

ABRIL/2019

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - ABRIL/2019

INTRODUÇÃO

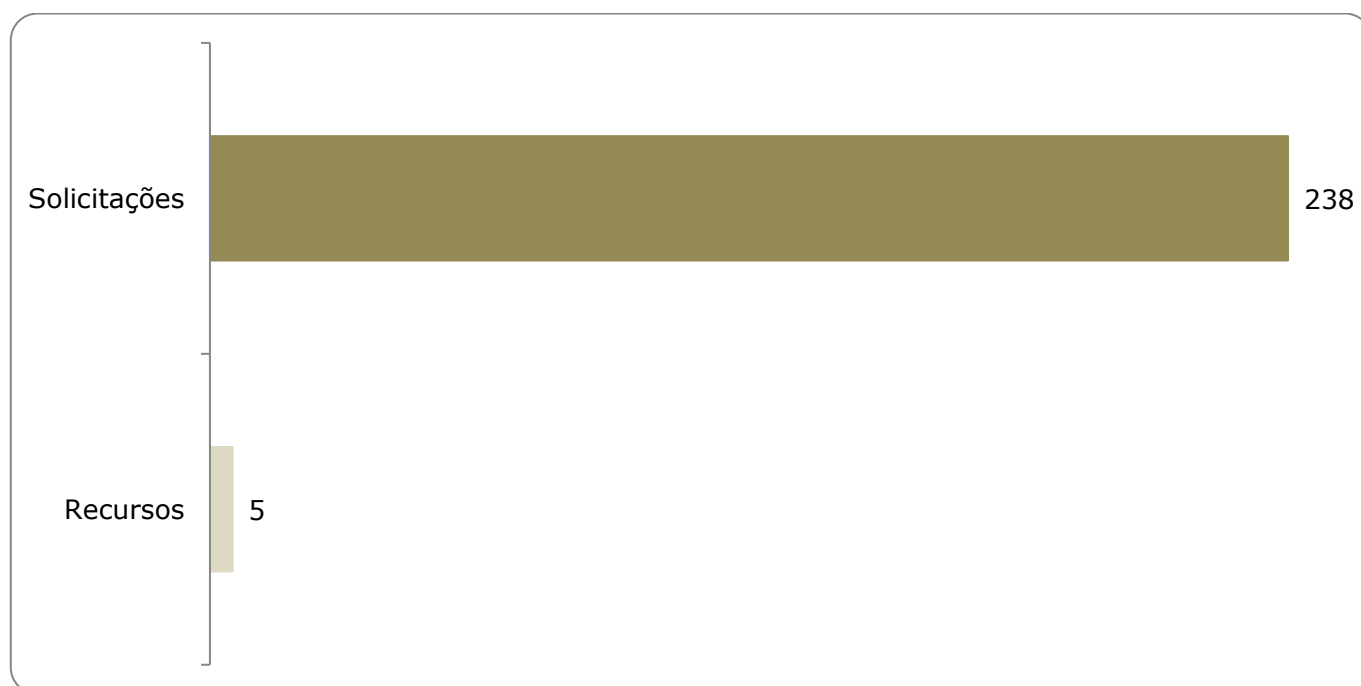
No mês de abril, o SIC realizou **238 atendimentos** e 18 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema "CRM-Sugar."

