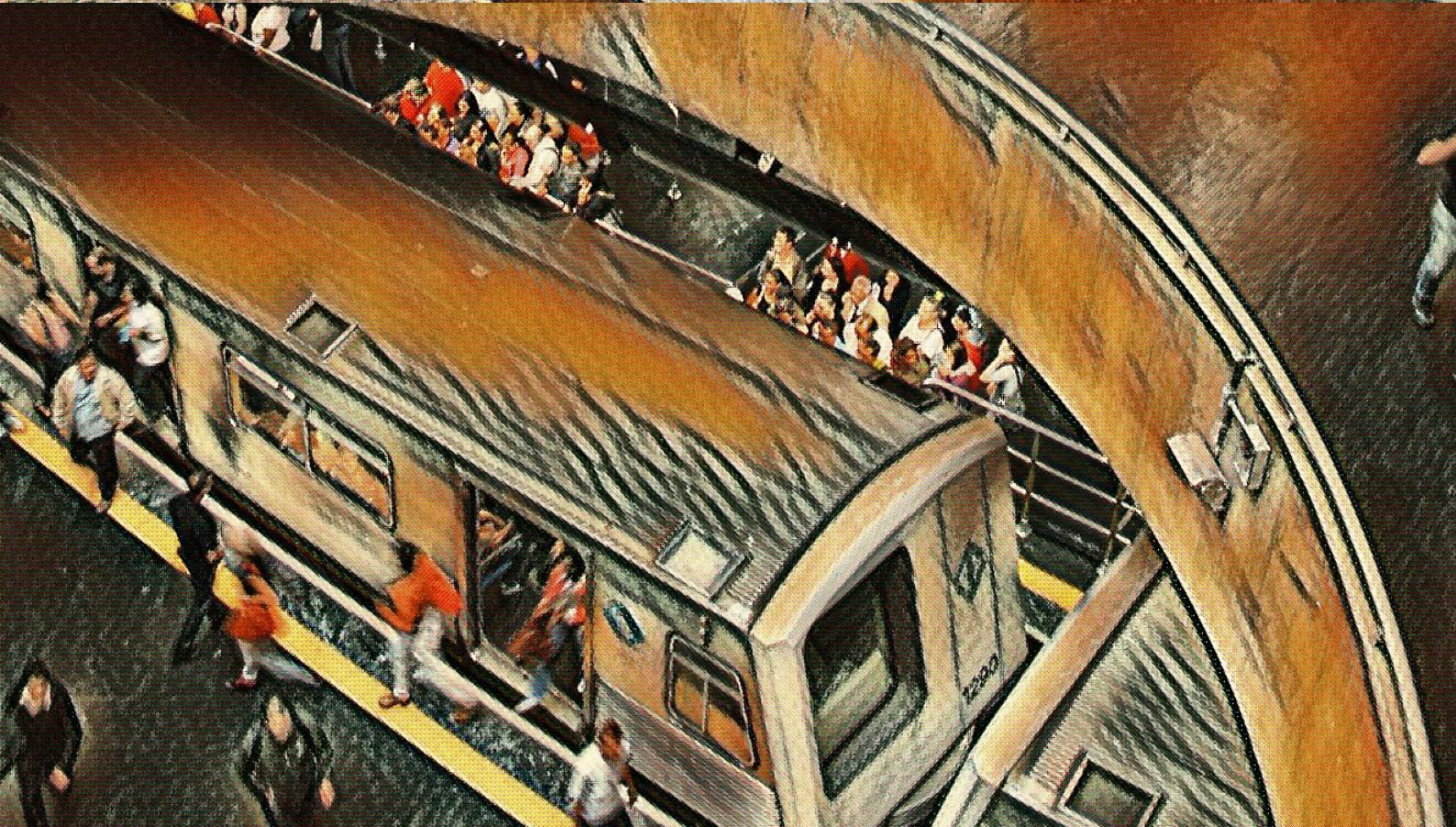


OUTUBRO/2019



RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



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

### INTRODUÇÃO

No mês de outubro, o SIC realizou **191 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
<b>Outubro/2019</b>	<b>191</b>

