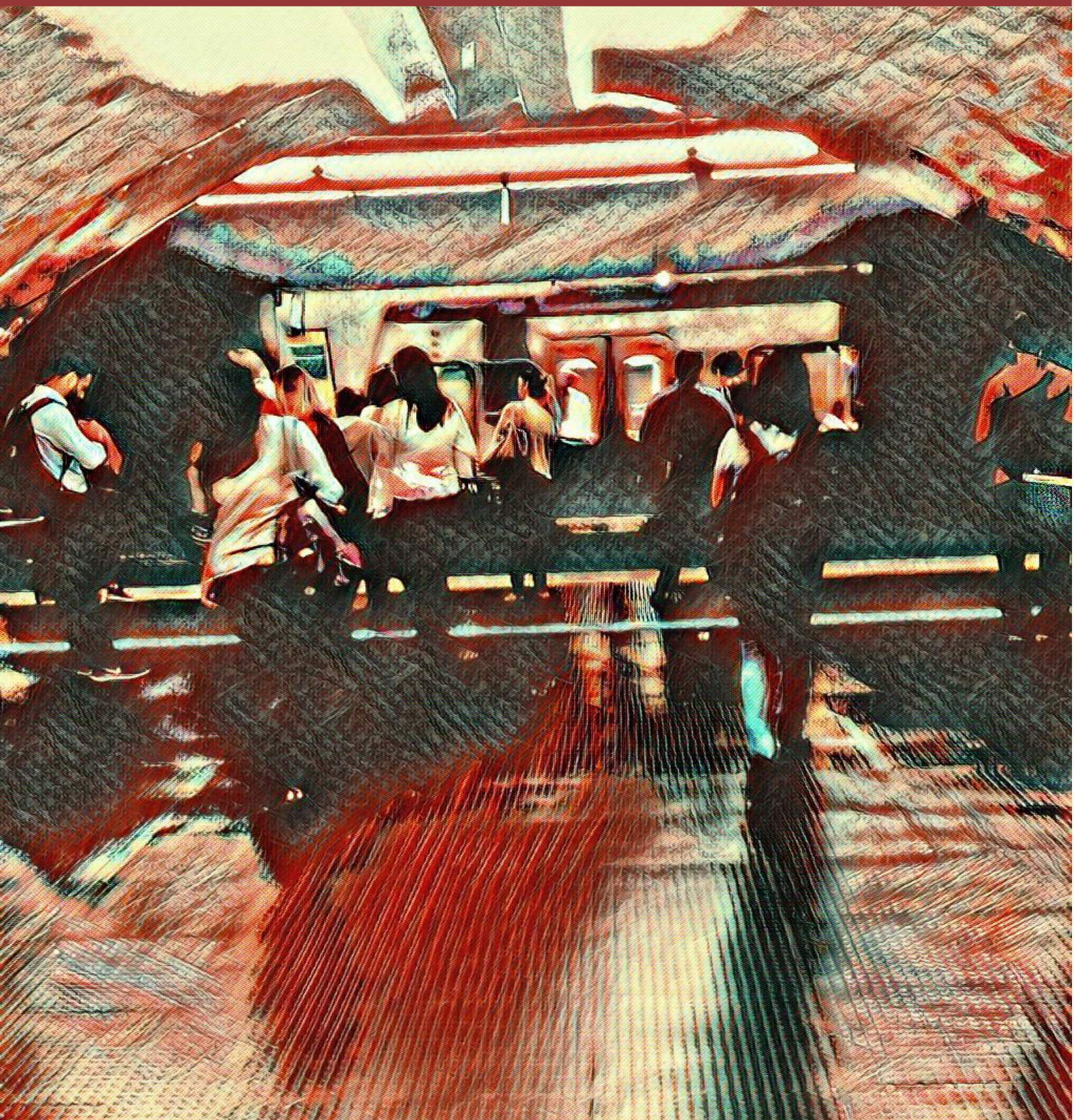


FEVEREIRO/2019

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - FEVEREIRO/2019

INTRODUÇÃO

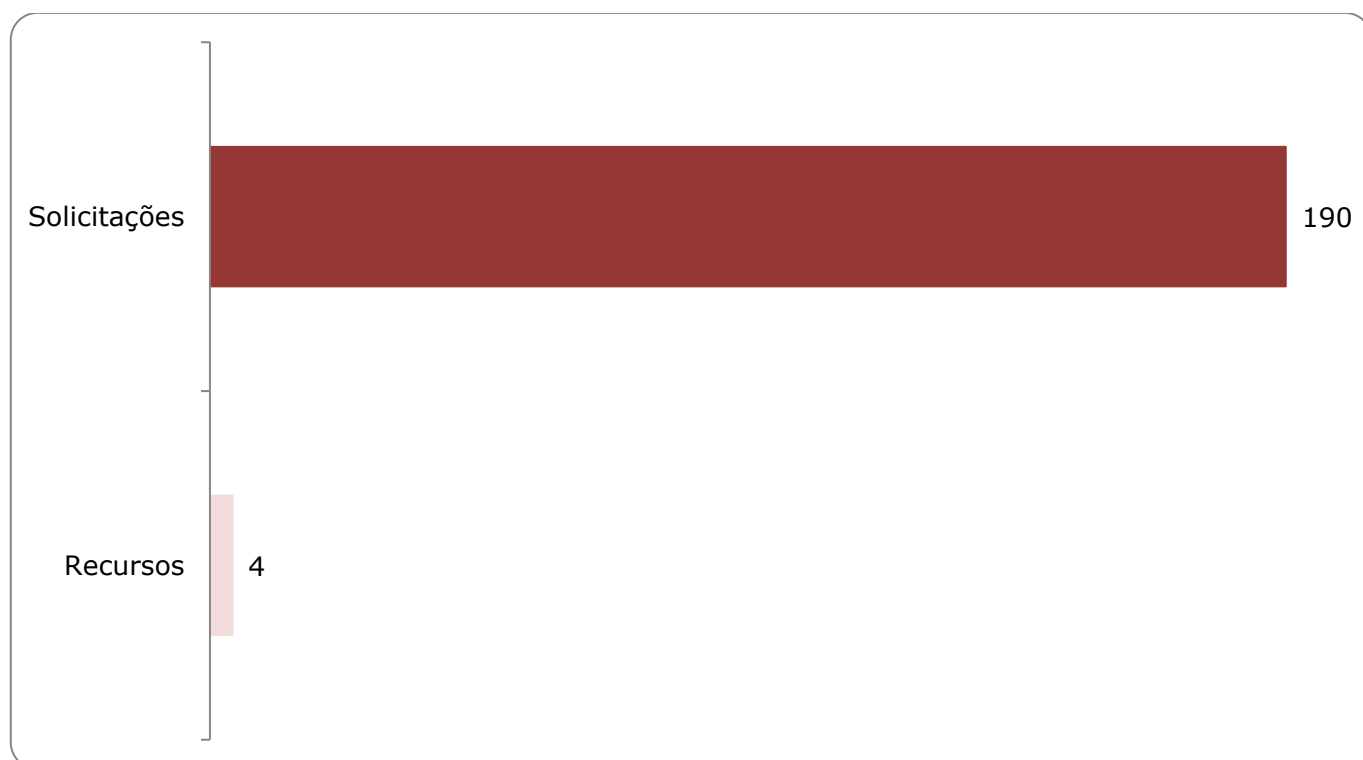
No mês de fevereiro, o SIC realizou **190 atendimentos** e 21 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema "CRM-Sugar."

