



RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - SETEMBRO/2019

INTRODUÇÃO

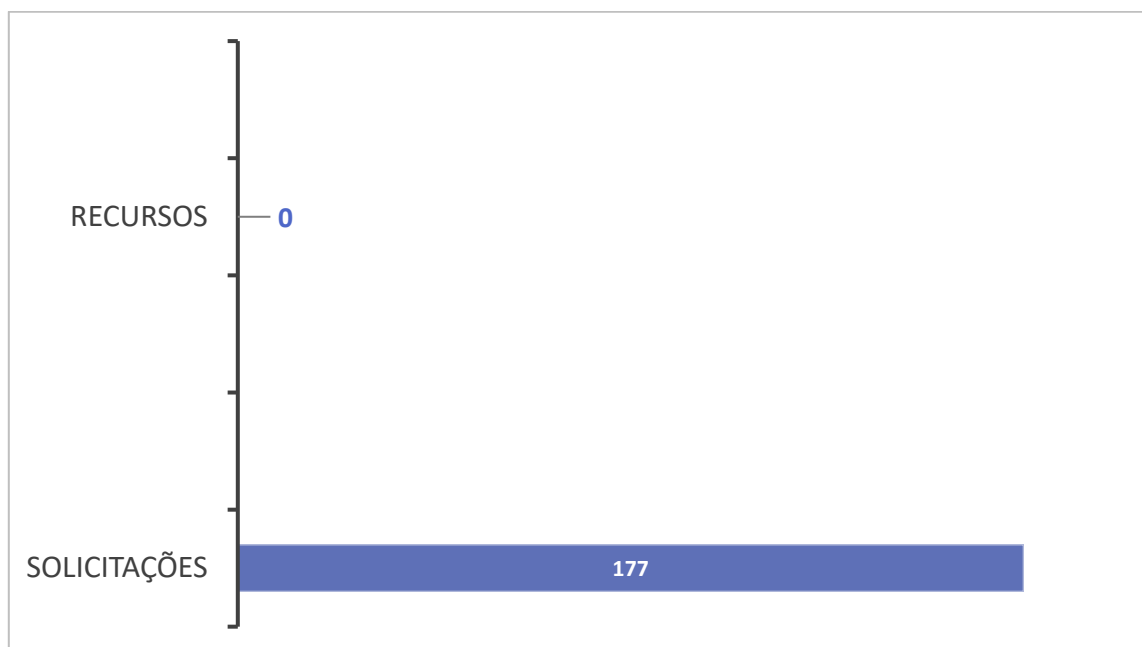
No mês de setembro, o SIC realizou **177 atendimentos** e 18 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no Sistema “CRM-Sugar.”

