

JULHO/2019

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - JULHO/2019

INTRODUÇÃO

No mês de julho, o SIC realizou **262 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

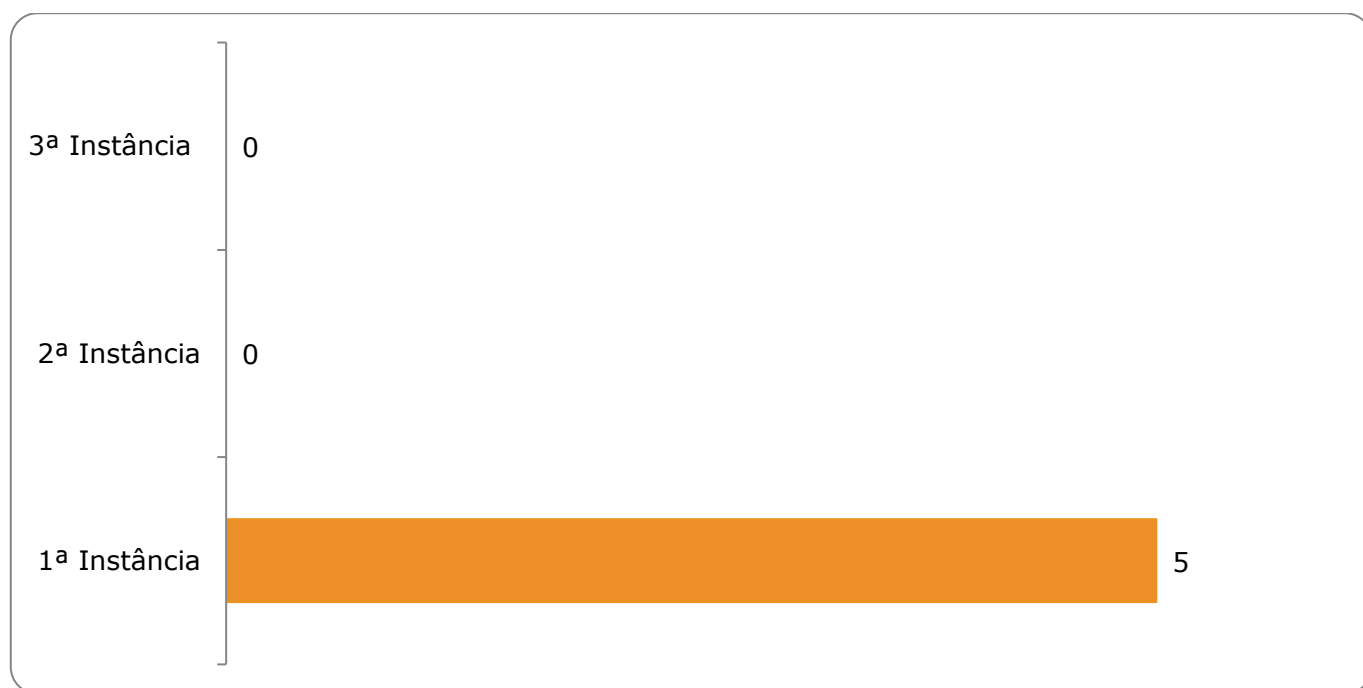