SOLICITAÇÕES

MÊS	QUANTIDADE
Abril/2019	238

RECURSOS

MÊS	QUANTIDADE
Abril/2019	5



RECORDE

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

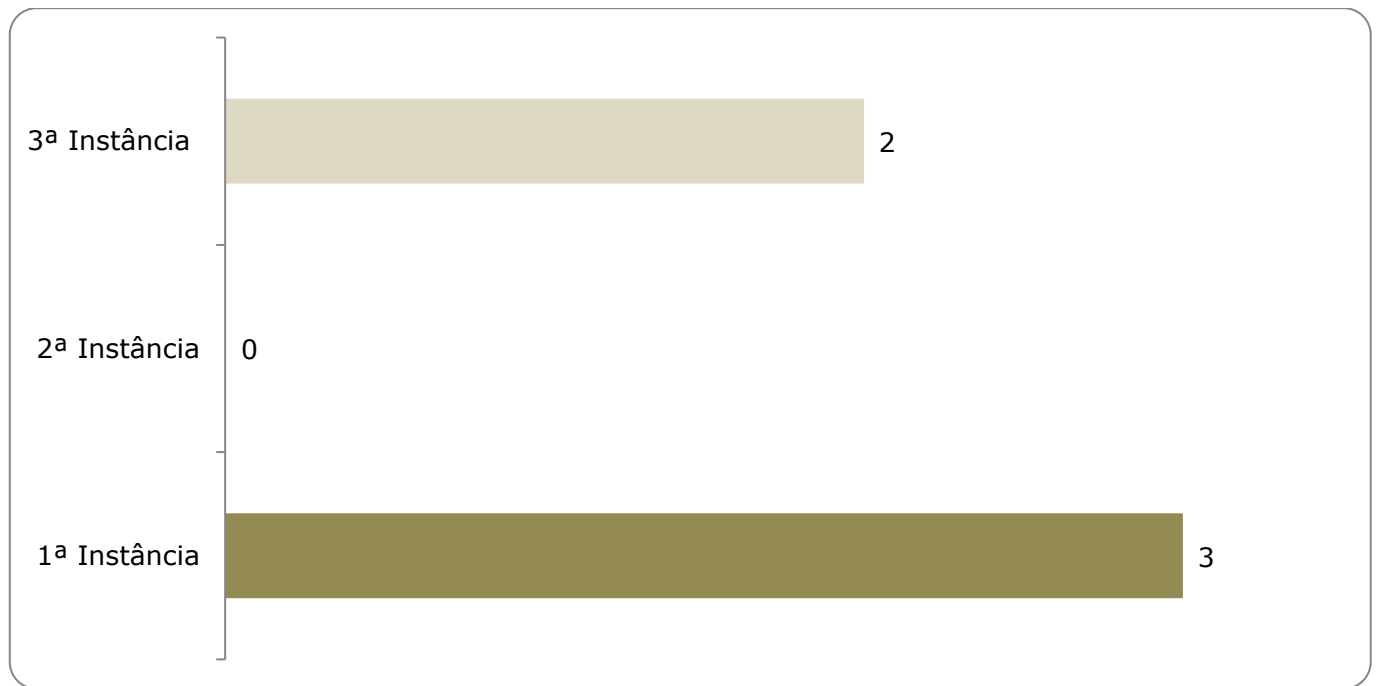
RECORDE HISTÓRICO DE DEMANDAS POR MÊS - ABRIL/2019



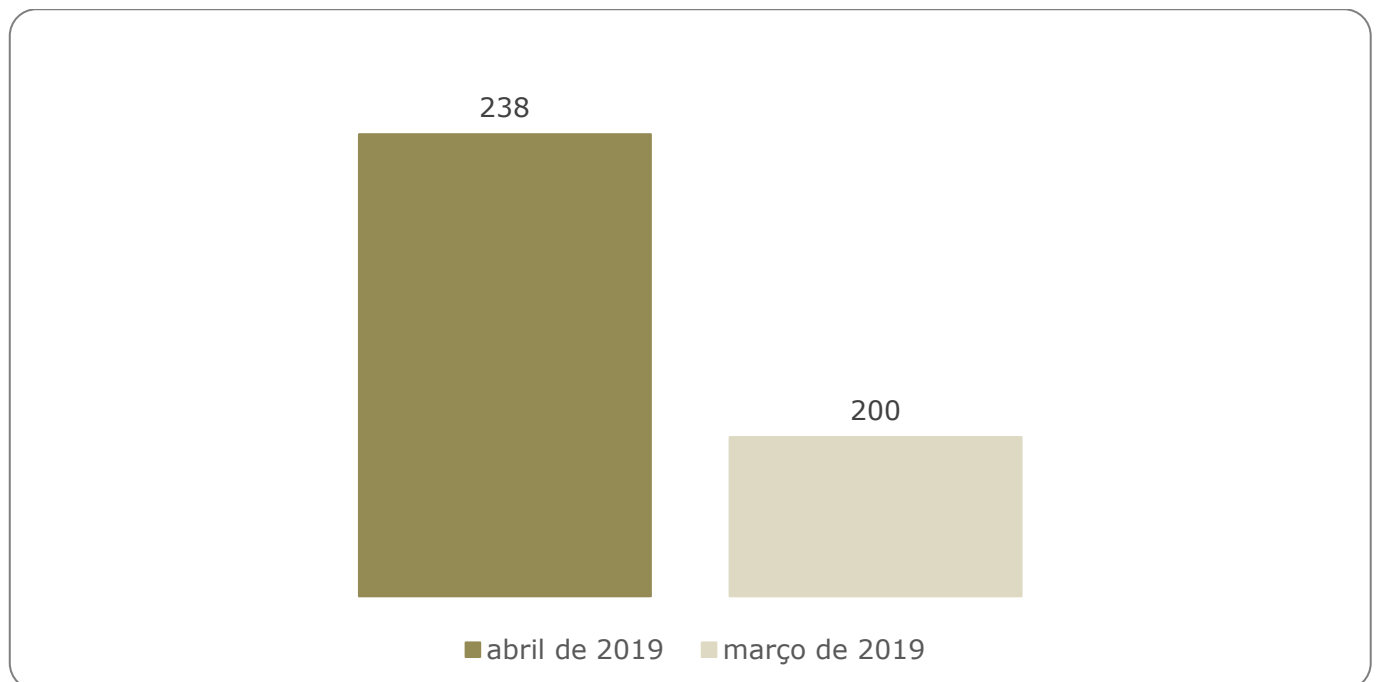
Os recordes anteriores de atendimentos por mês foram em:

