



MAIO/2019

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



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

### INTRODUÇÃO

No mês de maio, o SIC realizou **168 atendimentos** e 21 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema “CRM-Sugar.”

### SOLICITAÇÕES

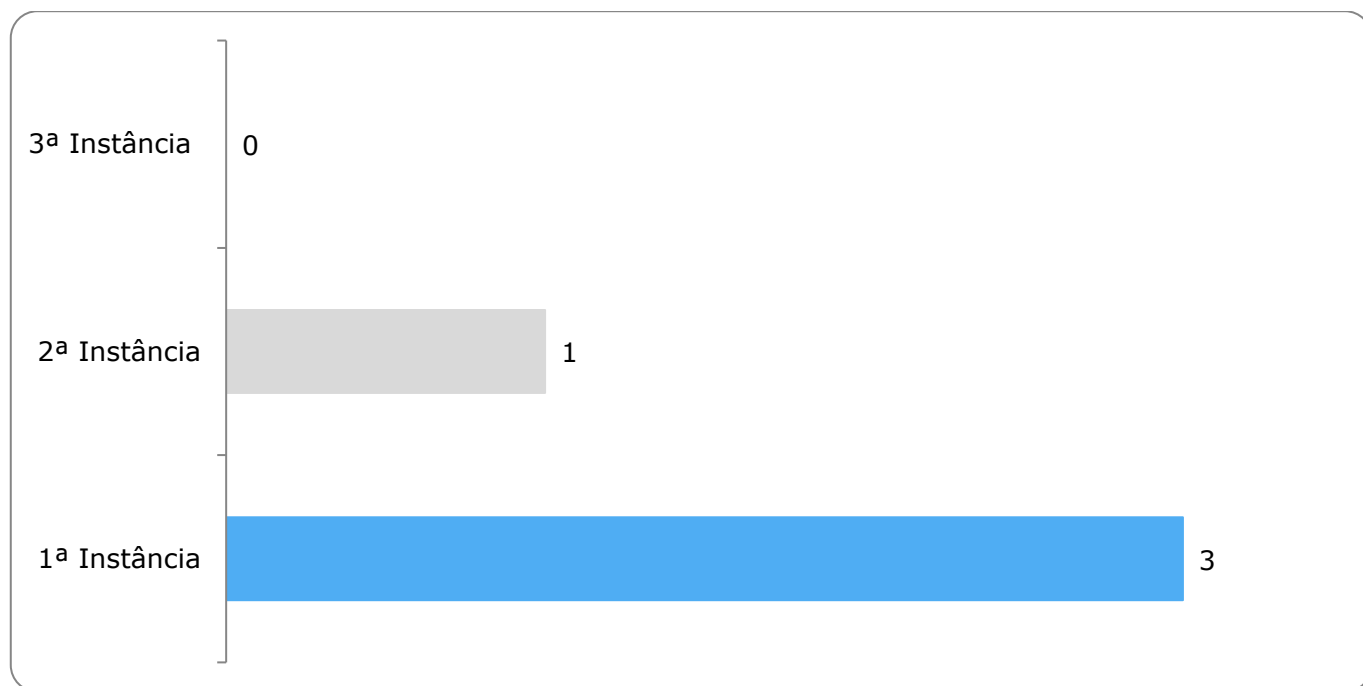
MÊS	QUANTIDADE
Maio/2019	168

### RECURSOS

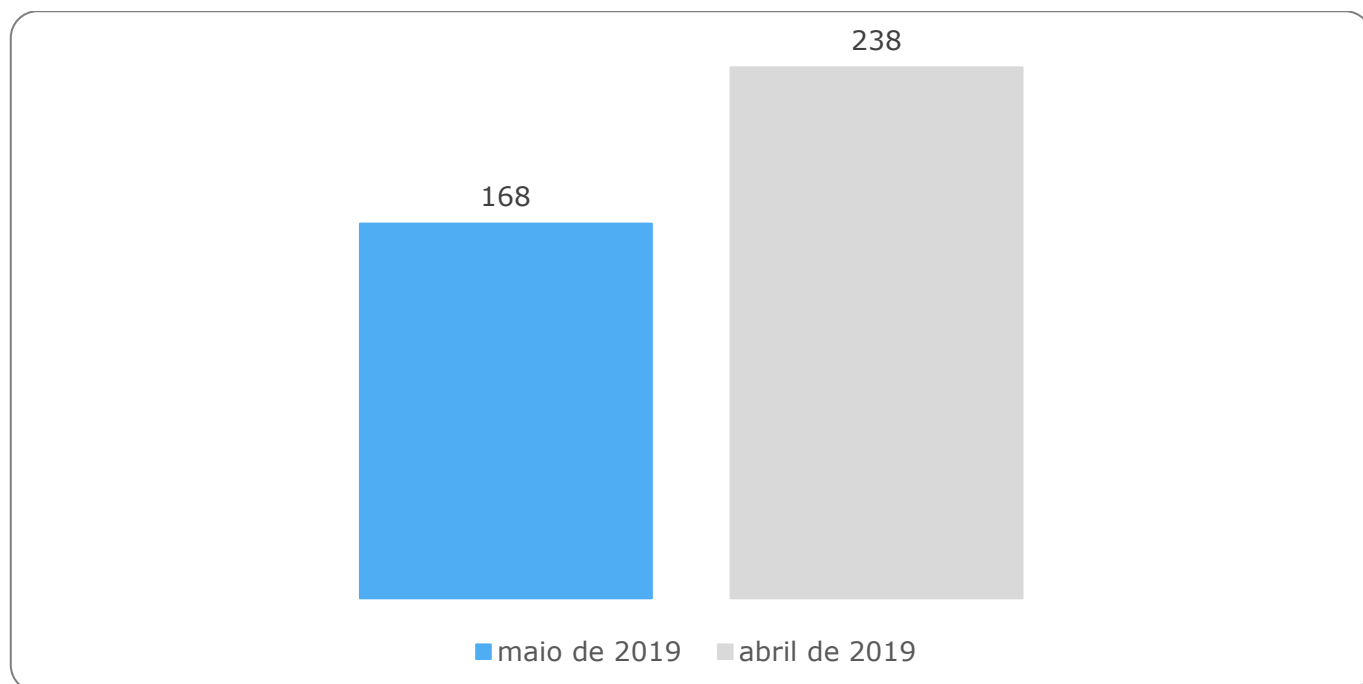
MÊS	QUANTIDADE
Maio/2019	4



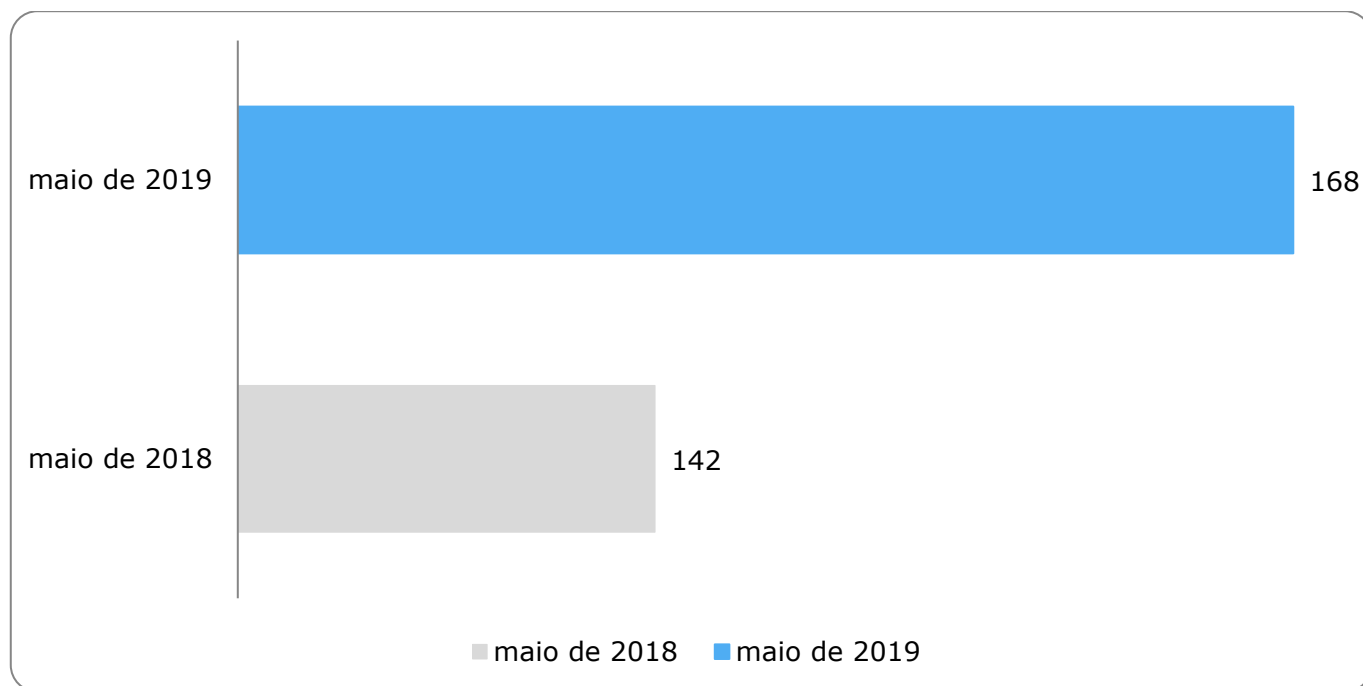
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – MAIO/2019