MÊS	QUANTIDADE
Julho/2019	262

RECURSOS

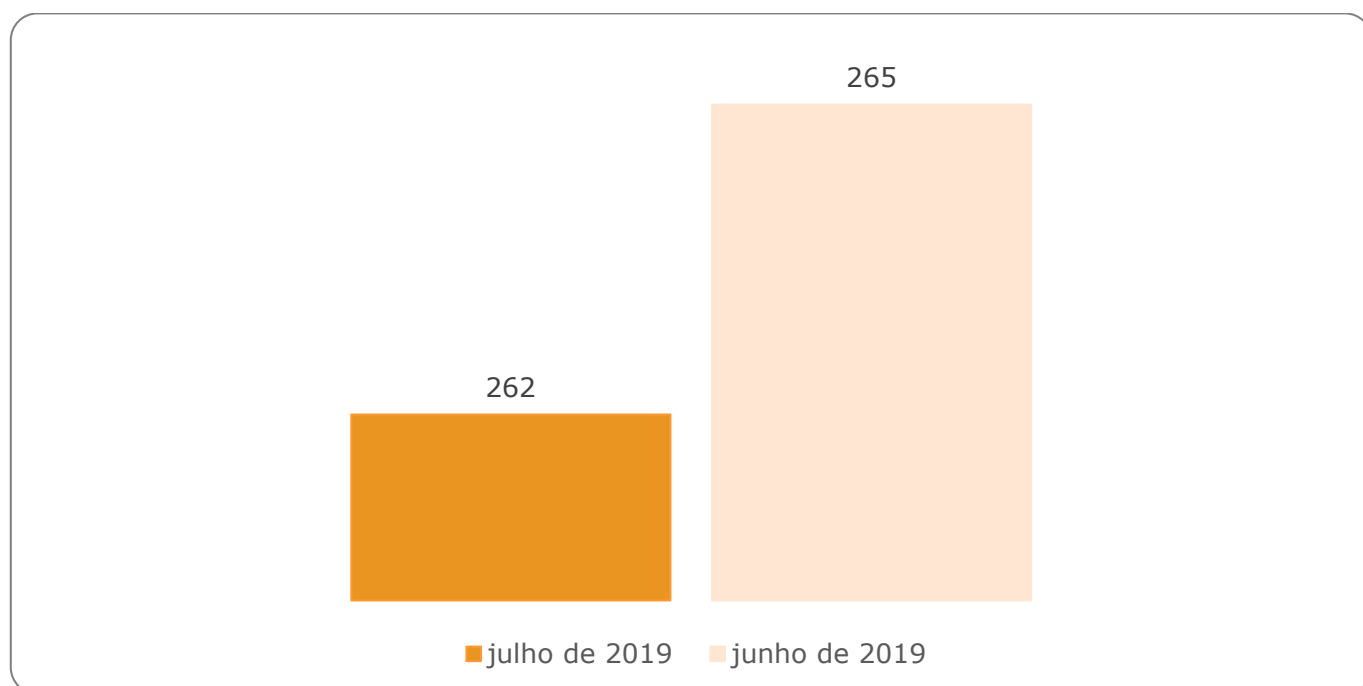
MÊS	QUANTIDADE
Julho/2019	5



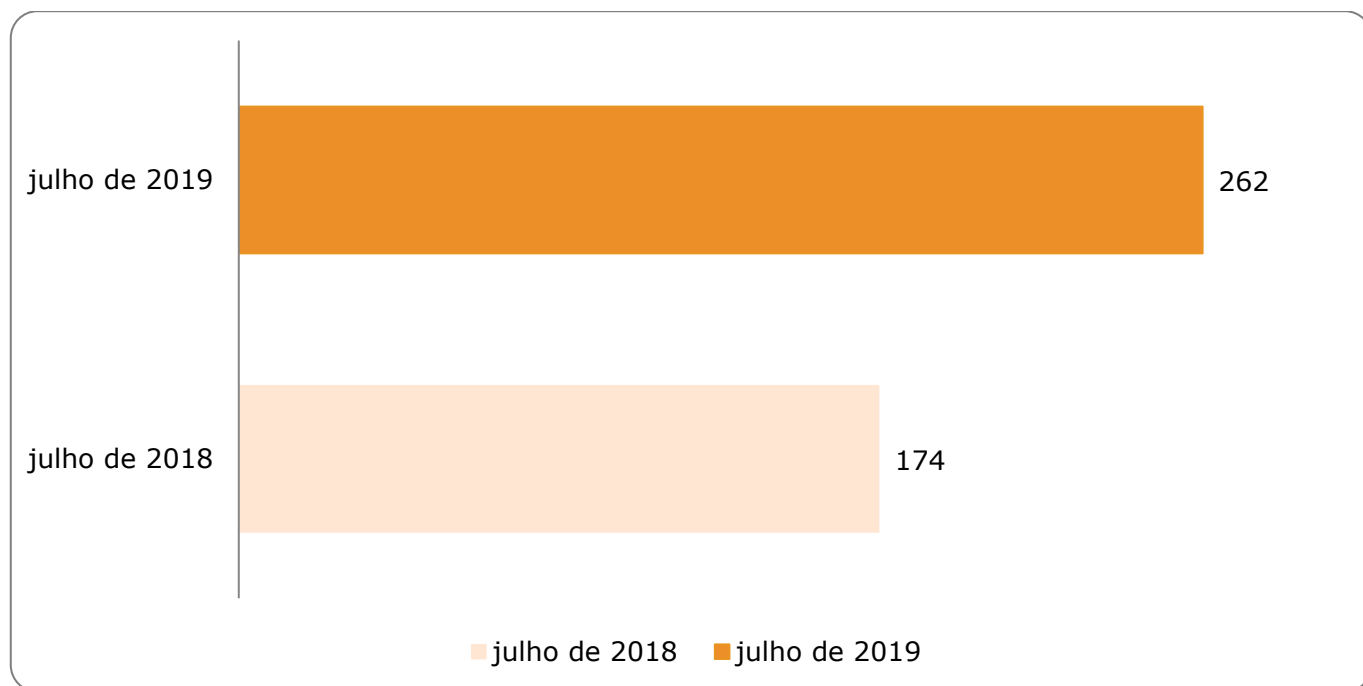
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – JULHO/2019