SOLICITAÇÕES

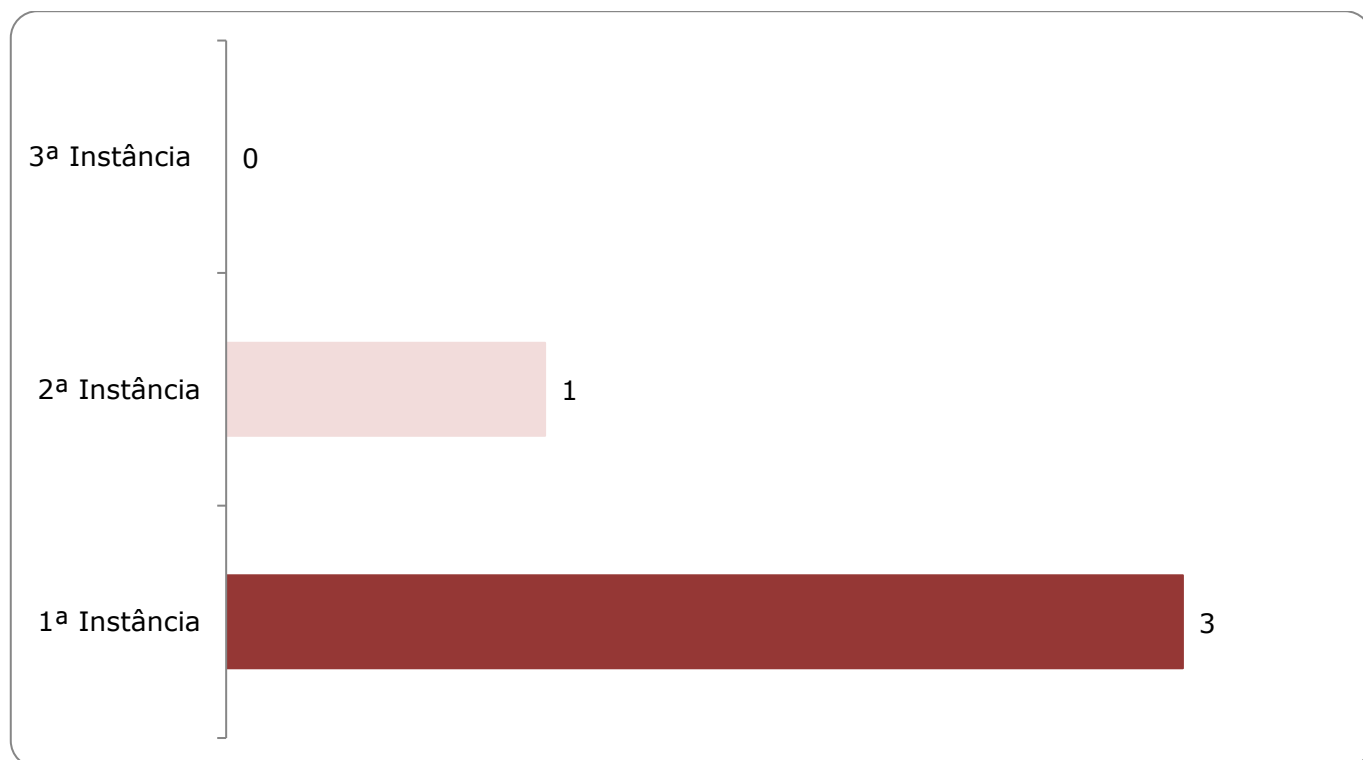
MÊS	QUANTIDADE
Fevereiro/2019	190

RECURSOS

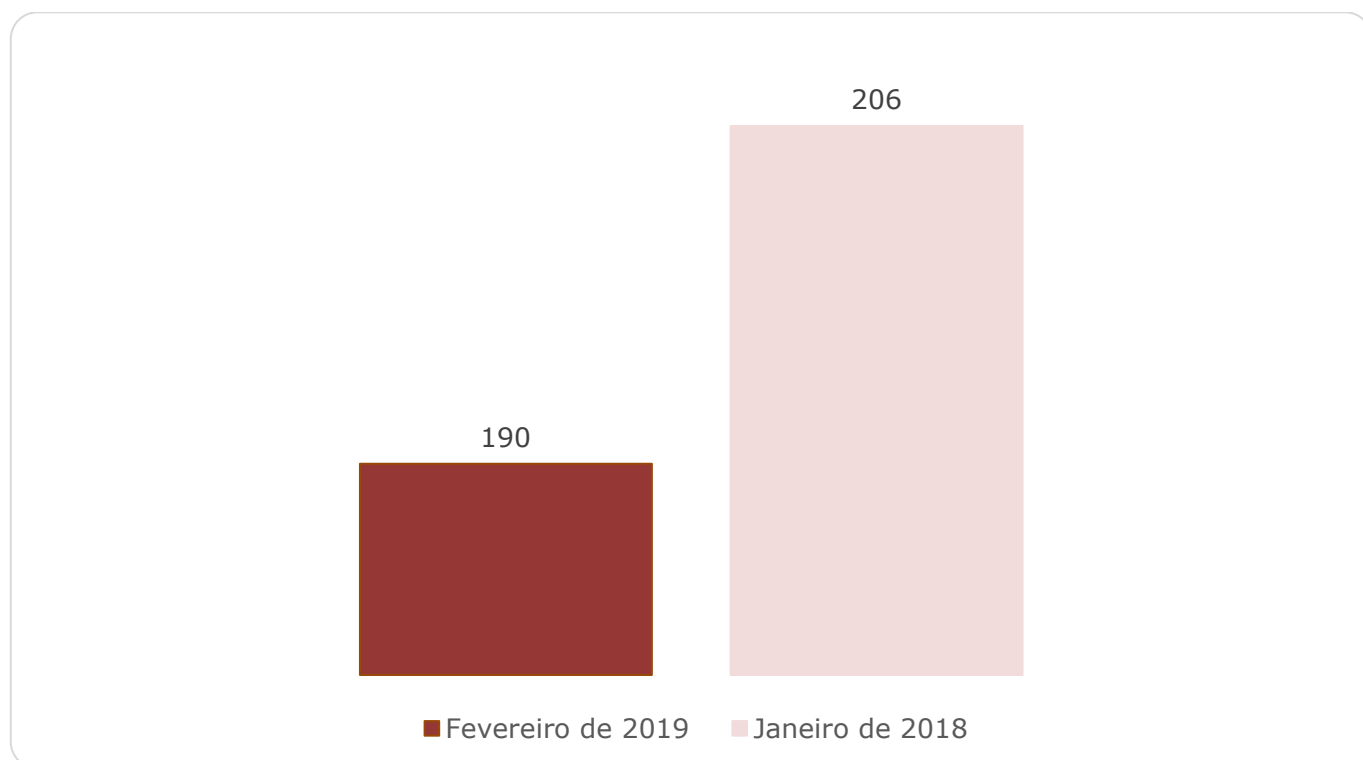
