

DEZEMBRO/2019

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - DEZEMBRO/2019

INTRODUÇÃO

No mês de Dezembro, o SIC realizou **147 atendimentos** com 1 **Recurso** de “Primeira Instância” e 1 **Recurso** de “Segunda Instância”, sendo que 10 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

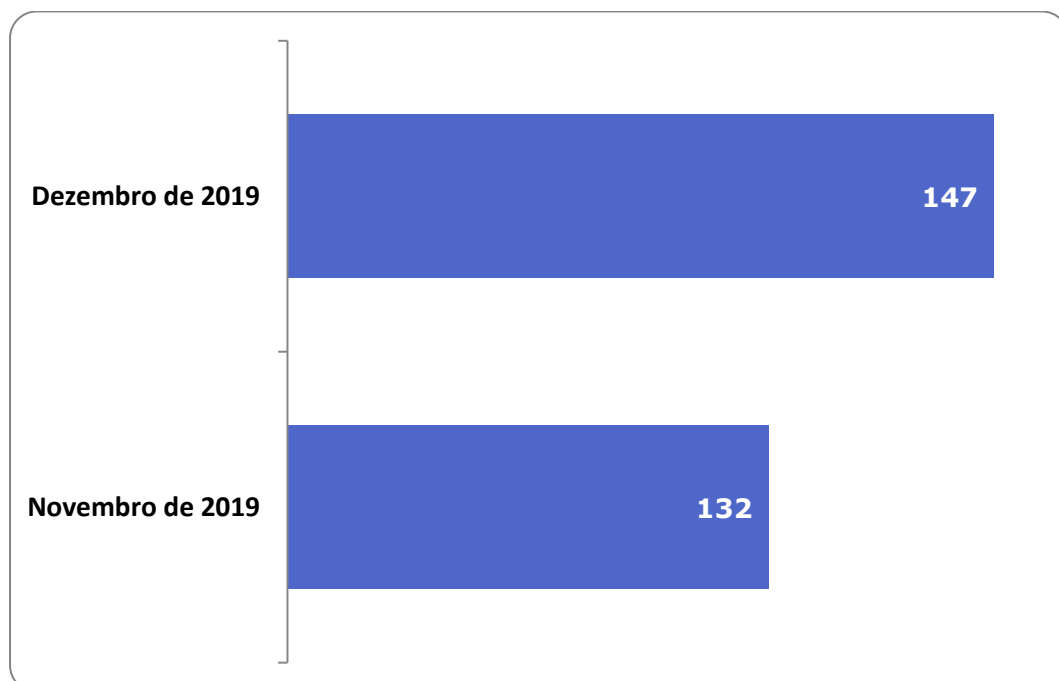
| DEZEMBRO 2019 | QUANTIDADE |
|---------------------|------------|
| Atendimentos | 147 |
| Recursos | 2 |

| ACUMULADO 2019 | QUANTIDADE |
|---------------------|--------------|
| Atendimentos | 2.395 |
| Recursos | 49 |

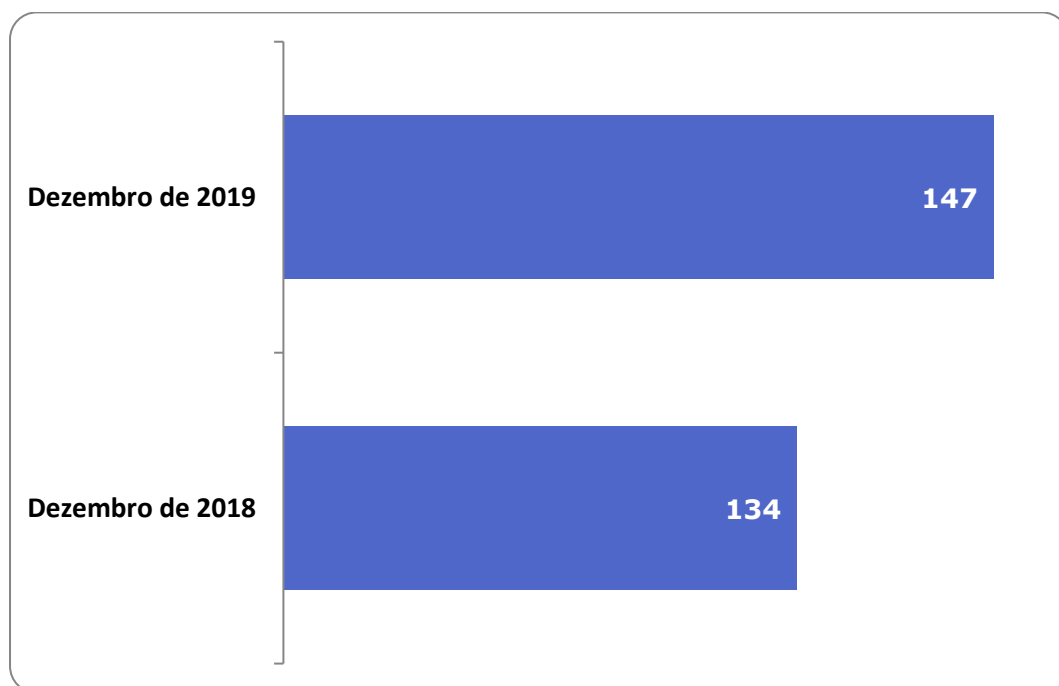
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – DEZEMBRO/2019

