



RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - MAIO/2018

INTRODUÇÃO

No mês de Maio, o SIC realizou **142 atendimentos** e 13 áreas da Companhia subsidiaram as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações foram registradas no sistema “CRM-Sugar”

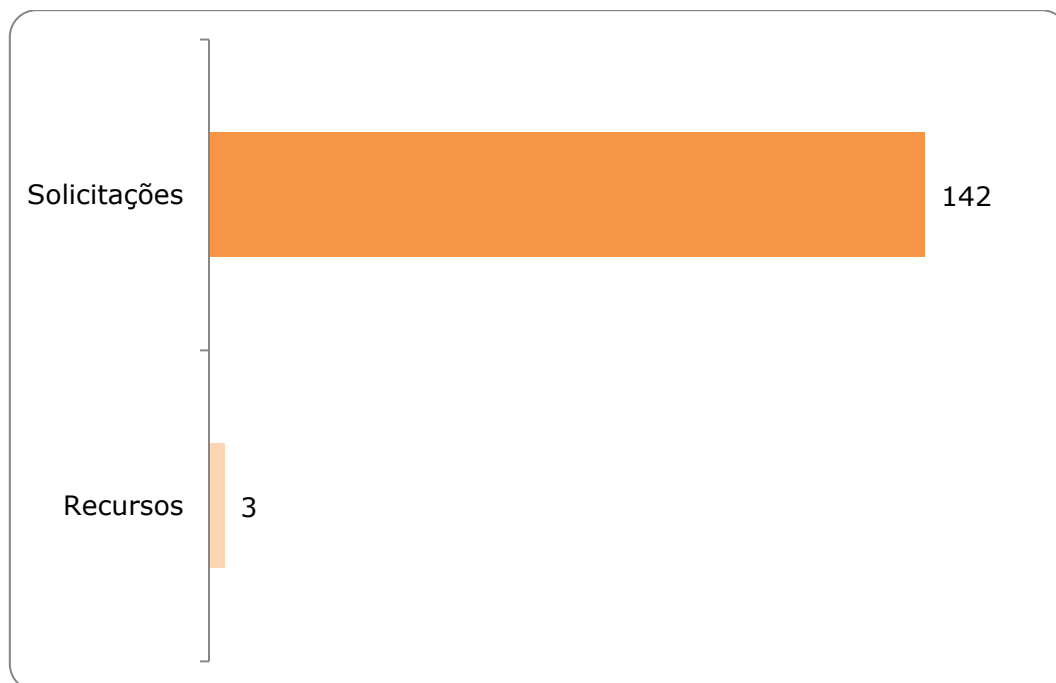
Segue o detalhamento das solicitações com uma breve análise quantitativa e qualitativa.

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS – SIC

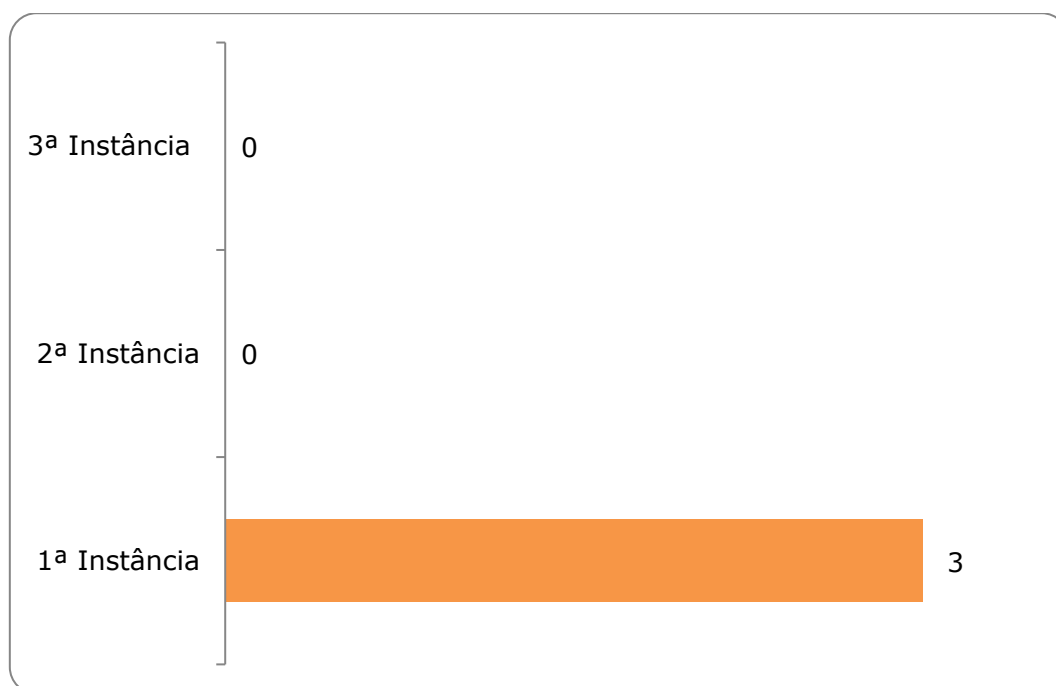
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Maio/2018	142