MÊS	QUANTIDADE
Fevereiro/2019	4



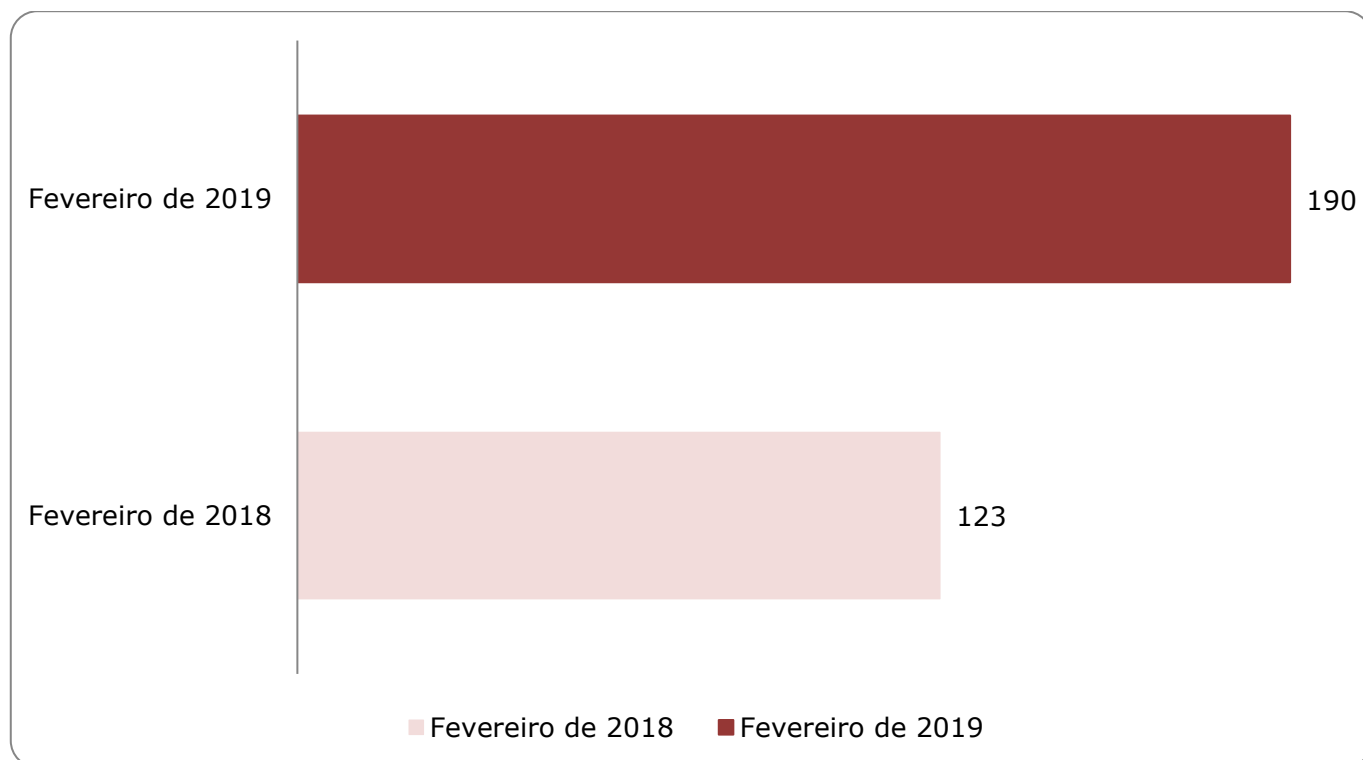
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – FEVEREIRO/2019