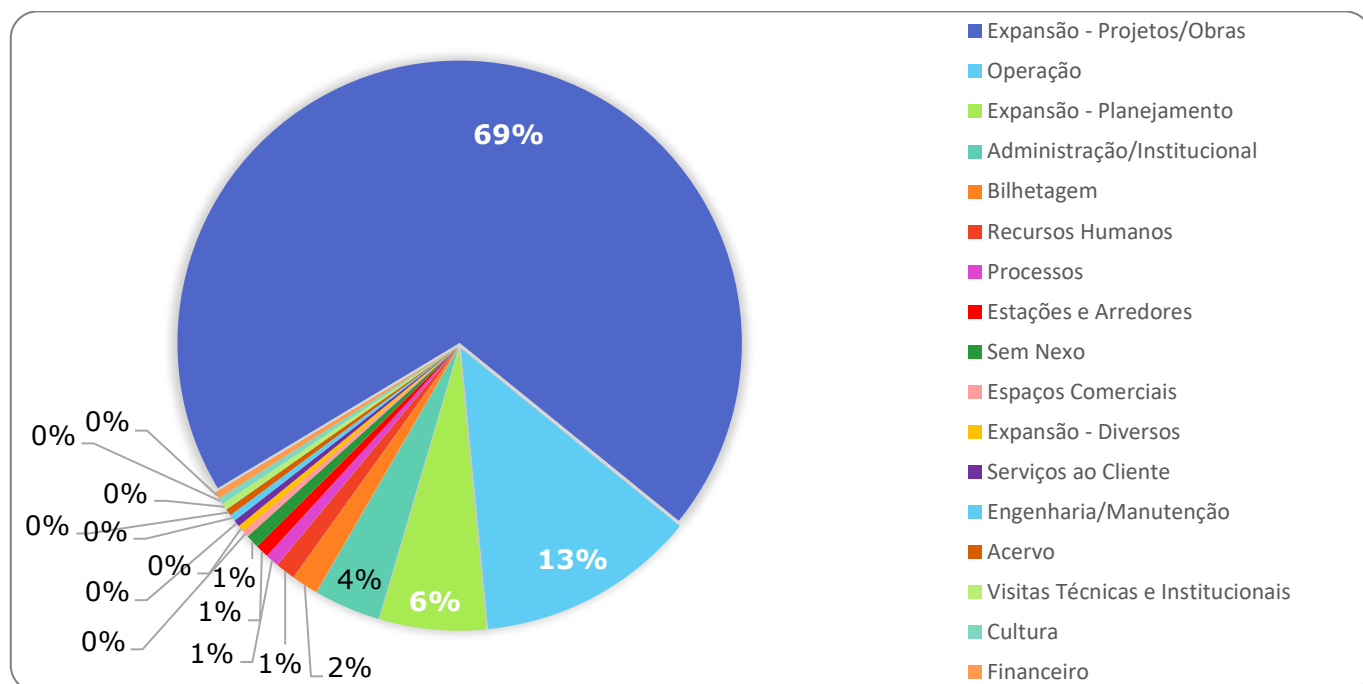
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