- Janeiro/2019: 206 demandas;
- Agosto/2018: 198 demandas;
- Outubro/2018: 178 solicitações.

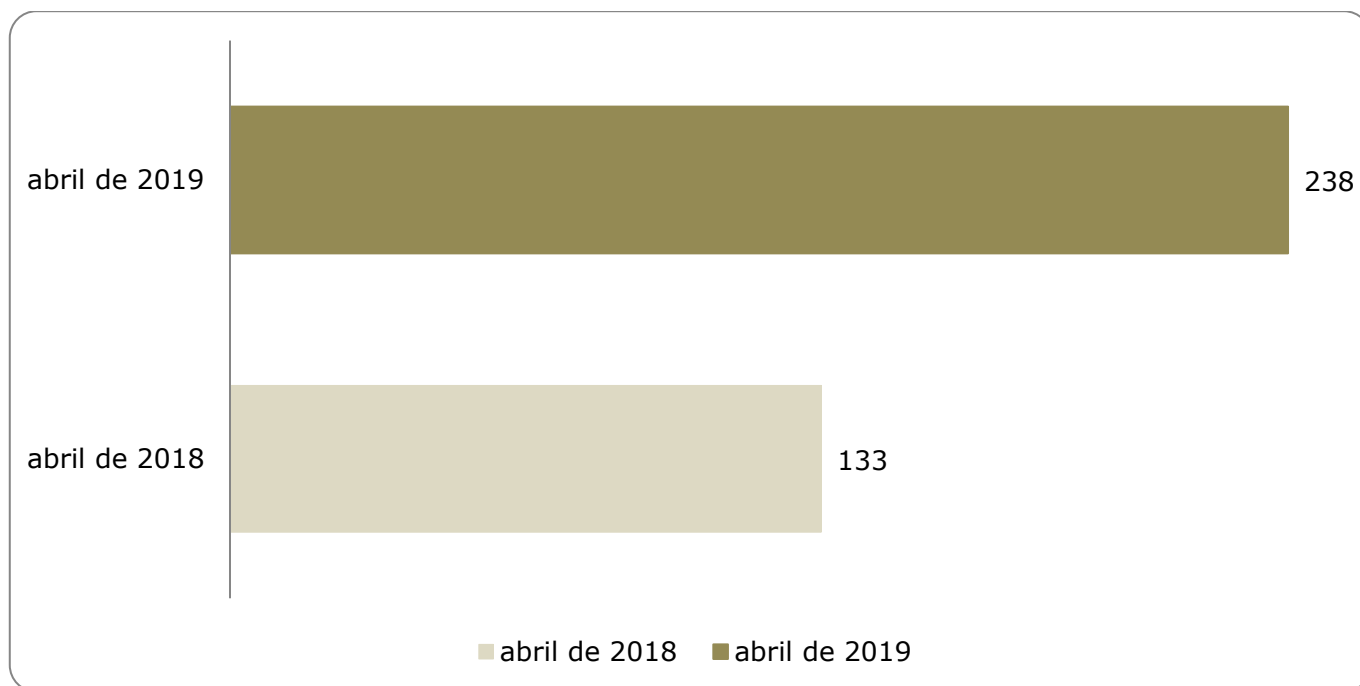
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – ABRIL/2019



