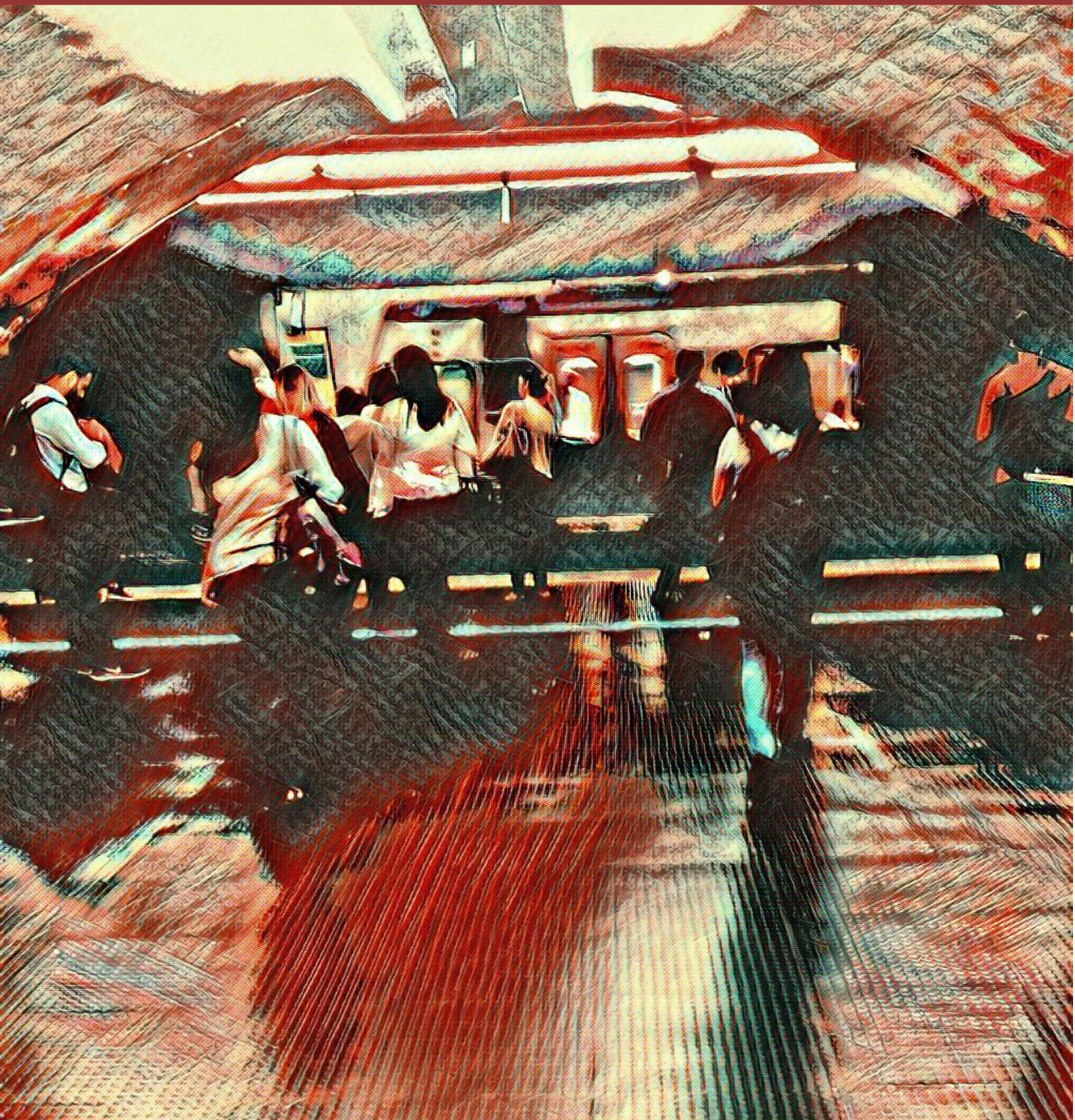


FEVEREIRO/2019

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



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

### INTRODUÇÃO

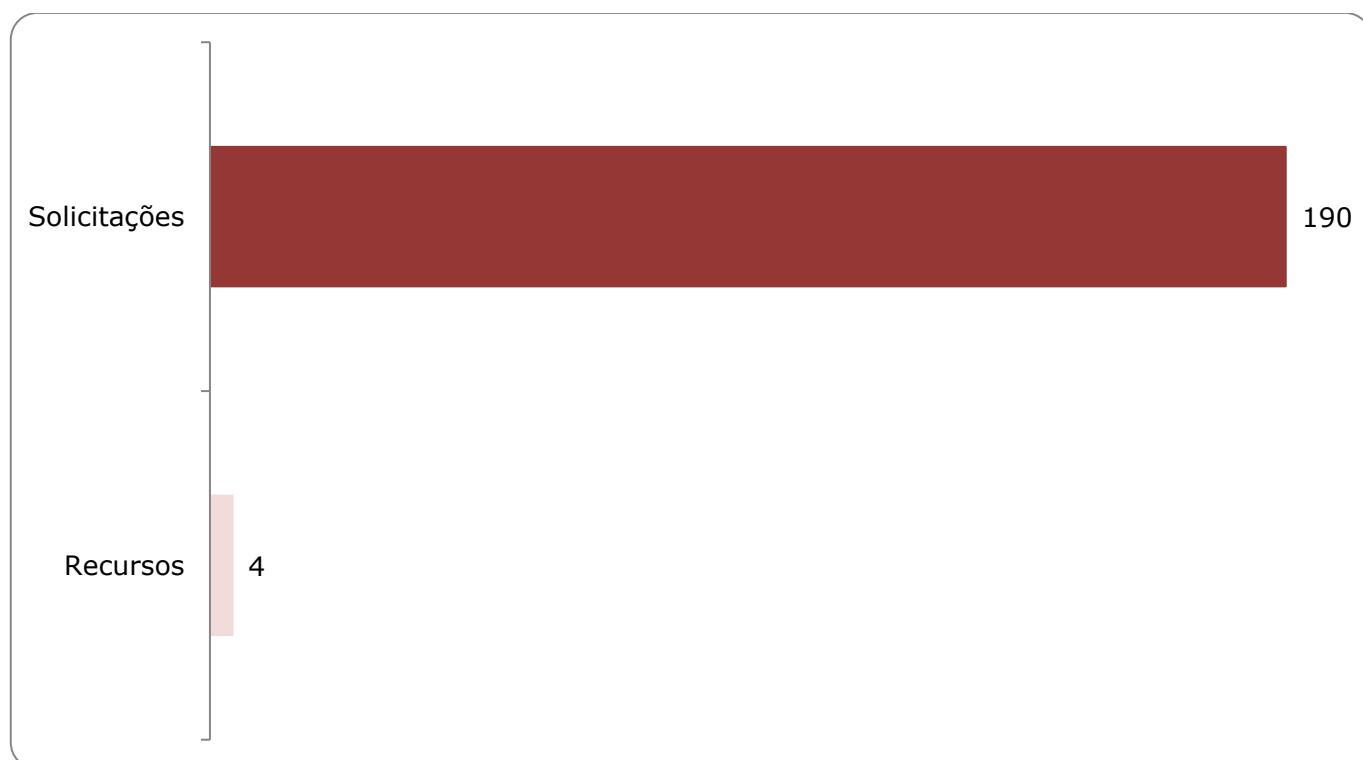
No mês de fevereiro, o SIC realizou **190 atendimentos** e 21 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema "CRM-Sugar."

