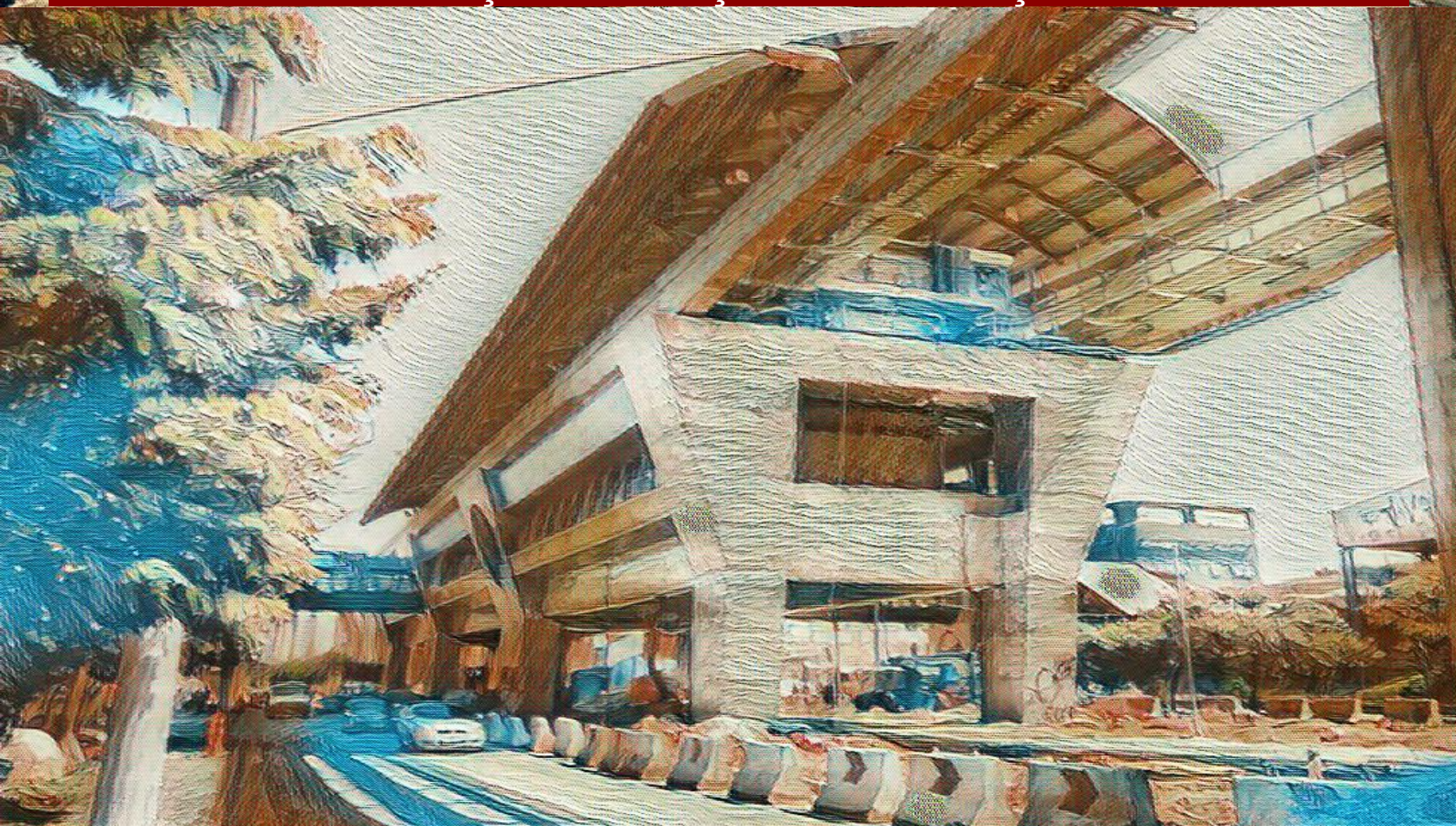




RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – FEVEREIRO/2020

INTRODUÇÃO

No mês de Fevereiro, o SIC realizou **188 atendimentos** com **4 Recursos**; **3** de “Primeira Instância” e **1** de “Segunda Instância”, sendo que **16 áreas** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