SOLICITAÇÕES

MÊS	QUANTIDADE
Setembro/2019	177

RECURSOS

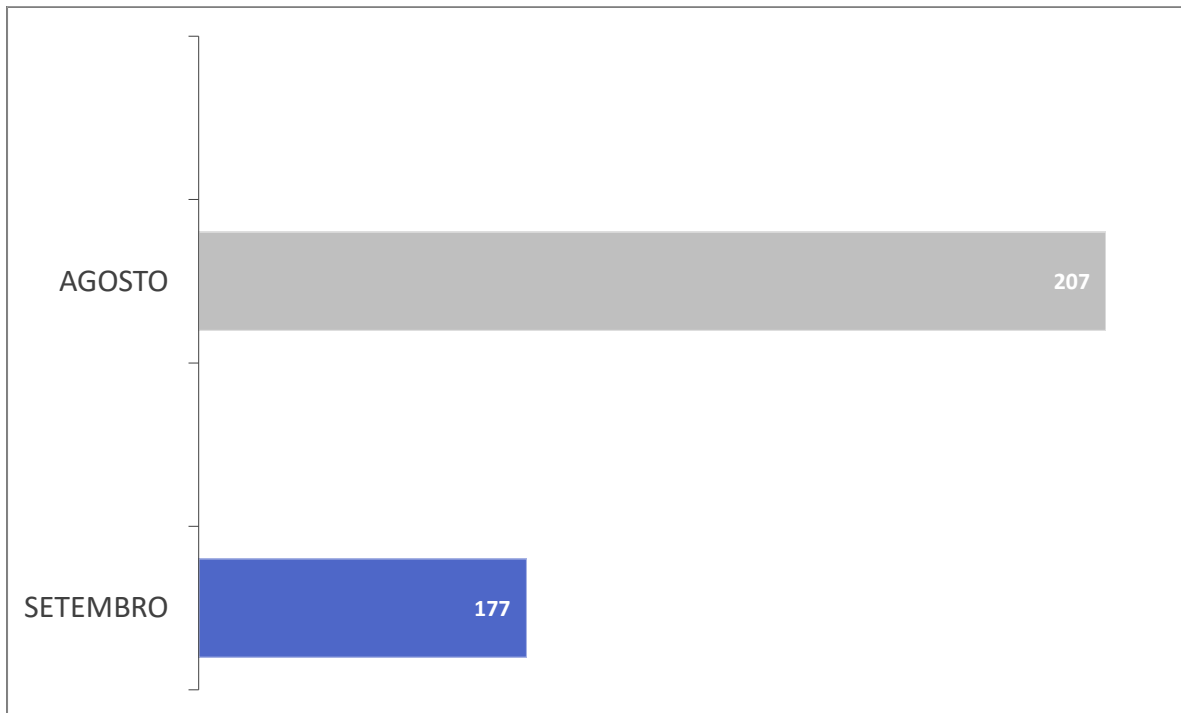
MÊS	QUANTIDADE
Setembro/2019	0



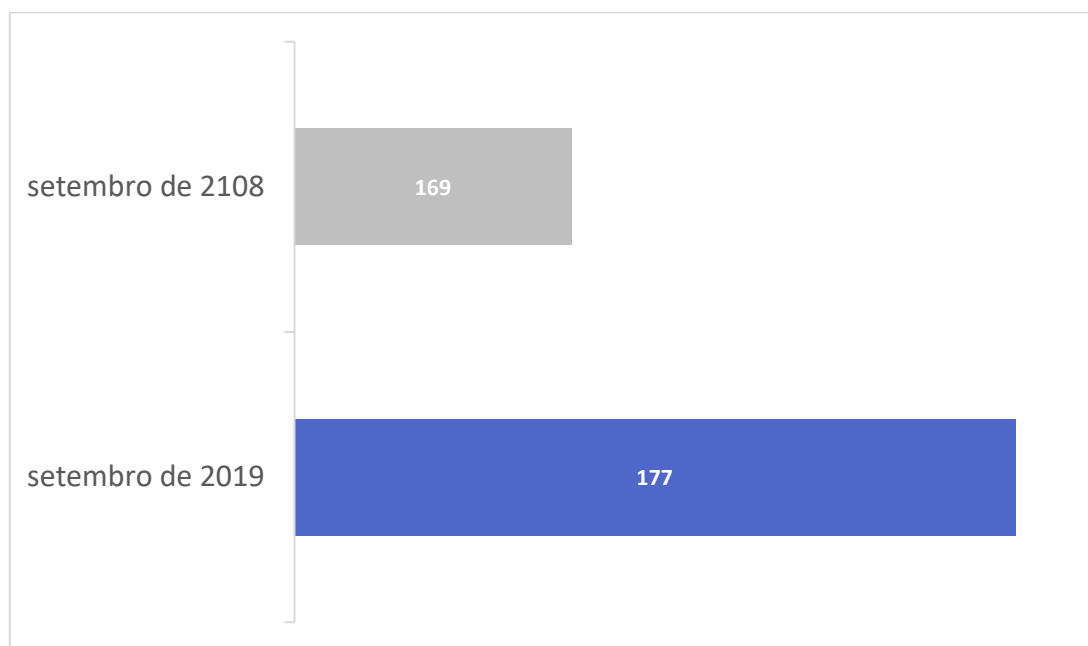
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – SETEMBRO/2019