### RECURSOS

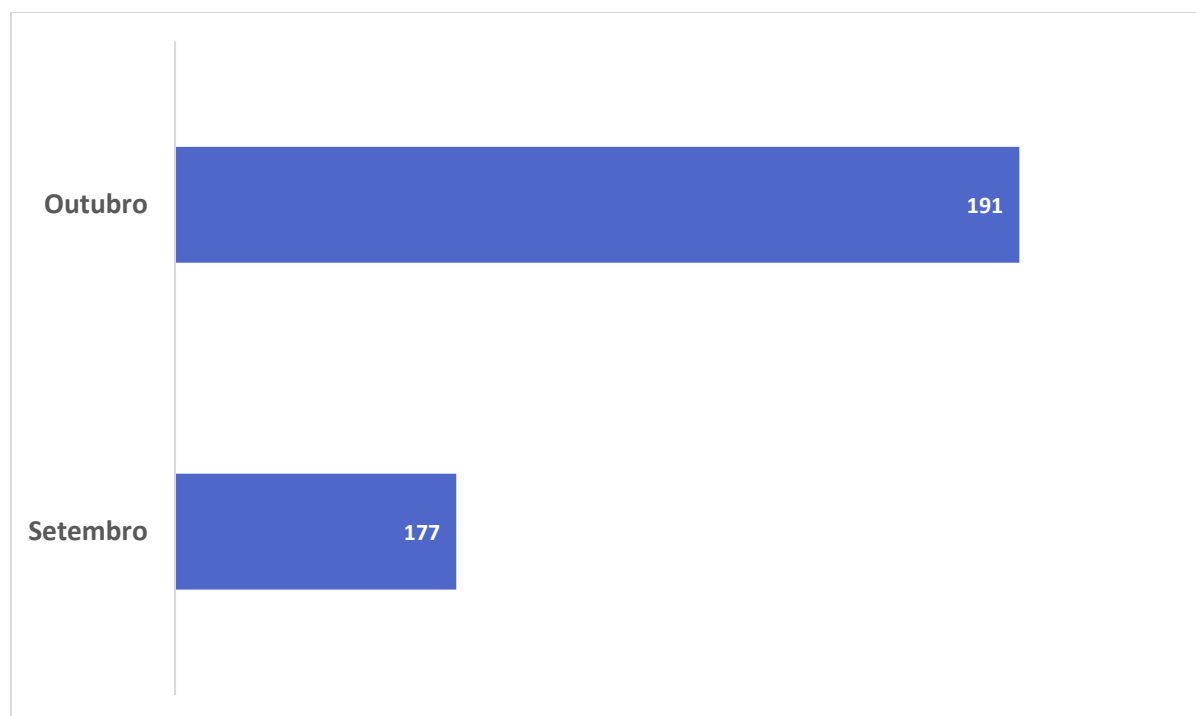
MÊS	QUANTIDADE
<b>Outubro/2019</b>	<b>0</b>



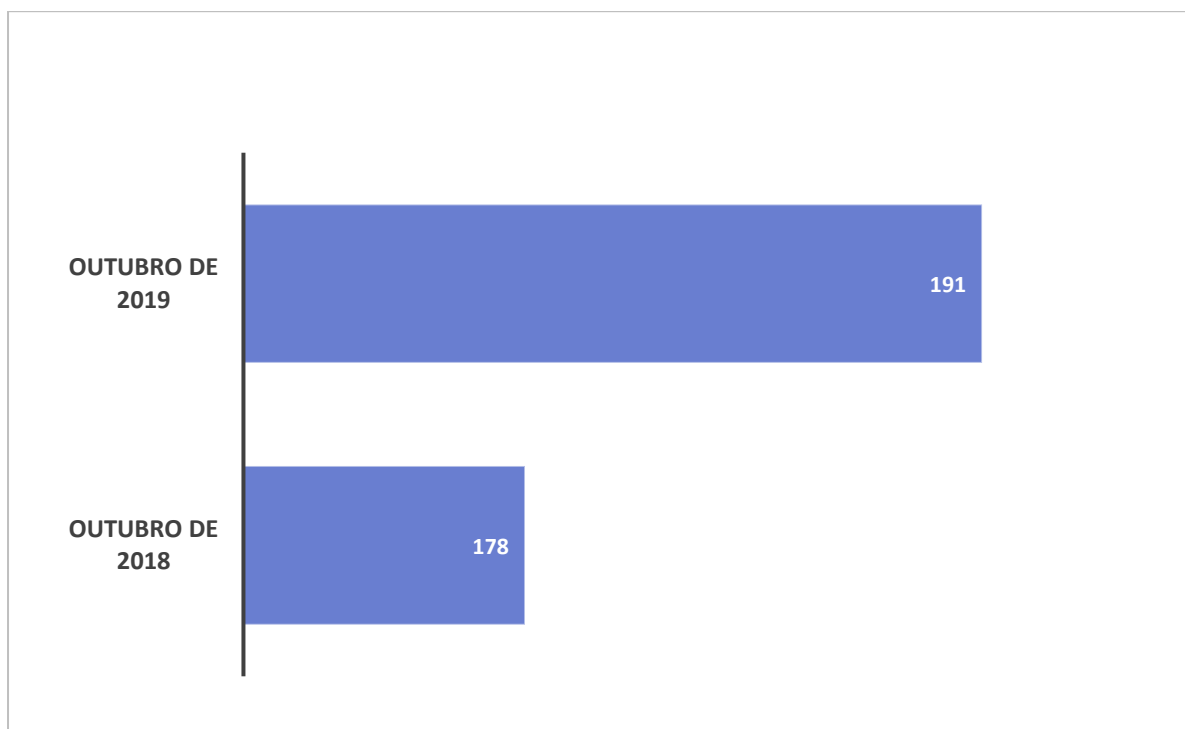
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – OUTUBRO/2019

