



RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



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

### INTRODUÇÃO

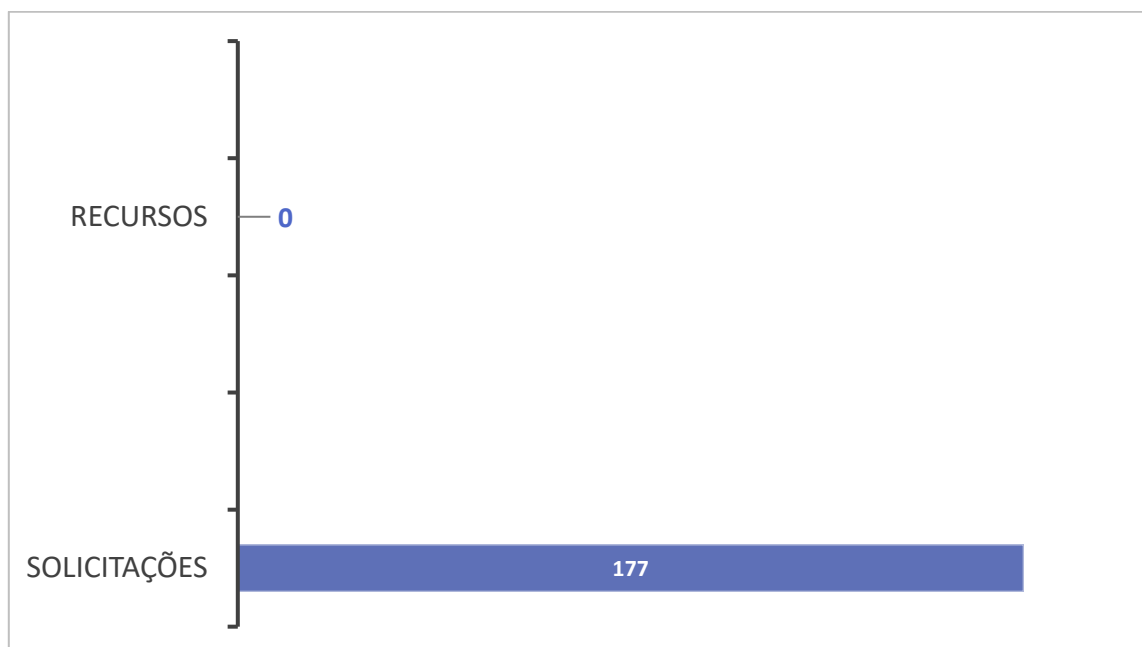
No mês de setembro, o SIC realizou **177 atendimentos** e 18 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no Sistema “CRM-Sugar.”

### SOLICITAÇÕES

MÊS	QUANTIDADE
<b>Setembro/2019</b>	<b>177</b>

### RECURSOS

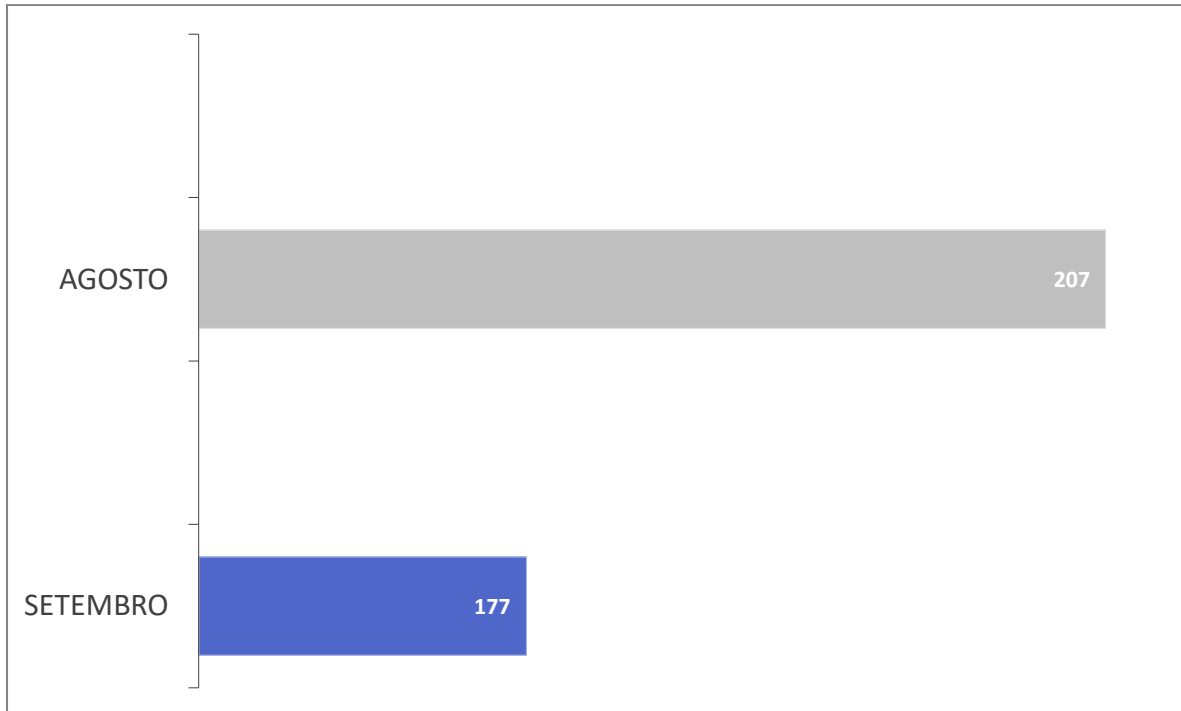
MÊS	QUANTIDADE
<b>Setembro/2019</b>	<b>0</b>