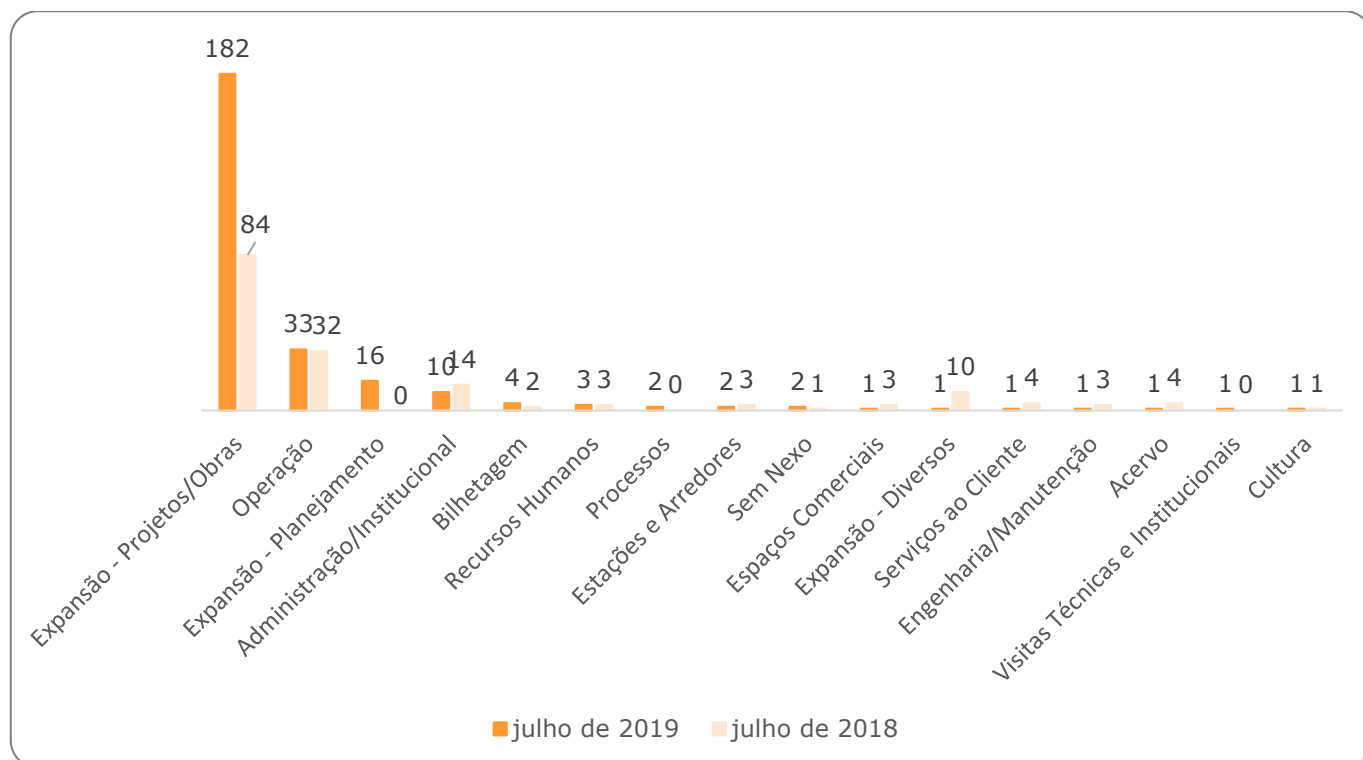
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – JULHO 2019 E 2018



PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – JULHO/2019

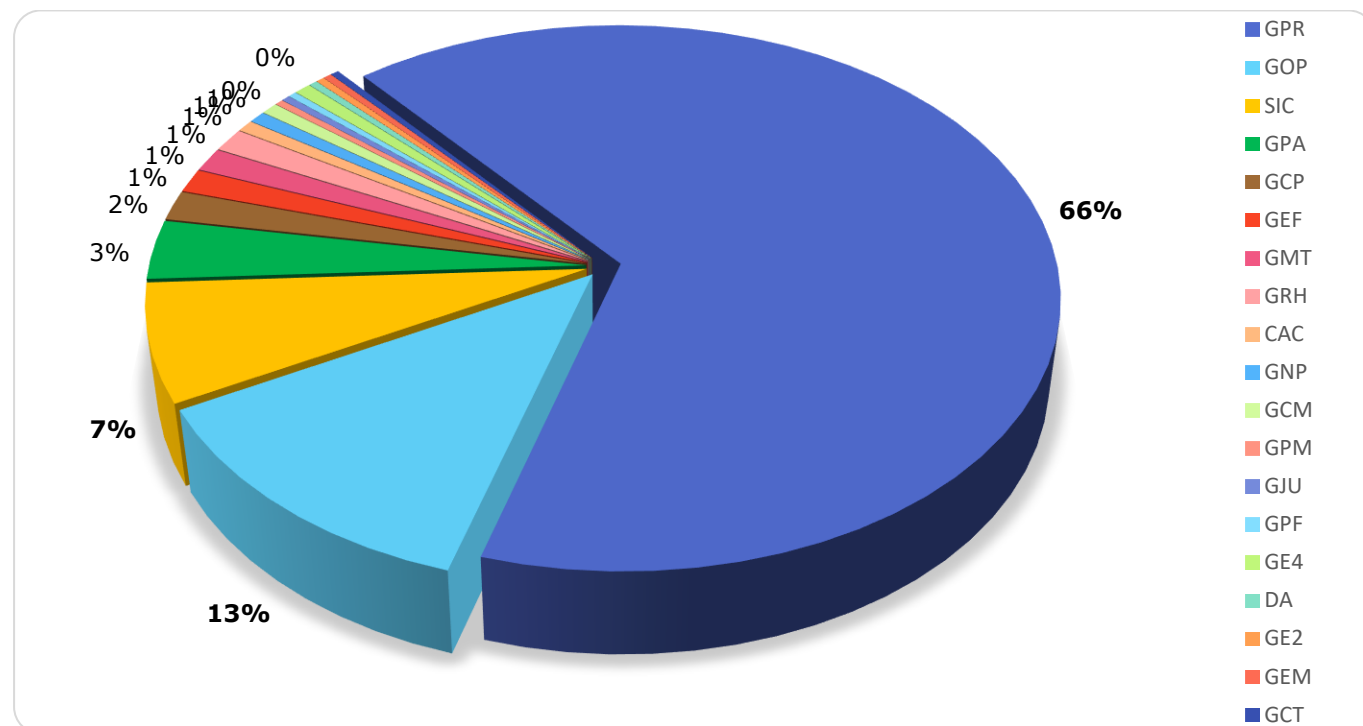


COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM JULHO 2019 E 2018



ÁREAS SUBSIDIADORAS

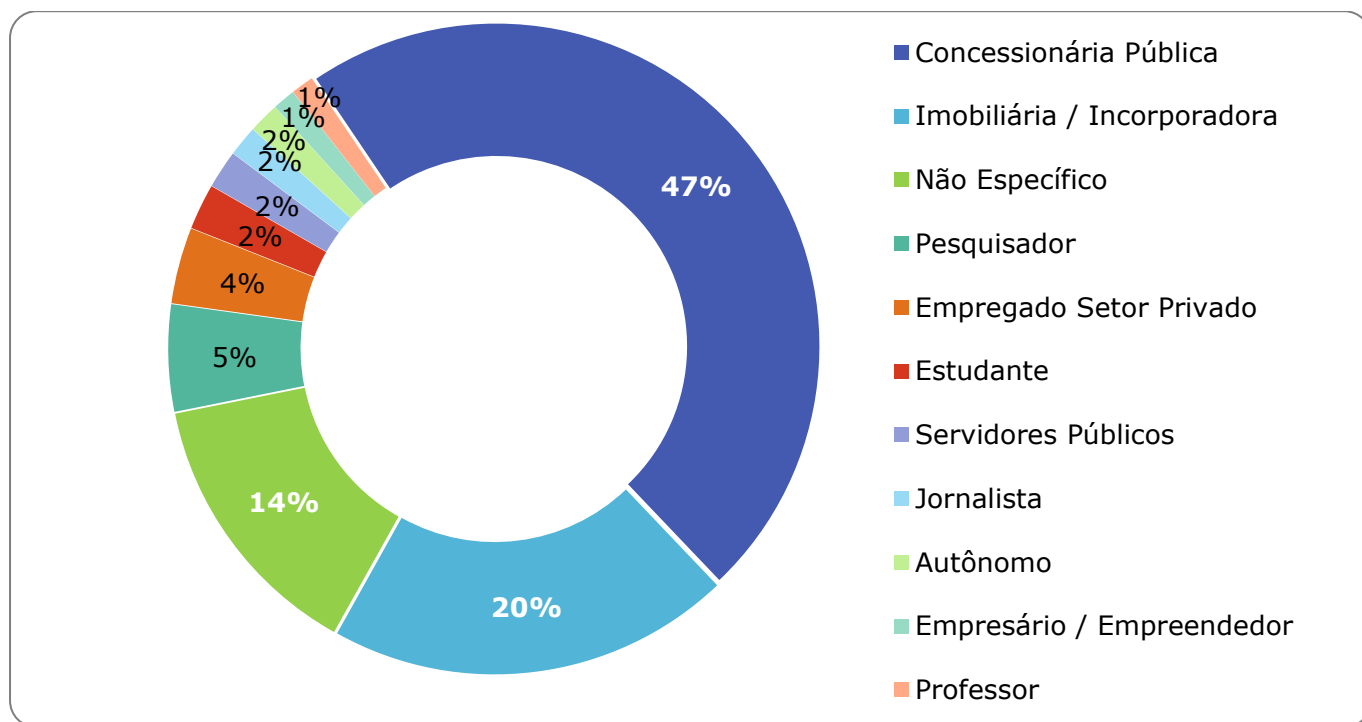
As gerências que mais forneceram subsídios em junho foram: GPR, GOP, SIC, GPA e GCP.