- Não houve recursos no mês de outubro/2019

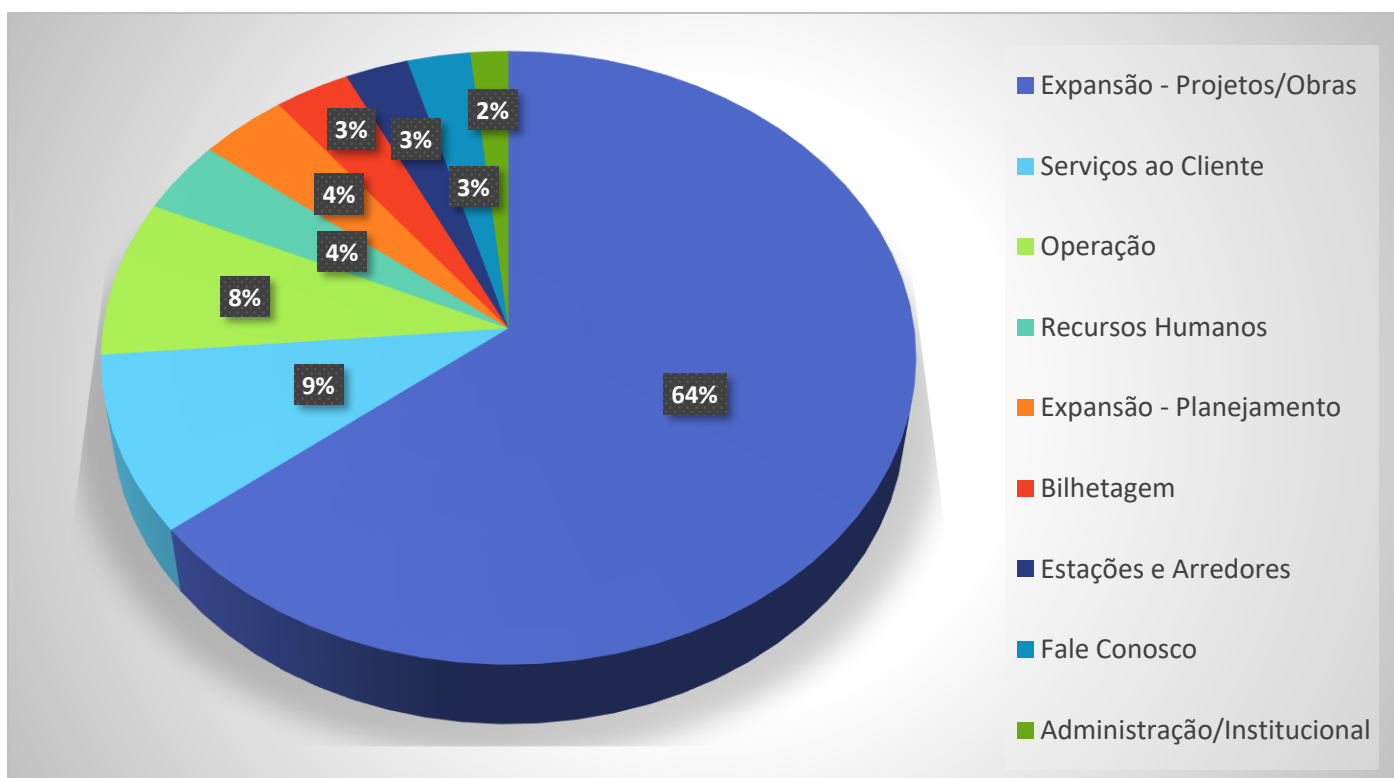
### DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