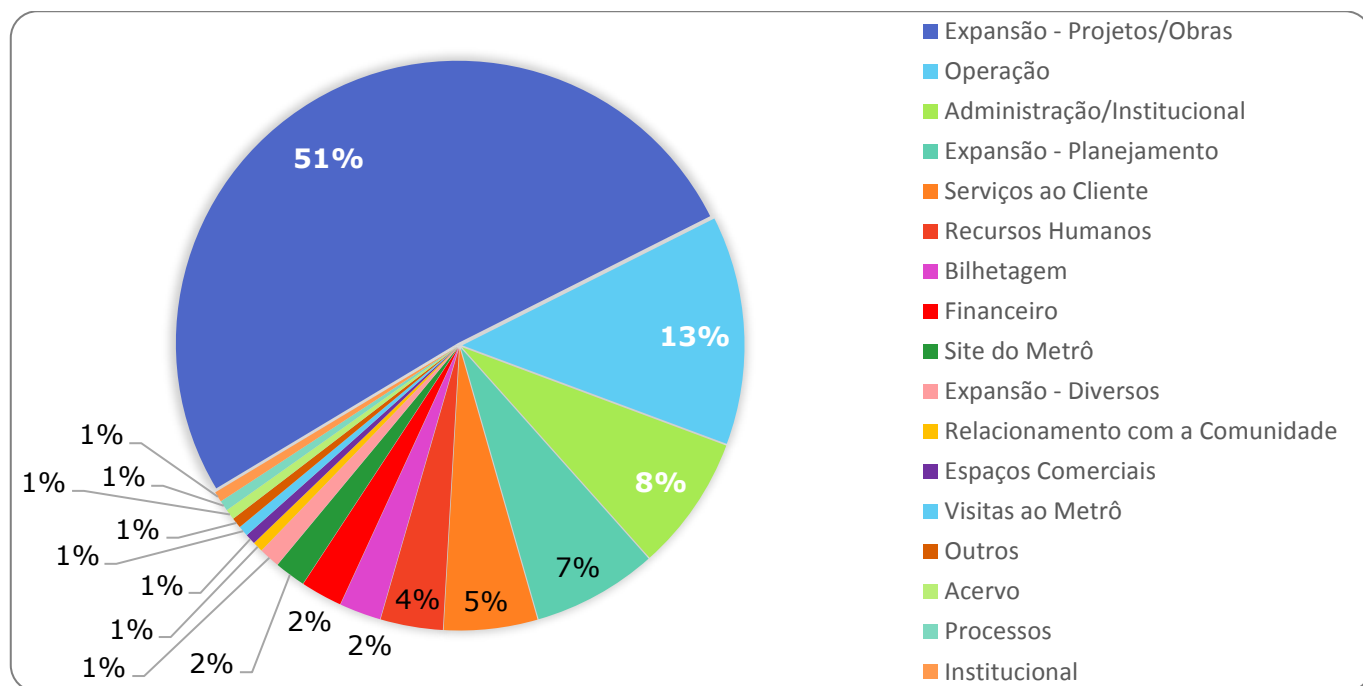
## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