- Não houve recursos no mês de setembro/2019

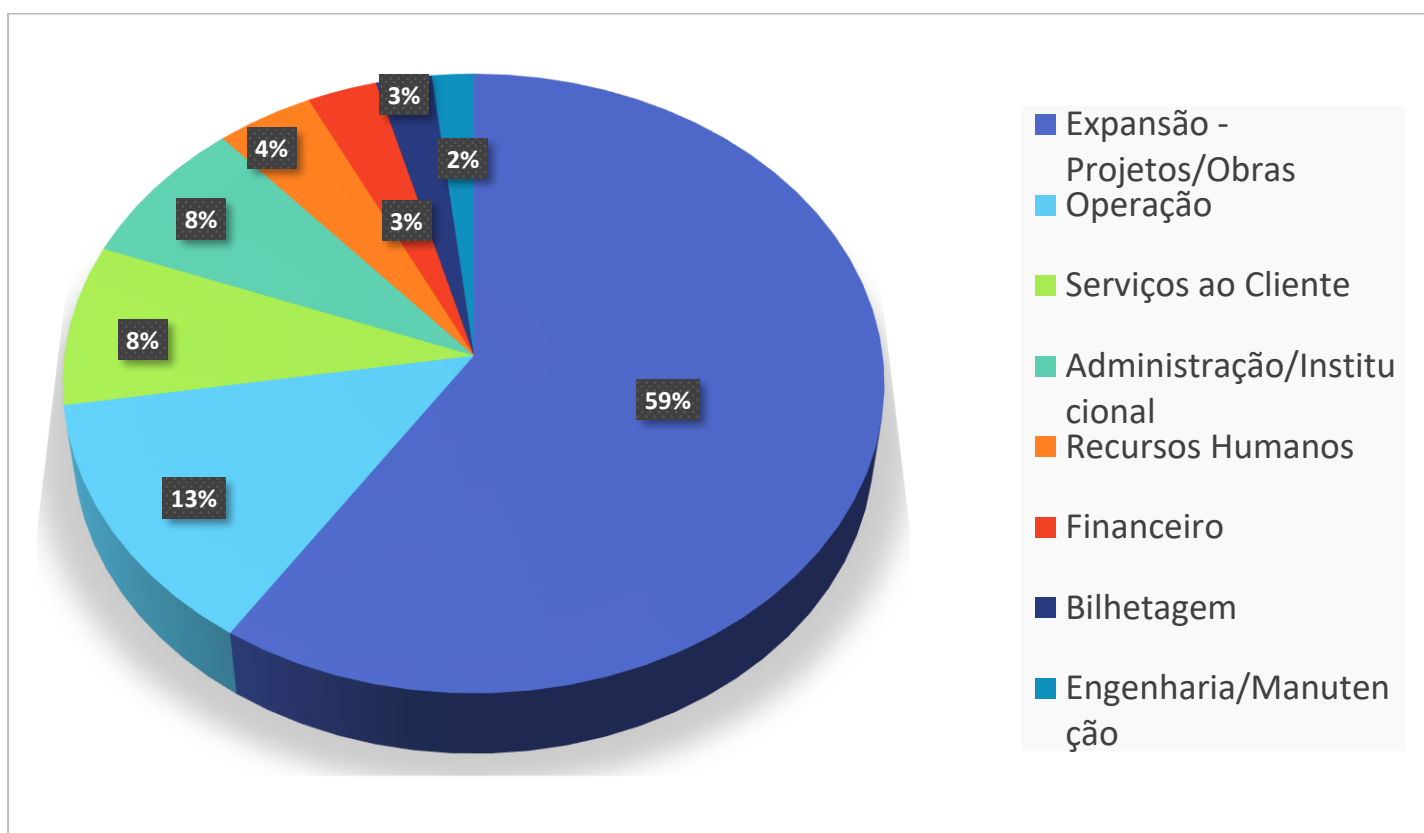
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