### SOLICITAÇÕES

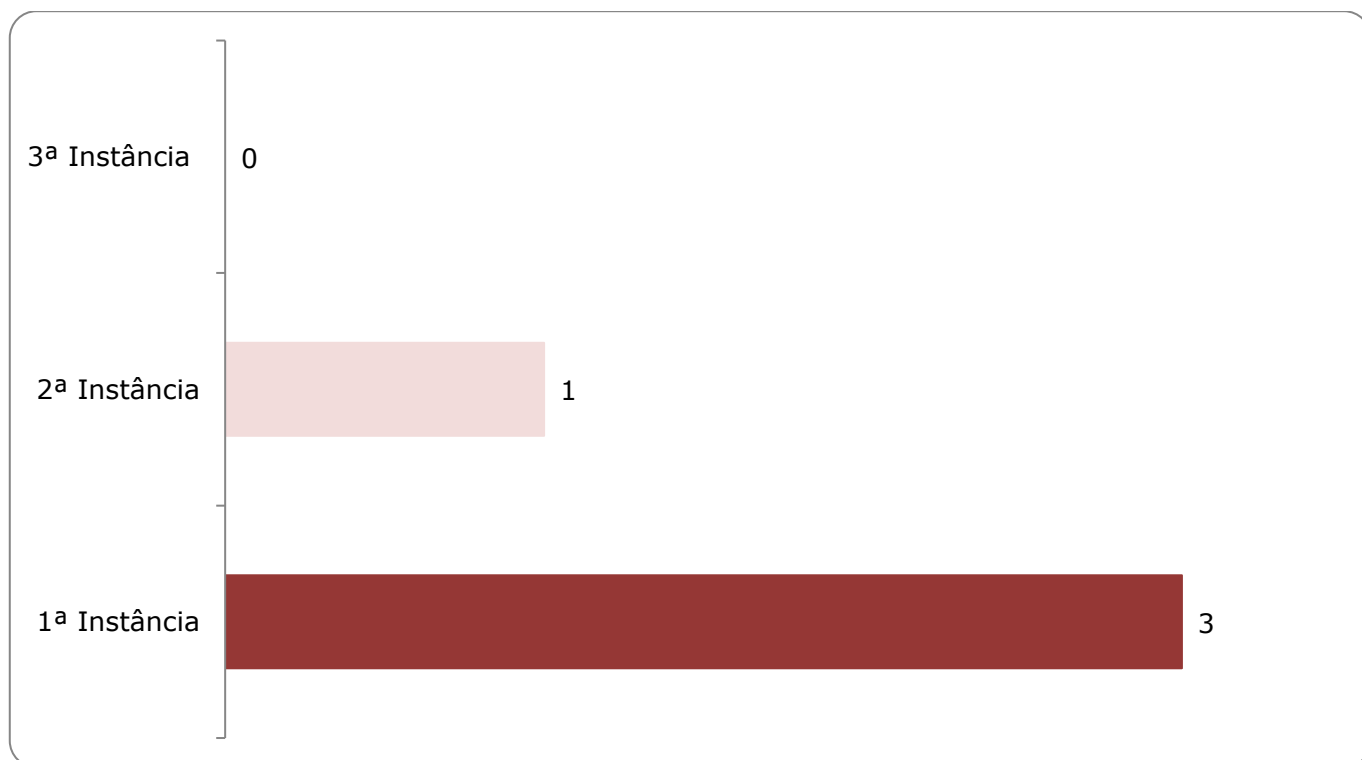
MÊS	QUANTIDADE
Fevereiro/2019	190

### RECURSOS

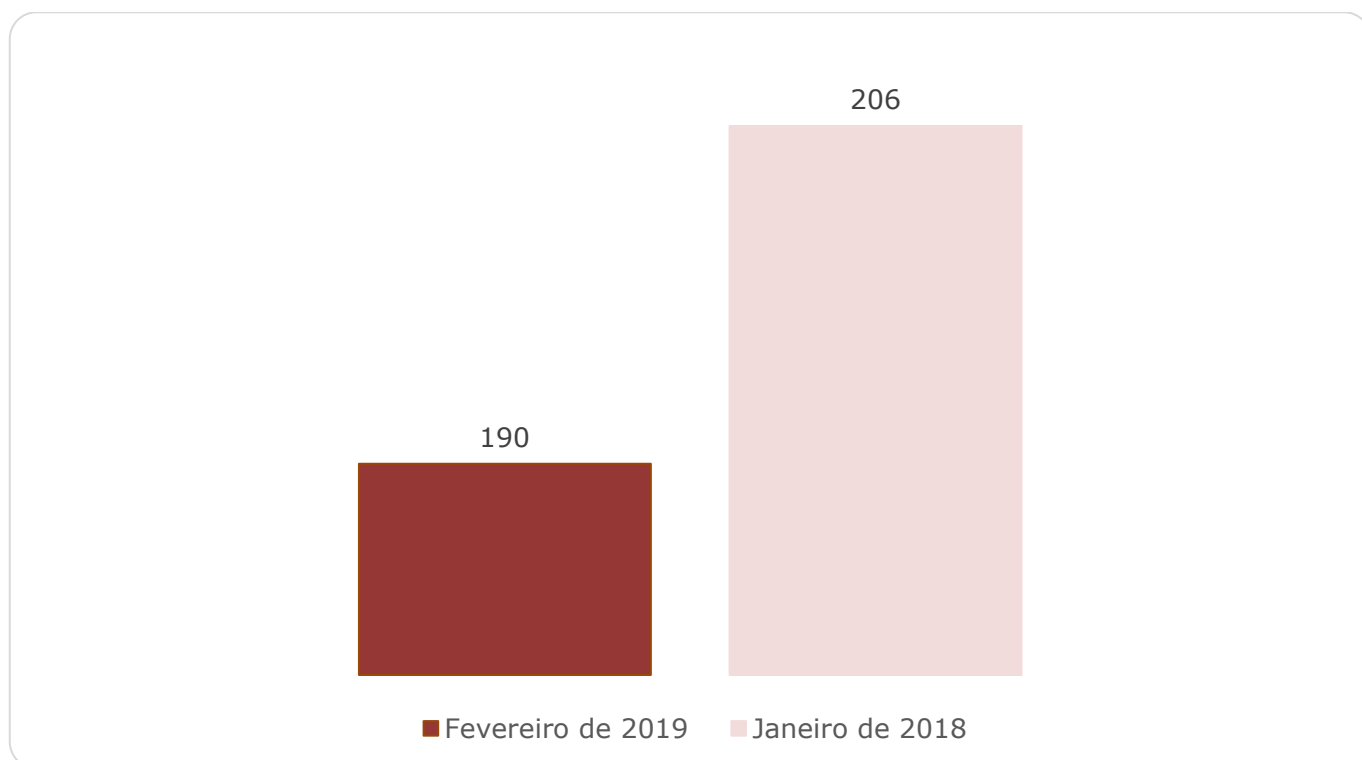