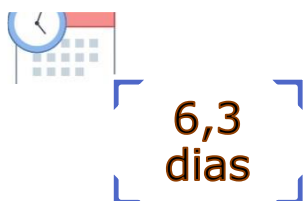
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – JULHO/2019

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	182
Obras	166
Desapropriações	16
Operação	33
Ocorrências	18
Relatórios Operacionais	10
Procedimento Operacional	5
Expansão – Planejamento	16
Pesquisa Origem/Destino	8
Estudos/Relatórios	7
Projeto Funcional	1
Administração/Institucional	10
Contratos	9
Estatuto Social	1
Bilhetagem	4
Tipos de Bilhetes	3
Bilhetes Gratuitos	1
Recursos Humanos	3
Concursos	1
Salários de Funcionários	1
Segurança do Trabalho	1
Processos	2
Licitatórios	2
Estações e Arredores	2
Autorização para tirar fotografias	2
Sem Nexo	2
Espaços Comerciais	1
Lojas/estandes	1
Expansão - Diversos	1
Cronograma/Prazos	1
Serviços ao Cliente	1
Apoio a estudantes	1
Engenharia Manutenção	1
Outros	1
Acervo	1
Outros	1
Visitas Técnicas e Institucionais	1
Cultura	1
Programação Cultural	1
Financeiro	1
Negócios	1
TOTAL	262

PERFIL DOS SOLICITANTES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM JULHO/2019