FEVEREIRO/2020	QUANTIDADE
Atendimentos	188
Recursos	4

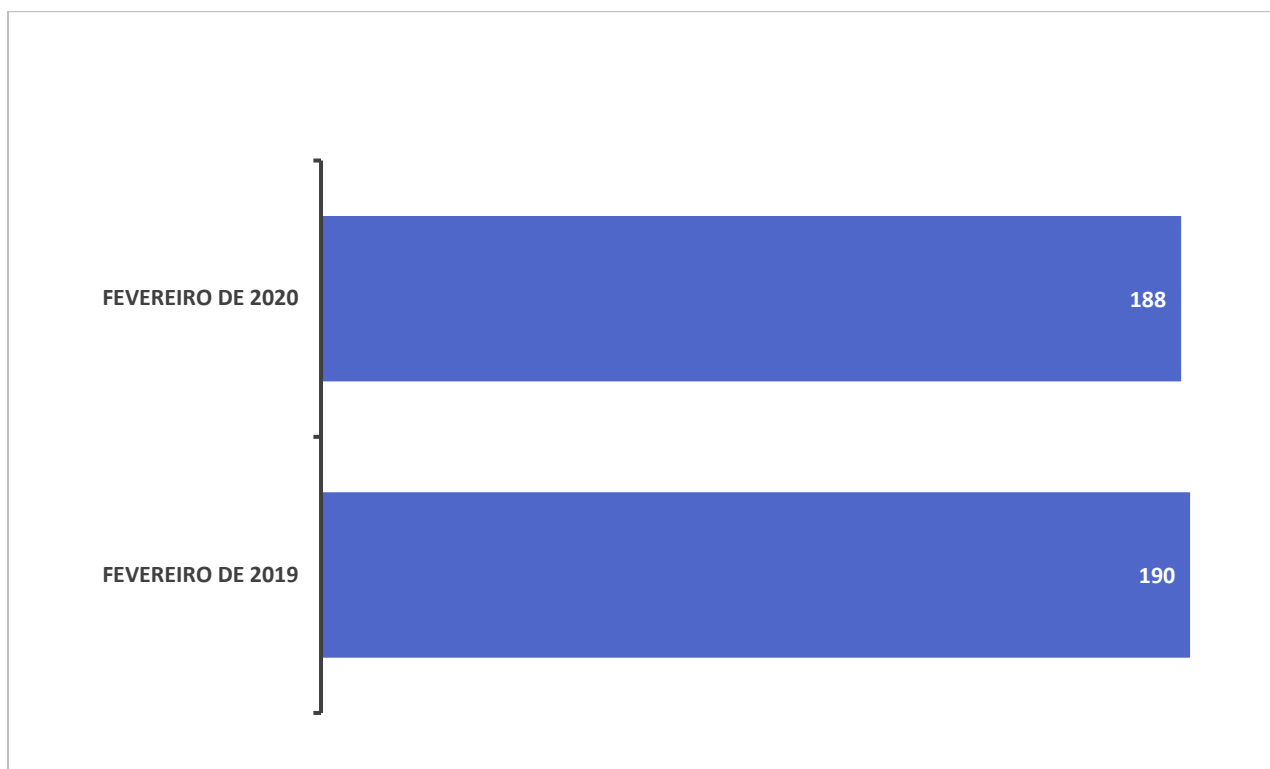
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- **3** de “Primeira Instância” e **1** de “Segunda Instância”