- 1 Recurso de “Primeira Instância” e 1 Recurso de “Segunda Instância”

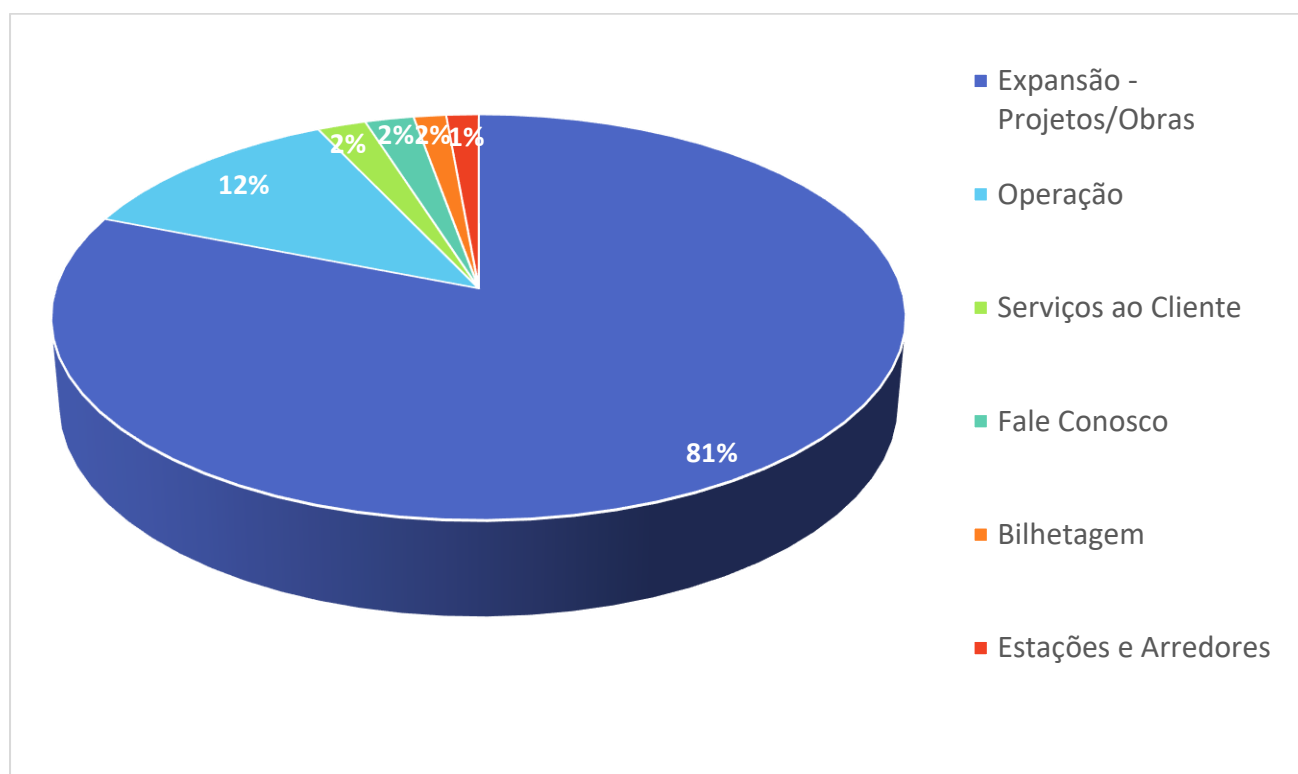
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