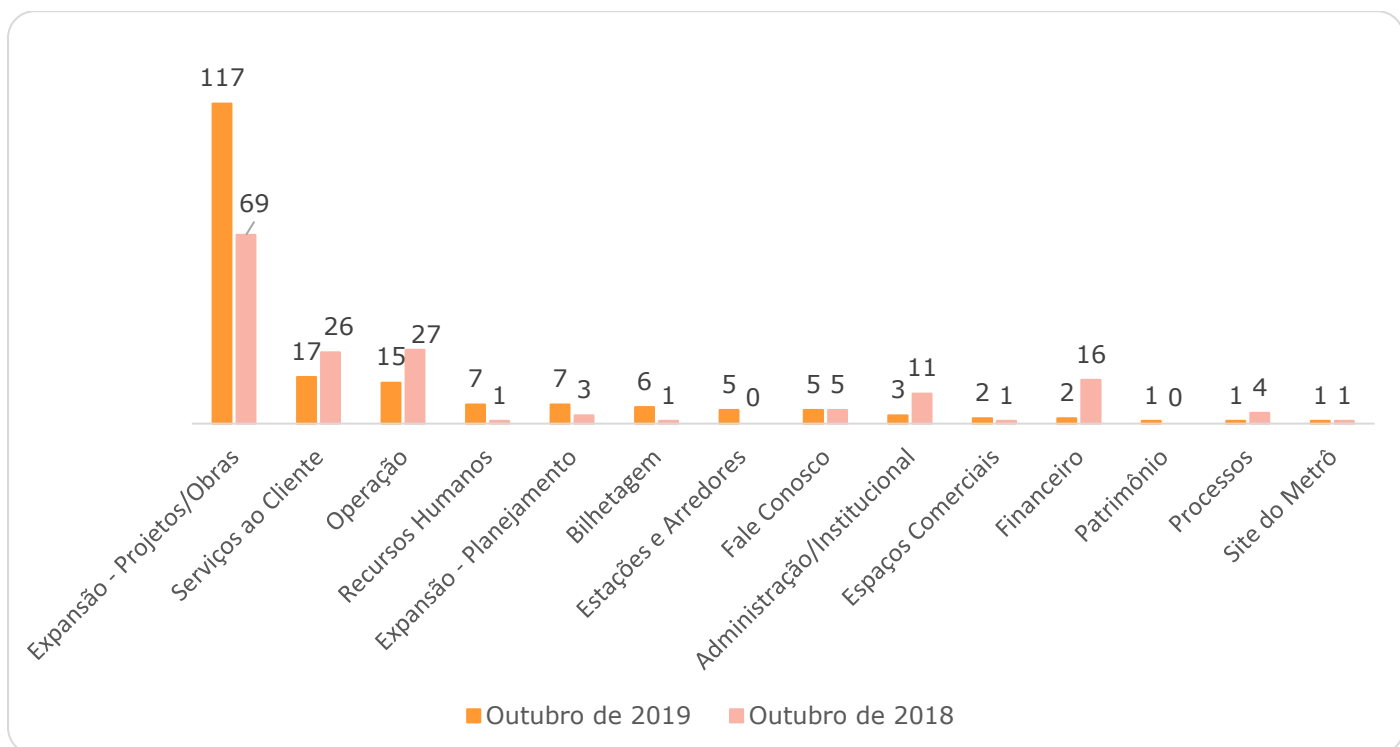
## DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – OUTUBRO 2018 E 2019



## PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – OUTUBRO/2019

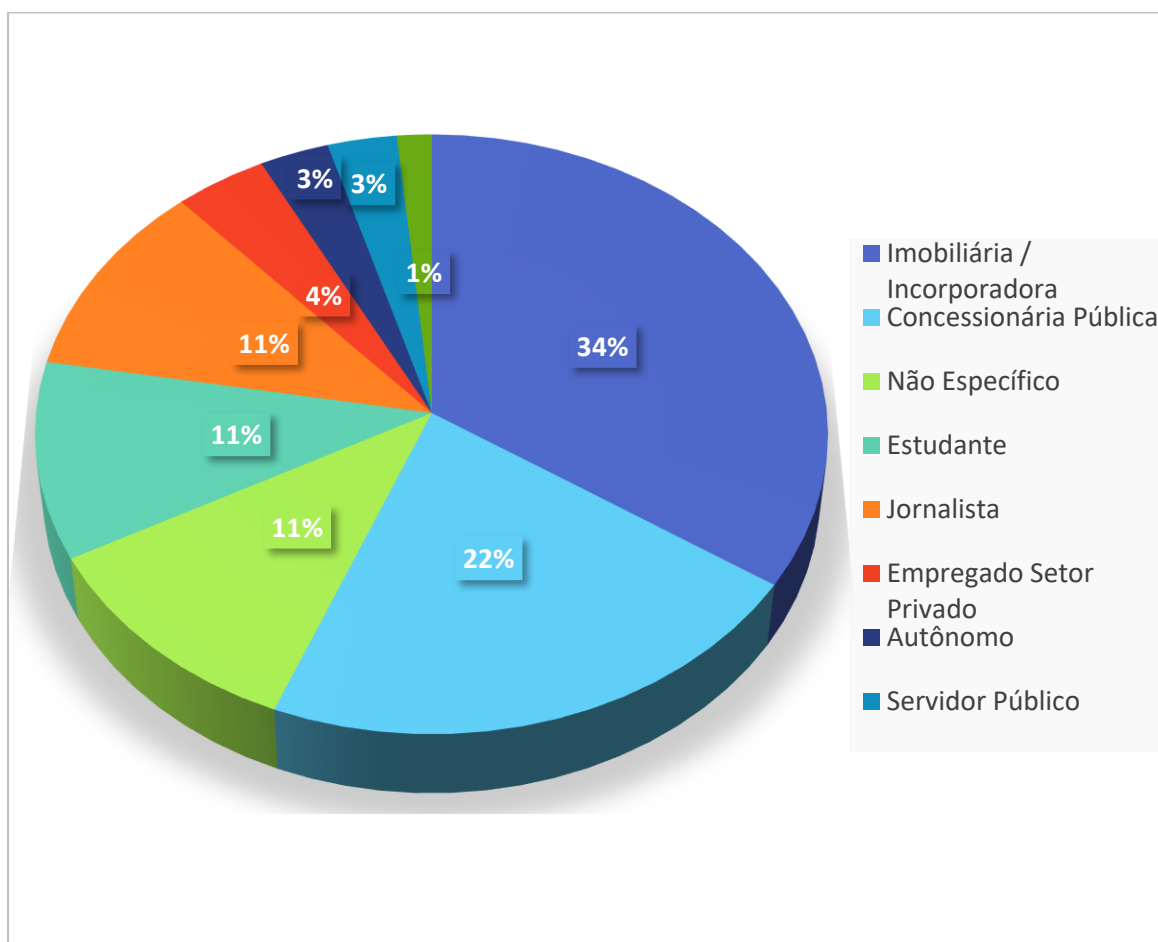


## COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM OUTUBRO 2019 E 2018



## ÁREAS SUBSIDIADORAS

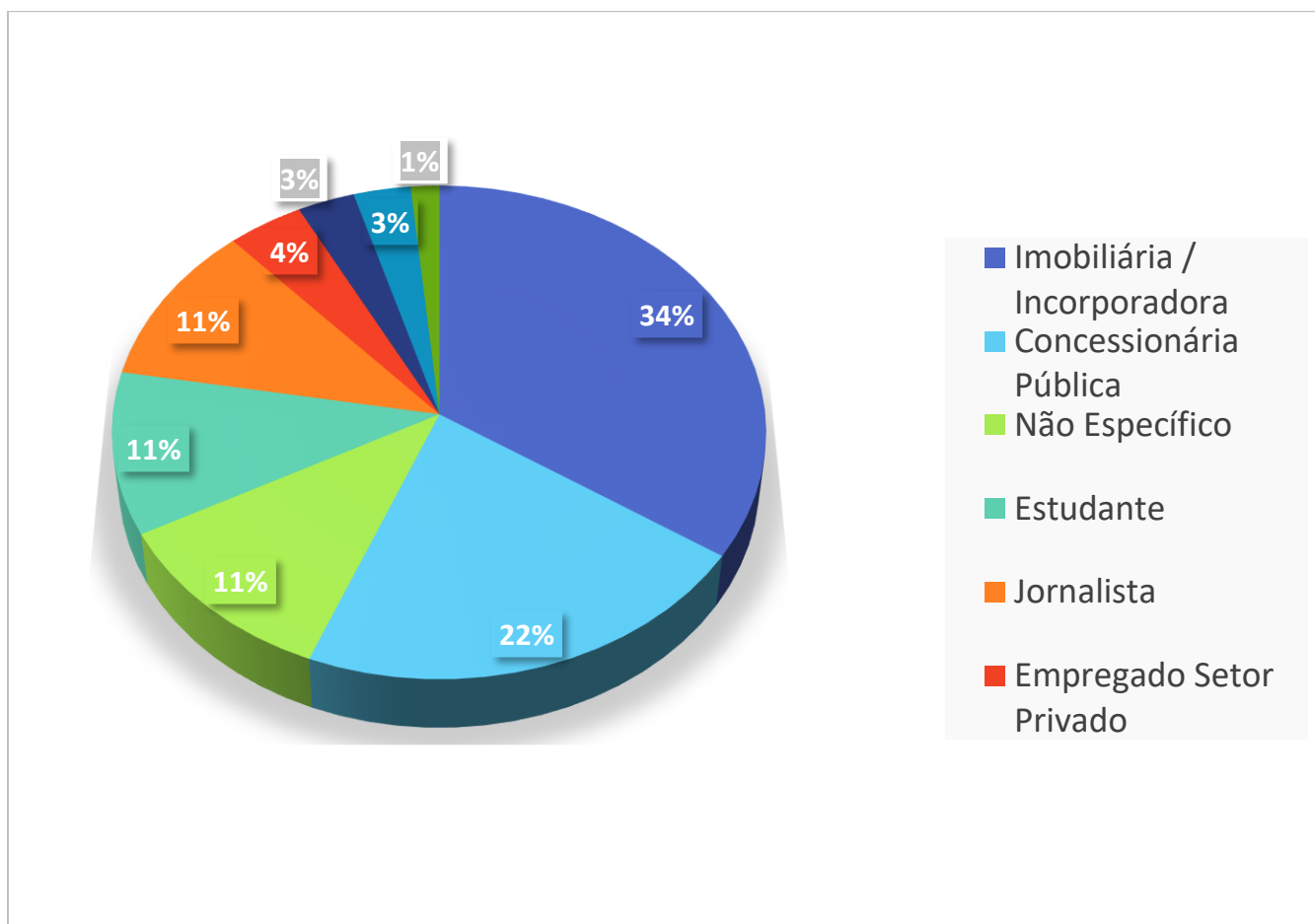
As gerências que mais forneceram subsídios em OUTUBRO foram: GPR, SIC, GOP, GRH e GEF.