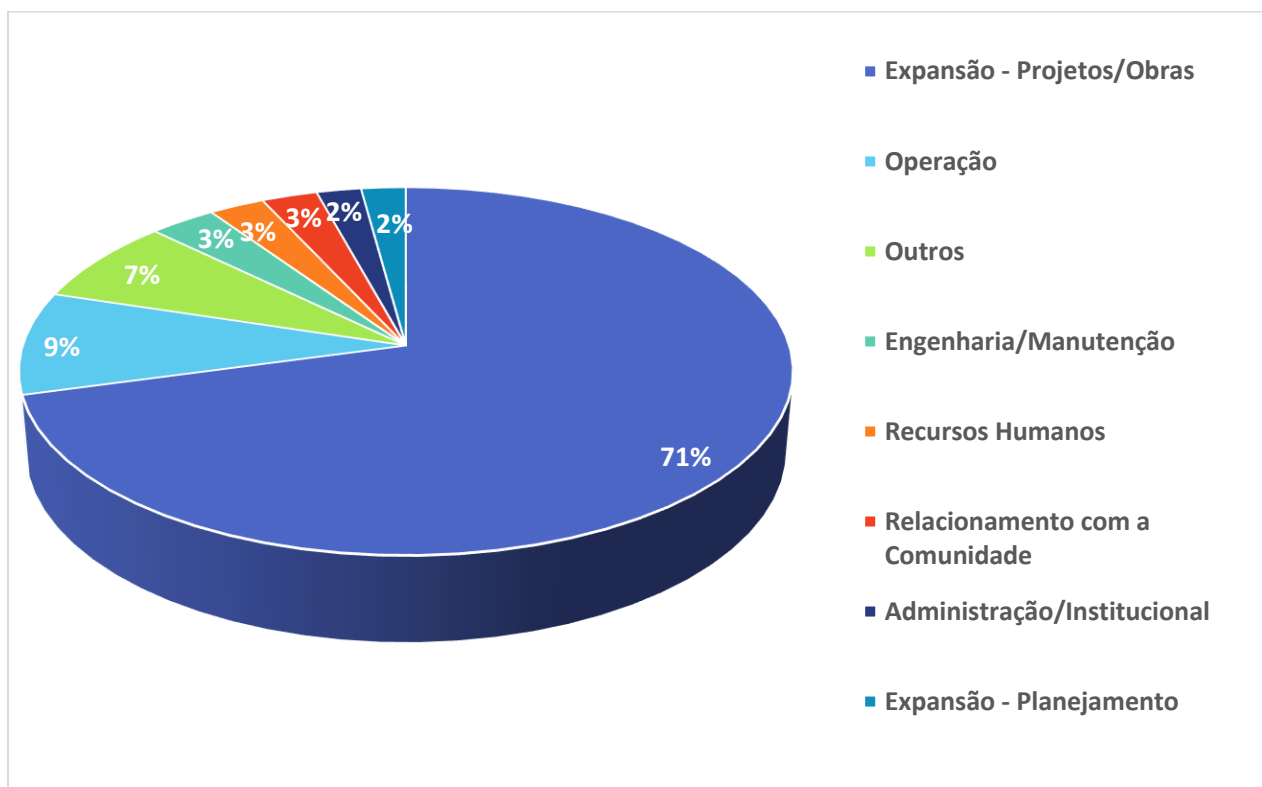
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