RECURSOS RECEBIDOS – SIC

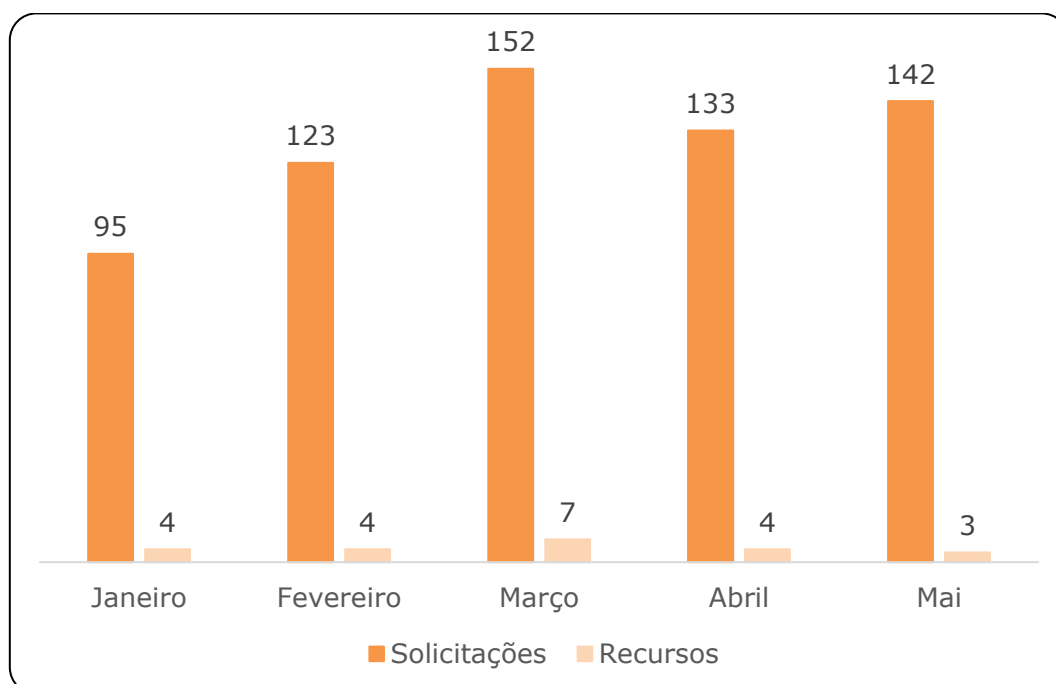
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Maio/2018	3