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

ASSUNTO	QUANTIDADE
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>117</b>
Obras	82
Desapropriações	34
Projetos Cíveis	1
<b>Operação</b>	<b>15</b>
Ocorrências	10
Relatórios Operacionais	5
Procedimento Operacional	3
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>17</b>
Apoio a estudantes	16
Itinerários	1
<b>Administração/Institucional</b>	<b>3</b>
Contratos	3
<b>Recursos Humanos</b>	<b>7</b>
Quadro de Empregados	4
Concursos	2
Certidões/Declarações	1
<b>Financeiro</b>	<b>2</b>
Receitas e Despesas	1
Negócios	1
<b>Bilhetagem</b>	<b>6</b>
Bilheterias do Metrô	3
Bilhetes Gratuitos	2
Tipos de Bilhetes	1
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>1</b>
Equipamentos	1
<b>Patrimônio</b>	<b>1</b>
Terrenos	1
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>7</b>
Mapa Rede Futura	3
Pesquisa Origem/Destino	2
Estudos/Relatórios	2
<b>Estações e Arredores</b>	<b>5</b>
Autorização para tirar fotografias	3
Autorização para afixação de cartazes de utilidade pública	2
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>2</b>
Outros	1
Licitação	1
<b>Processos</b>	<b>1</b>
Administrativo	1
<b>Fale Conosco</b>	<b>5</b>
Operação	5
<b>Site do Metrô</b>	<b>1</b>
<b>Informações / Outras</b>	<b>1</b>
<b>Relacionamento com a Comunidade</b>	<b>1</b>
Desapropriações	1
<b>Total Geral</b>	<b>191</b>