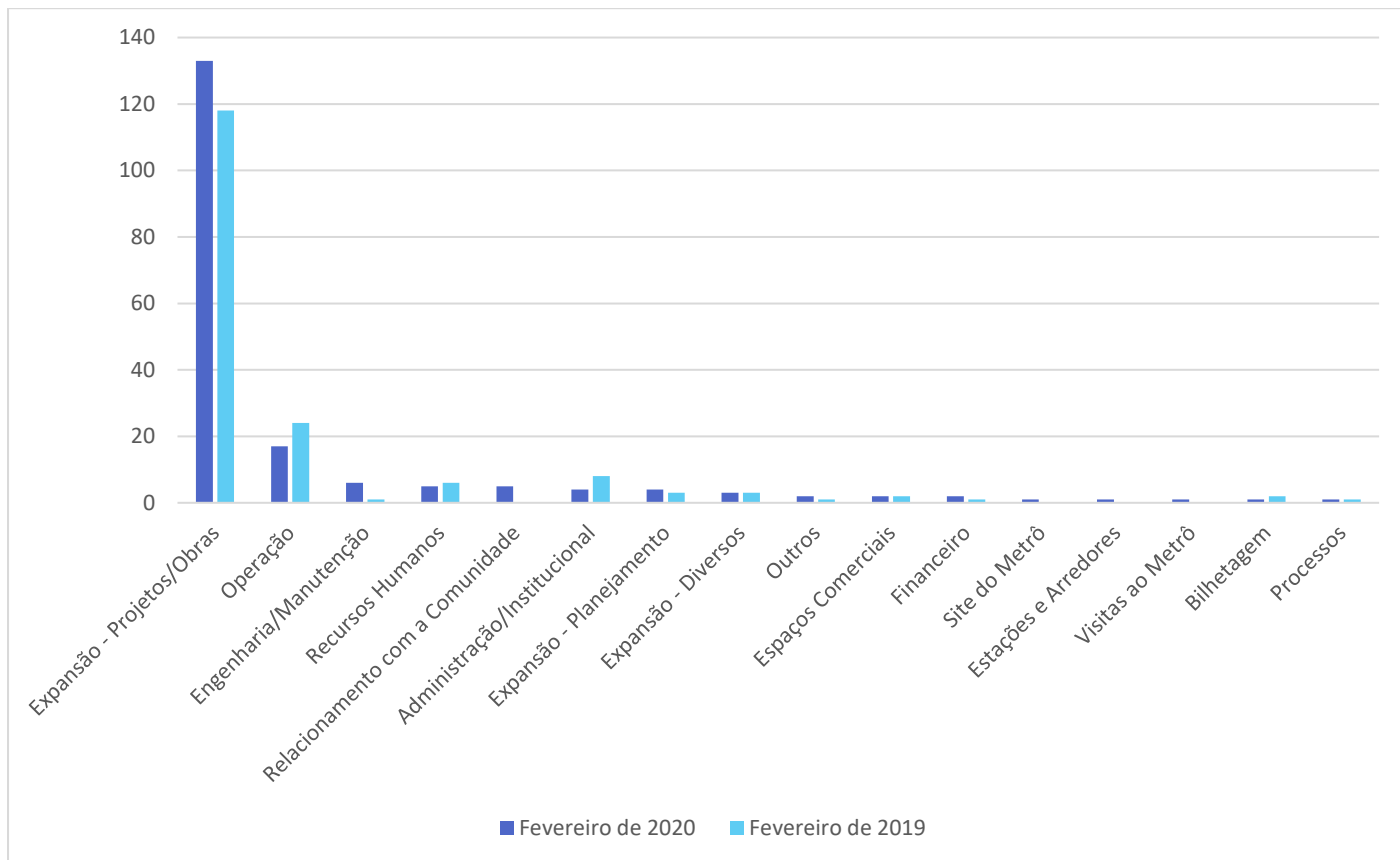
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL



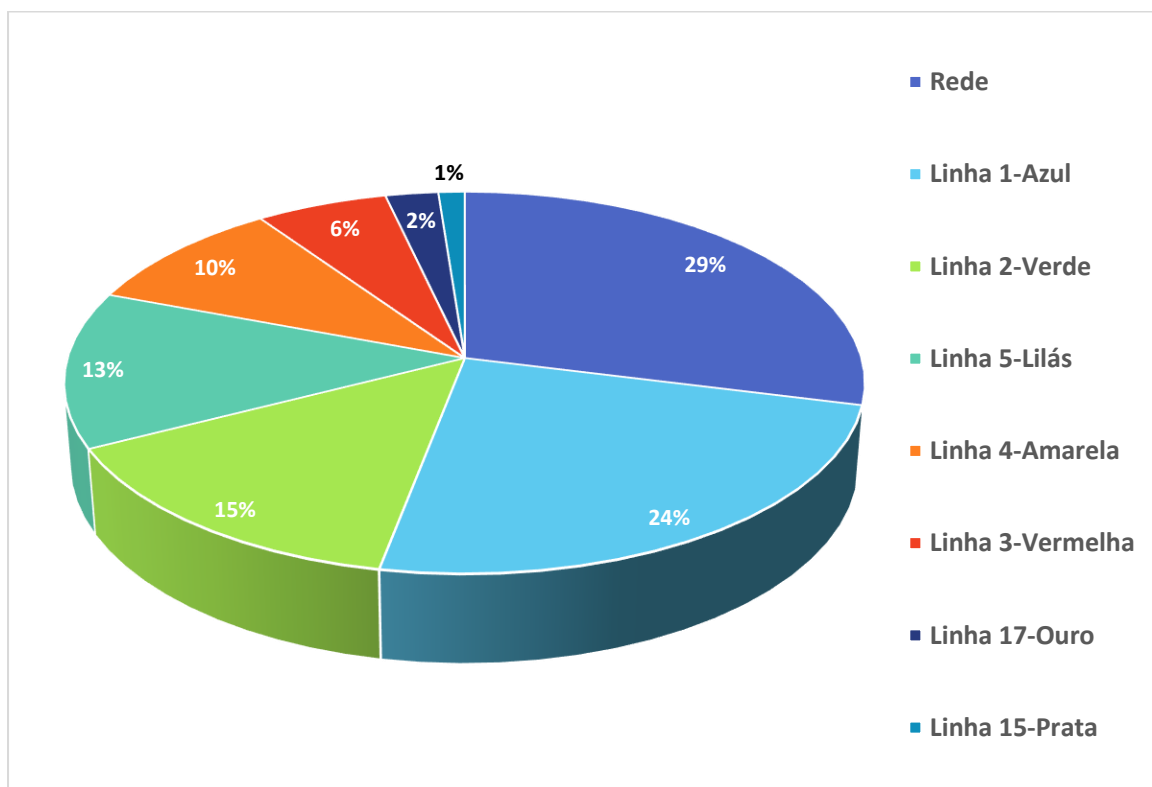
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS