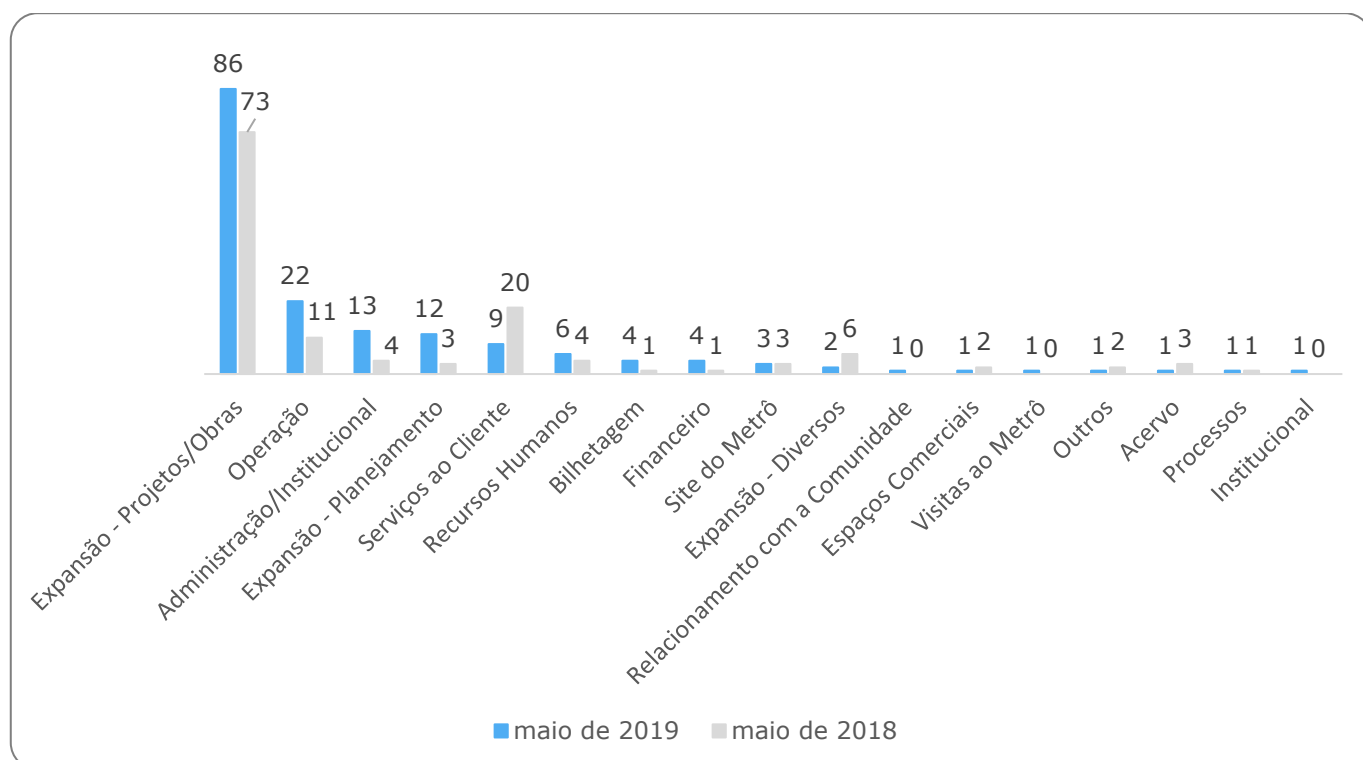
## DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – MAIO 2019 E 2018



## PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – MAIO/2019



## COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM MAIO 2019 E 2018

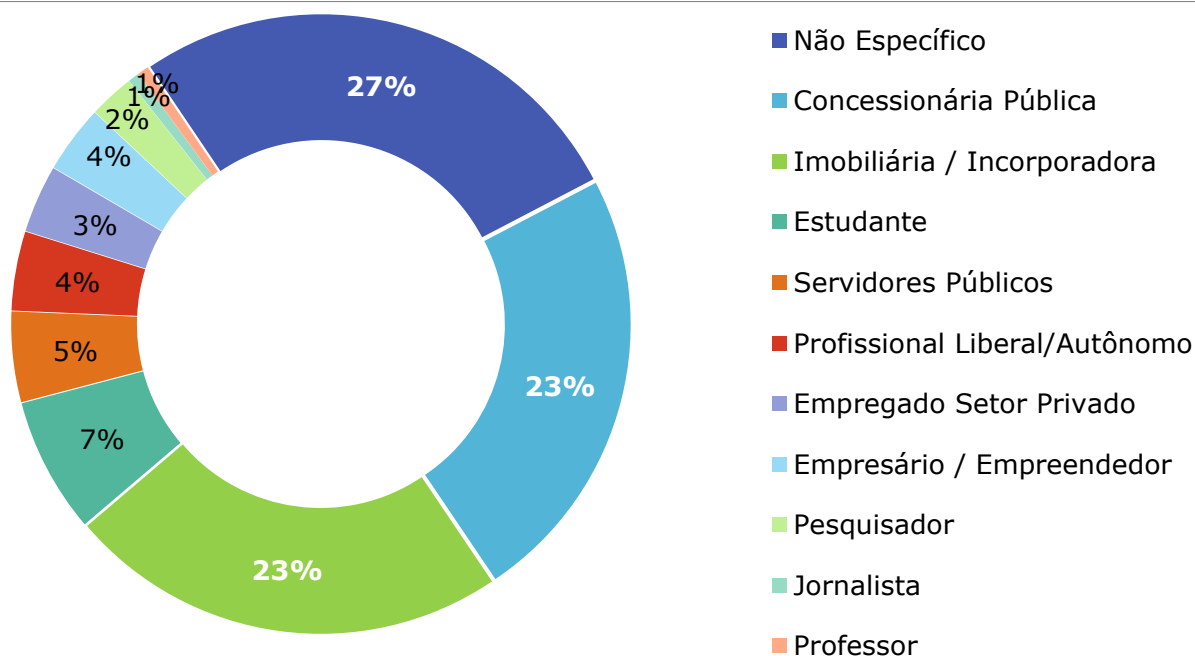


## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – MAIO/2019

ASSUNTO	QUANTIDADE
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>86</b>
Obras	72
Desapropriações	14
<b>Operação</b>	<b>22</b>
Ocorrências	13
Relatórios Operacionais	3
Procedimento Operacional	6
<b>Administração/Institucional</b>	<b>13</b>
Contratos	13
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>12</b>
Pesquisa Origem/Destino	7
Estudos/Relatórios	5
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>9</b>
Apoio a estudantes	9
<b>Recursos Humanos</b>	<b>6</b>
Quadro de Empregados	6
<b>Bilhetagem</b>	<b>4</b>
Bilheterias do Bilhete Único	1
Bilhetes Gratuitos	1
Tipos de Bilhetes	2
<b>Financeiro</b>	<b>4</b>
Negócios	3
Receitas e Despesas	1

<b>Site do Metrô</b>	<b>3</b>
Empresa	2
Tecnologia	1
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>2</b>
Cronograma/Prazos	1
Equipamentos/Sistemas	1
<b>Relacionamento Comunidade</b>	<b>1</b>
Desapropriações	1
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>1</b>
Lojas e estandes	1
<b>Visitas ao Metrô</b>	<b>1</b>
Visitas Técnicas e Institucionais	1
<b>Acervo</b>	<b>1</b>
Mapas históricos	1
<b>Processos</b>	<b>1</b>
Judiciais	1
<b>Institucional</b>	<b>1</b>
Contratos	1
<b>Outros</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>