MÊS	QUANTIDADE
Fevereiro/2019	4



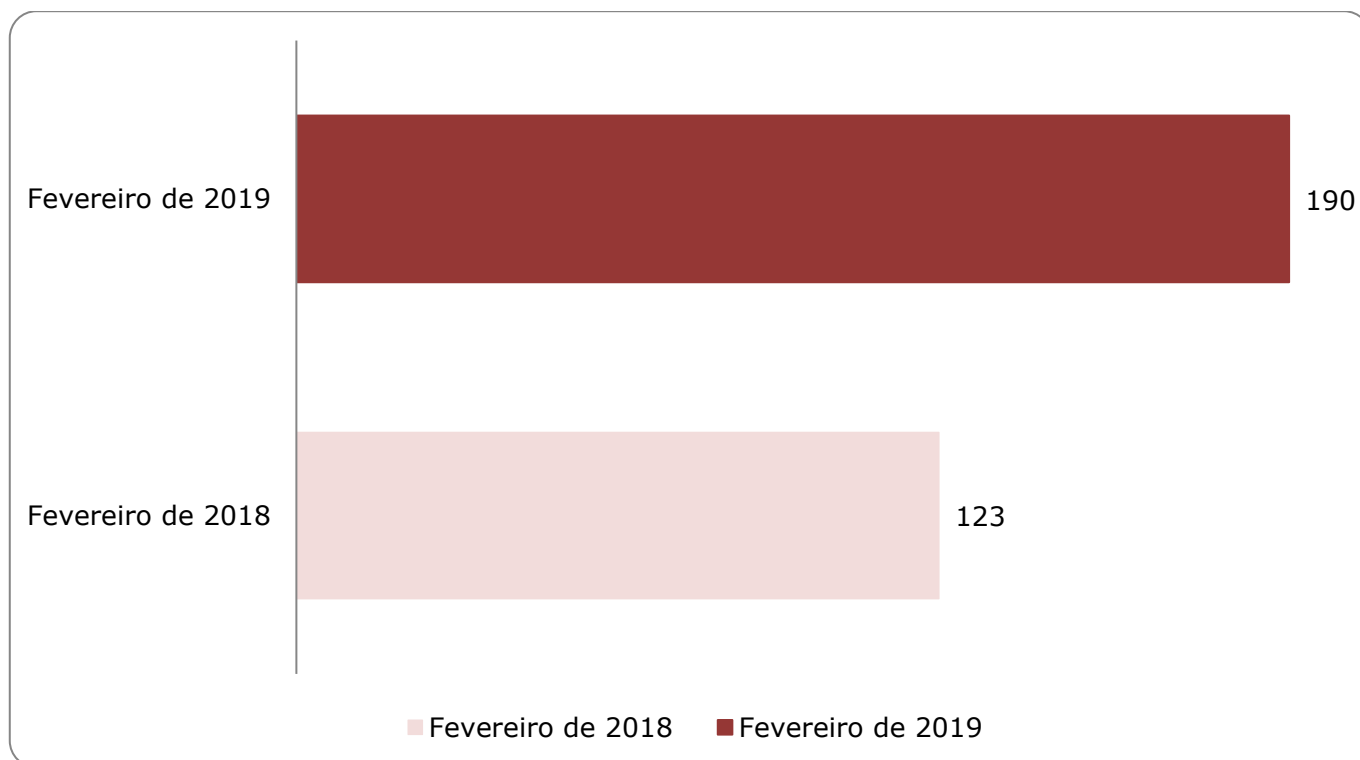
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – FEVEREIRO/2019



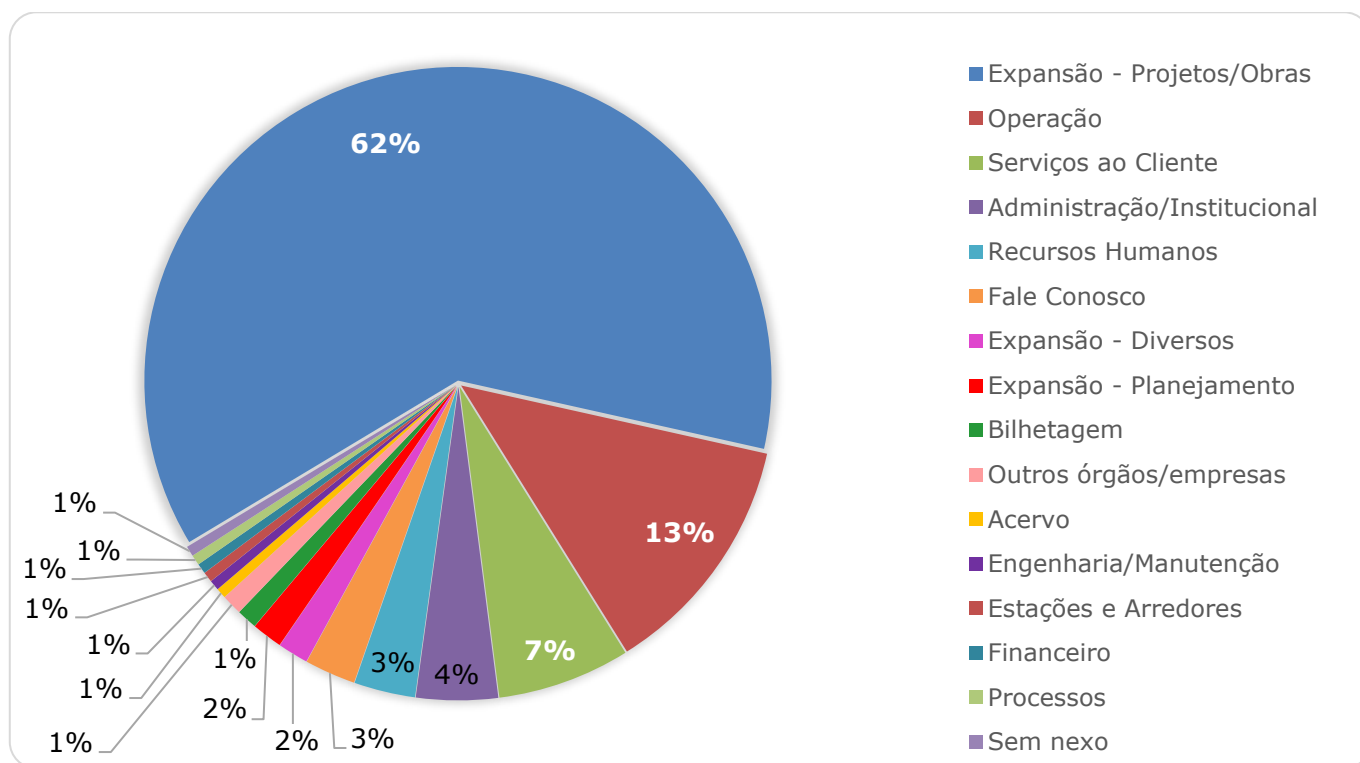
## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