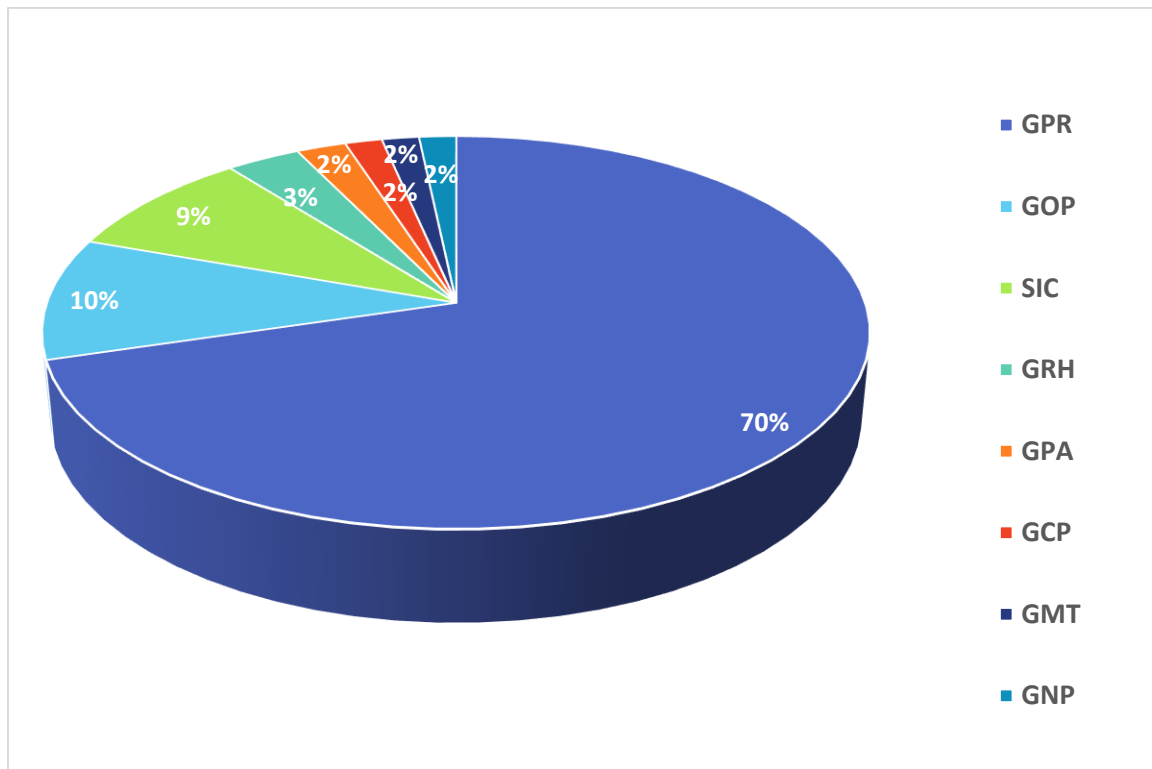


SOLICITAÇÕES POR LINHA

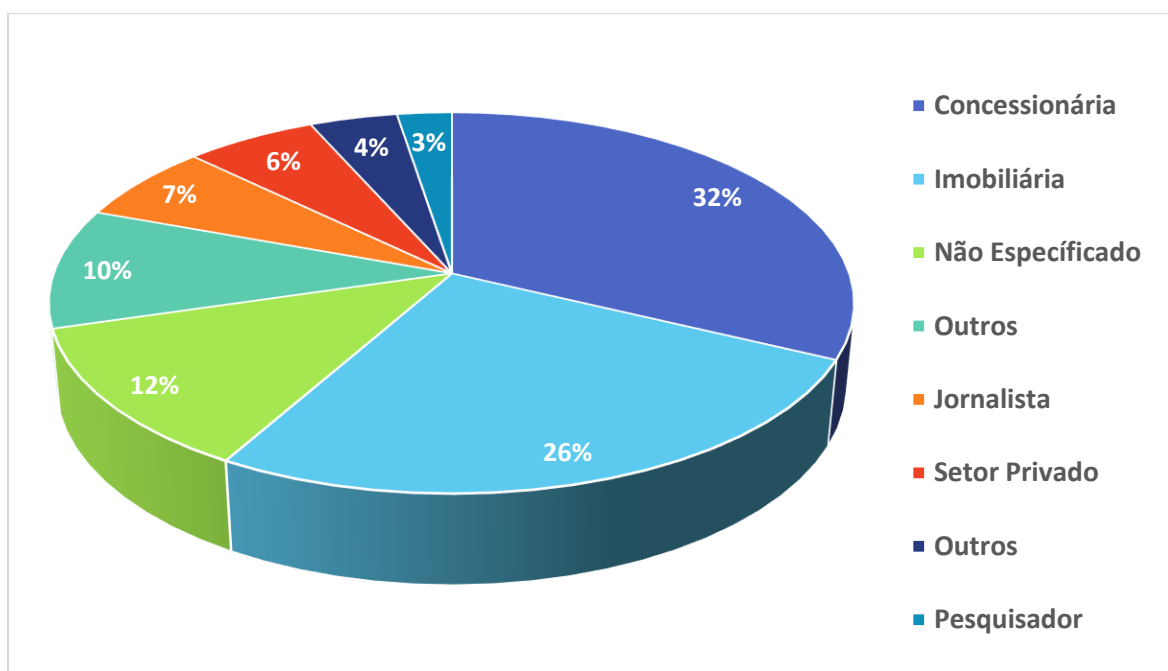


ÁREAS SUBSIDIADORAS

As gerências que mais forneceram subsídios em FEVEREIRO foram GPR, GOP, SIC, GRH, GPA, GCP, GMT e GNP



PERFIL DOS SOLICITANTES



RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

Expansão - Projetos/Obras	133
Desapropriações	32
Obras	100
Projetos Civis	1
Operação	17
Ocorrências	9
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Procedimento Operacional	3
Relatórios Operacionais	4
Engenharia/Manutenção	6
Equipamentos	6
Recursos Humanos	5
Concursos	3
Quadro de Empregados	2
Relacionamento com a Comunidade	5
Desapropriações	5
Administração/Institucional	4
Contratos	4
Expansão - Planejamento	4
Estudos/Relatórios	2
Pesquisa Origem/Destino	2
Expansão - Diversos	3
Cronograma/Prazos	1
Planejamento Operacional	2
Serviços ao Cliente	2
Apoio a estudantes	2
Espaços Comerciais	2
Outros	2
Financeiro	2
Negócios	1
Tabela Tarifária	1
Site do Metrô	1
Expansão	1
Estações e Arredores	1
Autorização para afixação de cartazes de utilidade pública	1
Visitas ao Metrô	1
Conheça o seu Metrô	1
Bilhetagem	1
Bilheterias do Metrô	1
Processos	1
Judiciais	1
Total Geral	188

