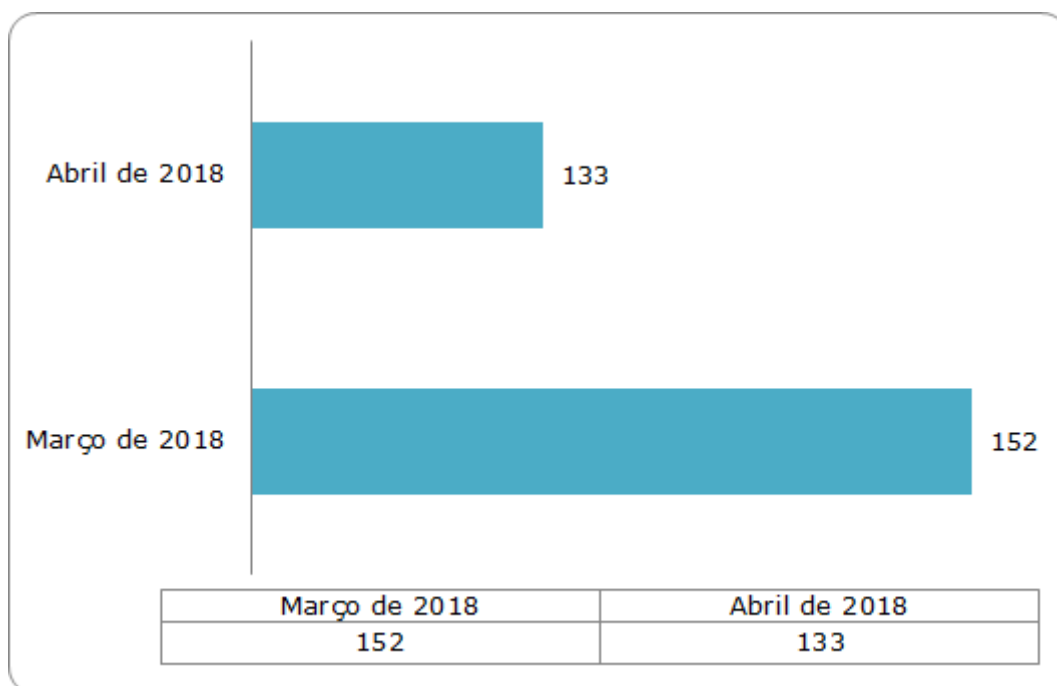


NÚMERO DE SOLICITAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS DE JANEIRO A ABRIL/2018