## PERFIL DOS SOLICITANTES



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM MAIO/2019



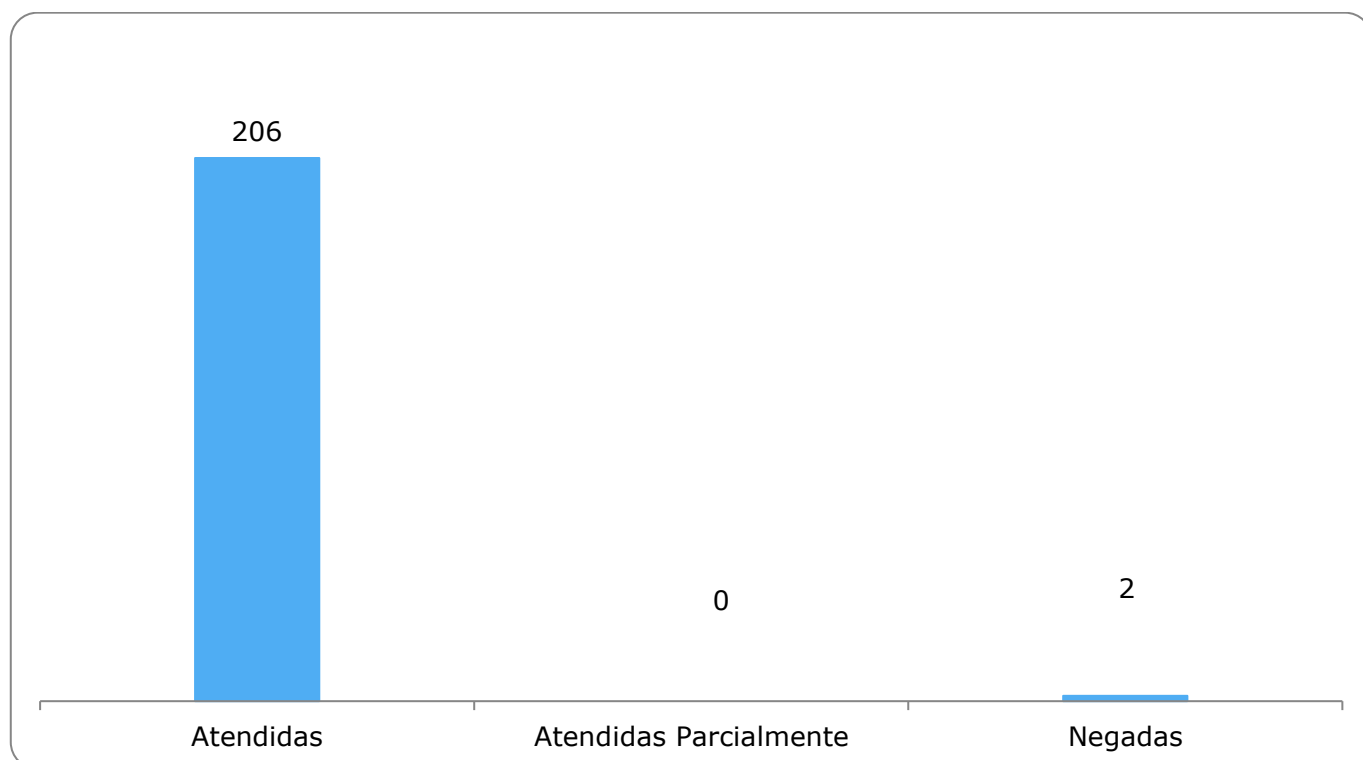
