

MARÇO/2019

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



## RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - MARÇO/2019

### INTRODUÇÃO

No mês de março, o SIC realizou **200 atendimentos** e 16 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema "CRM-Sugar."

### SOLICITAÇÕES

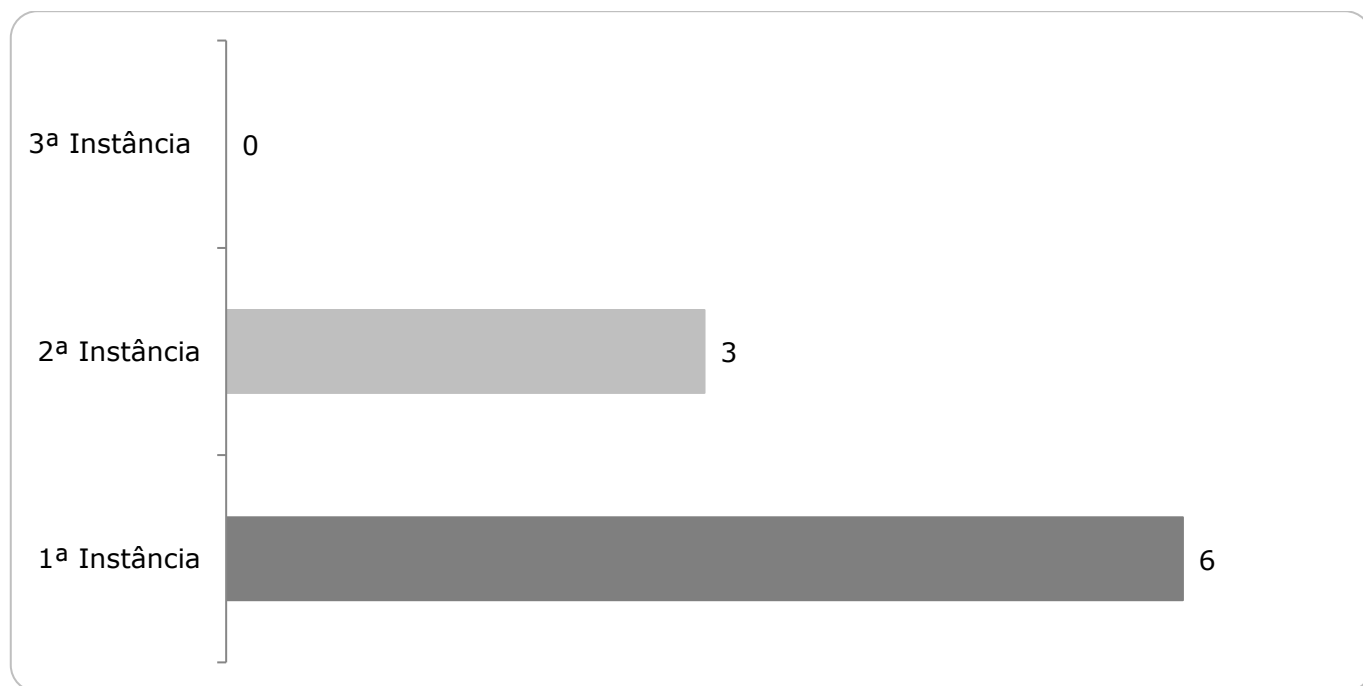
MÊS	QUANTIDADE
Março/2019	200

### RECURSOS

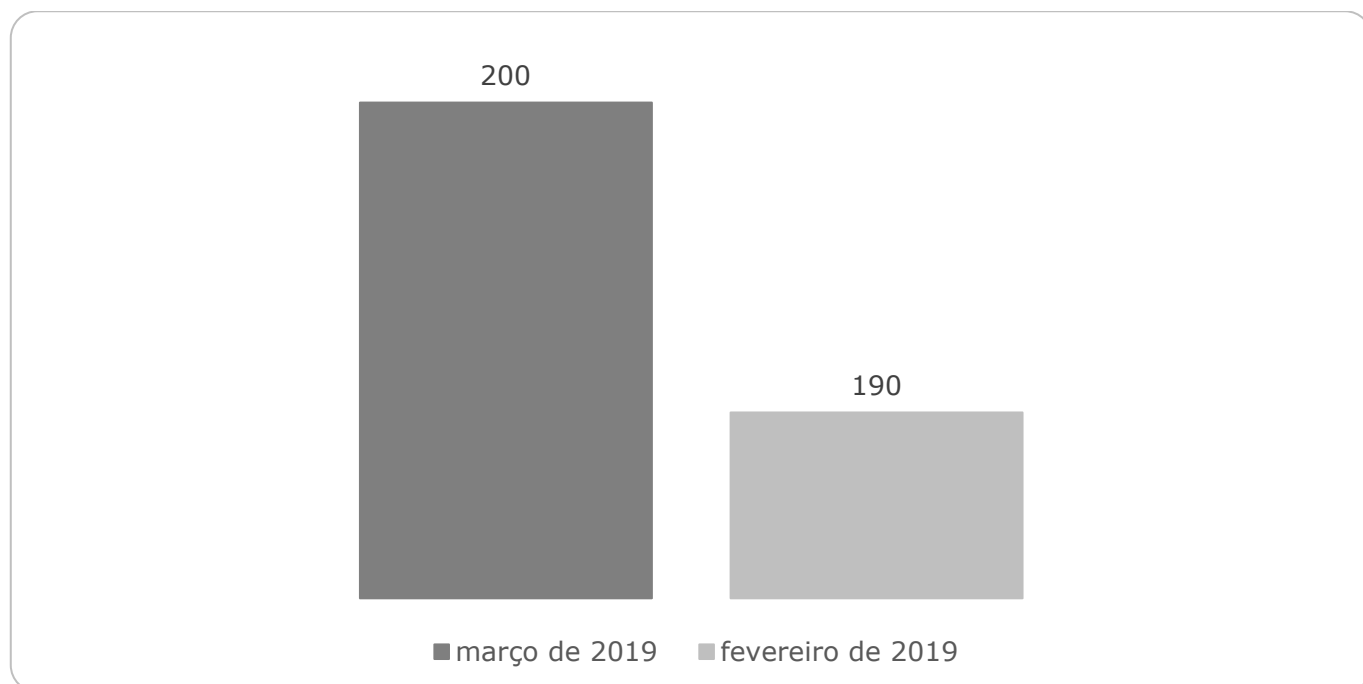
MÊS	QUANTIDADE
Março/2019	9



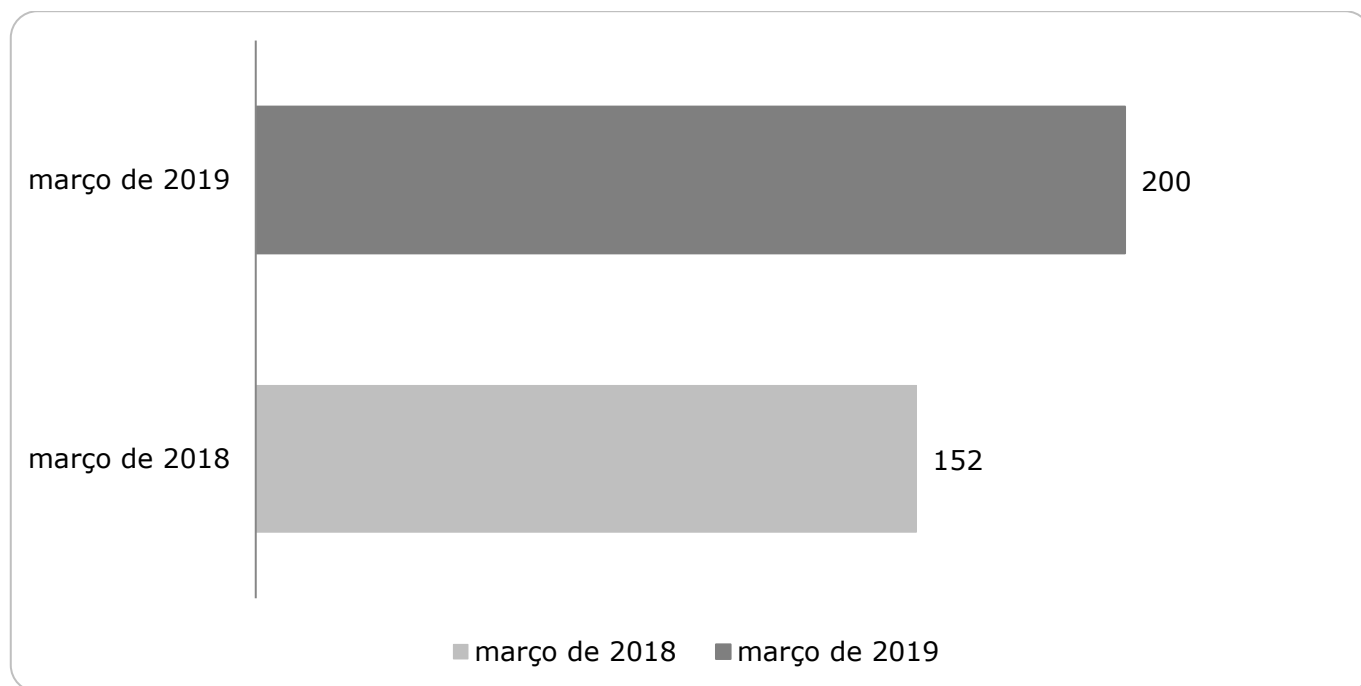
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – MARÇO/2019