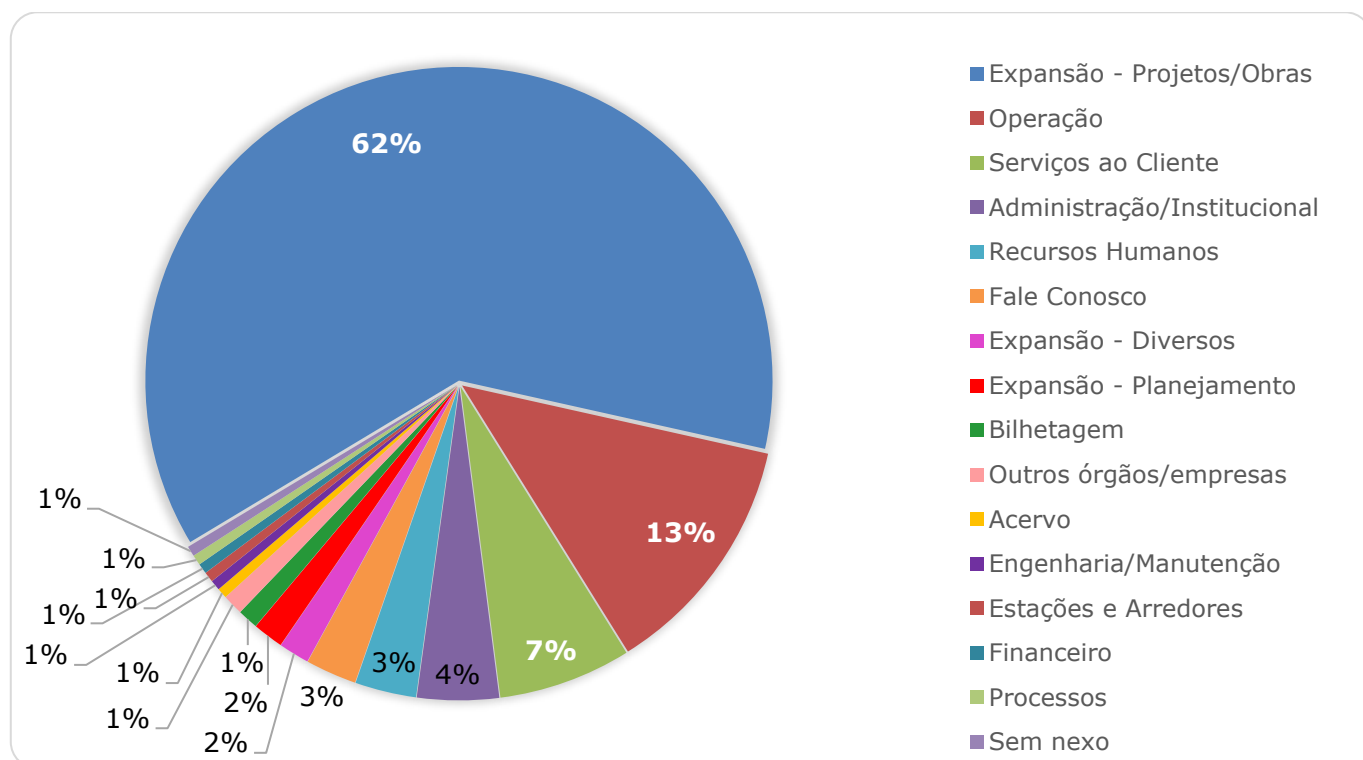
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