### Prazos Legais

20 dias

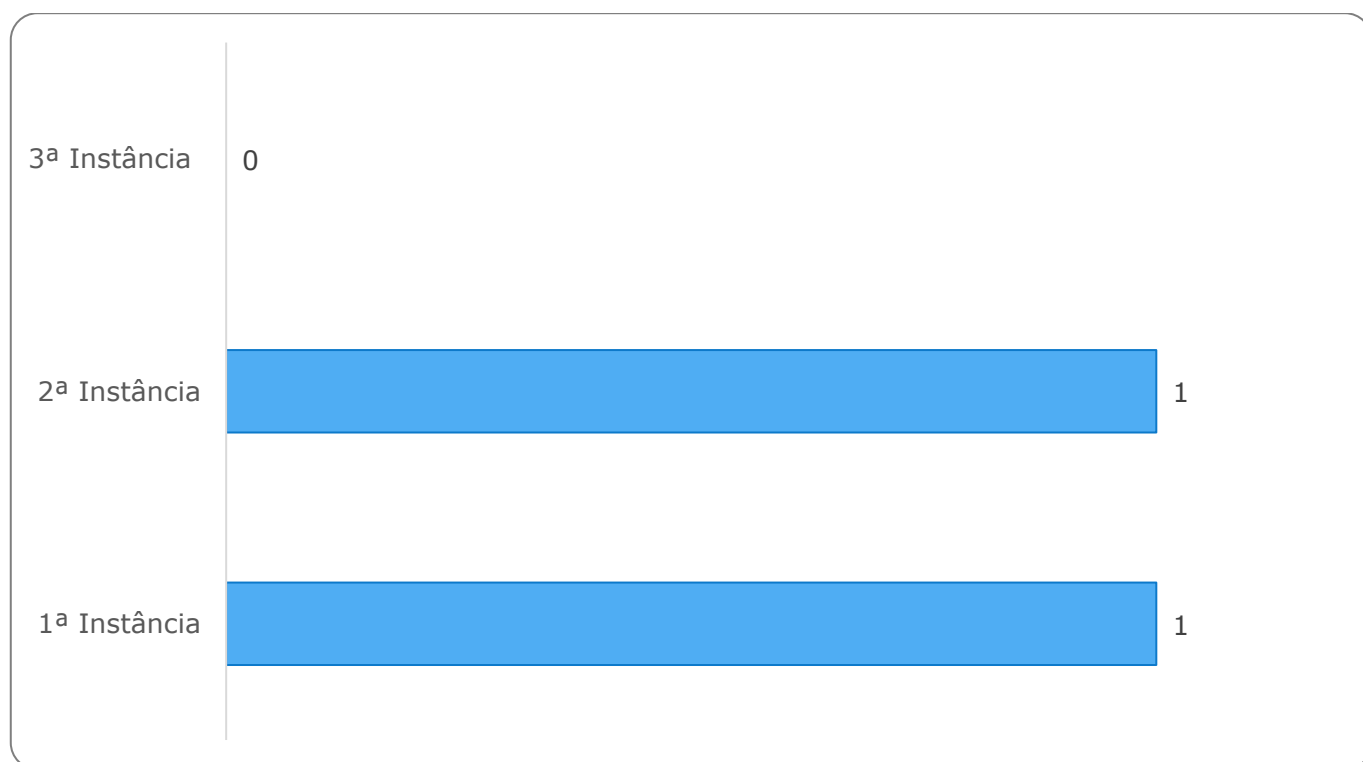
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