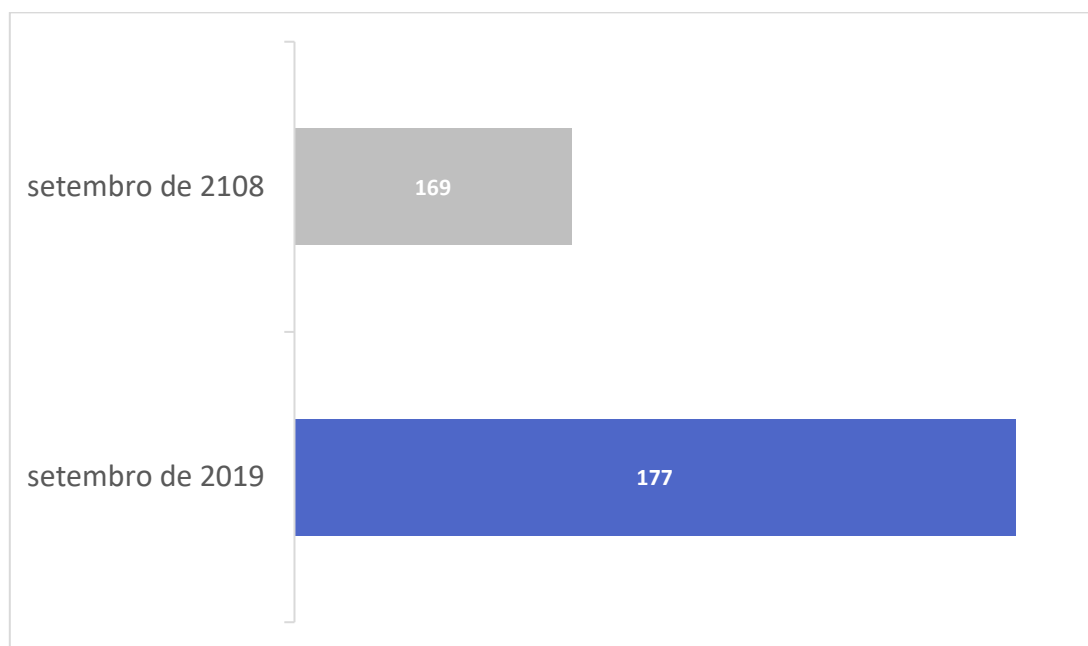
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – SETEMBRO/2019