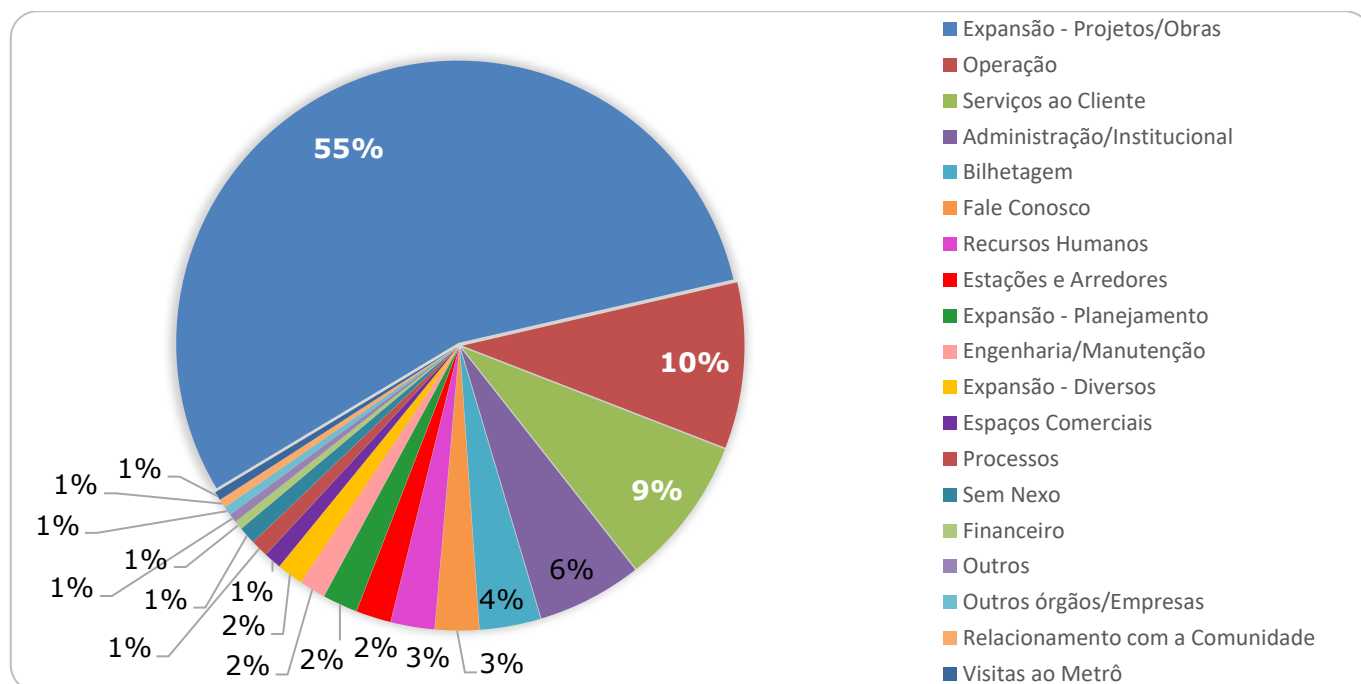
## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



## DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – MARÇO 2019 E 2018

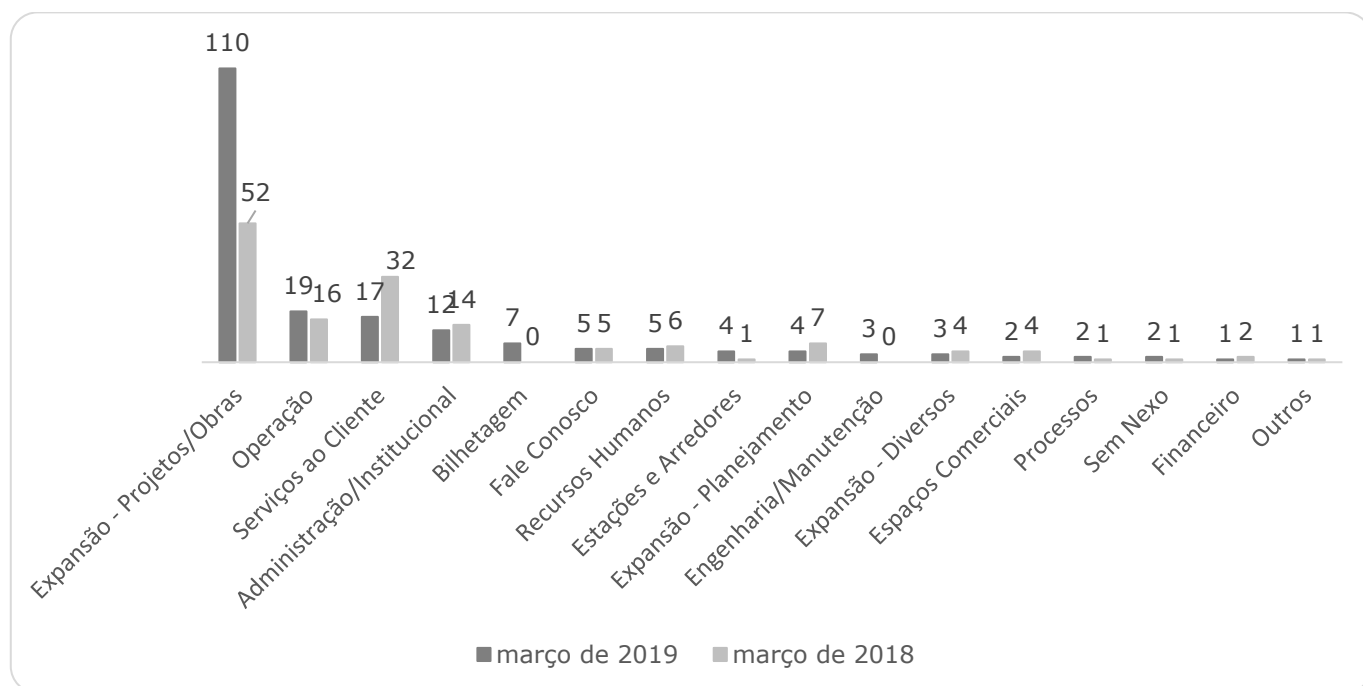


## PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – MARÇO/2019



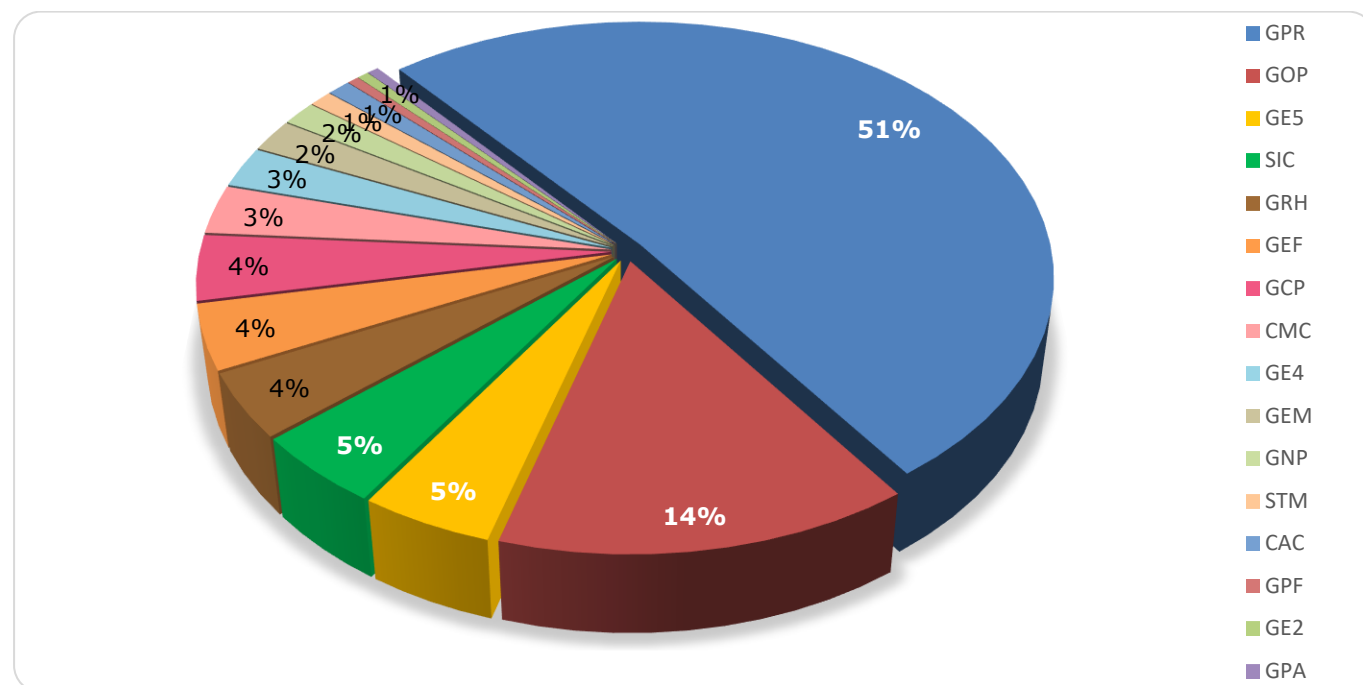


## COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM MARÇO 2019 E 2018



## ÁREAS SUBSIDIADORAS

As gerências que mais forneceram subsídios em março foram: GPR, GOP, GE5, SIC e GRH.