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

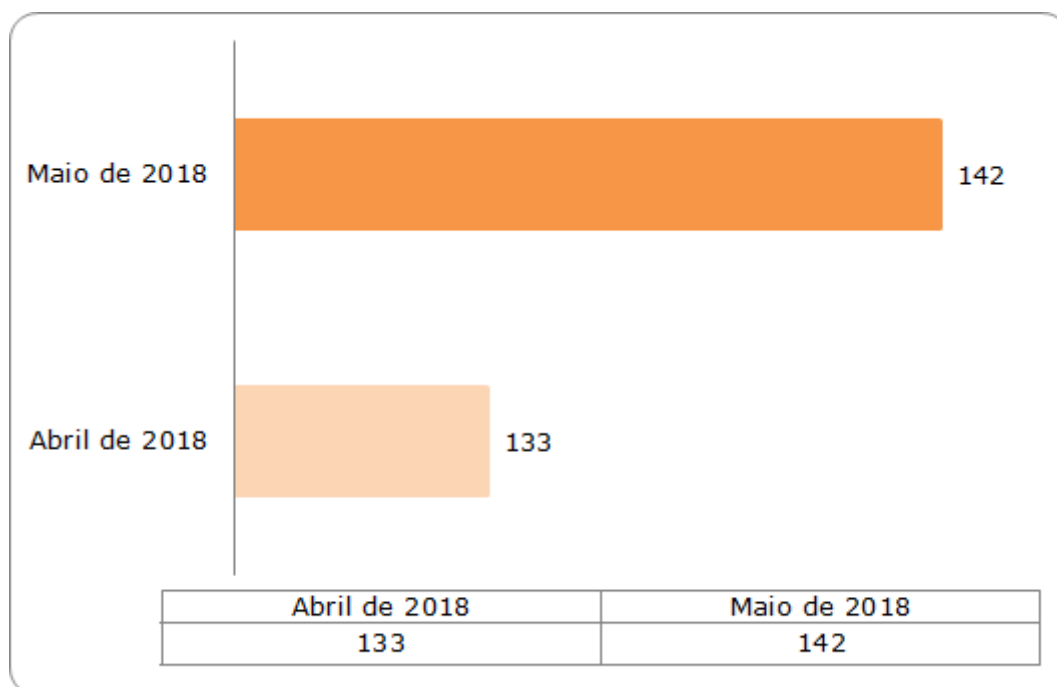


NÚMERO DE SOLICITAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS DE JANEIRO A MAIO/2018

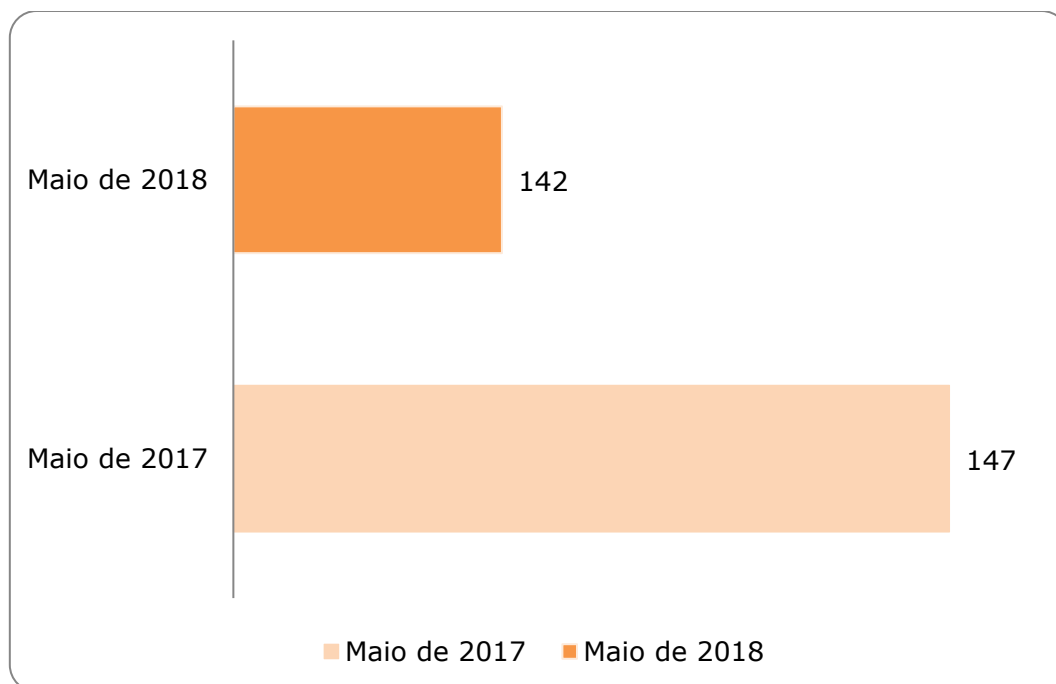


DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

A demanda recebida em Maio apresentou um crescimento de aproximadamente 7% em relação a Abril.