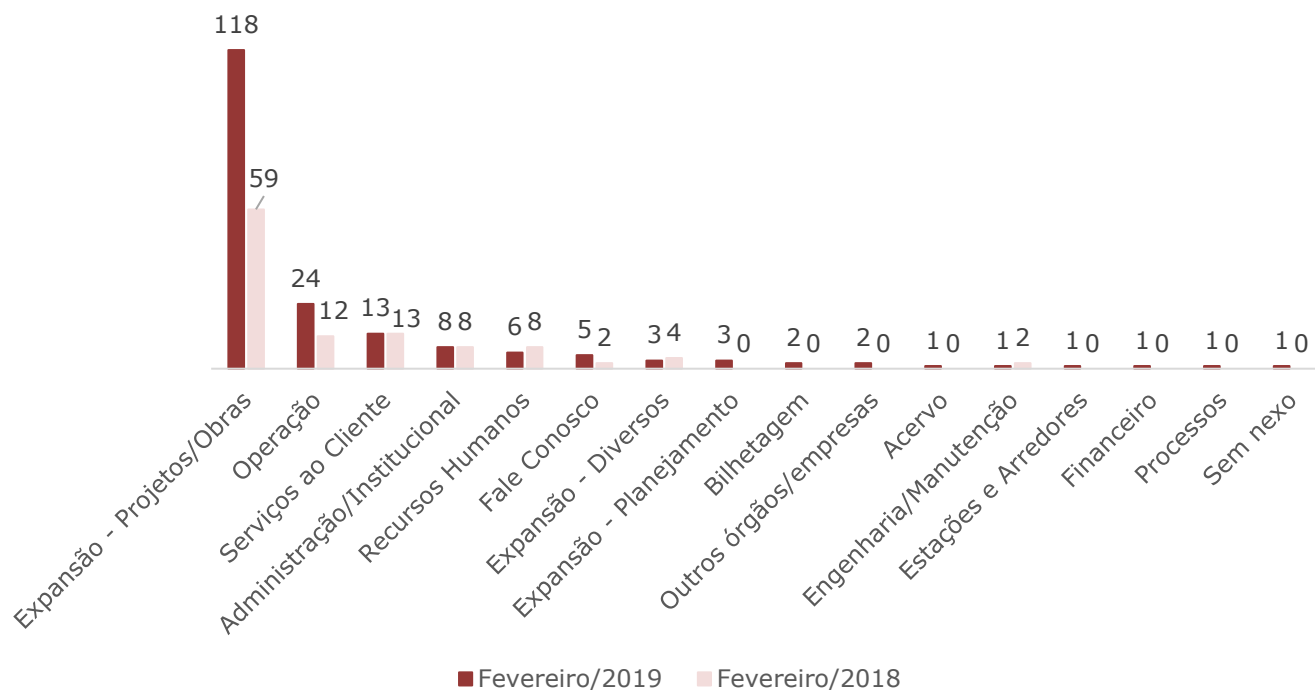
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – FEVEREIRO 2019 E 2018



PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – FEVEREIRO/2019

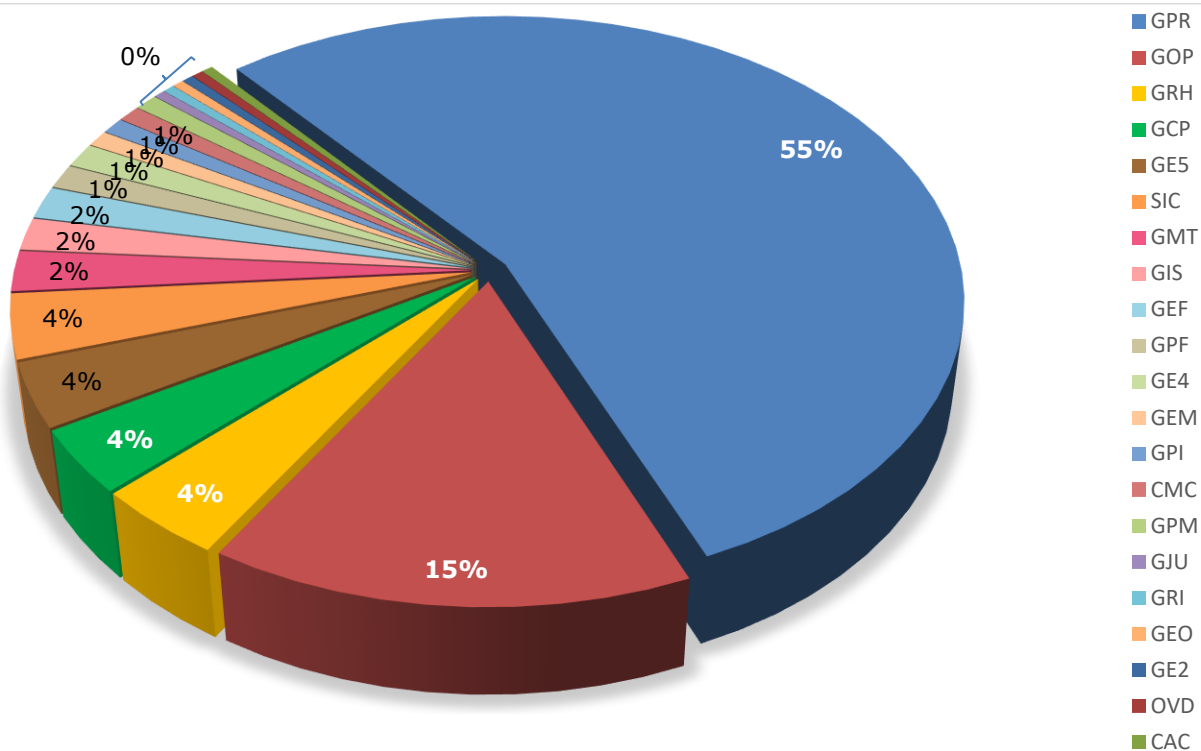


COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM FEVEREIRO 2019 E 2018



ÁREAS SUBSIDIADORAS

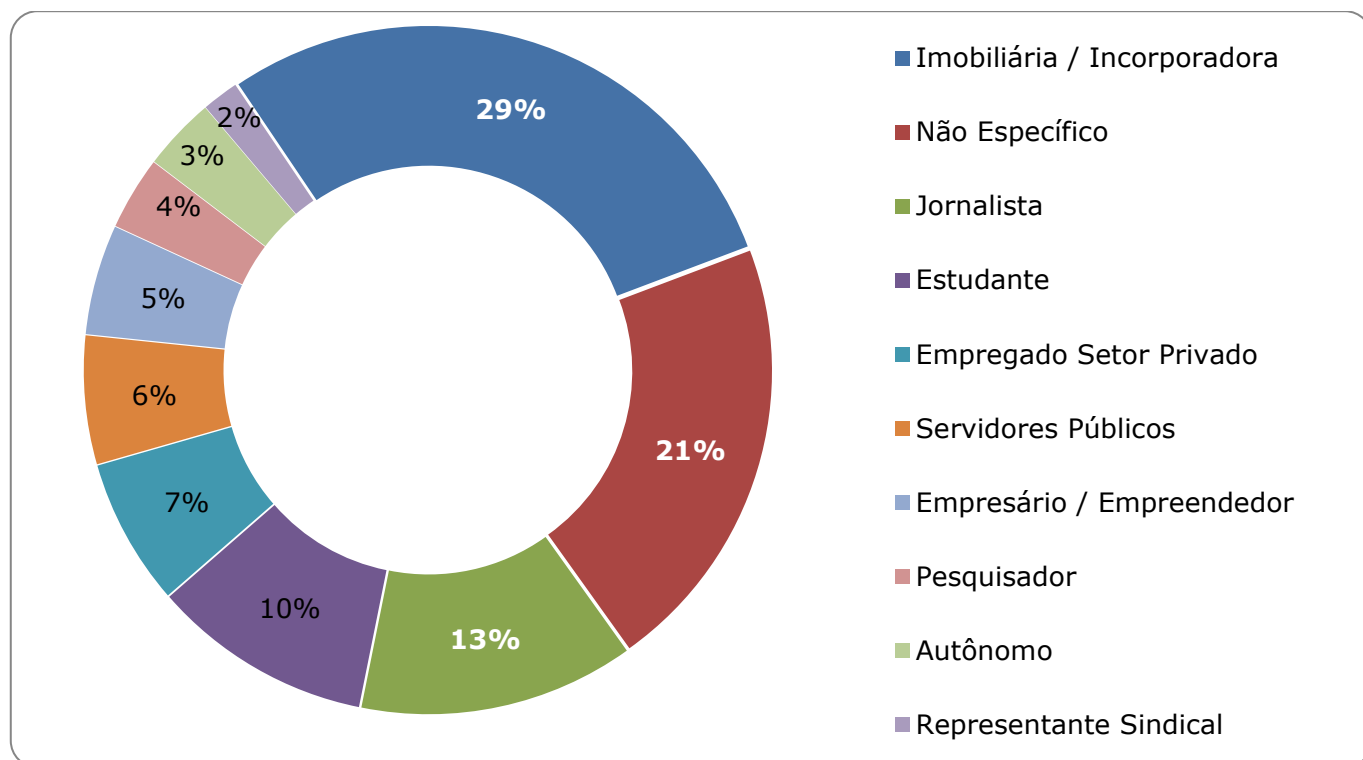
As gerências que mais forneceram subsídios em fevereiro foram: GPR, GOP, GRH, GCP e GE5.



RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – FEVEREIRO/2019

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	118
Obras	95
Desapropriações	22
Projetos Cíveis	1
Operação	24
Ocorrências	13
Relatórios Operacionais	8
Procedimento Operacional	3
Serviços ao Cliente	13
Apoio a estudantes	11
Achados e Perdidos	1
SMS	1
Administração/Institucional	8
Contratos	8
Recursos Humanos	6
Concursos	3
Normas Internas	1
Salários de Funcionários	1
Plano de Carreira	1
Fale conosco	5
Operação	5
Expansão - Planejamento	3
Pesquisa Origem/Destino	2
Mapa Rede Futura	1
Expansão – Diversos	3
Cronograma/Prazos	2
Equipamentos/Sistemas	1
Bilhetagem	2
Bilheterias do Metrô	2
Outros órgãos/Empresas	2
Engenharia/Manutenção	1
Interferências (túneis e edificações)	1
Estações e Arredores	1
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
Financeiro	1
Negócios	1
Processos	1
Judiciais	1
Acervo	1
Fotos/Áudios/Vídeos	1
Sem Nexo	1
TOTAL	190

PERFIL DOS SOLICITANTES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM FEVEREIRO/2019