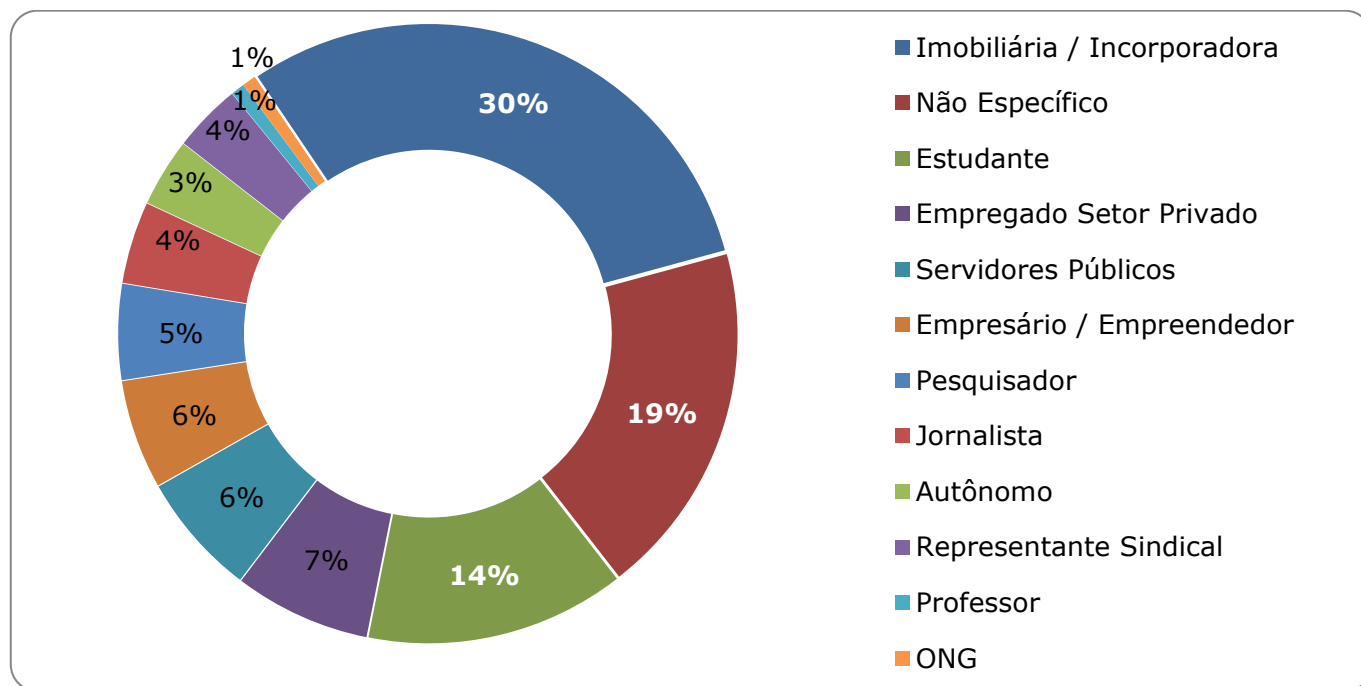


# RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – MARÇO/2019

ASSUNTO	QUANTIDADE
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>110</b>
Obras	86
Desapropriações	24
<b>Operação</b>	<b>19</b>
Relatórios Operacionais	9
Ocorrências	6
Procedimento Operacional	3
Pesquisa de satisfação do usuário	1
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>17</b>
Apoio a estudantes	16
SMS	1
<b>Administração/Institucional</b>	<b>12</b>
Contratos	12
<b>Bilhetagem</b>	<b>7</b>
Bilheterias do Metrô	4
Bilhetes Gratuitos	3
<b>Fale Conosco</b>	<b>5</b>
Operação	5
<b>Recursos Humanos</b>	<b>5</b>
Quadro de Empregados	3
Certidões/Declarações	1
Organograma	1
<b>Estações e Arredores</b>	<b>4</b>
Autorização para atirar fotografia	4
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>4</b>
Pesquisa Origem/Destino	2
Projeto Funcional	2
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>3</b>
Obras de Manutenção	2
Interferências (túneis e edificações)	1
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>3</b>
Cronograma/Prazos	2
Equipamentos/Sistemas	1
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>2</b>
Lojas/estandes	1
Outros	1
<b>Processos</b>	<b>2</b>
Judiciais	1
Administrativos	1
<b>Sem Nexo</b>	<b>2</b>
<b>Financeiro</b>	<b>1</b>
Negócios	1

<b>Relacionamento com a Comunidade</b>	<b>1</b>
Desapropriações	1
<b>Visitas ao Metrô</b>	<b>1</b>
Conheça o seu Metrô	1
<b>Outros órgãos/Empresas</b>	<b>1</b>
<b>Outros</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