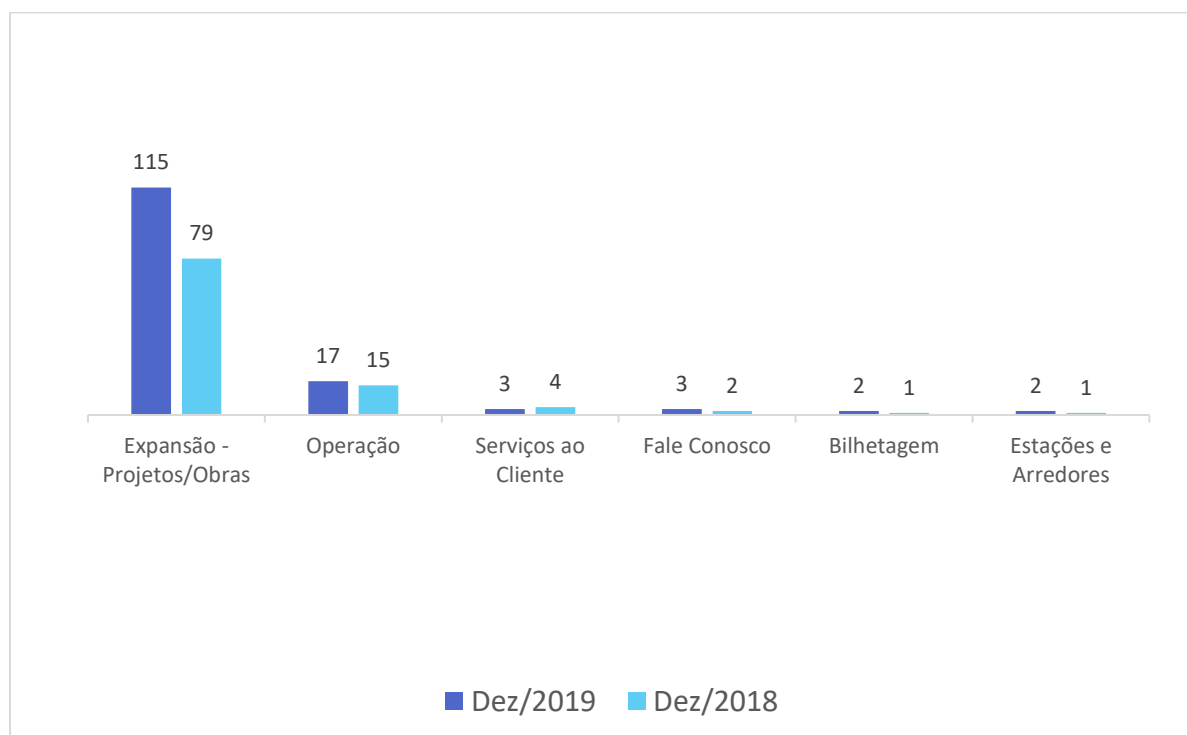
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – DEZEMBRO/2018 E 2019



PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – DEZEMBRO/2019

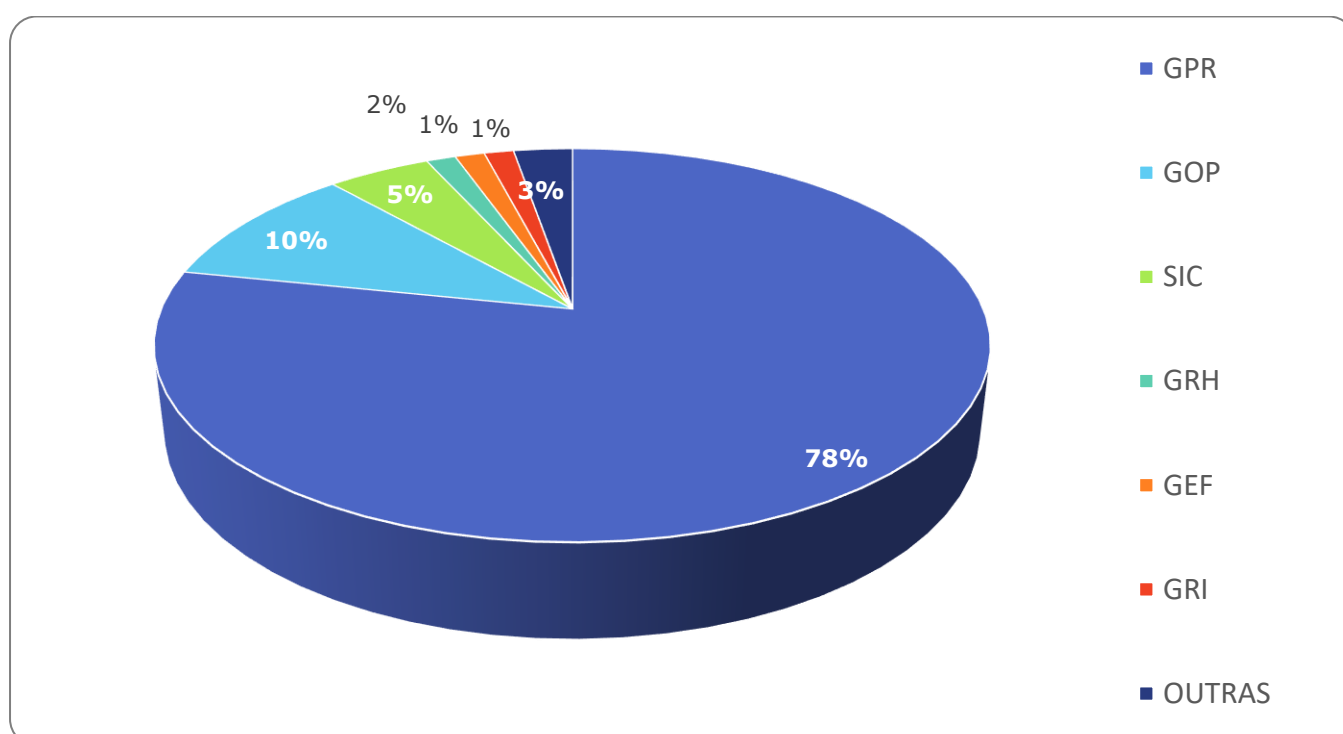


COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM DEZEMBRO 2019 E 2018



ÁREAS SUBSIDIADORAS

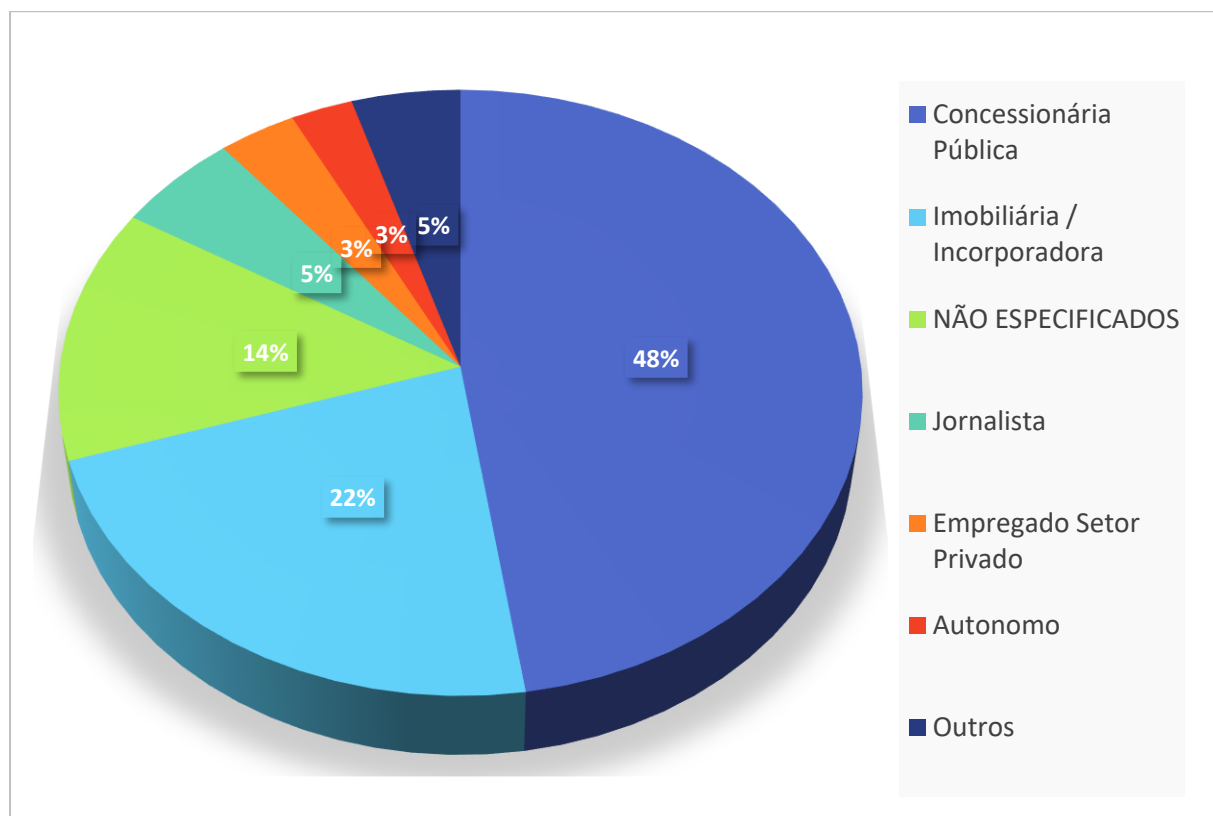
As gerências que mais forneceram subsídios em DEZEMBRO foram GPR, GOP, SIC, GRH, GEF e GRI



RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – DEZEMBRO/2019

| | |
|--|------------|
| Expansão - Projetos/Obras | 115 |
| Obras | 87 |
| Desapropriações | 28 |
| Operação | 17 |
| Procedimento Operacional | 8 |
| Ocorrências | 7 |
| Relatórios Operacionais | 1 |
| Pesquisa de satisfação do usuário | 1 |
| Serviços ao Cliente | 3 |
| Achados e Perdidos | 2 |
| Apoio a estudantes | 1 |
| Fale Conosco | 3 |
| Operação | 3 |
| Bilhetagem | 2 |
| Bilhetes Gratuitos | 2 |
| Estações e Arredores | 2 |
| Acessos/Arredores e Áreas Verdes | 2 |
| Relacionamento com a Comunidade | 1 |
| Desapropriações | 1 |
| Recursos Humanos | 1 |
| Concursos | 1 |
| Administração/Institucional | 1 |
| Empresas/Órgãos contratados | 1 |
| Financeiro | 1 |
| Negócios | 1 |
| Engenharia/Manutenção | 1 |
| Equipamentos | 1 |
| Total Geral | 147 |

PERFIL DOS SOLICITANTES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DEZEMBRO/2019