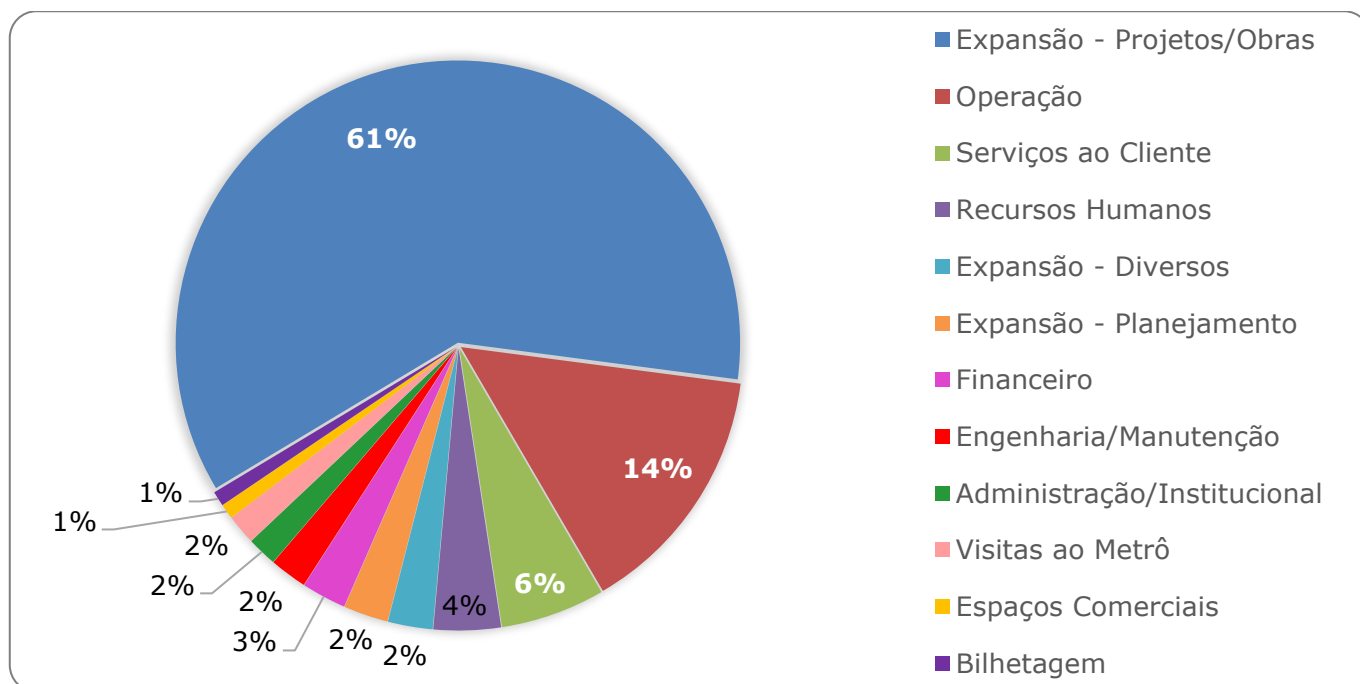
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



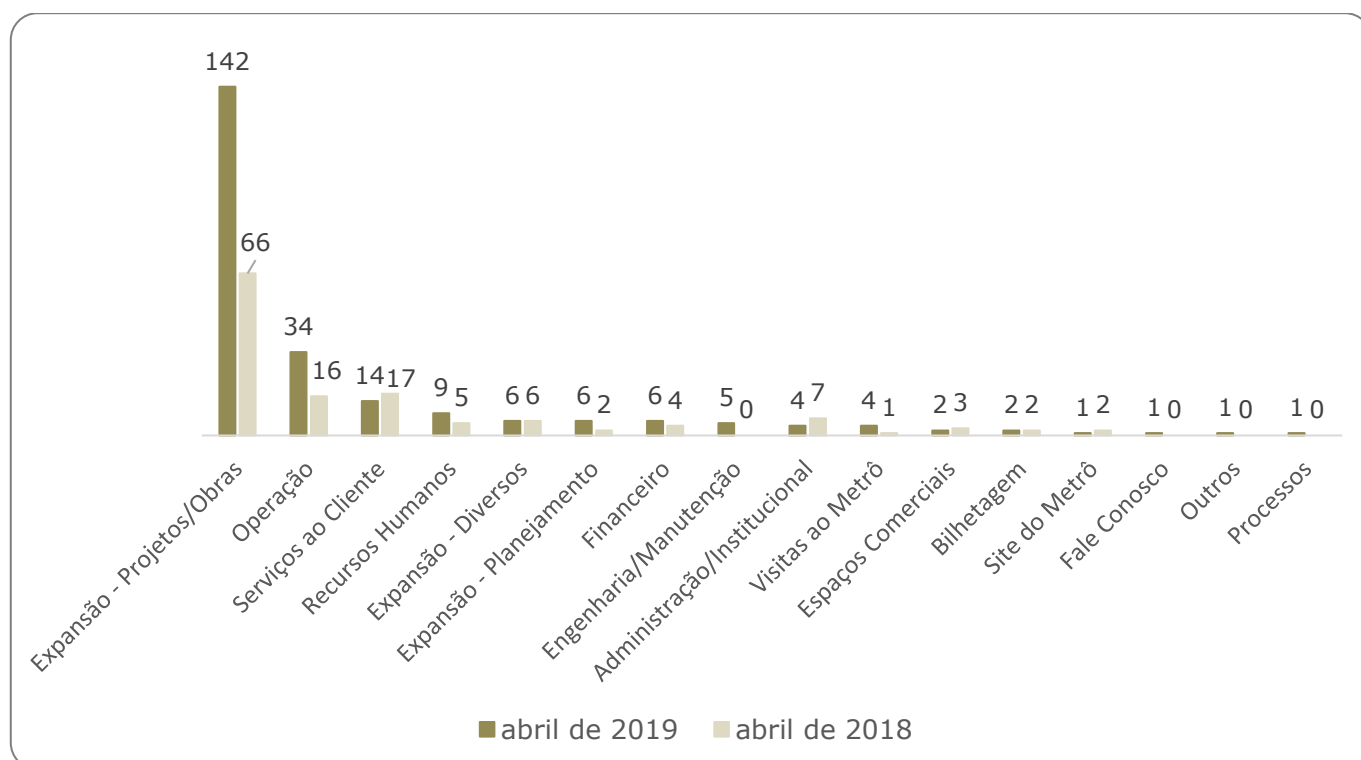
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – ABRIL 2019 E 2018



PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – ABRIL/2019



COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM ABRIL 2019 E 2018

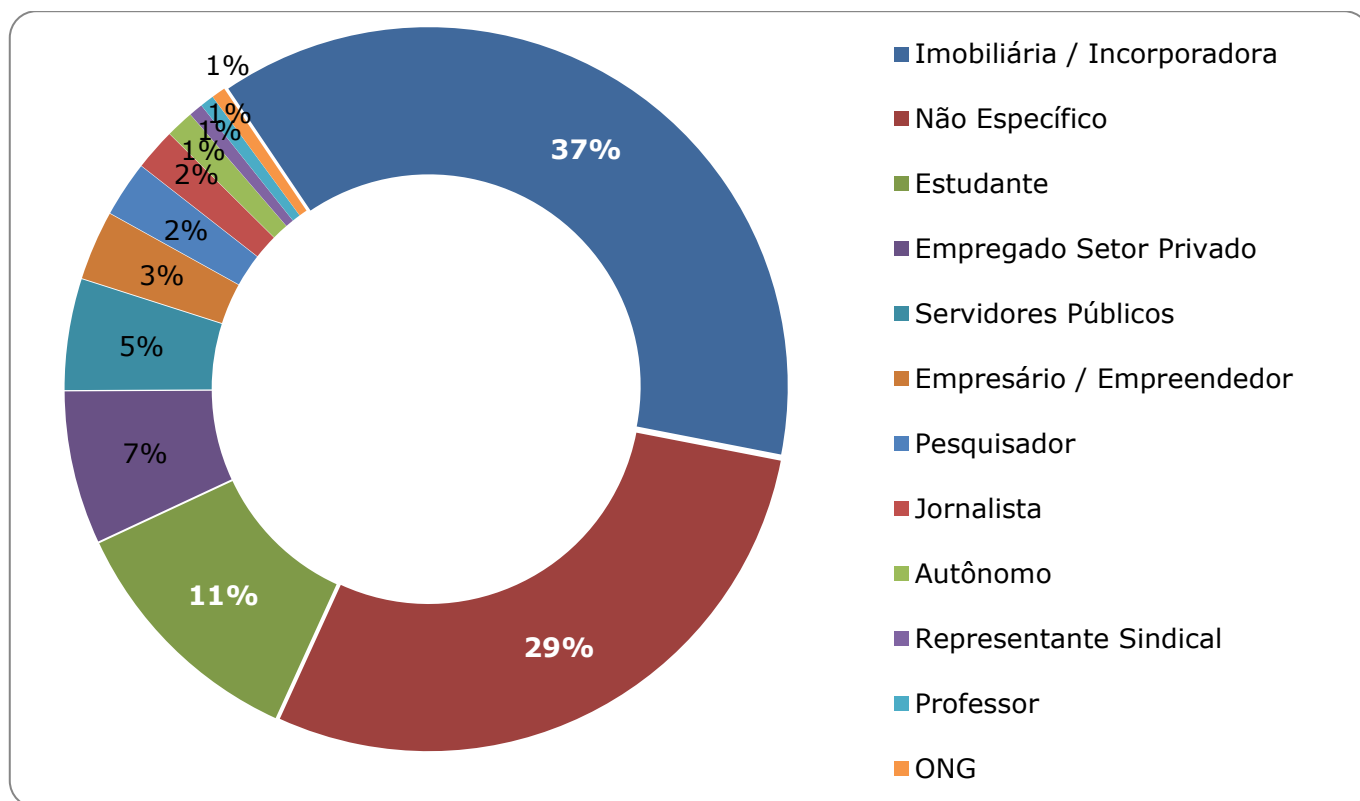


RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – ABRIL/2019

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	142
Obras	115
Desapropriações	26
Projetos Cívicos	1
Operação	34
Ocorrências	19
Relatórios Operacionais	11
Procedimento Operacional	2
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Estratégia Operacional	1
Serviços ao Cliente	14
Apoio a estudantes	14
Recursos Humanos	9
Plano de Carreira	3
Certidões/Declarações	2
Quadro de Empregados	2
Concursos	1
Organograma	1
Expansão - Diversos	6
Cronograma/Prazos	5
Licitações	1
Expansão - Planejamento	6
Pesquisa Origem/Destino	4

Mapa Rede Futura	2
Financeiro	6
Negócios	3
Balanço	2
Receitas e Despesas	1
Engenharia/Manutenção	5
Equipamentos	3
Obras de Manutenção	2
Administração/Institucional	4
Contratos	4
Visitas ao Metrô	4
Conheça Seu Metrô	3
Visitas Técnicas e Institucionais	1
Espaços Comerciais	2
Licitação	1
Outros	1
Bilhetagem	2
Bilheterias do Bilhete Único	1
Bilheterias do Metrô	1
Site do Metrô	1
Informações Rápidas/Outras	1
Fale Conosco	1
Operação	1
Processos	1
Licitatórios	1
Outros	1
TOTAL	238

PERFIL DOS SOLICITANTES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM ABRIL/2019