## PERFIL DOS SOLICITANTES



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM MARÇO/2019



**6,9  
dias**

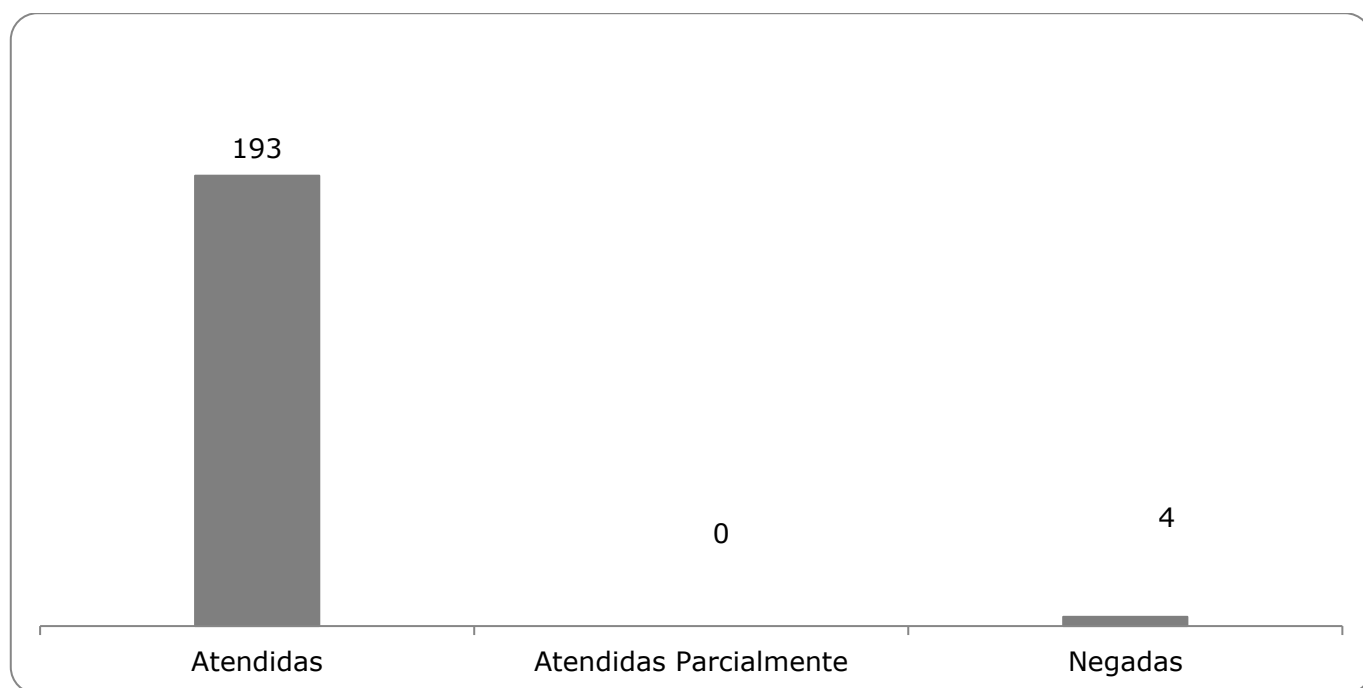
### Prazos Legais

**20 dias**

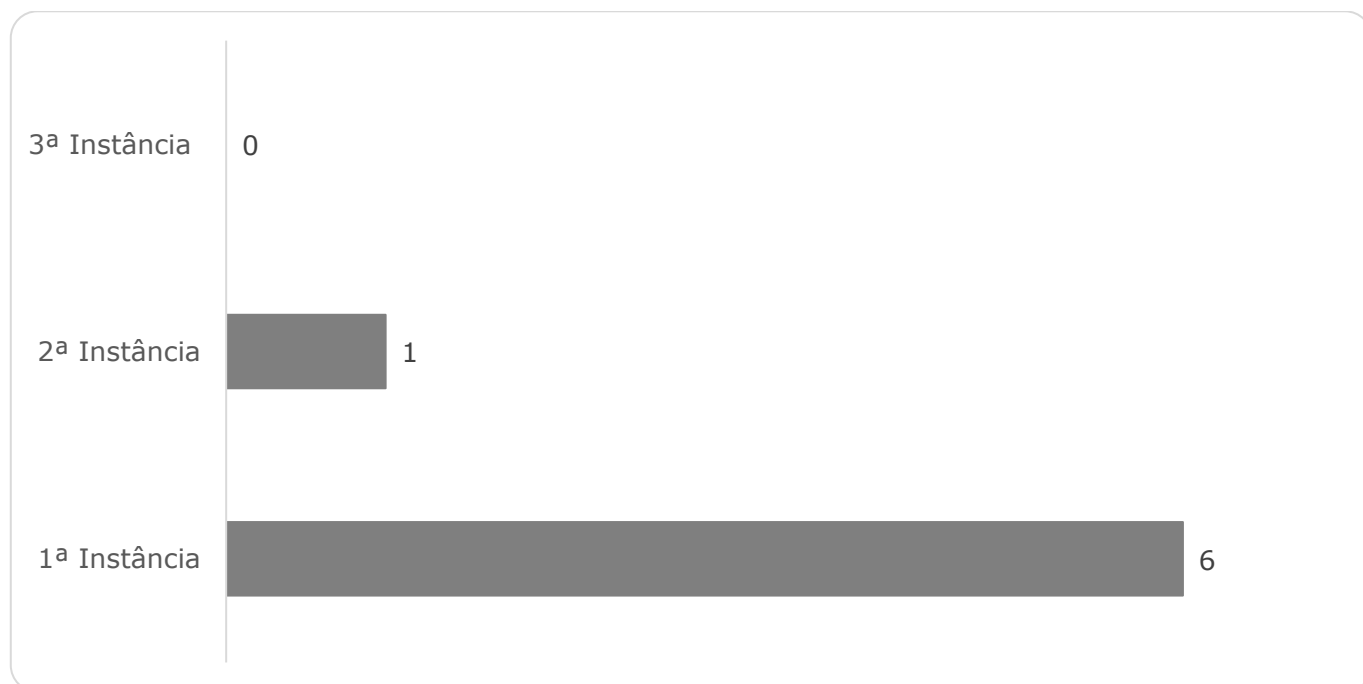
**Prazo Total até 30  
dias**

**+10 dias - prorrogação**

## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – MARÇO/2019

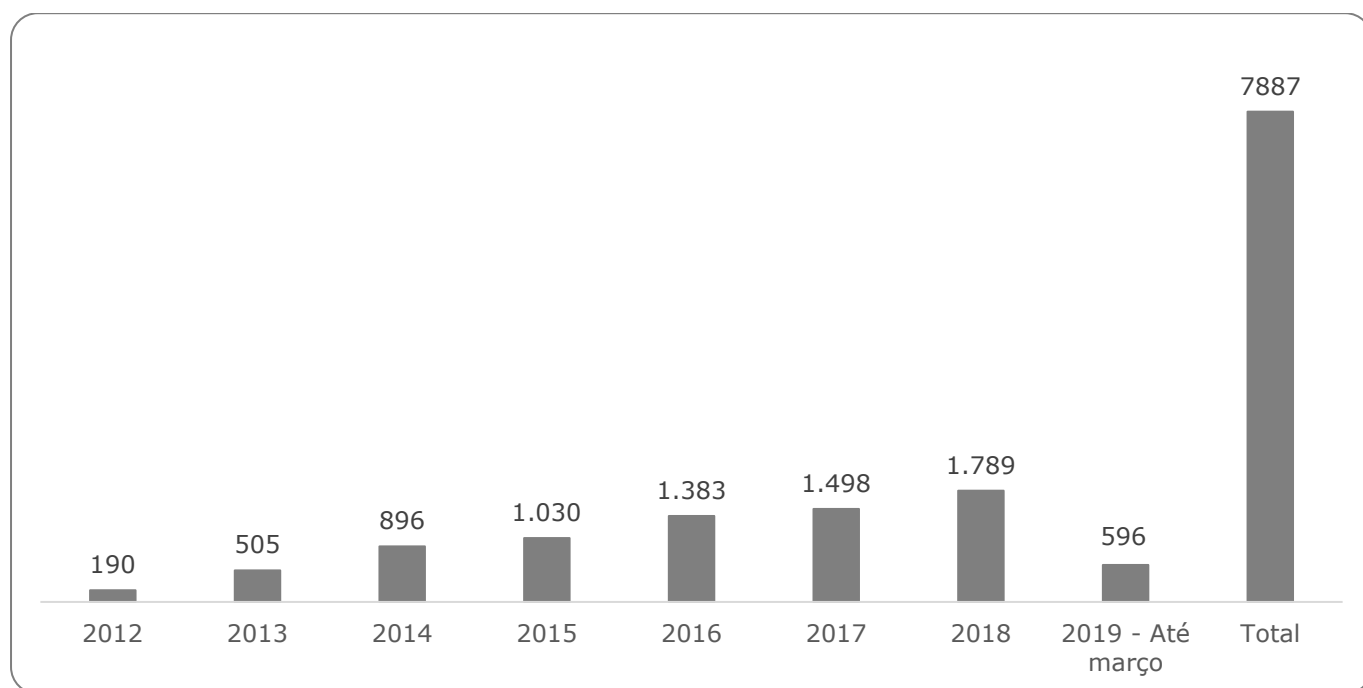


## TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – MARÇO/2019





## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



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