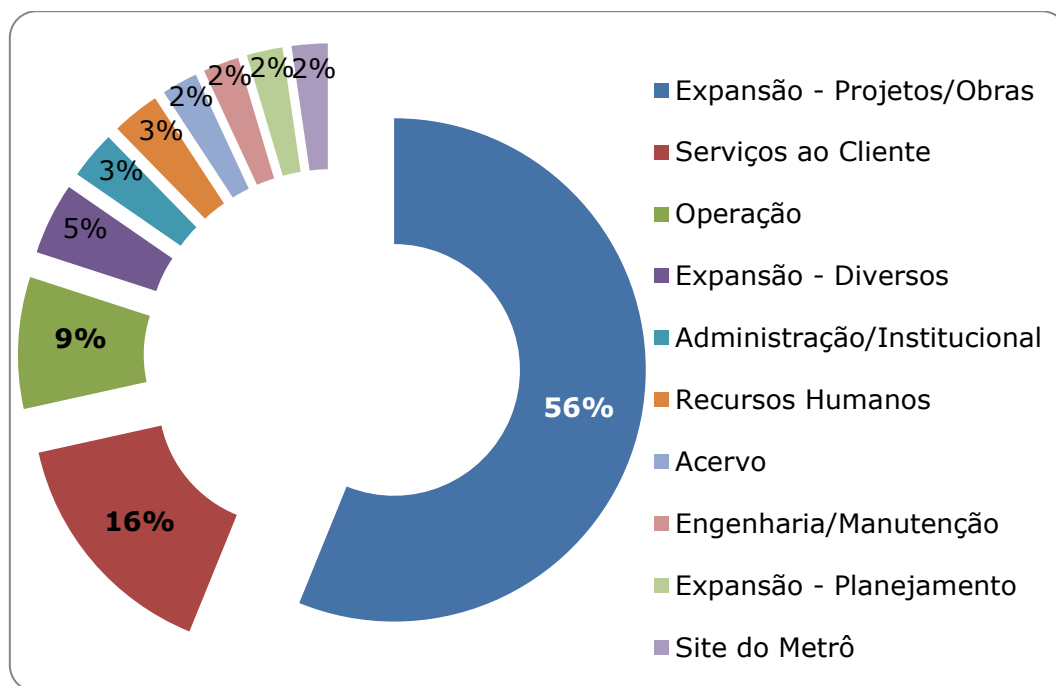


DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – MAIO 2017 E 2018

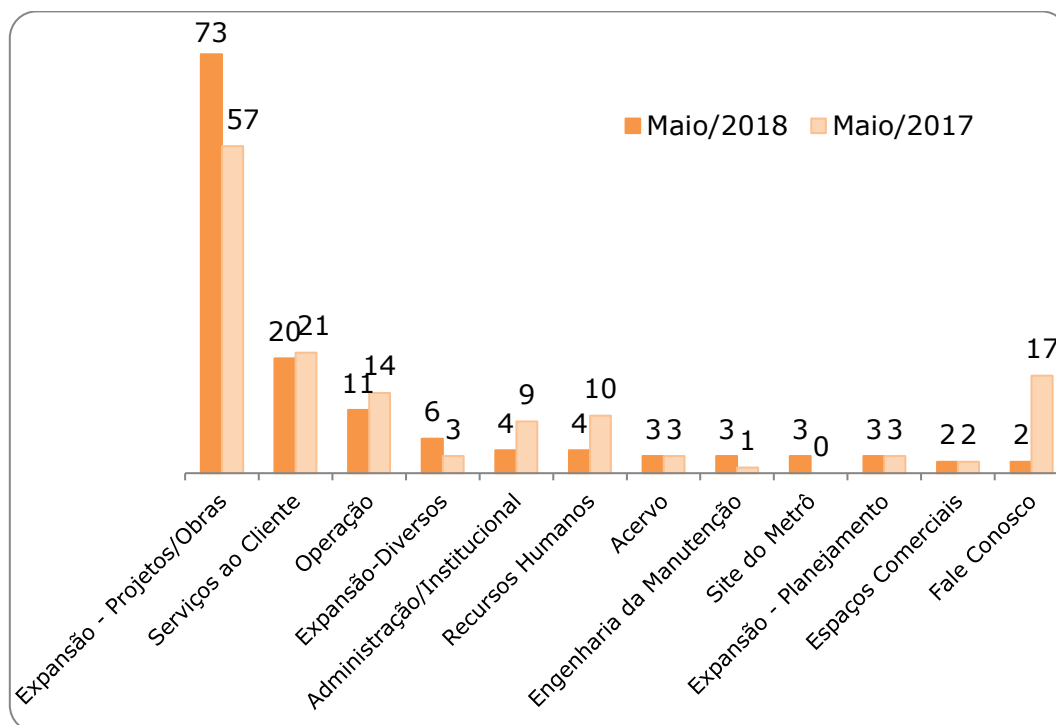


No comparativo entre os meses Maio de 2017 e 2018 houve uma diminuição de