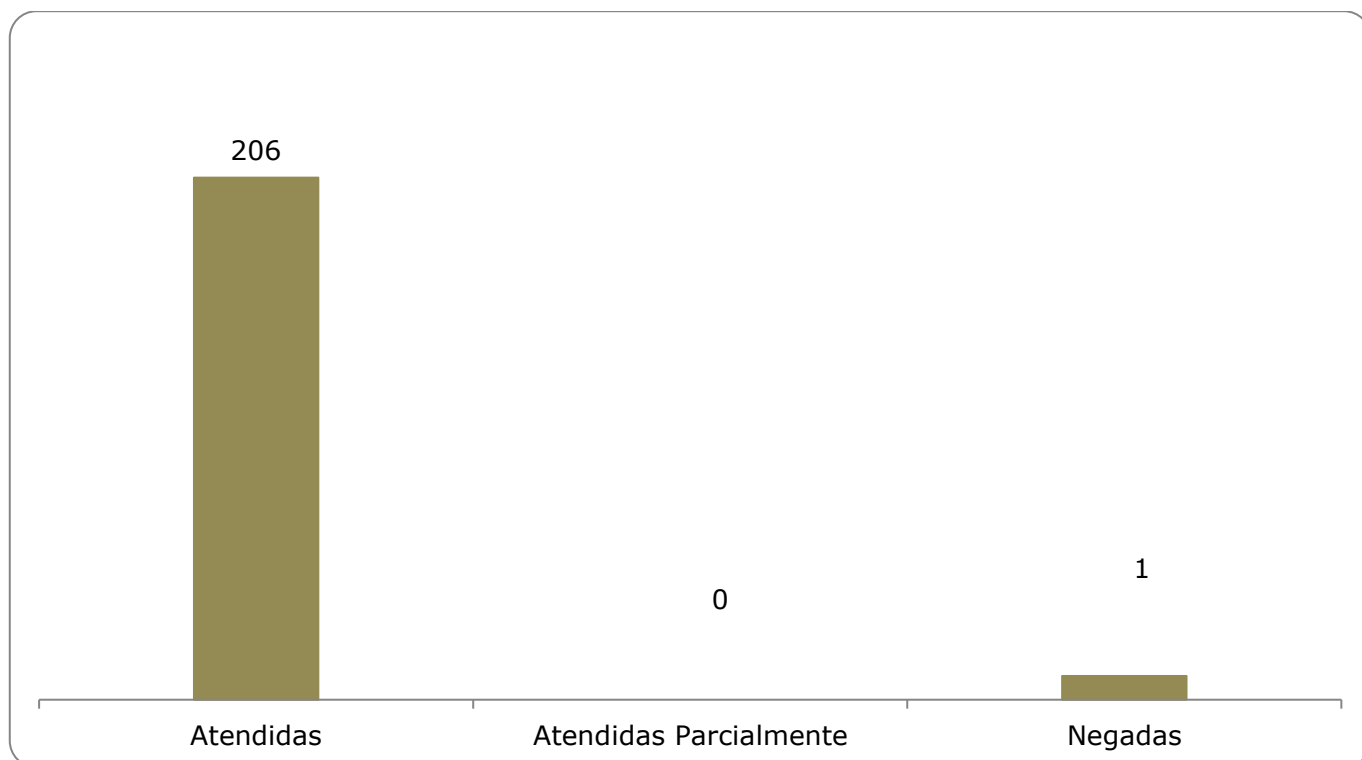
Prazos Legais

20 dias