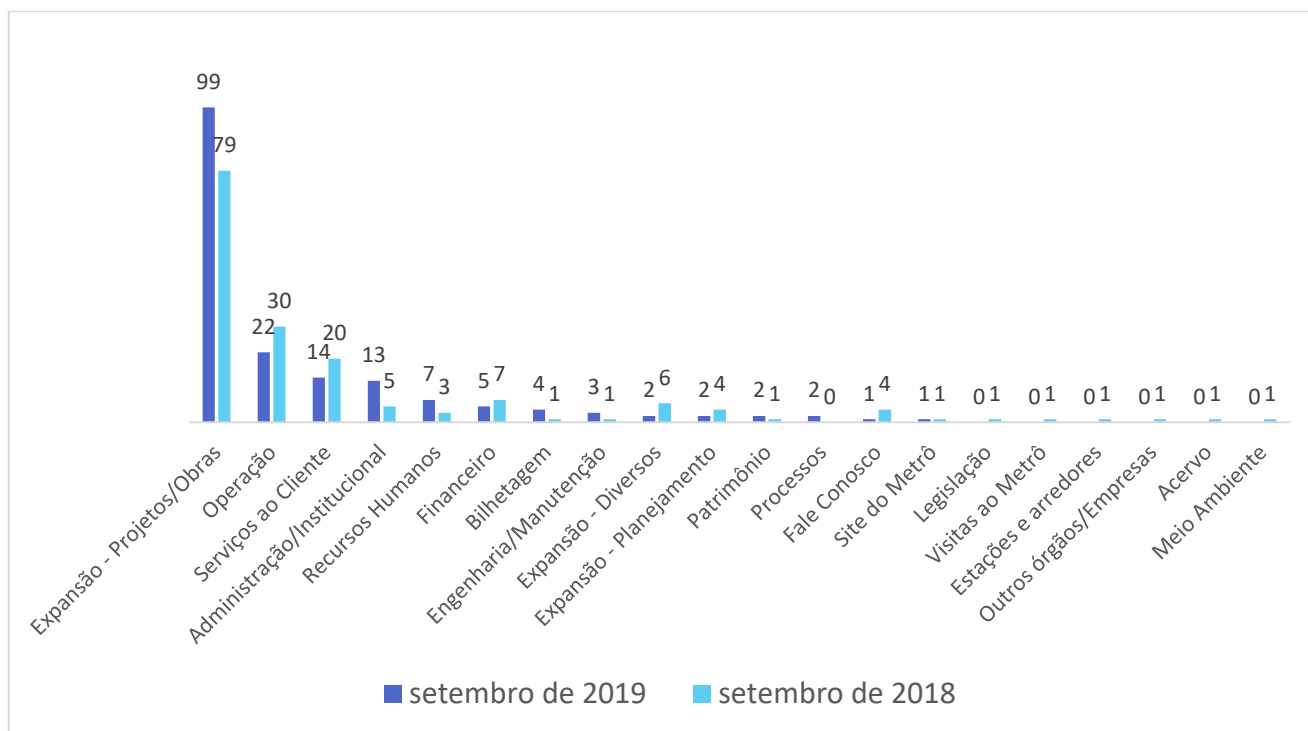
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – SETEMBRO 2018 E 2019



PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – SETEMBRO/2019

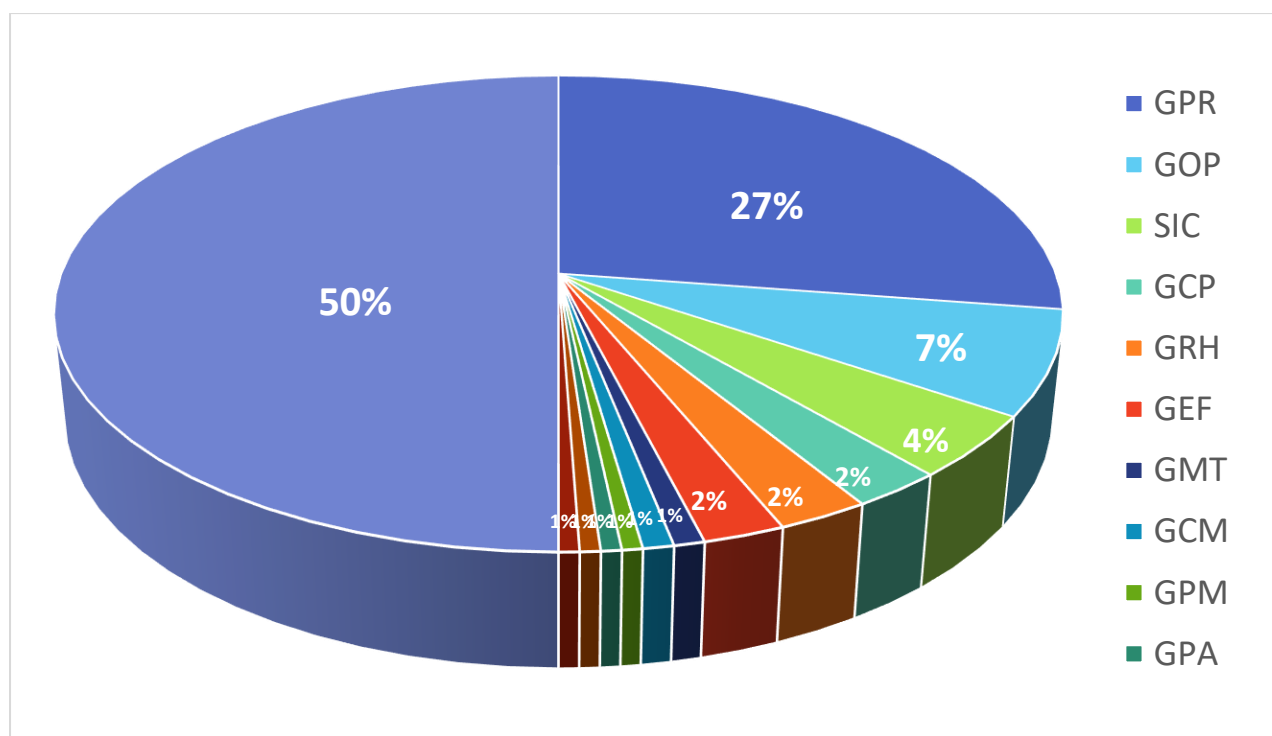


COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM SETEMBRO 2019 E 2018



