––––

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

**JUNHO/2019**

**RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - JUNHO/2019**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de maio, o SIC realizou **265 atendimentos** e 18 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 |
| Junho/2019 | **265** |

**RECURSOS**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS | QUANTIDADE |
| Junho/2019 | **4** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – JUNHO/2019**

**DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR**

**DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – JUNHO 2019 E 2018**

**PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – JUNHO/2019**

**COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM JUNHO 2019 E 2018**

**ÁREAS SUBSIDIADORAS**

As gerências que mais forneceram subsídios em junho foram: GPR, GOP, GPA, SIC e GEO.

**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – JUNHO/2019**

|  |  |
| --- | --- |
| **ASSUNTO** | **QUANTIDADE** |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **204** |
| Obras | 175 |
| Desapropriações | 27 |
| Projetos Civis | 2 |
| **Operação** | **18** |
| Relatórios Operacionais | 10 |
| Ocorrências | 4 |
| Pesquisa de satisfação do usuário | 2 |
| Estratégia Operacional | 1 |
| Procedimento Operacional | 1 |
| **Administração/Institucional** | **12** |
| Contratos | 12 |
| **Fale Conosco** | **5** |
| Operação | 5 |
| **Serviços ao Cliente** | **5** |
| Apoio a estudantes | 4 |
| Achados e Perdidos | 1 |
| **Expansão - Planejamento** | **5** |
| Pesquisa Origem/Destino | 3 |
| Mapa da Rede Futura | 2 |
| **Engenharia/Manutenção** | **5** |
| Equipamentos | 2 |
| Proteção acústica | 2 |
| Outros | 1 |
| **Espaços Comerciais** | **3** |
| Lojas/estandes | 2 |
| Outros | 1 |
| **Recursos Humanos** | **2** |
| Normas internas | 1 |
| Certidões/Declarações | 1 |
| **Outros** | **2** |
| **Estações e Arredores** | **1** |
| Acessos/Arredores e Áreas Verdes | 1 |
| **Bilhetagem** | **1** |
| Bilhetes Gratuitos | 1 |
| **Expansão - Diversos** | **1** |
| Cronograma/Prazos | 1 |
| **Financeiro** | **1** |
| Negócios | 1 |
| **TOTAL** | **265** |

**PERFIL DOS SOLICITANTES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM JUNHO/2019**

**Prazos Legais**

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – JUNHO/2019**

**TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – JUNHO/2019**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019**

**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – JUNHO/2019**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de junho, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.845 visitas, com uma média de 162 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 23.282 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 03/06/2019, segunda-feira, com 495 visitantes.



****

**VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS**

****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS EM JUNHO/2019**

****

**Home**

Visualizações: 2.897

Tempo Médio: 00:00:29

Taxa de Rejeição: 27,94%

**Relatório de expansão e obras**

Visualizações: 1.909

Tempo Médio: 00:00:46

Taxa de Rejeição: 46,21%

**Plantas de Áreas Desapropriadas – Linha 2-Verde**

Visualizações: 1.388

Tempo Médio: 00:01:37

Taxa de Rejeição: 14,38%



**Pessoal**

Visualizações: 1.183

Tempo Médio: 00:00:15

Taxa de Rejeição: 44,44%