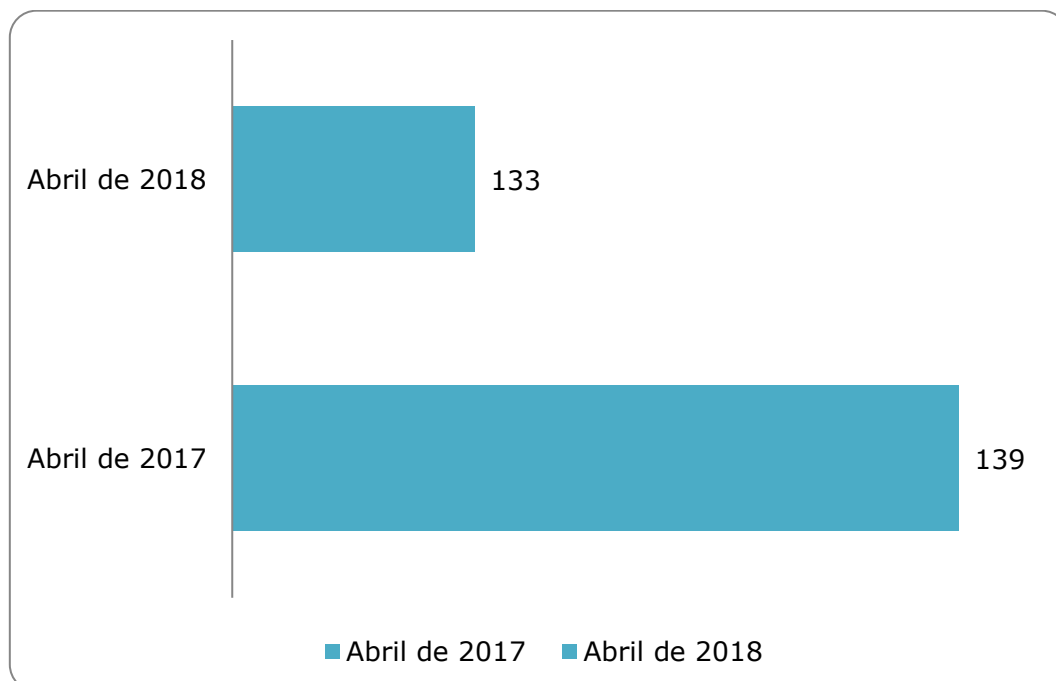


DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

A demanda recebida neste mês apresentou uma queda de 12,5% em relação a Abril de 2018.

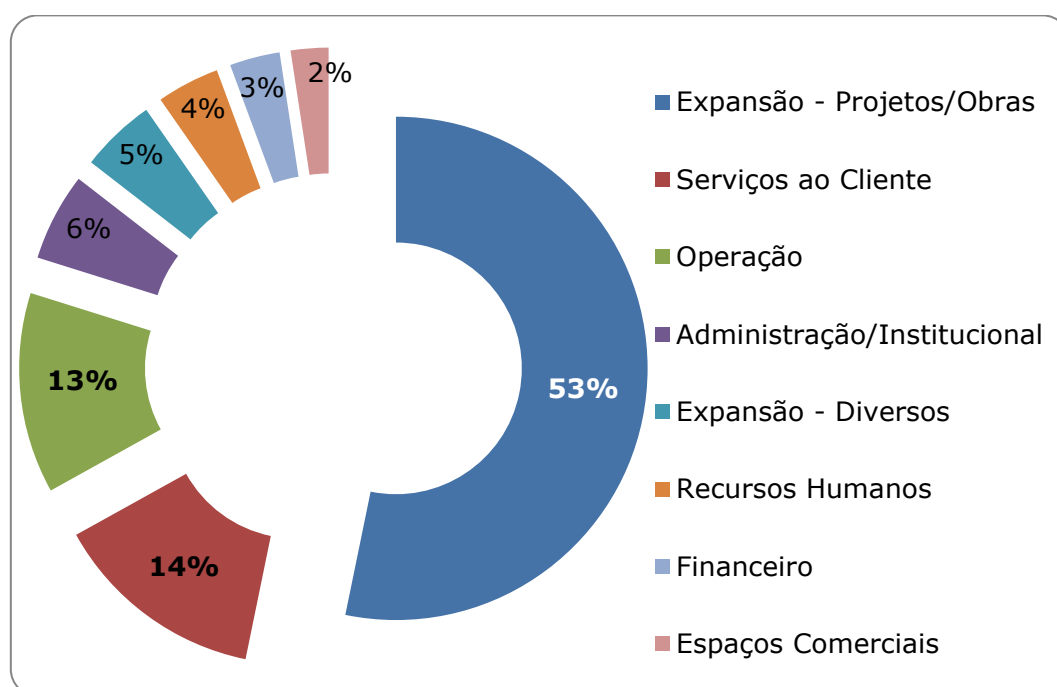


DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – ABRIL/2017 E ABRIL/2018



No comparativo entre os meses Abril de 2017 e 2018 houve uma diminuição de aproximadamente 4,3% no número de solicitações.

PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – ABRIL/2018

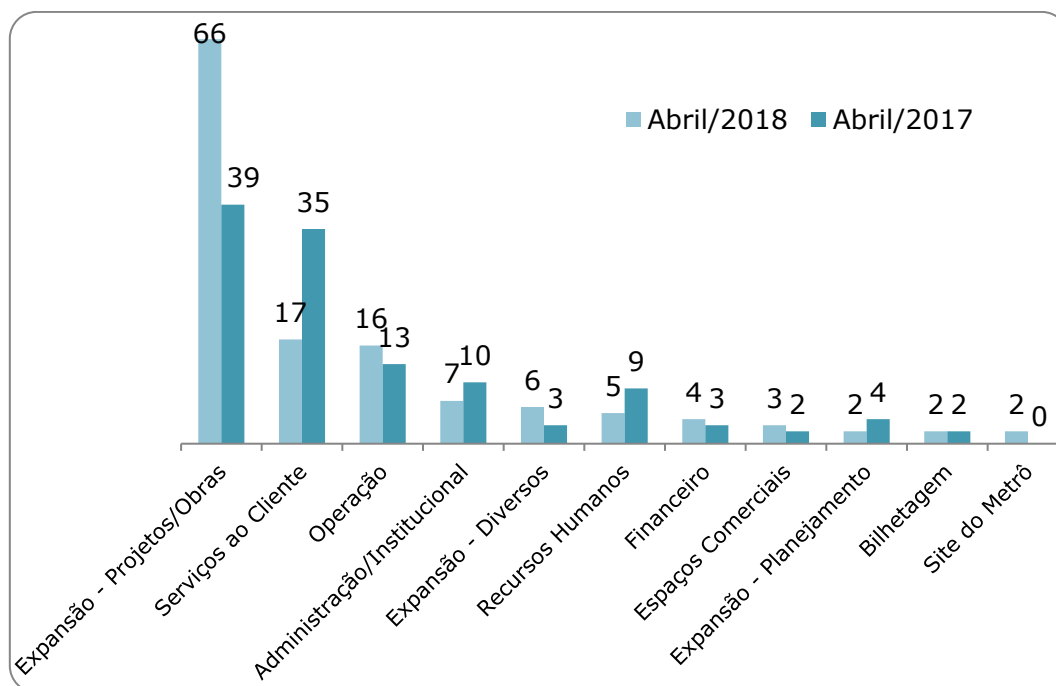


RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – ABRIL/2018

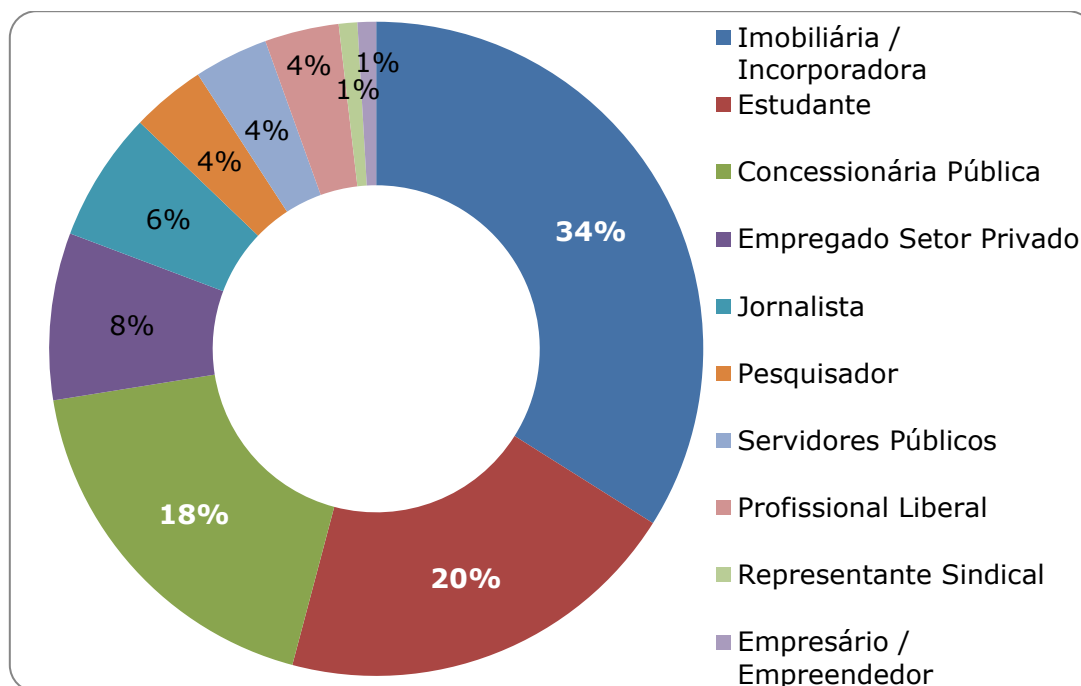
ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	66
Obras	37
Desapropriações	27
Projetos Cíveis	2
Serviços ao Cliente	17
Apoio aos Estudantes	17
Operação	16
Ocorrências	6
Relatórios Operacionais/Demanda	6
Procedimento Operacional	3
Estratégia Operacional - Segurança	1
Administração/Institucional	7
Contratos	6
Órgãos Contratados	1
Expansão -Diversos	6
Cronograma/Prazos	4
Licitações	2
Recursos Humanos	5
Concursos	2
Quadro de Empregados	2
Certidões/Declarações	1