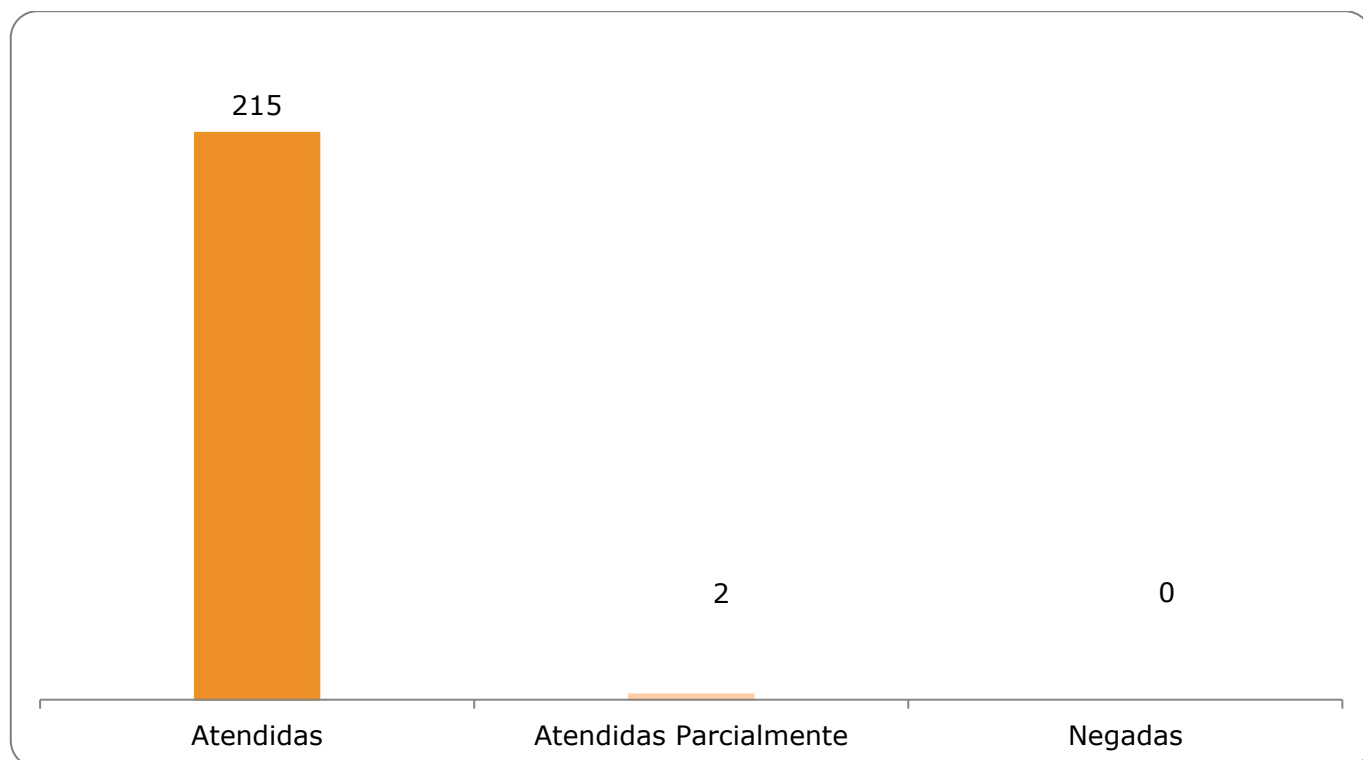
Prazos Legais

20 dias

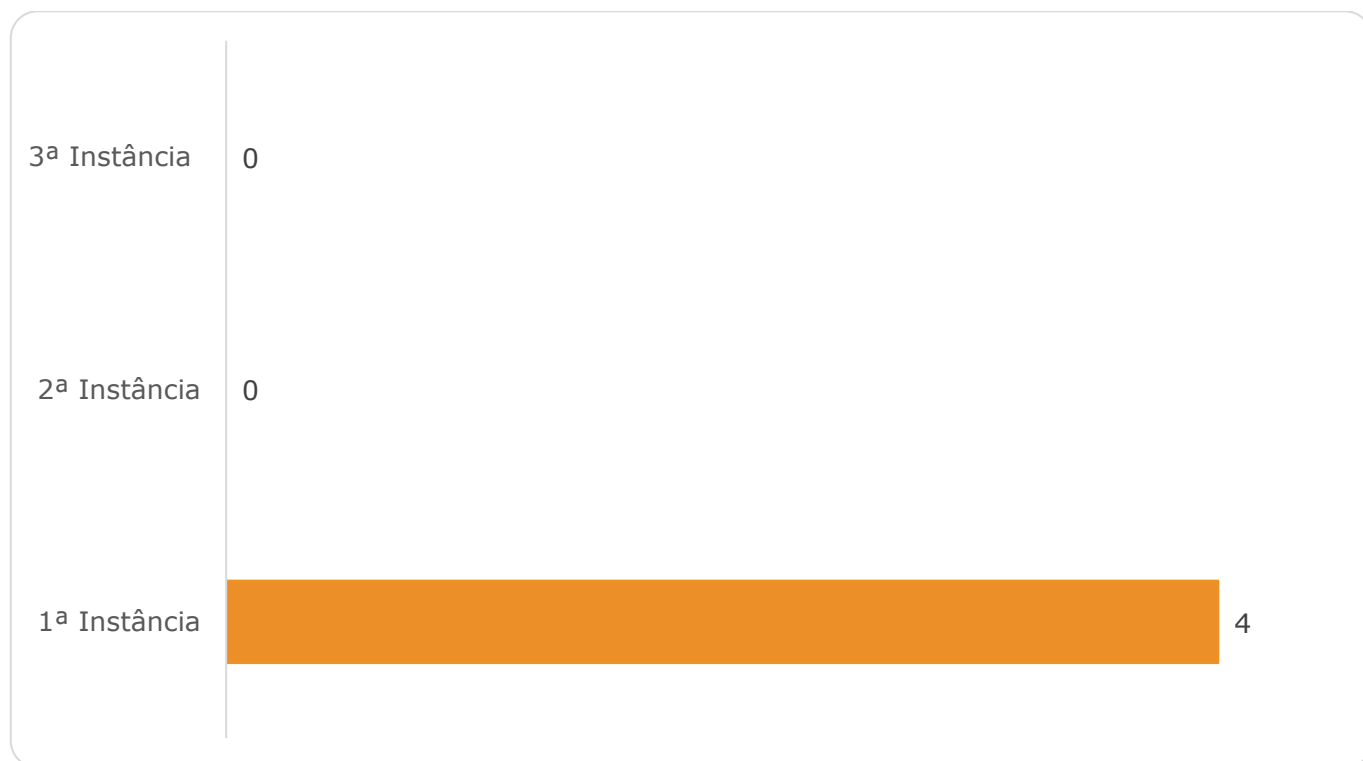
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