- Não houve recursos no mês de setembro/2019

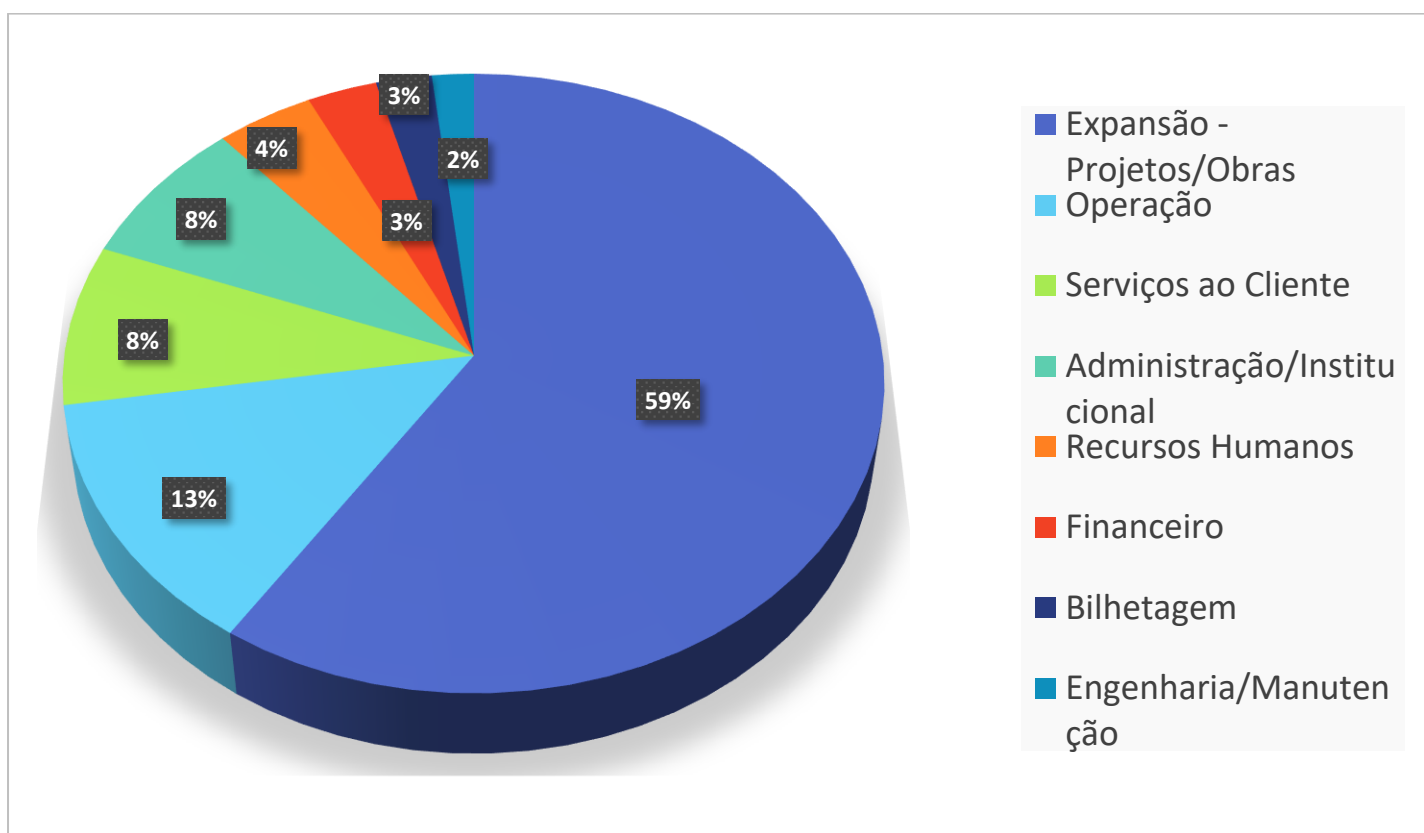
### DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