ÁREAS SUBSIDIADORAS

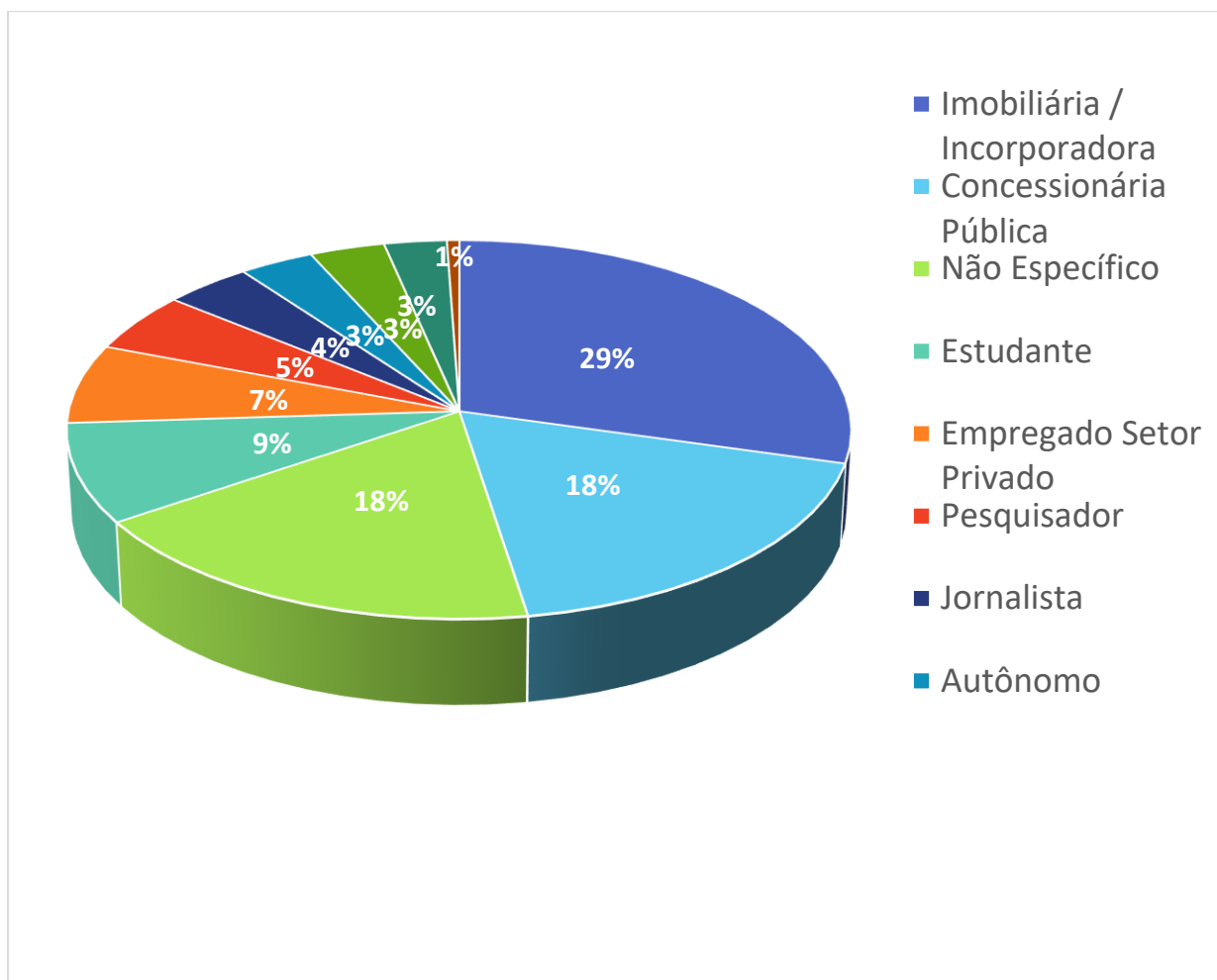
As gerências que mais forneceram subsídios em agosto foram: GPR, GOP, SIC, GCP, GRH e GEF.



RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – SETEMBRO/2019

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	99
Obras	72
Desapropriações	26
Projetos Cíveis	1
Operação	22
Ocorrências	10
Relatórios Operacionais	9
Procedimento Operacional	3
Serviços ao Cliente	14
Apoio a estudantes	13
Achados e Perdidos	1
Administração/Institucional	13
Contratos	11
Convênios	2
Recursos Humanos	7
Concursos	5
Salários de Funcionários	1
Plano de Carreira	1
Financeiro	5
Tecnologia Bilhetagem	2
Tabela Tarifária	1
Execução Orçamentária	1
Negócios	1
Bilhetagem	4
Tipos de Bilhetes	2
Bilhetes Gratuitos	2
Engenharia/Manutenção	3
Equipamentos	1
Obras de Manutenção	1
Interferências	1
Patrimônio	2
Terrenos	2
Expansão - Planejamento	2
Pesquisa Origem/Destino	1
Mapa Rede Futura	1
Expansão - Diversos	2
Cronograma/Prazos	2
Processos	2
Licitatórios	1
Judiciais	1
Fale Conosco	1
Operação	1
Site do Metrô	1
Serviços	1
Total Geral	177

PERFIL DOS SOLICITANTES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM SETEMBRO/2019



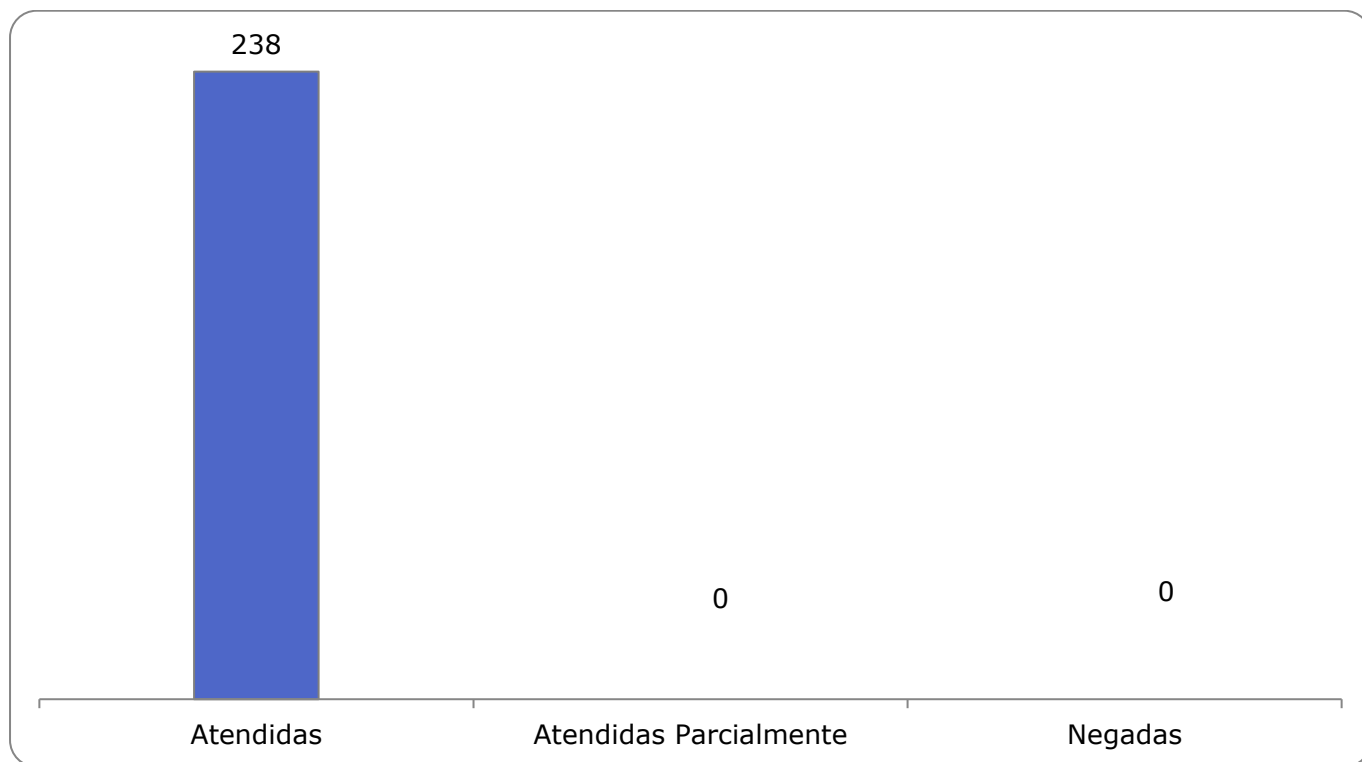
Prazos Legais

20 dias

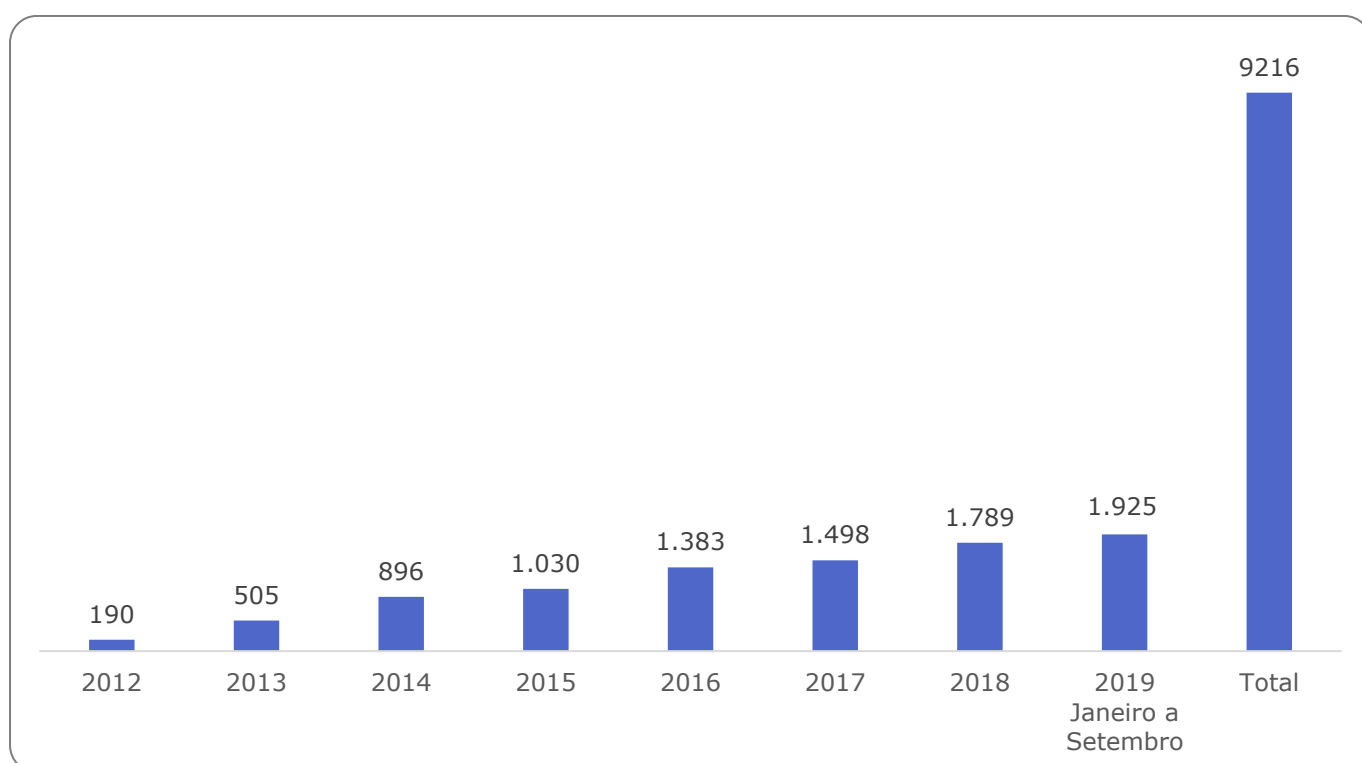
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – SETEMBRO/2019



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