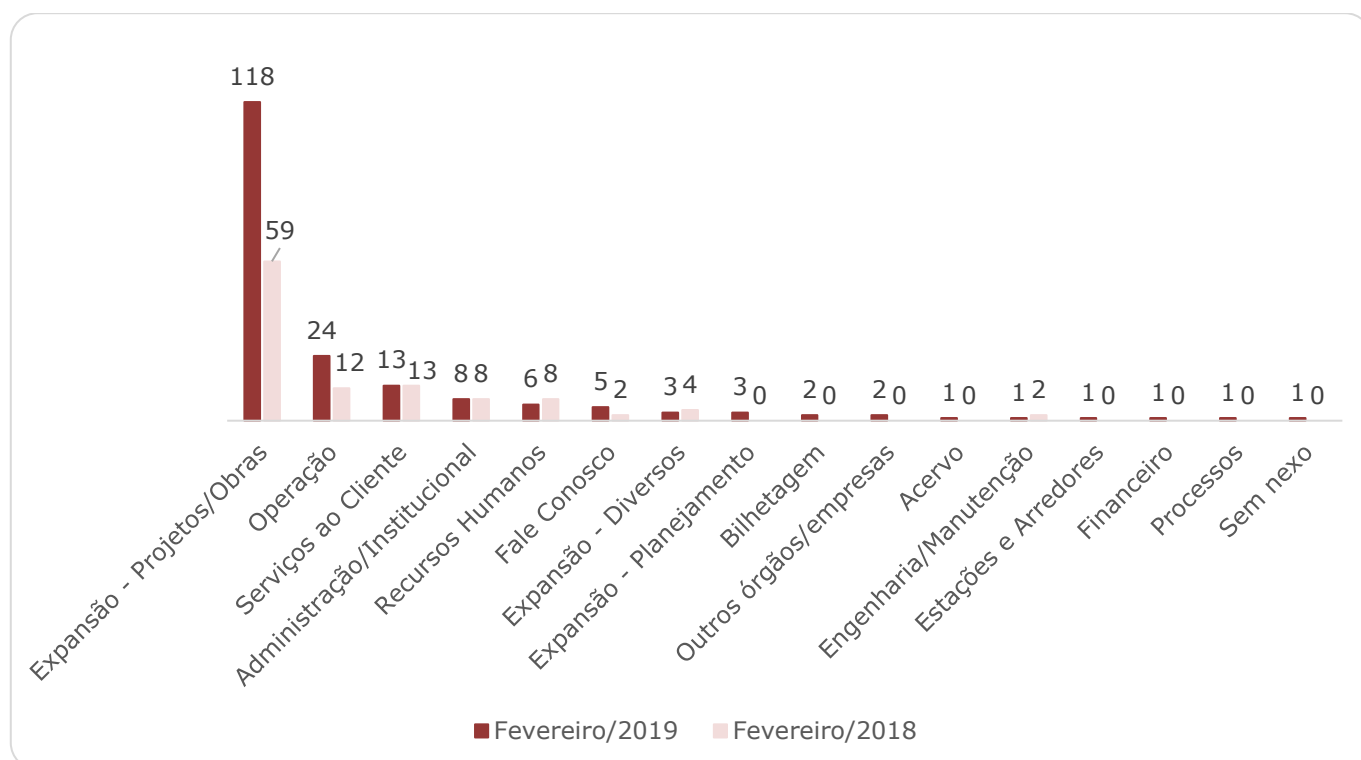
## DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – FEVEREIRO 2019 E 2018



## PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – FEVEREIRO/2019



## COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM FEVEREIRO 2019 E 2018

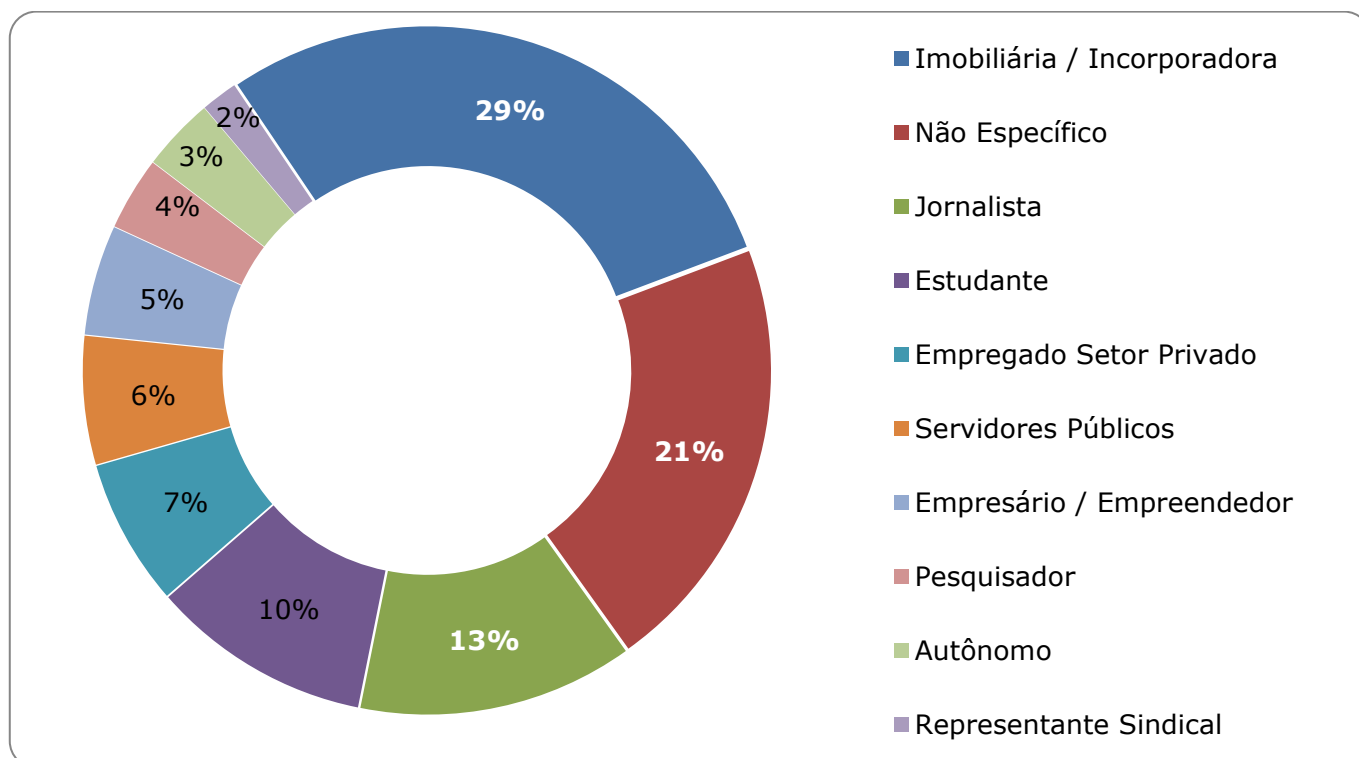


## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – FEVEREIRO/2019

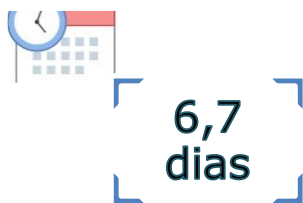
ASSUNTO	QUANTIDADE
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>118</b>
Obras	95
Desapropriações	22
Projetos Cíveis	1
<b>Operação</b>	<b>24</b>
Ocorrências	13
Relatórios Operacionais	8
Procedimento Operacional	3
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>13</b>
Apoio a estudantes	11
Achados e Perdidos	1
SMS	1
<b>Administração/Institucional</b>	<b>8</b>
Contratos	8
<b>Recursos Humanos</b>	<b>6</b>
Concursos	3
Normas Internas	1
Salários de Funcionários	1
Plano de Carreira	1
<b>Fale conosco</b>	<b>5</b>
Operação	5
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>3</b>
Pesquisa Origem/Destino	2

Mapa Rede Futura	1
<b>Expansão – Diversos</b>	<b>3</b>
Cronograma/Prazos	2
Equipamentos/Sistemas	1
<b>Bilhetagem</b>	<b>2</b>
Bilheterias do Metrô	2
<b>Outros órgãos/Empresas</b>	<b>2</b>
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>1</b>
Interferências (túneis e edificações)	1
<b>Estações e Arredores</b>	<b>1</b>
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
<b>Financeiro</b>	<b>1</b>
Negócios	1
<b>Processos</b>	<b>1</b>
Judiciais	1
<b>Acervo</b>	<b>1</b>
Fotos/Áudios/Vídeos	1
<b>Sem Nexo</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>