cerca de 3,5% no número de solicitações.

PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – MAIO/2018



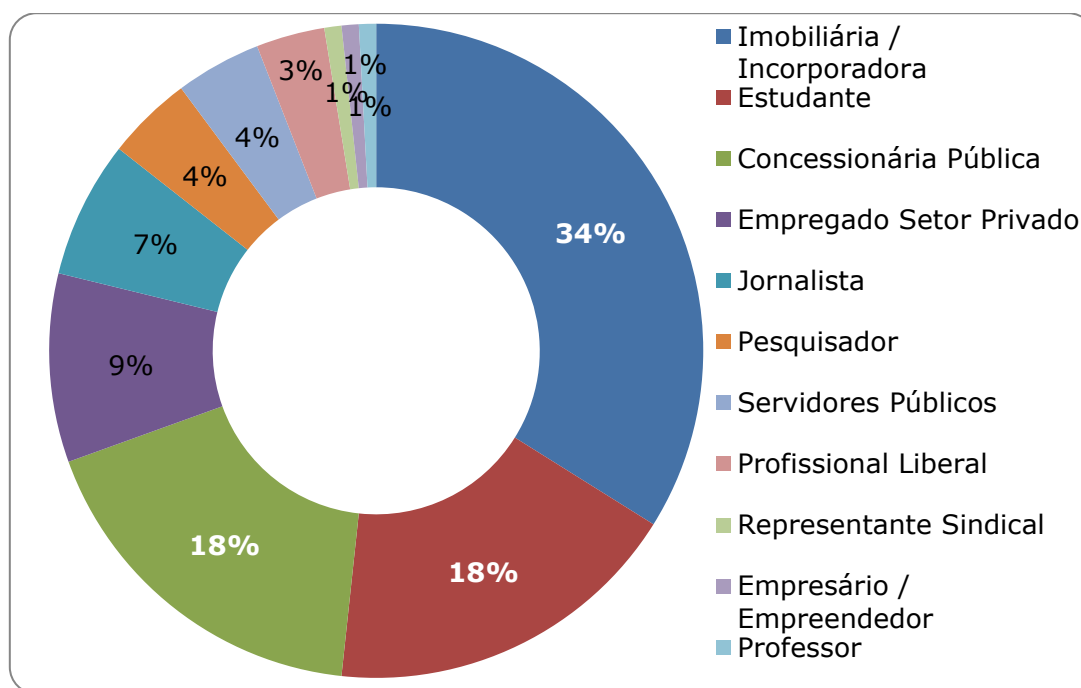
COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM MAIO DE 2017 E 2018