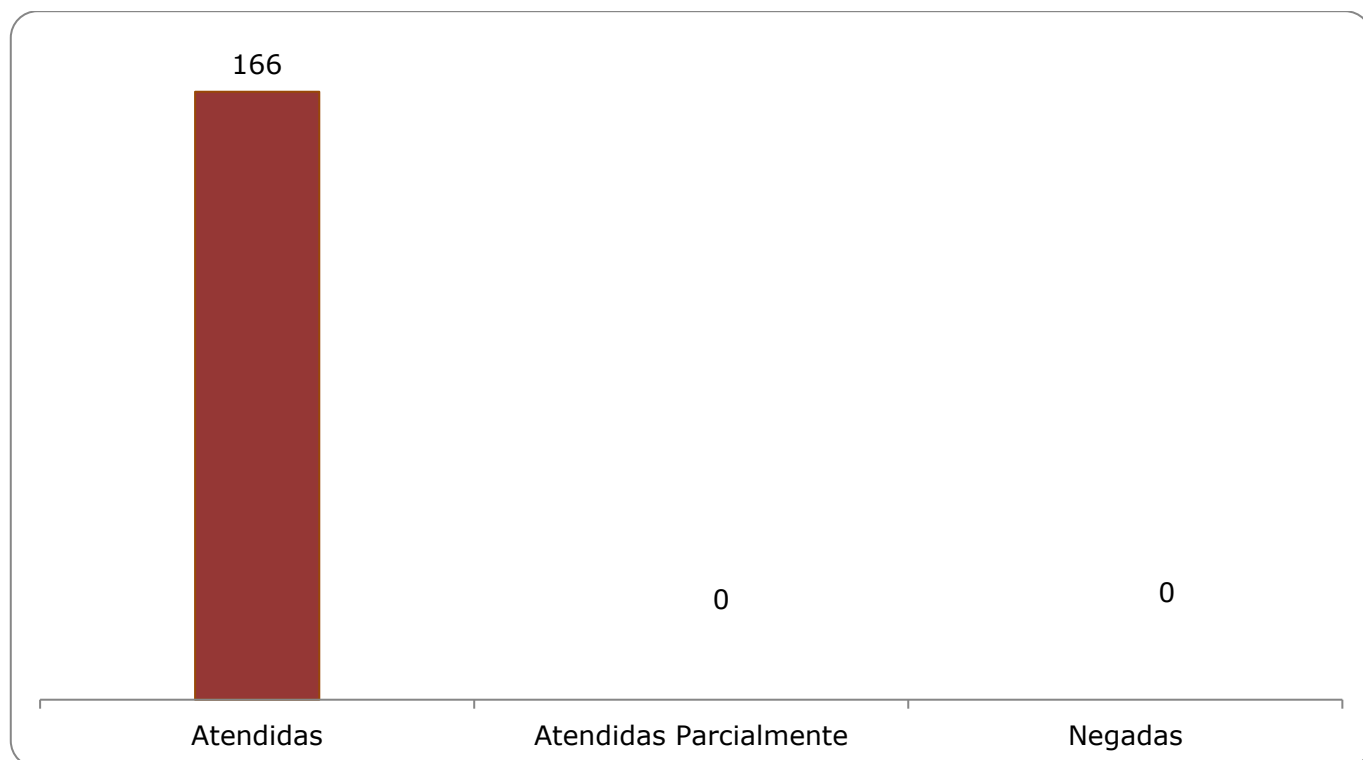
Prazos Legais

20 dias

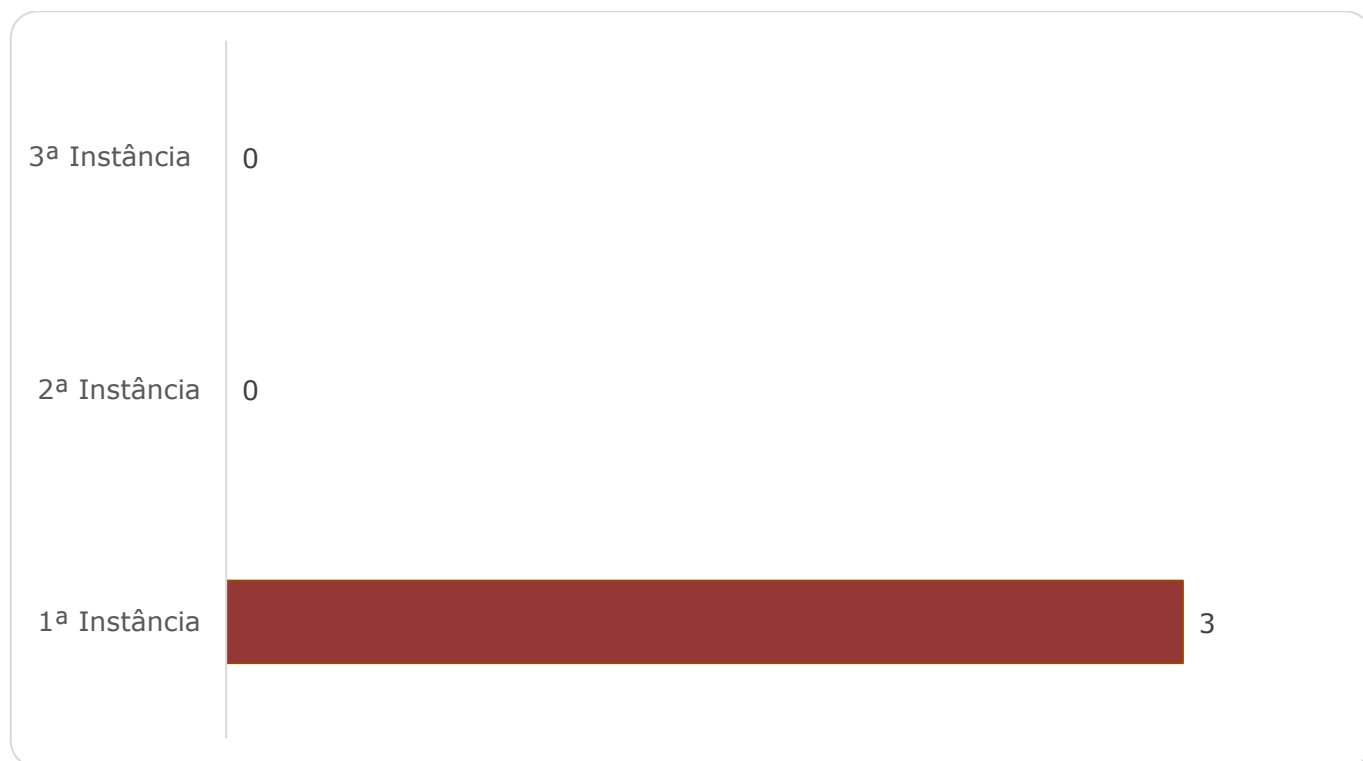
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