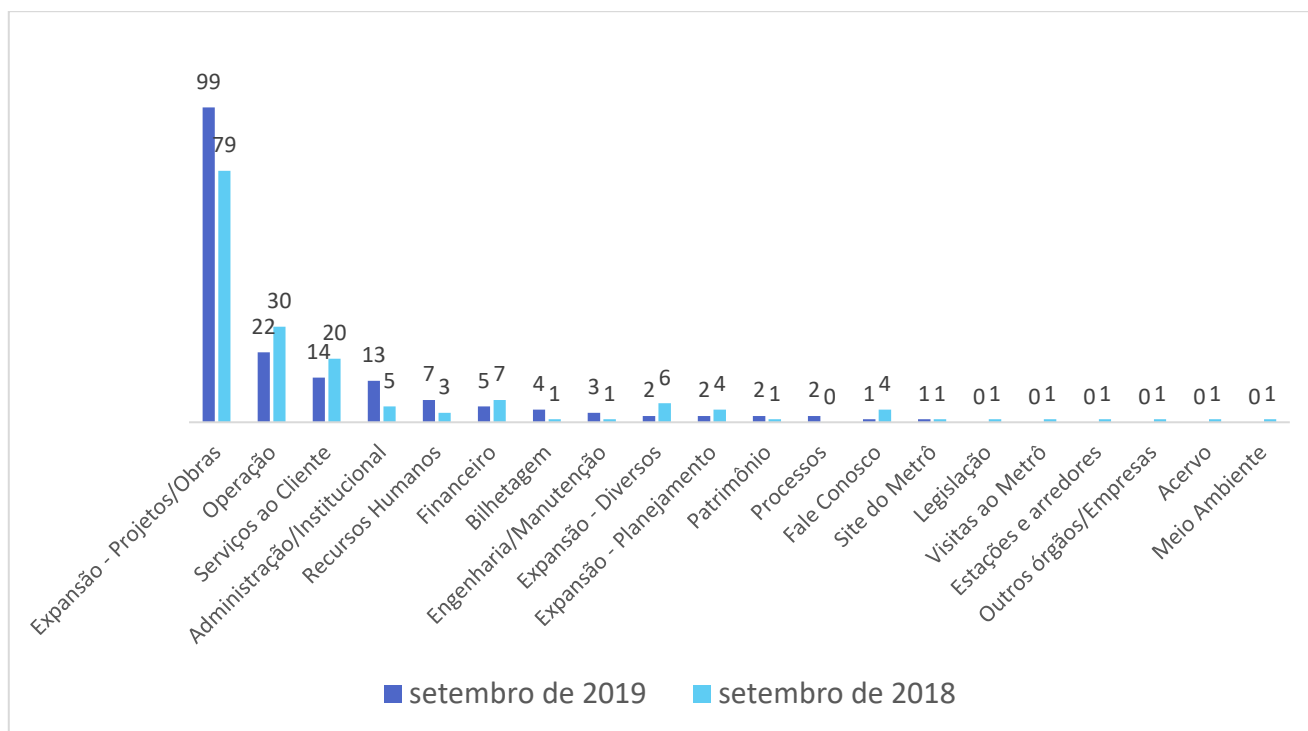
## DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – SETEMBRO 2018 E 2019



## PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – SETEMBRO/2019

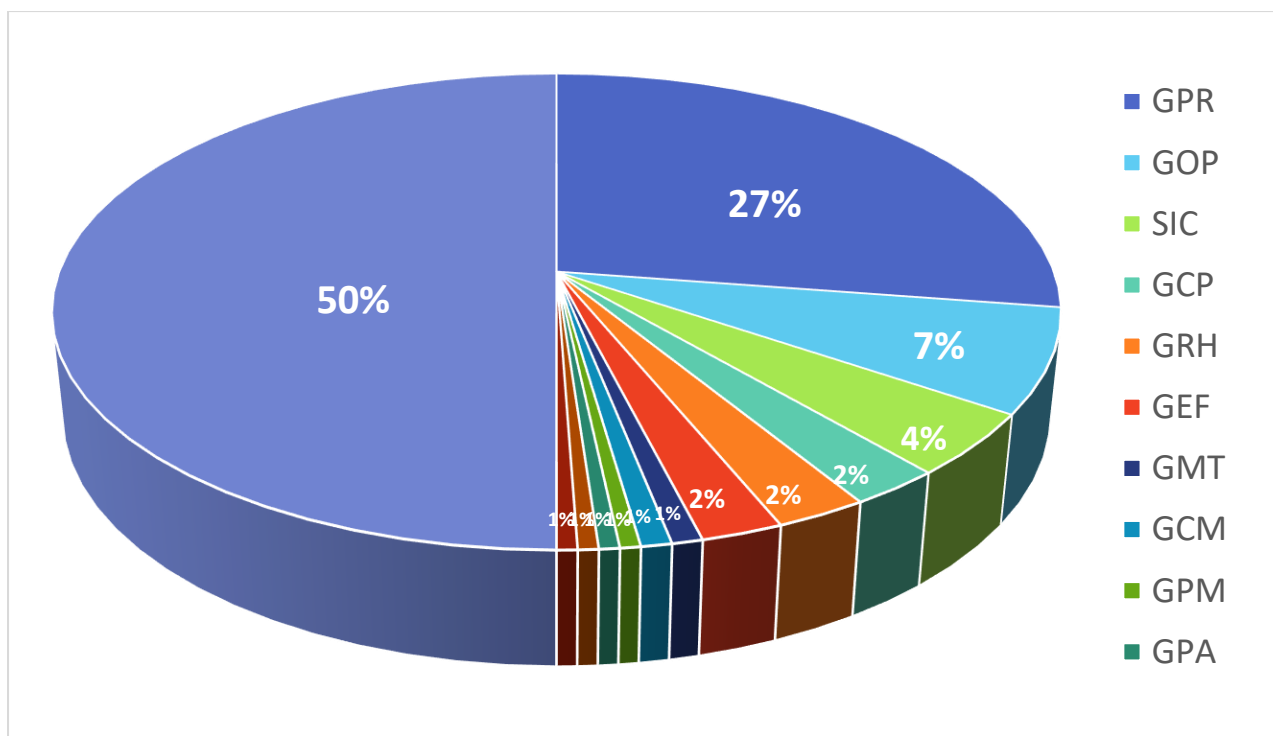


## COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM SETEMBRO 2019 E 2018



## ÁREAS SUBSIDIADORAS

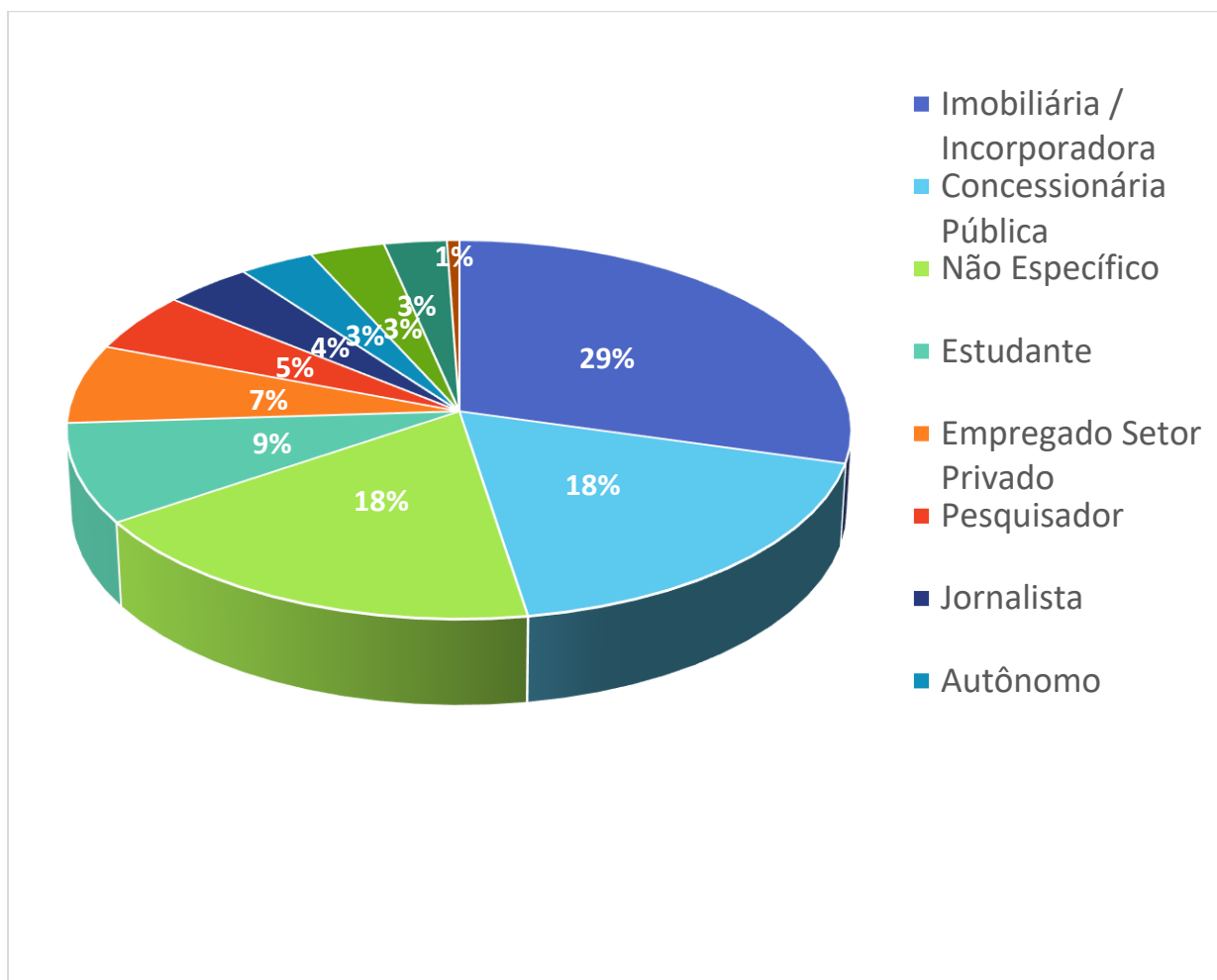
As gerências que mais forneceram subsídios em Setembro foram: GPR, GOP, SIC, GCP, GRH e GEF.