Financeiro	4
Tabela Tarifária	2
Processos Licitatórios	1
Negócios	1
Espaços Comerciais	3
Lojas/Estandes	1
Licitações	1
Outros	1
Expansão-Planejamento	2
Projeto Funcional/Traçados de Novas Linhas	1
Mapa Rede Futura	1
Bilhetagem	2
Bilheterias do Metrô	2
Site do Metrô	2
Informações Rápidas/Outras	2
Acervo	1
Projetos Cíveis/Arquitetura	1
Visitas ao Metrô	1
Conheça Seu Metrô	1
Sem Nexo	1
TOTAL GERAL	133

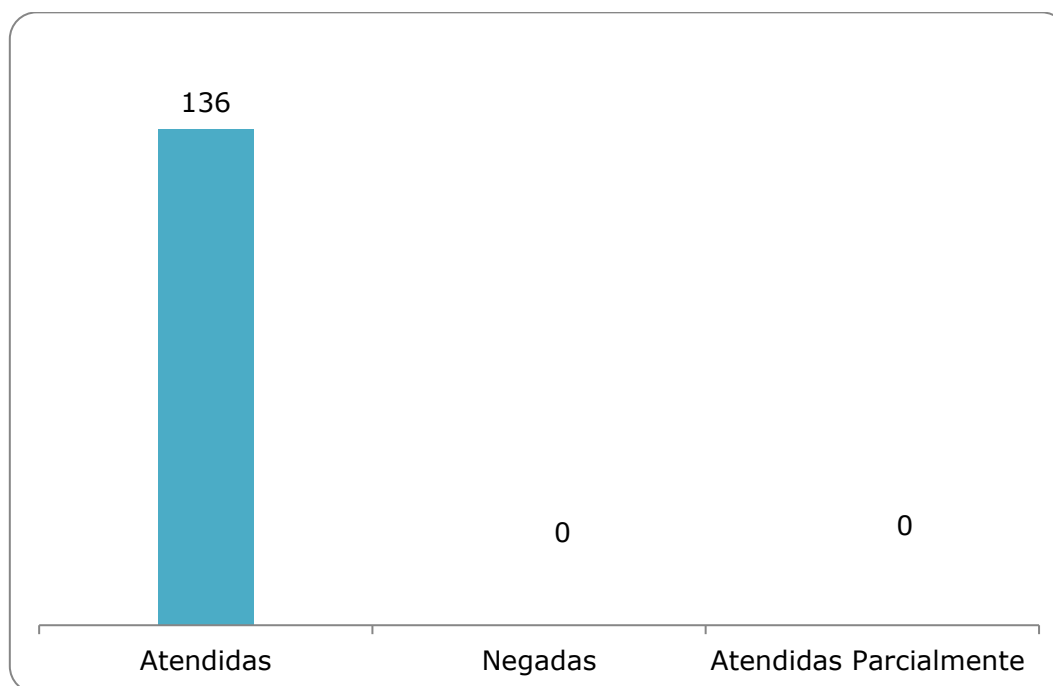
COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM ABRIL/2017 E ABRIL/2018