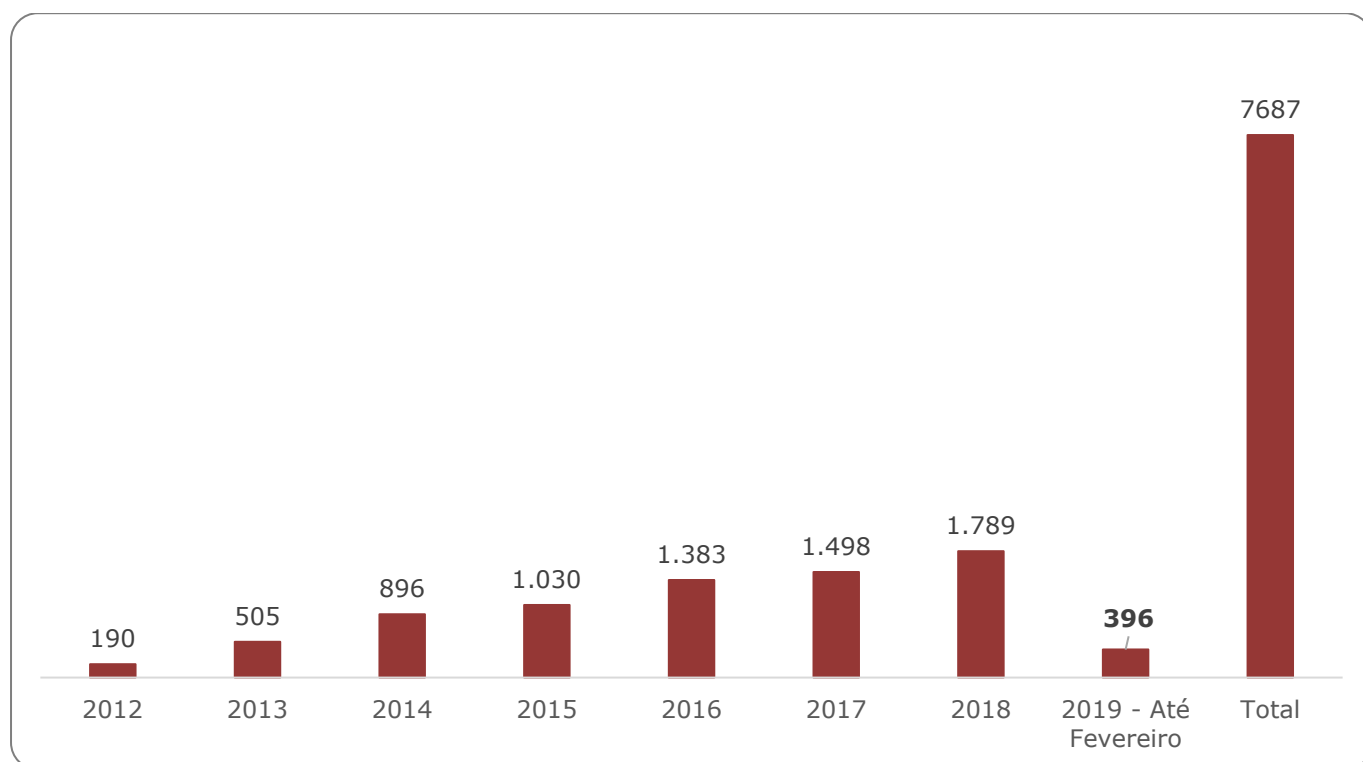
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – FEVEREIRO/2019



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



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019

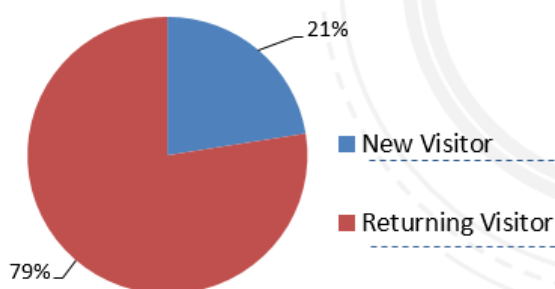


RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – SIC FEVEREIRO/2019

INTRODUÇÃO

Durante o mês de fevereiro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 3.942 visitas, com uma média de 140 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 20.579 visualizações de páginas e o pico de visitas ocorreu no dia 04/02/2019, segunda-feira, com 254 visitantes.

Visualizações de Páginas	20.579
Duração Média por Sessão	00:02:27
Média de Páginas por Sessão	4,52



VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem: Países

■ Brasil
■ EUA
■ Portugal
■ Alemanha
■ Espanha

Origem: Estados

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

PÁGINAS MAIS VISITADAS EM FEVEREIRO/2019

Home

Visualizações: 2922

Tempo Médio: 00:00:33

Taxa de Rejeição: 23,67%

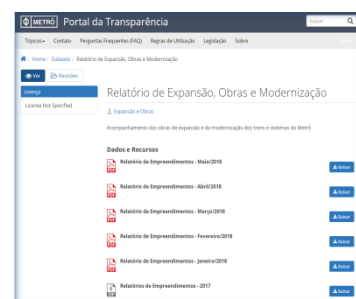


Relatório de expansão e obras

Visualizações: 1693

Tempo Médio: 00:00:41

Taxa de Rejeição: 42,76%



Pessoal

Visualizações: 1176

Tempo Médio: 00:00:17

Taxa de Rejeição: 30,43%