## PERFIL DOS SOLICITANTES



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM FEVEREIRO/2019



### Prazos Legais

---

20 dias

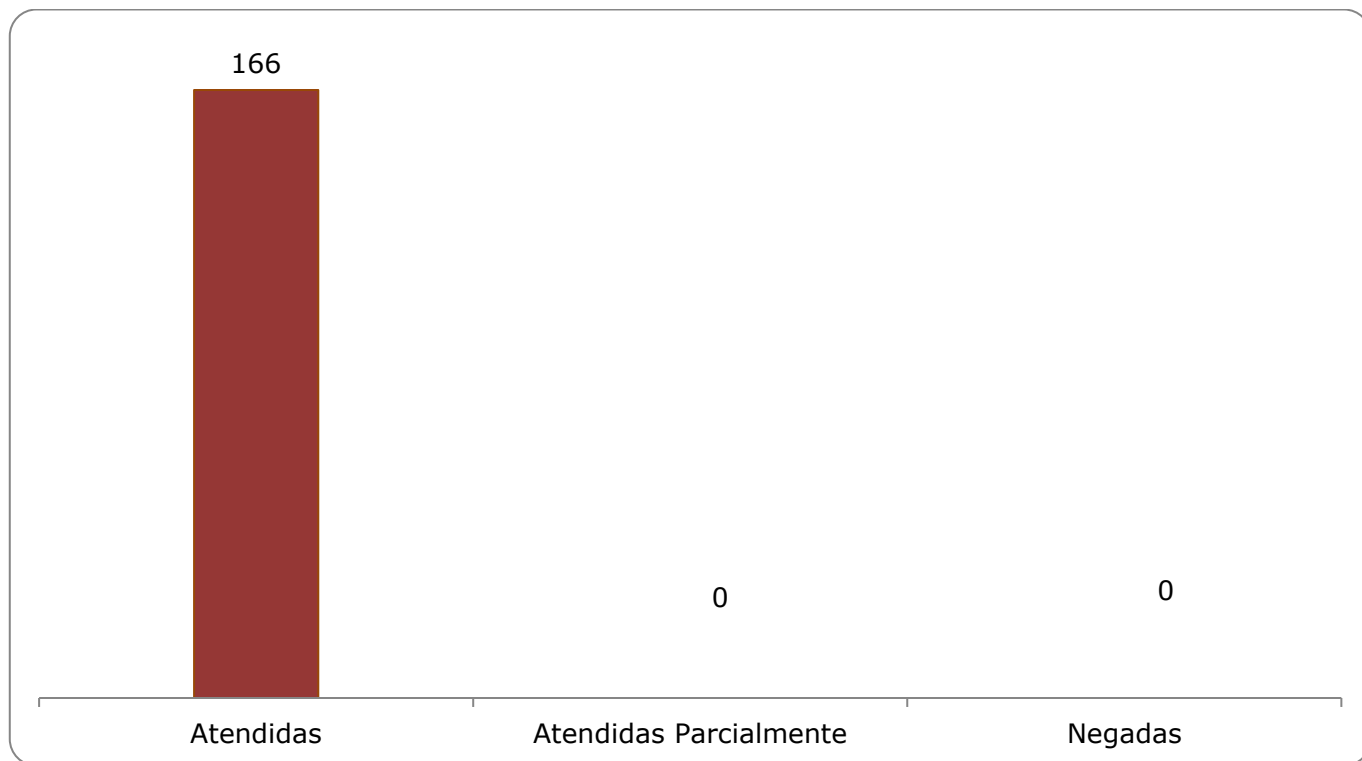
Prazo Total até 30 dias

---

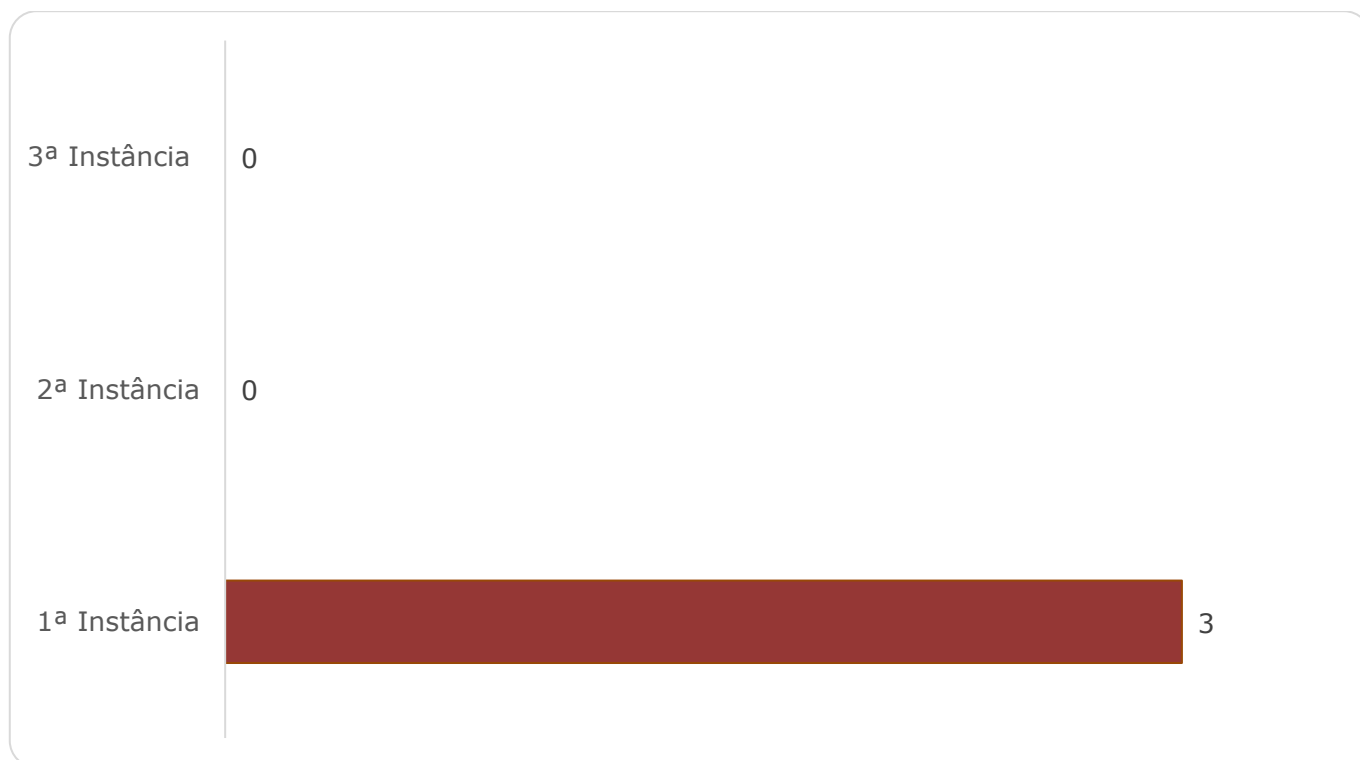
+10 dias - prorrogação

---

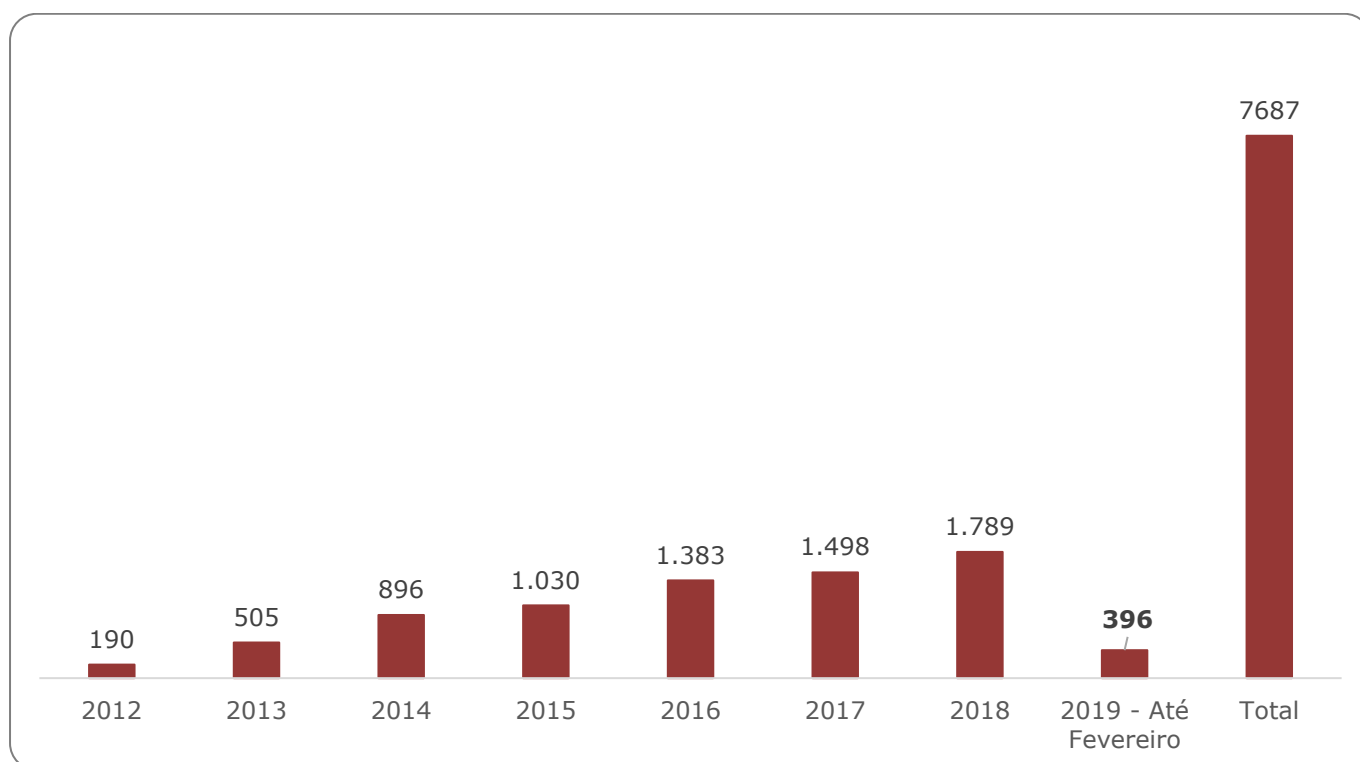
## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – FEVEREIRO/2019



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



## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



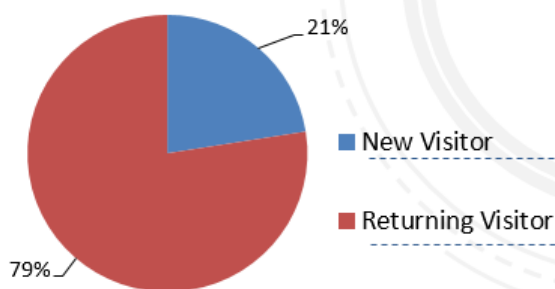


# RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – SIC - FEVEREIRO/2019

## 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%

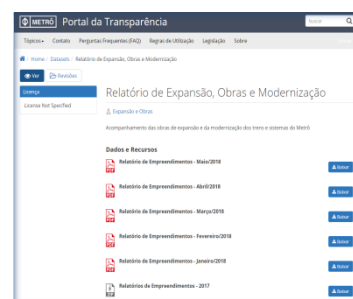


## Relatório de expansão e obras

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%