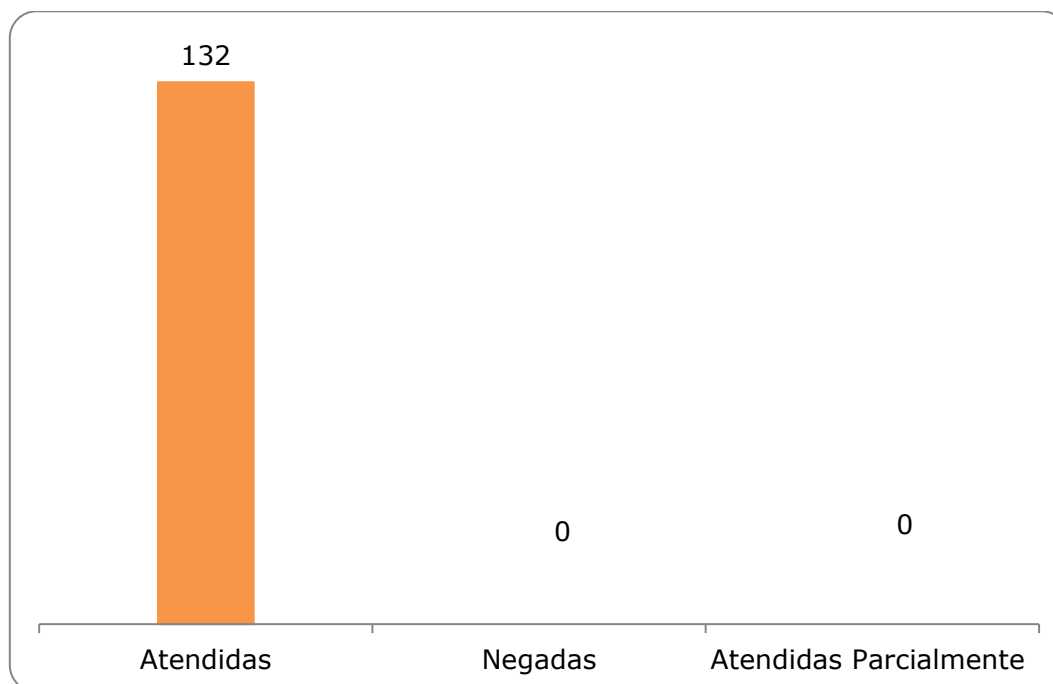
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – MAIO/2018

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	73
Obras	39
Desapropriações	32
Projetos Cíveis	2
Serviços ao Cliente	20
Apoio aos Estudantes	19
SMS	1
Operação	11
Ocorrências	5
Relatórios Operacionais/Demanda	4
Procedimento Operacional	2
Expansão -Diversos	6
Cronograma/Prazos	6
Administração/Institucional	4
Contratos	4
Recursos Humanos	4
Concursos	2
Quadro de Empregados	2
Acervo	3
Projetos Cíveis/Arquitetura	2
Obras de Arte	1
Engenharia/Manutenção	3
Equipamentos	3
Site do Metrô	3
Informações Rápidas/Outras	1
Empresa	2
Expansão - Planejamento	3
Estudos/Relatórios	1
Projeto Funcional	1
Mapa Rede Futura	1
Espaços Comerciais	2
Outros	2
Fale Conosco	2
Operação	2
Outros	2
Outros	2
Bilhetagem	1
Bilheterias do Metrô	1
Estações e Arredores	1
Autorização para tirar fotografias	1
Financeiro	1
Negócios	1
Outros órgãos/Empresas	1
Outros	1
Patrimônio	1
Terrenos	1
Processos	1
Judiciais	1
TOTAL	142