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

INTRODUÇÃO

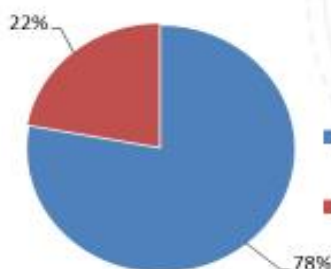
Durante o mês de setembro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.262 visitas, com uma média de 142 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 22.526 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 24/09/2019, terça-feira, com 259 visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

Setembro/2019

Usuários	3.695
Visualizações de Páginas	22.526
Duração Média por Sessão	00:02:28
Média de Páginas por Sessão	4,50



New Visitor	3.313
Returning Visitor	907

Elaborado por: GTI/TIS/CSS

VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem: Países

■ Brasil	3.507
■ EUA	124
■ Alemanha	13
■ Espanha	4
■ Australia	3

Origem: Estados

■ São Paulo	3.087
■ Rio de Janeiro	92
■ Distrito Federal	58
■ Minas Gerais	53
■ Santa Catarina	46

PÁGINAS MAIS VISITADAS EM SETEMBRO/2019

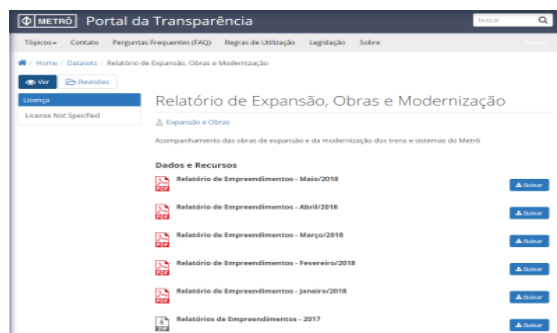
Home

Visualizações: 3106
Tempo Médio: 00:00:26
Taxa de Rejeição: 18,84%



Relatório de expansão e obras

Visualizações: 1.716
Tempo Médio: 00:00:52
Taxa de Rejeição: 60,16%



Pessoal

Visualizações: 1.640
Tempo Médio: 00:00:13
Taxa de Rejeição: 18,75%



Demanda

Visualizações: 1.170
Tempo Médio: 00:01:29
Taxa de Rejeição: 33,01%