## INTRODUÇÃO

Durante o mês de março, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.772 visitas, com uma média de 153 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 26.015 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 25/03/2019, segunda-feira, com 263 visitantes.

Visualizações de Páginas

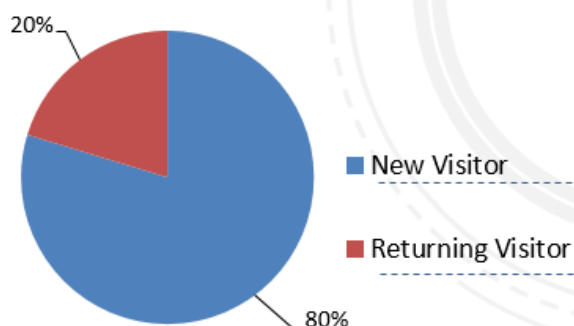
26.015

Duração Média por Sessão

00:02:51

Média de Páginas por Sessão

4,72



New Visitor

3.765

Returning Visitor

960

## VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

### Origem: Países

■ Brasil

■ EUA

■ Portugal

■ Alemanha

■ Canadá

### Origem: Estados

■ São Paulo

■ Rio de Janeiro

■ Minas Gerais

■ Distrito Federal

■ Paraná

## PÁGINAS MAIS VISITADAS EM MARÇO/2019

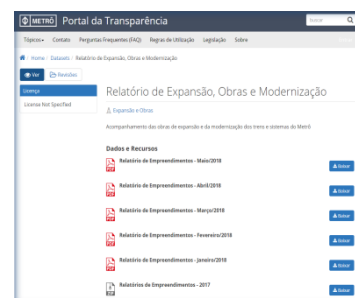
### Home

Visualizações: 3230  
Tempo Médio: 00:00:29  
Taxa de Rejeição: 32,75%



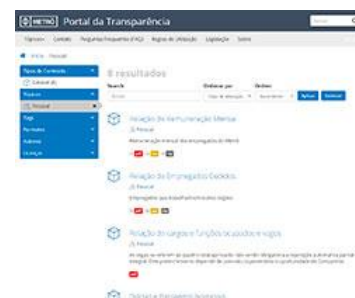
### Relatório de expansão e obras

Visualizações: 1784  
Tempo Médio: 00:00:50  
Taxa de Rejeição: 41,45%



### Pessoal

Visualizações: 1292  
Tempo Médio: 00:00:15  
Taxa de Rejeição: 41,45%



### Demanda

Visualizações: 1110  
Tempo Médio: 00:01:10  
Taxa de Rejeição: 31,18%