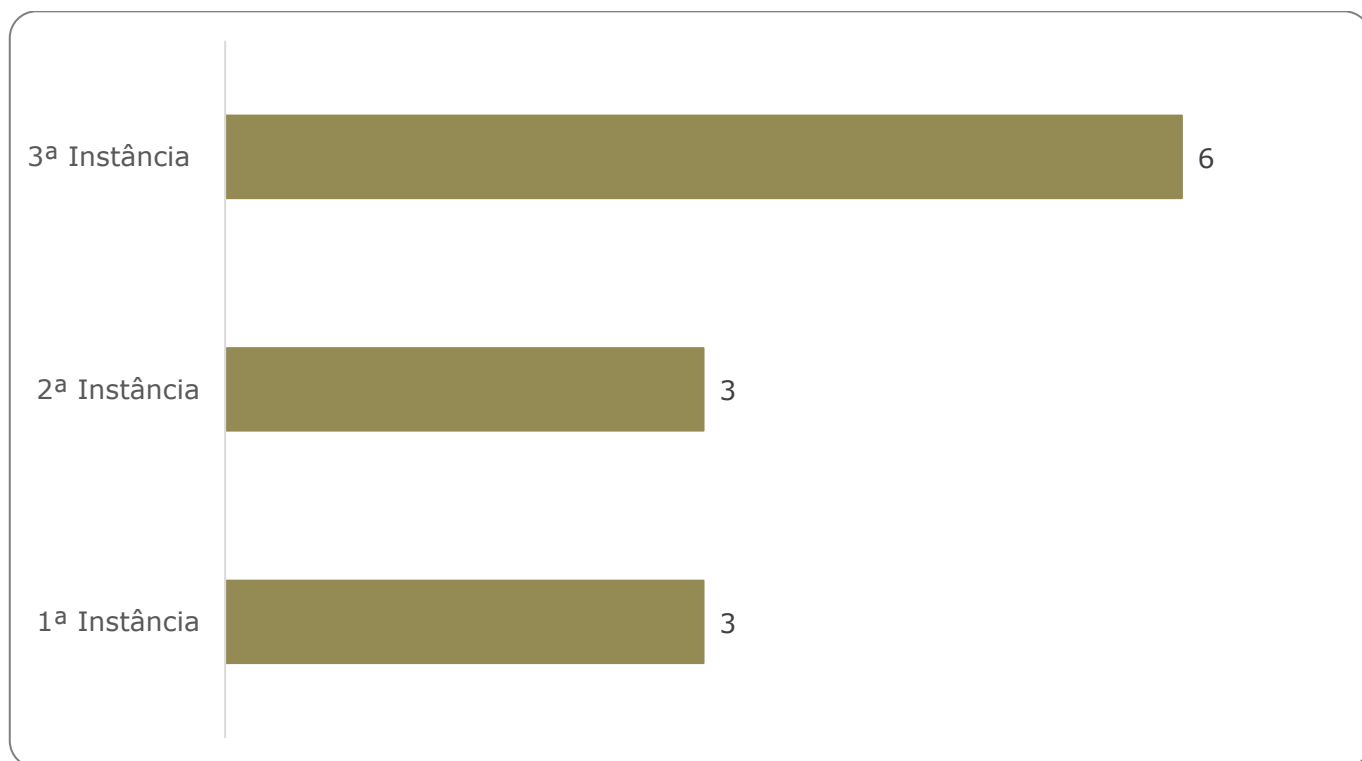
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

