

**JANEIRO/2019**

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

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

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de janeiro, o SIC realizou **206 atendimentos** e 19 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 |
| Janeiro/2019 | **206** |

**RECURSOS**

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

**RECORDE**

Desde a implantação do SIC, em 2012, foi o maior número de solicitações já registradas em um mês.

RECORDE HISTÓRICO DE DEMANDAS POR MÊS - JANEIRO/2019

Os recordes anteriores de atendimentos por mês foram em:

* Agosto/2018: 198 demandas;
* Outubro/2018: 178 solicitações.

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

**DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR**

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

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

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

**ÁREAS SUBSIDIADORAS**

As gerências que mais forneceram subsídios em janeiro foram: GPR, GOP e GE5.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ASSUNTO** | **QUANTIDADE** |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **141** |
| Obras | 120 |
| Desapropriações | 20 |
| Projetos Civis | 1 |
| **Operação** | **16** |
| Ocorrências | 9 |
| Procedimento Operacional | 3 |
| Relatórios Operacionais | 4 |
| **Serviços ao Cliente** | **7** |
| Apoio a estudantes | 7 |
| **Expansão - Diversos** | **6** |
| Cronograma/Prazos | 5 |
| Equipamentos/Sistemas | 1 |
| **Expansão - Planejamento** | **6** |
| Pesquisa Origem/Destino | 2 |
| Mapa Rede Futura | 1 |
| **Engenharia/Manutenção** | **5** |
| Equipamentos | 3 |
| Interferências (túneis e edificações) | 2 |
| **Bilhetagem** | **5** |
| Tipo de Bilhetes | 4 |
| Bilheteria do Bilhete Único | 1 |
| **Administração/Institucional** | **4** |
| Contratos | 3 |
| Convênios | 1 |
| **Fale Conosco** | **4** |
| Operação | 4 |
| **Recursos Humanos** | **3** |
| Certidões/Declarações | 1 |
| Concursos | 1 |
| Salários de Funcionários | 1 |
| **Financeiro** | **3** |
| Repasses de recursos | 2 |
| Negócios | 1 |
| **Estações e Arredores** | **2** |
| Autorização para afixação de cartazes | 1 |
| Acessos/Arredores e Áreas Verdes | 1 |
| **Espaços Comerciais** | **1** |
| Lojas/estandes | 1 |
| **Processos** | **1** |
| Licitatórios | 1 |
| **Acervo** | **1** |
| Histórico da expansão | 1 |
| **Outros órgãos/Empresas** | **1** |

**PERFIL DOS SOLICITANTES**

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

**Prazos Legais**

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – JANEIRO/2019**

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

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

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

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de janeiro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.738 visitas, com uma média de 152 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 25.624 visualizações de páginas e o pico de visitas ocorreu no dia 22/01/2019, terça-feira, com 337 visitantes.





**VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS**

****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS EM JANEIRO/2019**

**Home**

home

Visualizações: 3838

Tempo Médio: 00:00:27

Taxa de Rejeição: 20,35%

**Relatório de expansão e obras**

dataset

relatório-de-expansão-

obras-e-modernização

Visualizações: 2308

Tempo Médio: 00:01:00

Taxa de Rejeição: 47,98%

**Pessoal**

pessoal

Visualizações: 1527

Tempo Médio: 00:00:15

Taxa de Rejeição: 30,00%