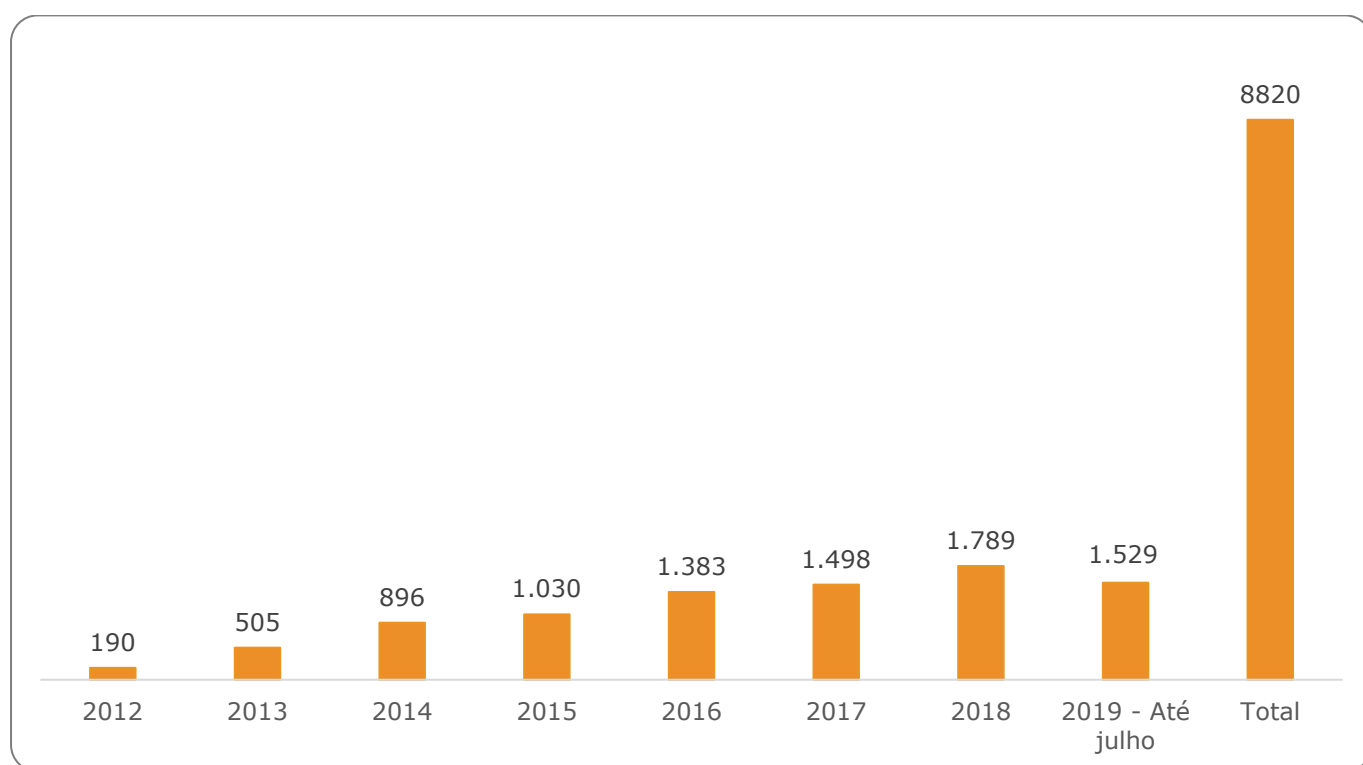
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – JULHO/2019



TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – JULHO/2019



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



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

INTRODUÇÃO

Durante o mês de julho, 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.

Visualizações de Páginas	23.282
Duração Média por Sessão	00:02:26
Média de Páginas por Sessão	4,18



VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem: Países

- Brasil
- EUA
- Portugal
- Chile
- Espanha

Origem: Estados

- São Paulo
- Rio de Janeiro
- Minas Gerais
- Distrito Federal
- Paraná

PÁGINAS MAIS VISITADAS EM JUNHO/2019

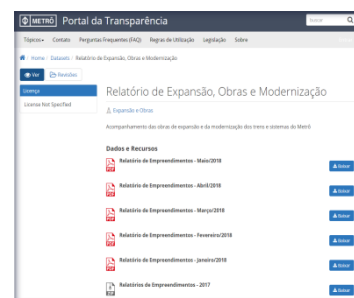
Home

Visualizações: 2.897
Tempo Médio: 00:00:29
Taxa de Rejeição: 27,94%



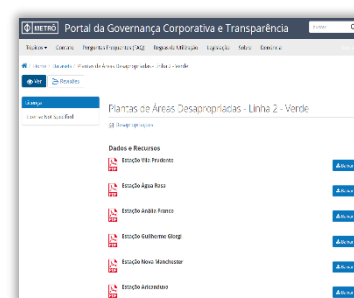
Relatório de expansão e obras

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%