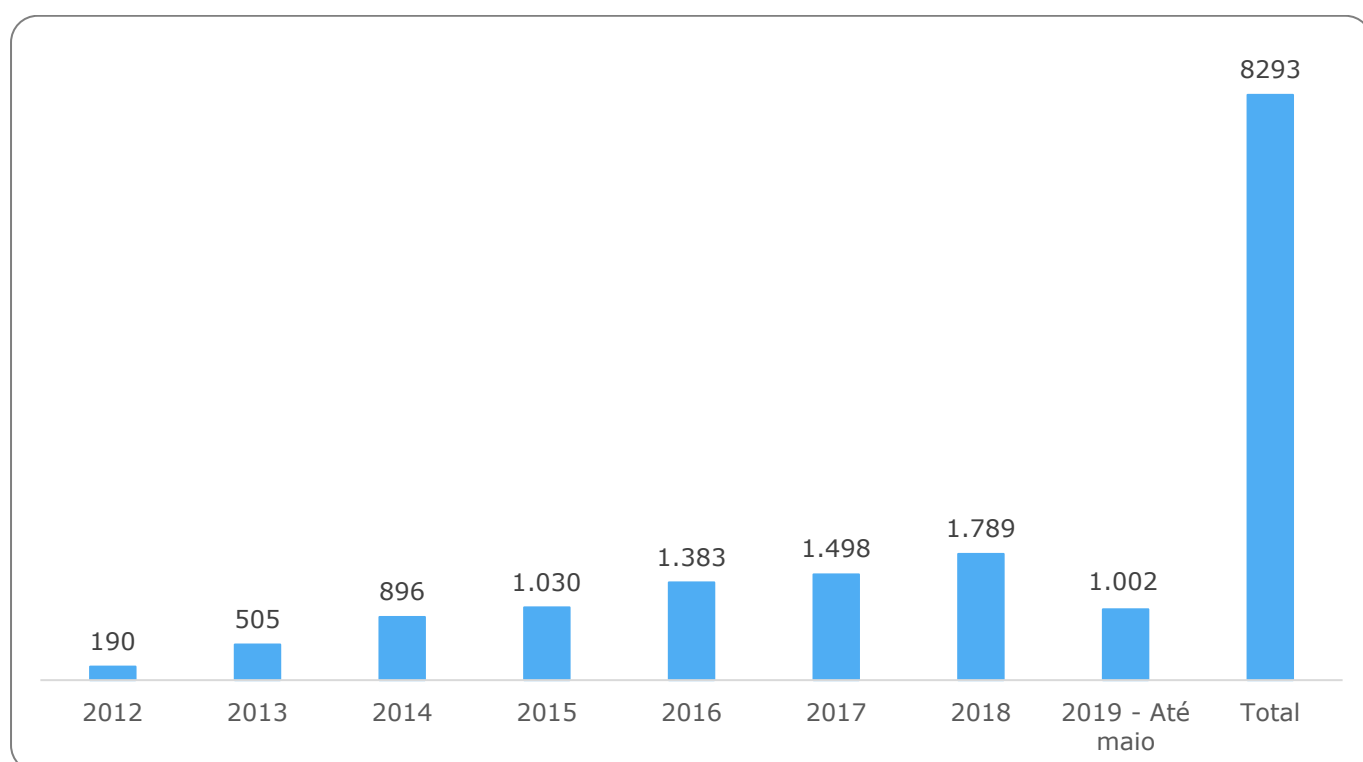
## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – MAIO/2019



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



## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



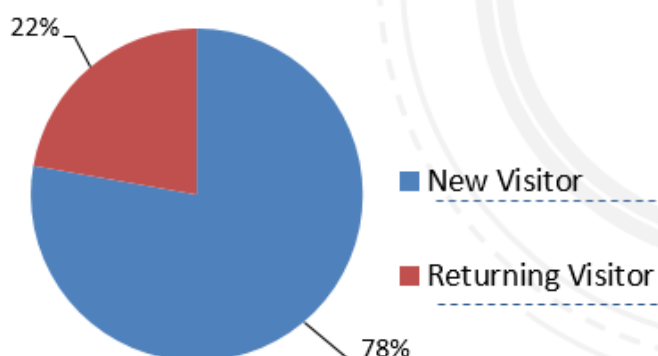


# RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – MAIO/2019

## INTRODUÇÃO

Durante o mês de maio, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.264 visitas, com uma média de 137 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 22.559 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 06/05/2019, segunda-feira, com 220 visitantes.

Visualizações de Páginas	22.559
Duração Média por Sessão	00:02:36
Média de Páginas por Sessão	4,54



## VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

### Origem: Países

- Brasil
- EUA
- Reino Unido
- Alemanha
- Portugal

### Origem: Estados

- São Paulo
- Rio de Janeiro
- Minas Gerais
- Distrito Federal
- Santa Catarina

## PÁGINAS MAIS VISITADAS EM MAIO/2019

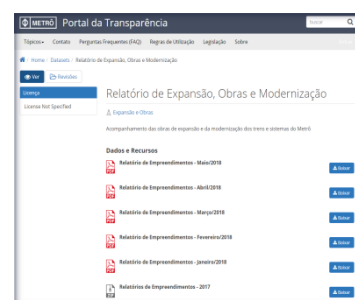
### Home

Visualizações: 2.774  
Tempo Médio: 00:00:30  
Taxa de Rejeição: 19,99%



### Relatório de expansão e obras

Visualizações: 1.619  
Tempo Médio: 00:00:57  
Taxa de Rejeição: 46,43%



### Pessoal

Visualizações: 1.295  
Tempo Médio: 00:00:16  
Taxa de Rejeição: 50,10%



### Demanda

Visualizações: 1.253  
Tempo Médio: 00:01:16  
Taxa de Rejeição: 26,45%