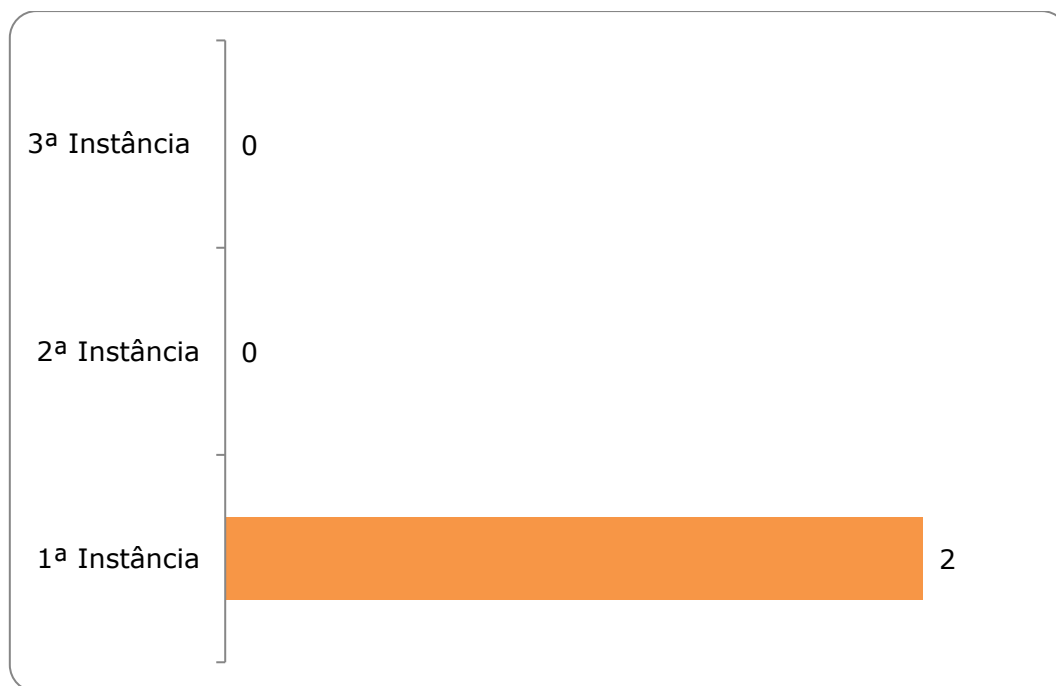
PERFIL DOS SOLICITANTES



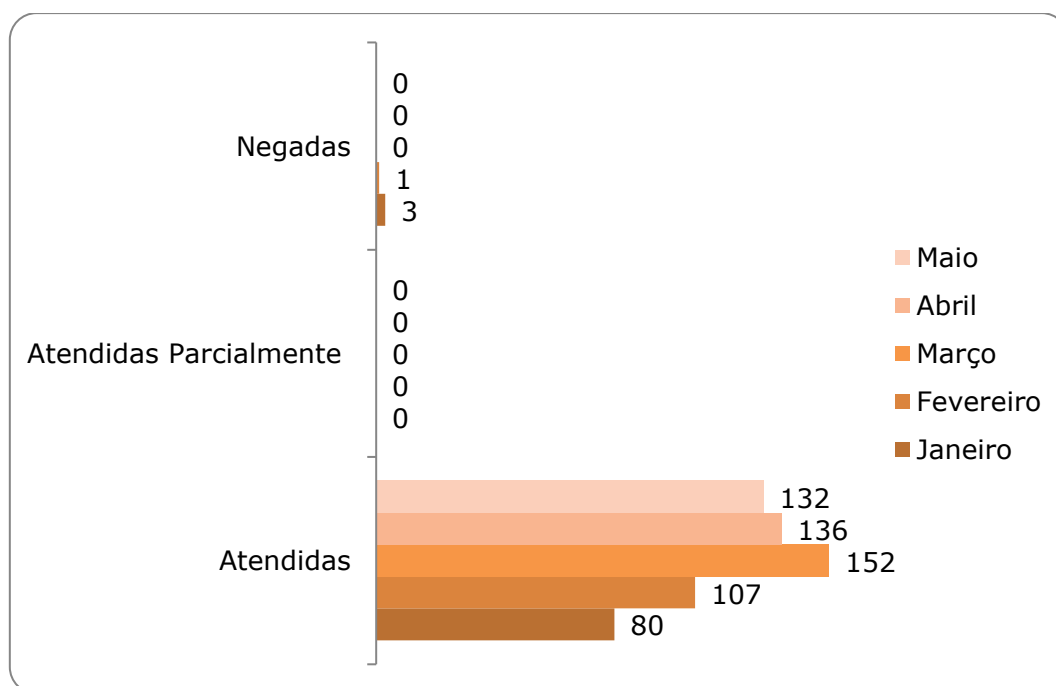
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS MAIO/2018- SIC