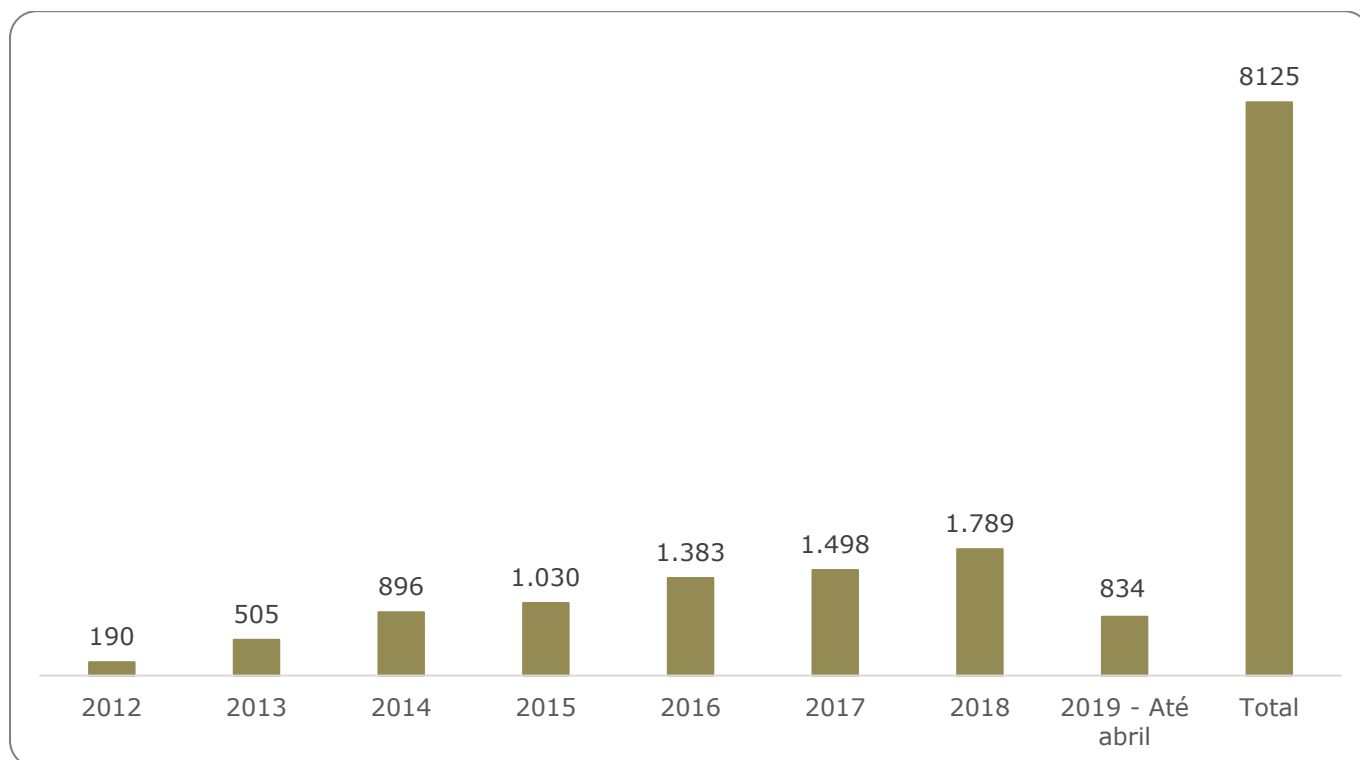
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – ABRIL/2019



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



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



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

INTRODUÇÃO

Durante o mês de abril, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 5.029 visitas, com uma média de 167 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 25.790 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 29/04/2019, segunda-feira, com 309 visitantes.

Visualizações de Páginas 25.790

Duração Média por Sessão 00:02:33

Média de Páginas por Sessão 4,45

VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem: Países

- Brasil
- EUA
- China
- Portugal
- Alemanha

Origem: Estados

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

PÁGINAS MAIS VISITADAS EM ABRIL/2019

Home

Visualizações: 3299
Tempo Médio: 00:00:32
Taxa de Rejeição: 24,47%



Relatório de expansão e obras

Visualizações: 1950
Tempo Médio: 00:00:50
Taxa de Rejeição: 46,43%



Pessoal

Visualizações: 1694
Tempo Médio: 00:00:12
Taxa de Rejeição: 25,93%



Demanda

Visualizações: 1332
Tempo Médio: 00:01:24
Taxa de Rejeição: 32,07%