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



11,8
dias

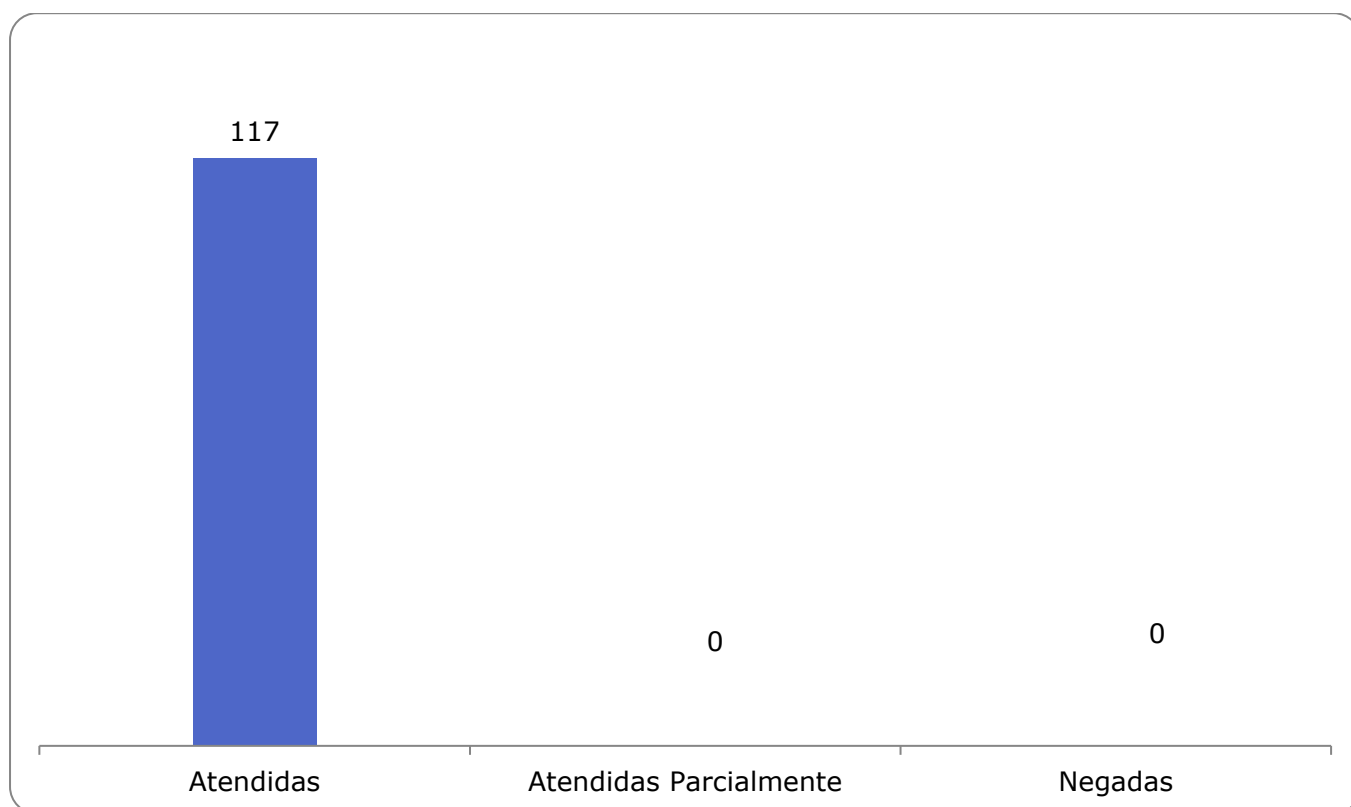
Prazos Legais

20 dias

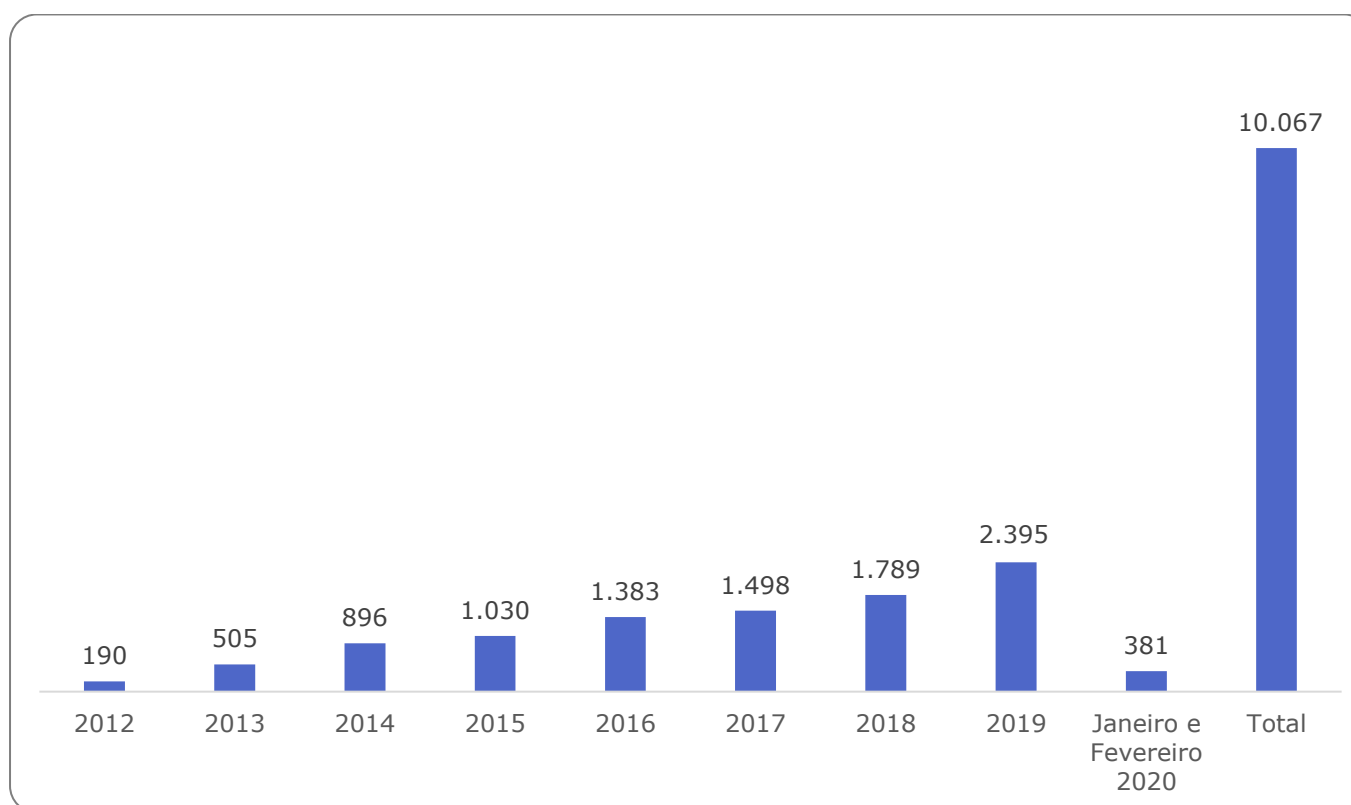
Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – FEVEREIRO/2020

INTRODUÇÃO

Durante o mês de Fevereiro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.515** visitas, com uma média de **121** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **18.476** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **10/02/2020**, sexta-feira, com **229** visitantes.

Análise Geral

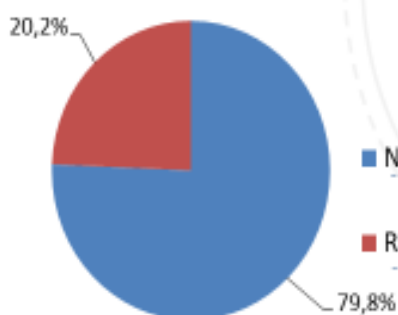
Fevereiro/2020

Usuários	2.825
----------	-------

Visualizações de Páginas	18.476
--------------------------	--------

Duração Média por Sessão	00:02:31
--------------------------	----------

Média de Páginas por Sessão	4,45
-----------------------------	------



■ New Visitor

■ Returning Visitor

2.425

780

Origem: Países

■ Brasil	2.654
■ EUA	91
■ Alemanha	17
■ Japão	8
■ Reino Unido	6

Origem: Estados

■ São Paulo	2.401
■ Rio de Janeiro	60
■ Minas Gerais	49
■ Distrito Federal	31
■ Paraná	21

PÁGINAS MAIS VISITADAS

Páginas mais visitadas

Fevereiro/2020

home

Visualizações: 2520

Tempo Médio: 00:00:27



Demanda

Visualizações: 1038

Tempo Médio: 00:01:19



Relatório de Expansão- Obras e Modernização

Visualizações: 1578

Tempo Médio: 00:01:16



Remuneração-Mensal

Visualizações: 629

Tempo Médio: 00:00:19



Pessoal

Visualizações: 1192

Tempo Médio: 00:00:18



Elaborado por: GTI/TIS/CSS