**10
dias**

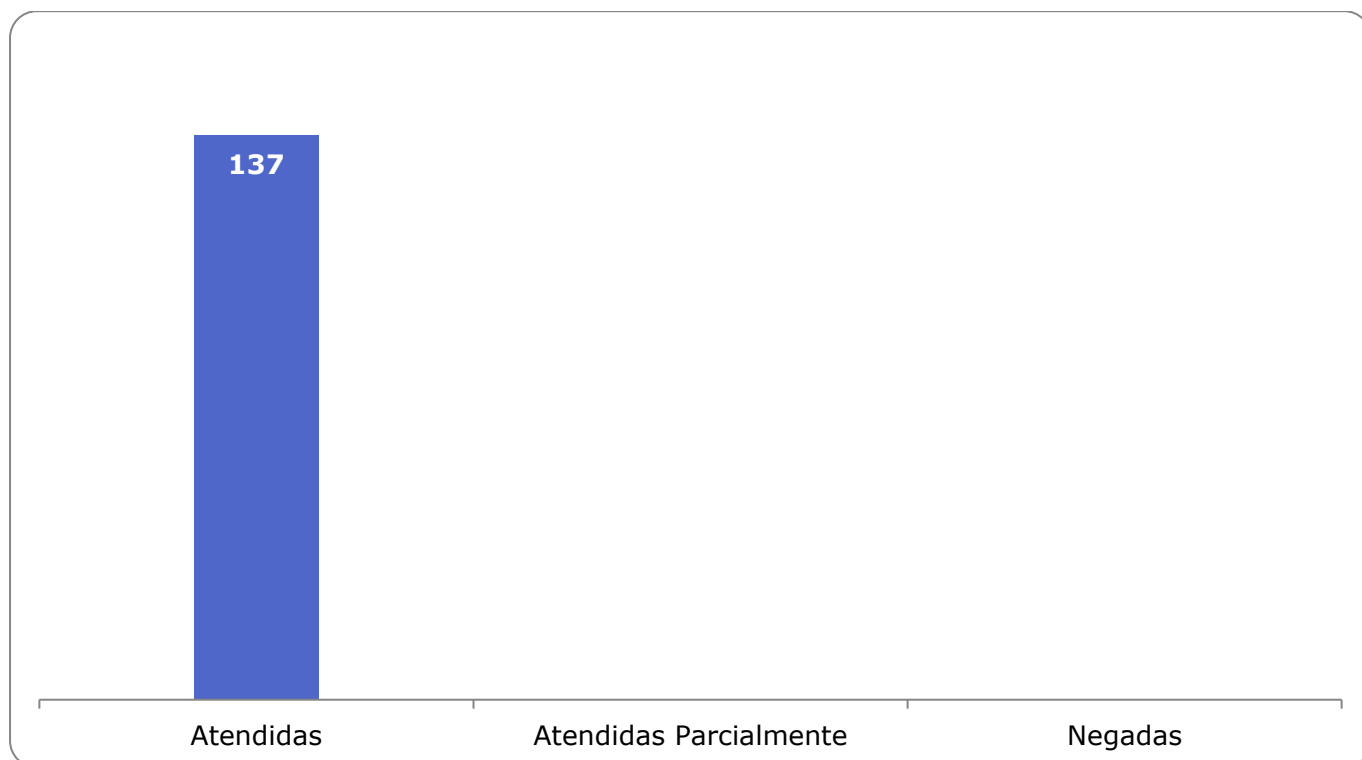
Prazos Legais

20 dias

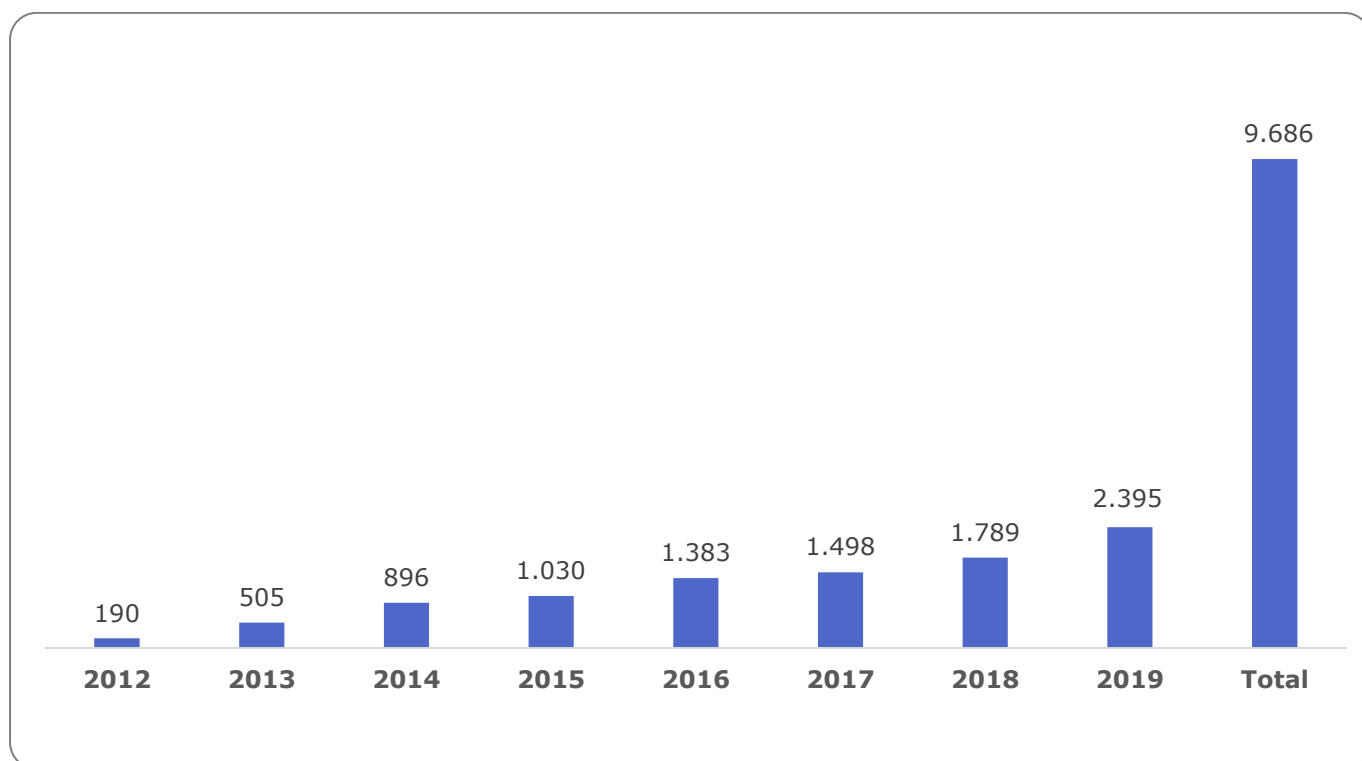
**Prazo Total até 30
dias**

+10 dias - prorrogação

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – DEZEMBRO/2019



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



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

INTRODUÇÃO

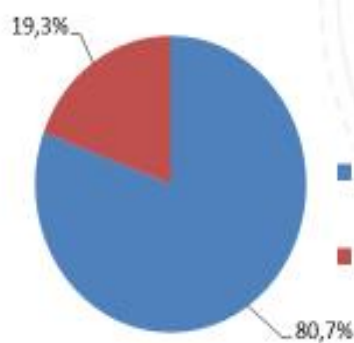
Durante o mês de Dezembro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 3806 visitas, com uma média de 123 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 16.846 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 16/12/2019, segunda-feira, com 299 visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

Dezembro/2019

| | |
|-----------------------------|----------|
| Usuários | 3.366 |
| Visualizações de Páginas | 16.846 |
| Duração Média por Sessão | 00:02:09 |
| Média de Páginas por Sessão | 3,86 |



New Visitor

3.040

Returning Visitor

728

Origem: Países

| | |
|----------|-------|
| ■ Brasil | 3.169 |
|----------|-------|

| | |
|-------|-----|
| ■ EUA | 134 |
|-------|-----|

| | |