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



COMPARATIVO DAS SOLICITAÇÕES ENCERRADAS DE JANEIRO A MAIO/2018



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM MAIO/2018



Prazos Legais

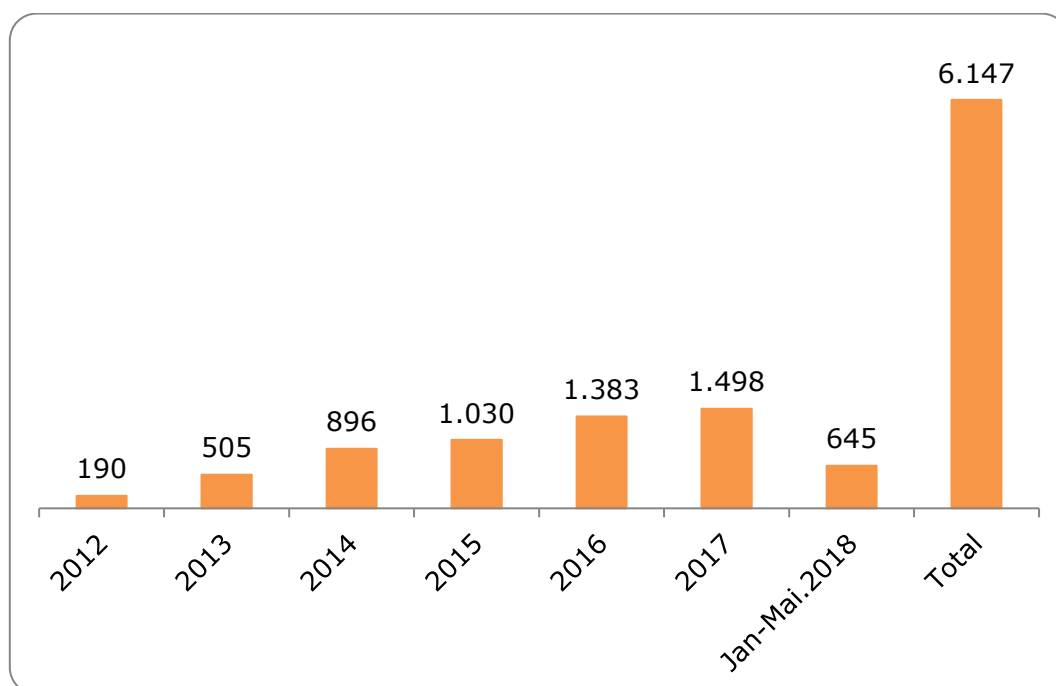
20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação

HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC

Evolução dos Atendimentos – 2012 a Maio de 2018



RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – SIC MAIO/2018

INTRODUÇÃO

Durante o mês de Maio, o “Portal da Transparência do Metrô” foi consultado por **4.221 usuários**. Em comparação com o mês anterior – que registrou 3.672 visitantes – os acessos tiveram alta de 14,95%. O portal teve uma média de **160 visitantes/dia**.

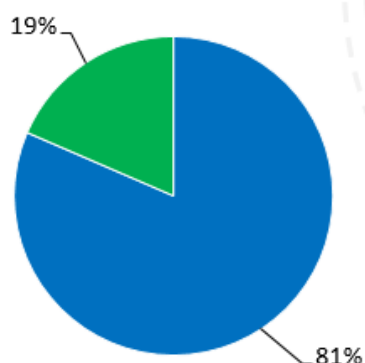
O pico de visitas ocorreu no dia 28/05/2018, segunda-feira, com 335 visitantes e o dia de menor procura foi em 12/05/2018, sábado, com 56 visitantes.

Usuários	4.221
----------	-------

Visualizações de Páginas	24.597
--------------------------	--------

Duração Média por Sessão	00:02:26
--------------------------	----------

Média de Páginas por Sessão	4,30
-----------------------------	------



■ New Visitor

■ Returning Visitor

3.826

901

VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem:

■ Brasil 4.08

■ EUA 5

■ França 2

■ Portugal 8

■ Reino Unido 7

Origem:

■ São Paulo 3.69

■ Distrito Federal 8

■ Rio de Janeiro 7

■ Minas Gerais 5

■ Rio Grande do Sul 3

PÁGINAS MAIS ACESSADAS

1. Home

home

Visualizações: 3.164

Tempo Médio: 00:00:32

Taxa de Rejeição: 22.52%



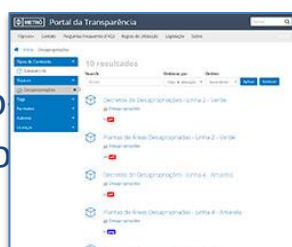
2. Relatório de Expansão, Obras e Modernização

relatório-de-expansão obras-e-modernização

Visualizações: 1.682

Tempo Médio: 00:00:53

Taxa de Rejeição: 52,30%



3. Pessoal

pessoal-25

Visualizações: 1.295

Tempo Médio:

00:00:13