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

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

## PERFIL DOS SOLICITANTES



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM SETEMBRO/2019



### Prazos Legais

---

**20 dias**

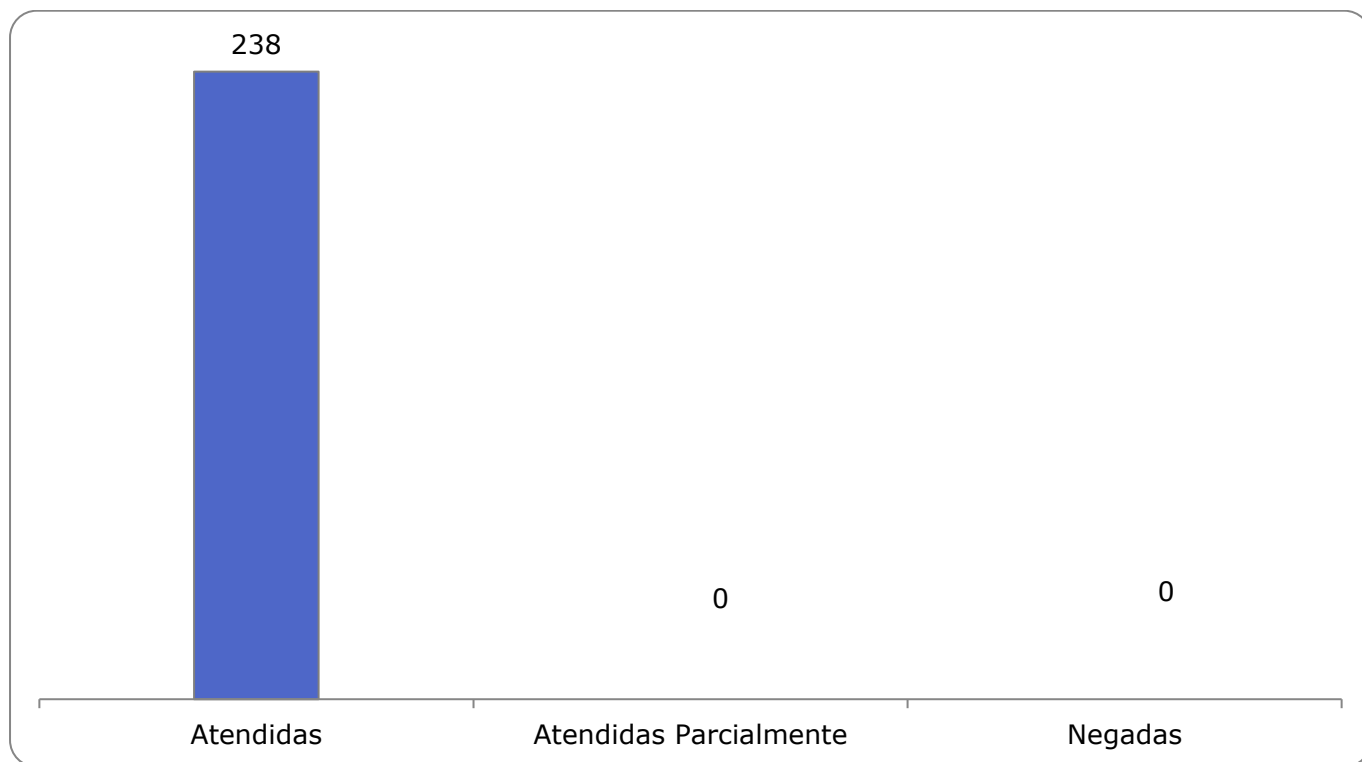
**Prazo Total até 30 dias**

---

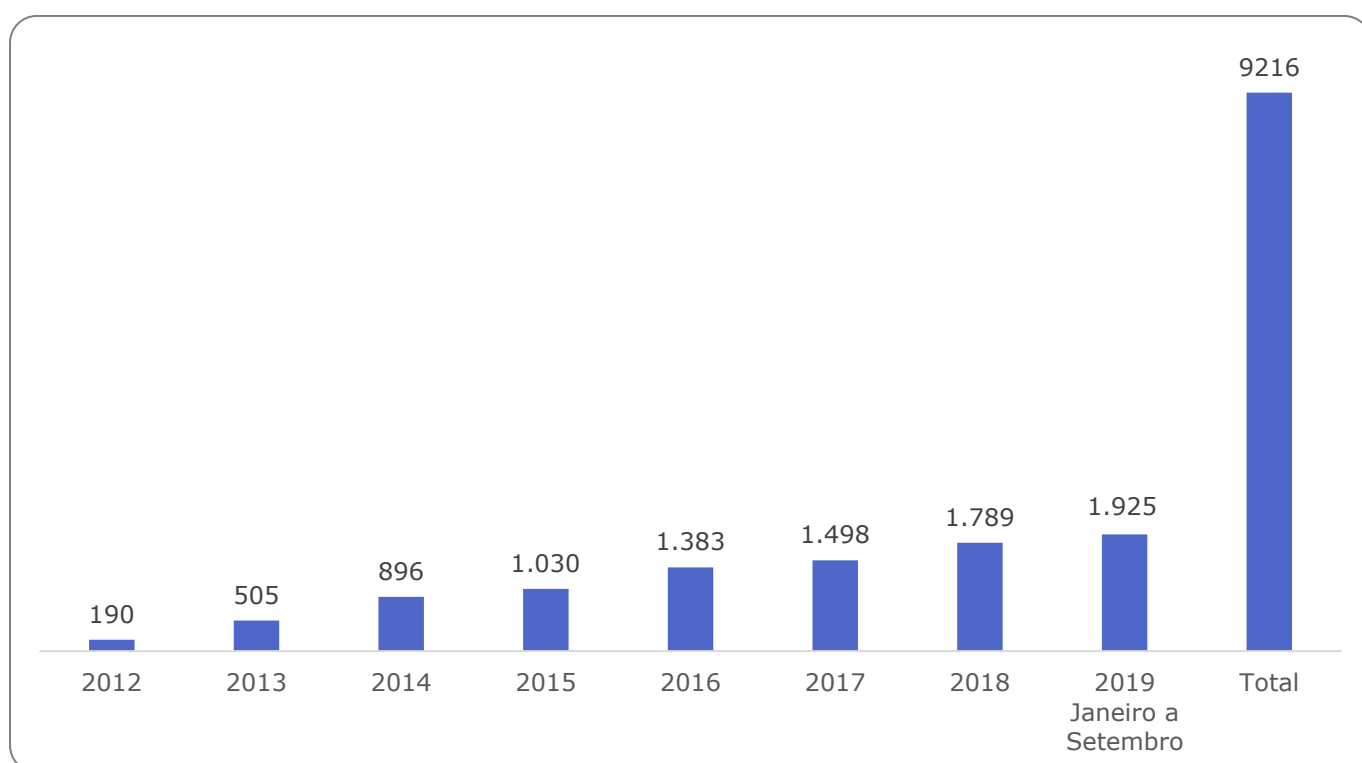
**+10 dias - prorrogação**

---

## 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

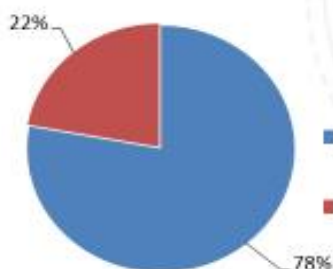
Durante o mês de setembro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.262 visitas, com uma média de 142 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 22.526 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 24/09/2019, terça-feira, com 259 visitantes.

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

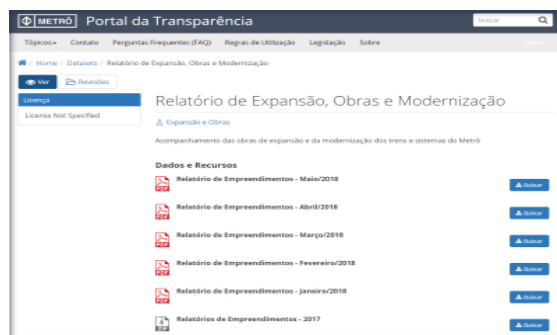
### Home

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%