|------------|----|
| ■ Alemanha | 11 |
|------------|----|

| | |
|------------|---|
| ■ Portugal | 7 |
|------------|---|

| | |
|-----------|---|
| ■ Espanha | 5 |
|-----------|---|

Origem: Estados

| | |
|-------------|-------|
| ■ São Paulo | 2.884 |
|-------------|-------|

| | |
|------------------|----|
| ■ Rio de Janeiro | 74 |
|------------------|----|

| | |
|----------------|----|
| ■ Minas Gerais | 40 |
|----------------|----|

| | |
|--------------------|----|
| ■ Distrito Federal | 37 |
|--------------------|----|

| | |
|------------------|----|
| ■ Santa Catarina | 23 |
|------------------|----|

Páginas mais visitadas

Dezembro/2019

home

Visualizações: 2224

Tempo Médio: 00:00:27

Taxa de Rejeição: 19,58%



demanda

Visualizações: 813

Tempo Médio: 00:01:34

Taxa de Rejeição: 30,52%



Relatório de expansão- Obras e modernização

Visualizações: 1838

Tempo Médio: 00:00:57

Taxa de Rejeição: 44,51%



remuneração-mensal

Visualizações: 643

Tempo Médio: 00:00:37

Taxa de Rejeição: 30,02%



Pessoal

Visualizações: 1130

Tempo Médio: 00:00:12

Taxa de Rejeição: 28,57%



Elaborado por: GTI/TIS/CSS