## PERFIL DOS SOLICITANTES



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM OUTUBRO/2019



### Prazos Legais

---

20 dias

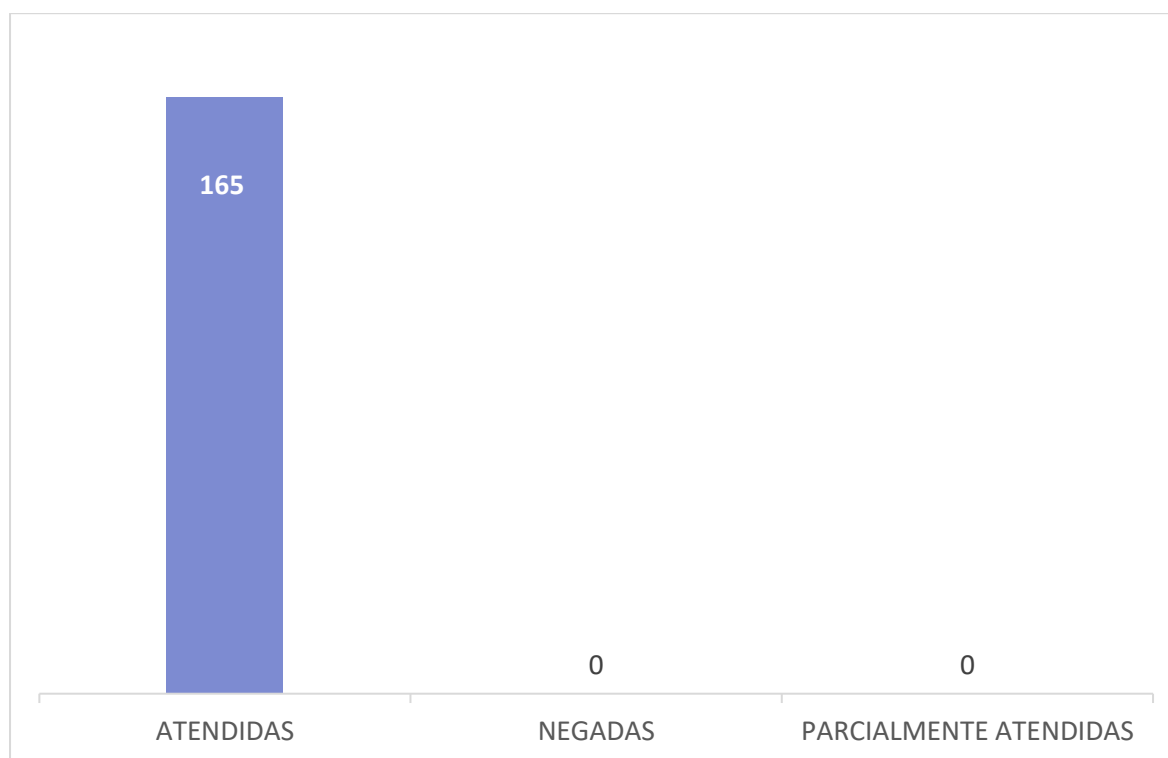
Prazo Total até 30 dias

---

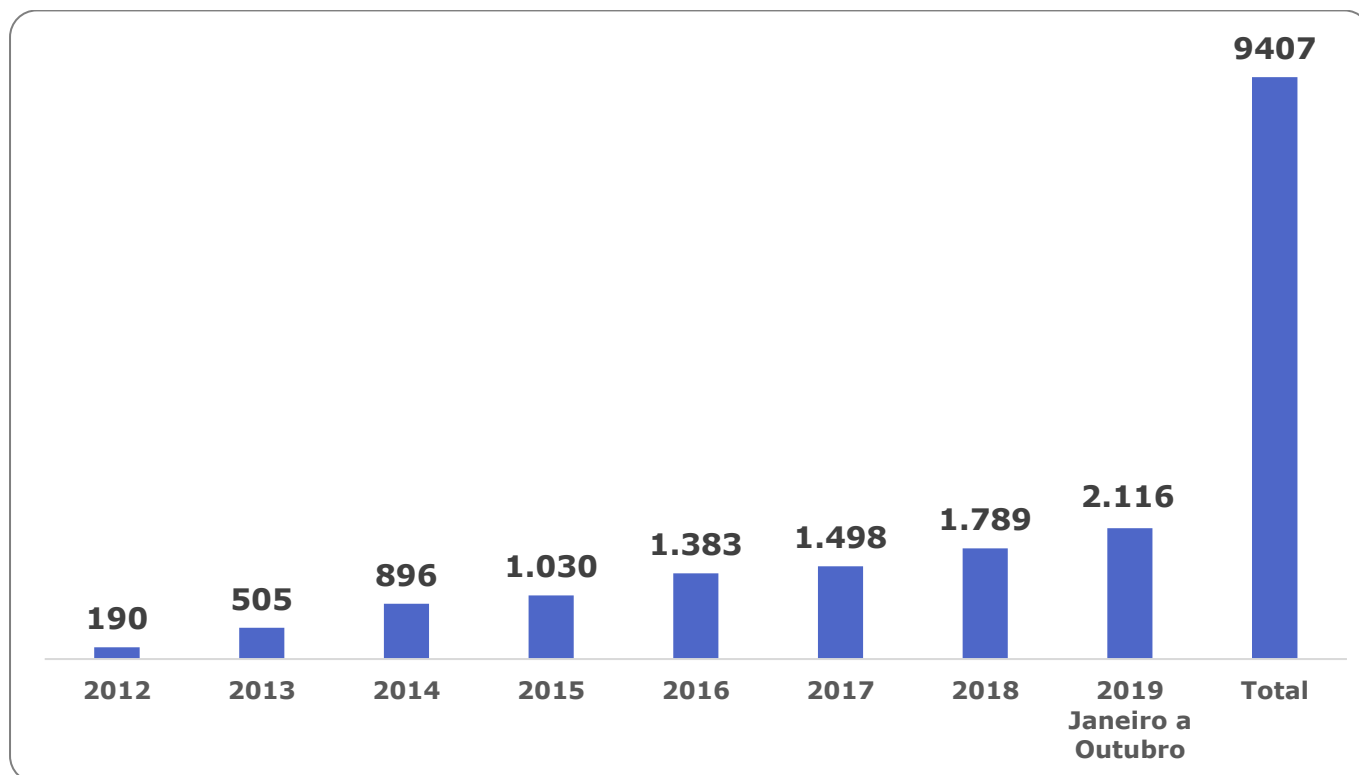
+10 dias - prorrogação

---

## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – OUTUBRO/2019



## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019

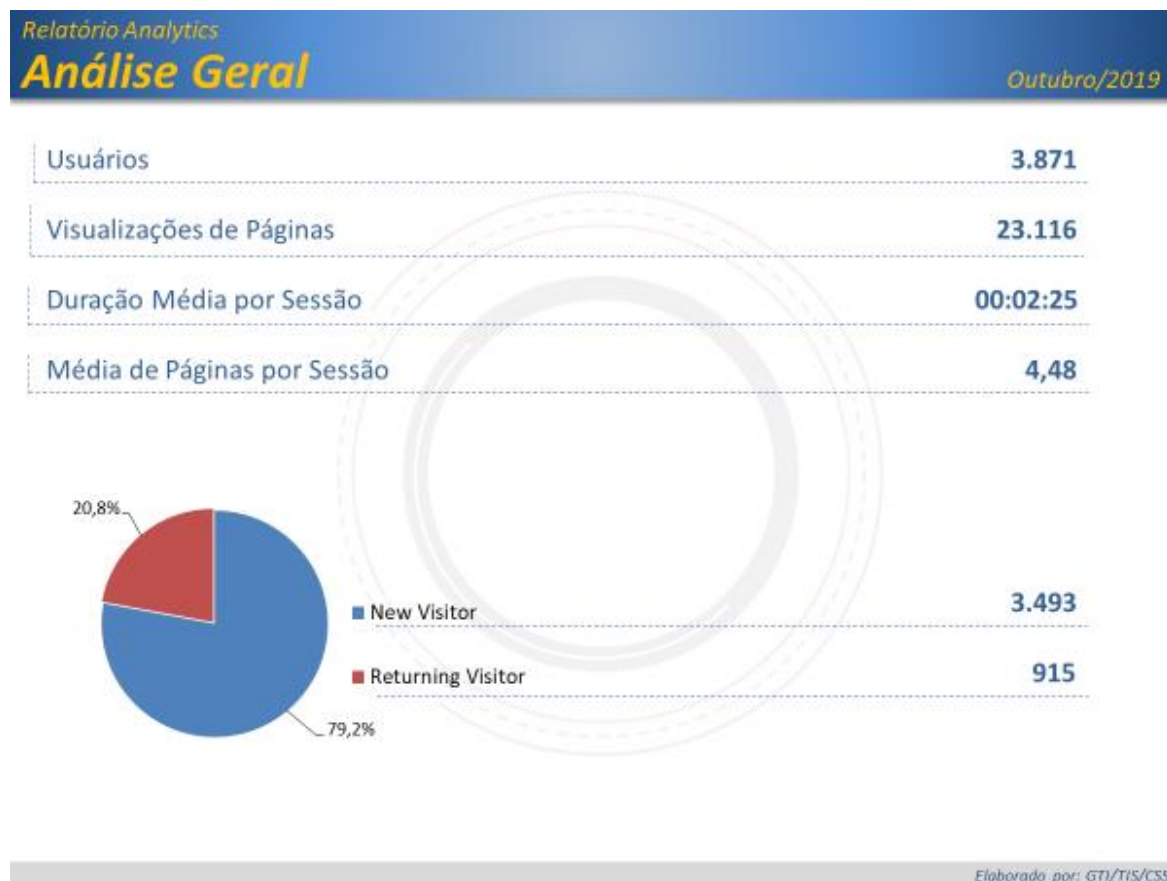




# RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – OUTUBRO/2019

## INTRODUÇÃO

Durante o mês de outubro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.453 visitas, com uma média de 143 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 23.116 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 09/10/2019, quarta-feira, com 209 visitantes.



## VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

### Origem: Países

■ Brasil	3.708
■ EUA	98
■ Alemanha	8
■ Espanha	8
■ Australia	7

## Origem: Estados

■ São Paulo	3.275
■ Rio de Janeiro	106
■ Minas Gerais	64
■ Distrito Federal	59
■ Paraná	34

## PÁGINAS MAIS VISITADAS EM OUTUBRO/2019

### Home

Visualizações: 3411  
Tempo Médio: 00:00:26  
Taxa de Rejeição: 18,91%



### Pessoal

Visualizações: 1754  
Tempo Médio: 00:00:13  
Taxa de Rejeição: 38,10%



## Relatório de expansão e obras

Visualizações: 1678

Tempo Médio: 00:00:57

Taxa de Rejeição: 51,86%



## Demanda

Visualizações: 1170

Tempo Médio: 00:01:29

Taxa de Rejeição: 33,01%