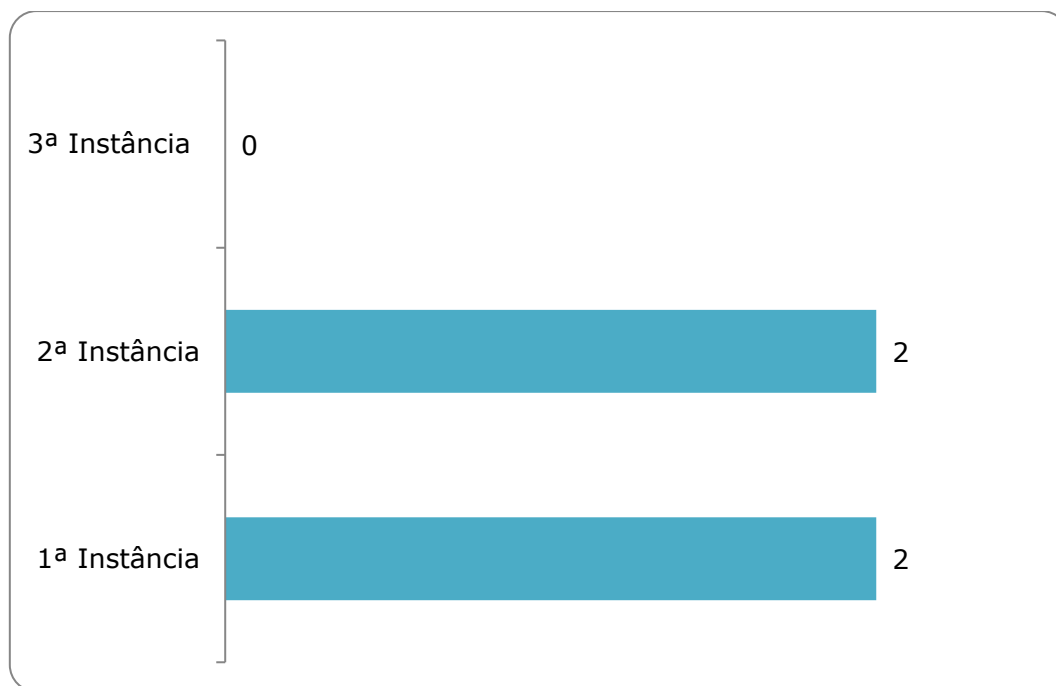
PERFIL DOS SOLICITANTES



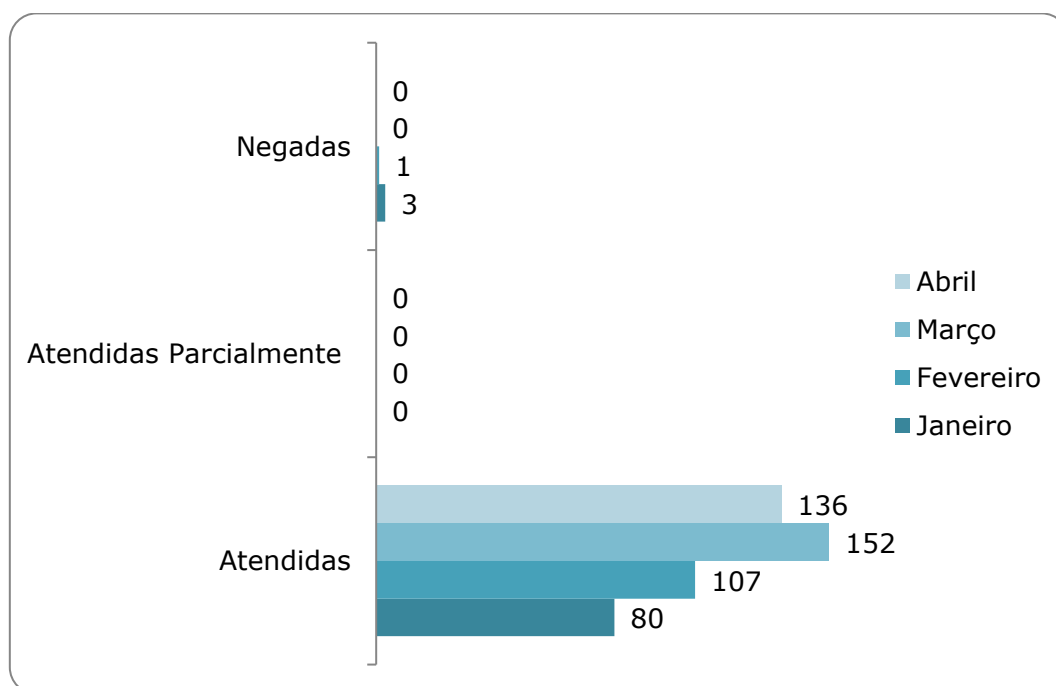
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS ABRIL/2018- SIC



TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – ABRIL/2018



COMPARATIVO DAS SOLICITAÇÕES ENCERRADAS DE JANEIRO A ABRIL 2018 – SIC



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM ABRIL/2018



Prazos Legais

20 dias

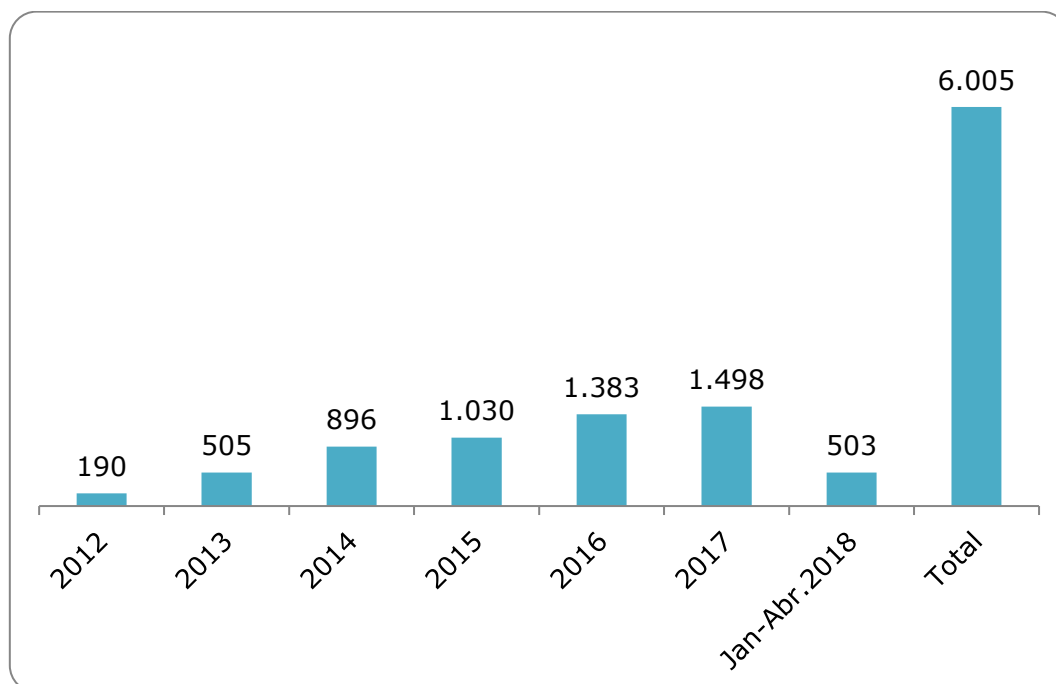
Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação

HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC

Evolução dos Atendimentos – 2012 a Abril de 2018

Entre 2012 e Abril de 2018, o SIC já respondeu 6.005 manifestações.



CONCLUSÃO

No período de Janeiro a Abril deste ano, o SIC já ultrapassou a marca de 500 atendimentos. O mês de Abril apresentou uma queda de 12,5% no número de demandas em relação ao mês anterior. A variável que contribuiu para essa redução foi a diminuição no número de pedidos de Concessionárias Públicas, como a Comgás.

Até o momento, o pico de solicitações aconteceu em Março, com 152 pedidos.

Em Abril, se manteve elevado o número de solicitações relacionadas aos "Serviços ao Cliente" devido aos atendimentos de 17 estudantes.

Mas Mantendo a tendência de meses anteriores, os assuntos mais solicitados foram "Interferência/Obras" e "Desapropriações", que totalizaram 53% dos atendimentos.

RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

ABRIL/2018

INTRODUÇÃO

Durante o mês de Abril, o “Portal da Transparência do Metrô” foi consultado por **3.672 usuários**. Em comparação com o mês anterior – que registrou 3.679 visitantes – permaneceu praticamente estável.

Neste mês, foram 3.064 visitas únicas, o que representa uma média de **85 visitantes/dia**. O pico de visitas ocorreu no dia 24/04/2018, terça-feira, com 324 visitantes e o dia de menor procura foi em 14/04/2018, sábado, com 56 visitantes.



VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem: Países

■ Brasil	3.571
■ EUA	39
■ Argentina	7
■ Chile	7
■ Portugal	5

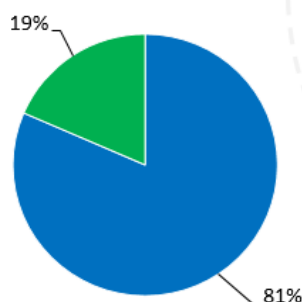
Origem: Estados

■ São Paulo	3.252
■ Rio de Janeiro	59
■ Distrito Federal	46
■ Minas Gerais	46
■ Paraná	28

Em Abril, registramos pela primeira vez acessos da Argentina e de Portugal. O ranking de acessos nos estados se manteve como o mês anterior.

DETALHES DOS ACESSOS

Usuários	3.672
Visualizações de Páginas	24.446
Duração Média por Sessão	00:02:41
Média de Páginas por Sessão	5,06



■ New Visitor

■ Returning Visitor

3.314

772

PÁGINAS MAIS ACESSADAS

1. Home

home

Visualizações: 3.064

Tempo Médio: 00:00:29

Taxa de Rejeição: 22,47%



2. Desapropriações

desapropriações

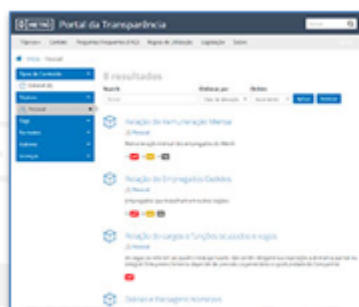
Visualizações: 1.449

Tempo Médio: 00:00:26

Taxa de Rejeição: 36,40%



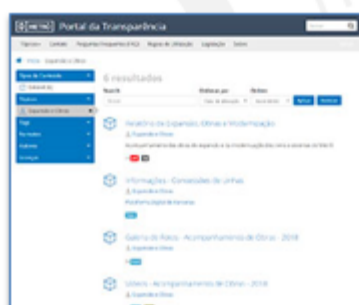
3. Pessoal



pessoal

Visualizações: 1.170
Tempo Médio: 00:00:12
Taxa de Rejeição: 23,08%

4. Expansão e Obras



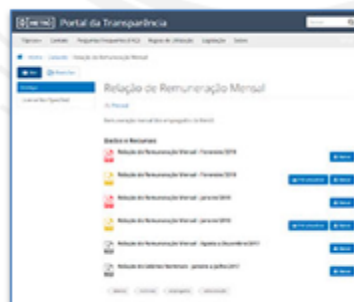
expansão-e-obras

Visualizações: 1.308
Tempo Médio: 00:00:26
Taxa de Rejeição: 33,97%

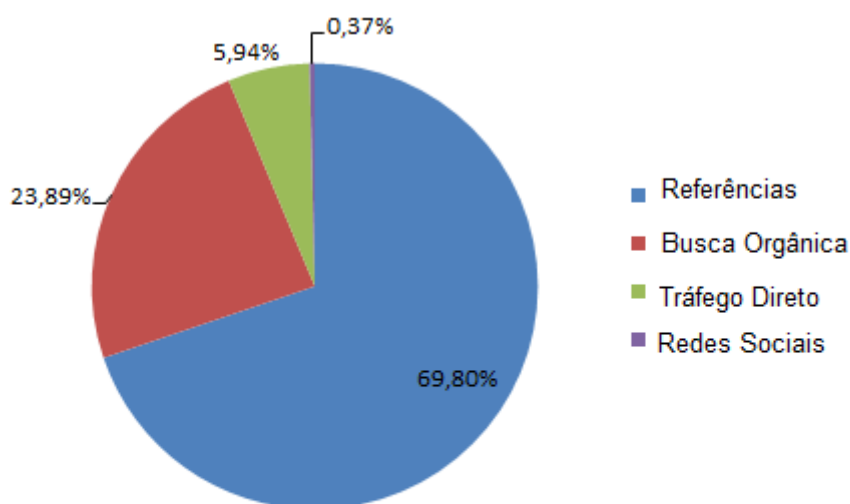
5. Demanda

demanda

Visualizações: 1164
Tempo Médio: 00:01:34
Taxa de Rejeição: 32,17%



COMO OS INTERNAUTAS CHEGAM AO PORTAL?



Referências

Sites de origem

metro.sp.gov.br
pt.wikipedia.org
bibliotecavirtual.sp.gov.br
catalogo.governoaberto.sp.gov.br
gazetavirtual.com.br

Busca Orgânica

Palavras mais procuradas

Demanda no Metrô
Passageiros por dia
Portal da Transparência
Transparência Metrô

Tráfego direto

Endereços mais digitados

transparencia.metrosp.com.br
/dataset/demanda
/search/field_topic/desapropriações
/dataset/pesquisa-origem-e-destino
/search/field_topic/sustentabilidade-e-gestão-ambiental

Redes Sociais

Facebook



Fotos de Capa – Divulgação no Perfil Oficial do Facebook do Metrô, no Instagram (Foto da estagiária do Metrô Laysla Jacob) e Portal do Governo do Estado