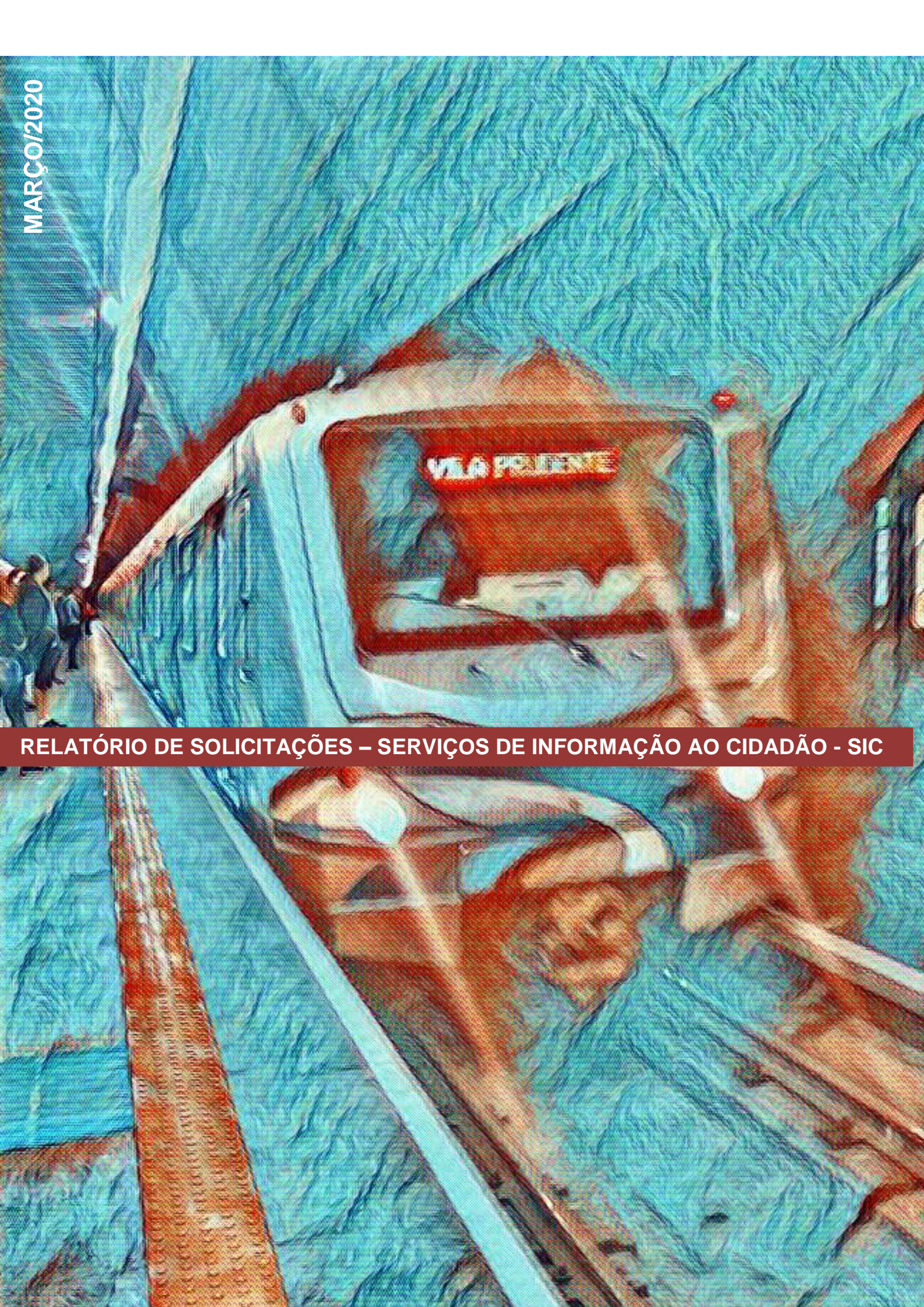


MARÇO/2020



RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – MARÇO/2020

INTRODUÇÃO

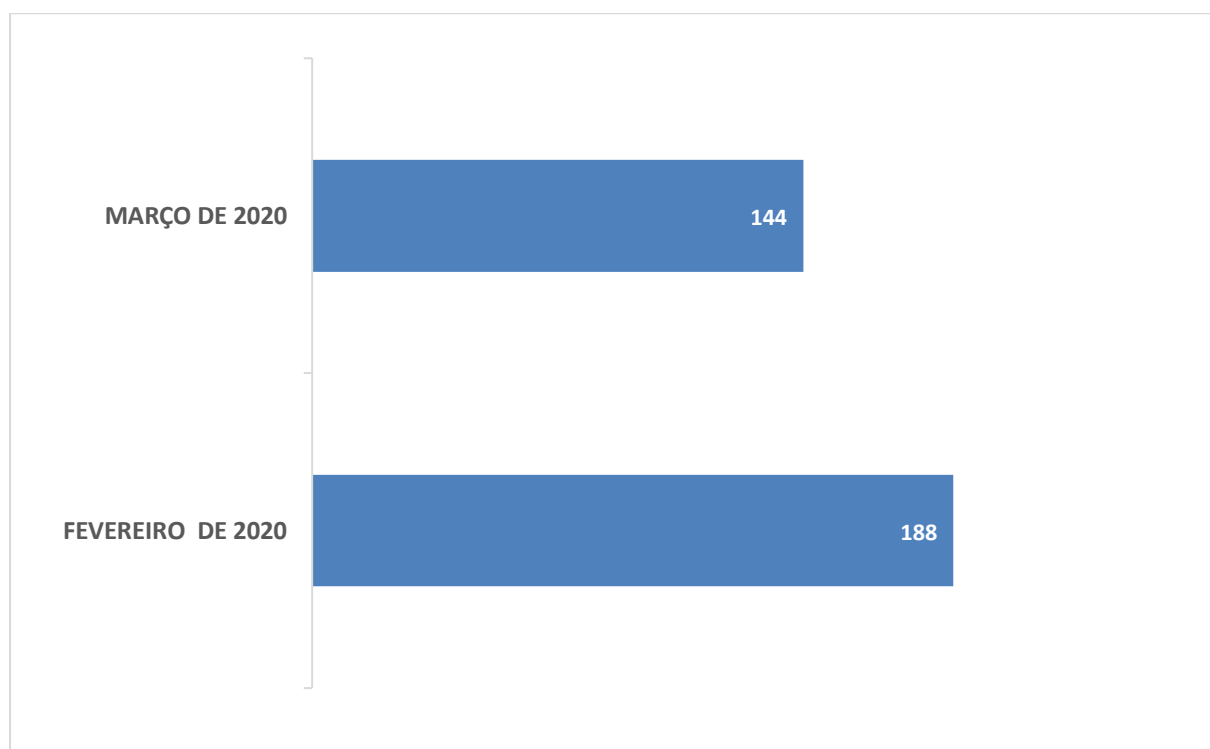
No mês de Março, o SIC realizou **144 atendimentos** com **6 Recursos** de "Primeira Instância".

MARÇO/2020	QUANTIDADE
Atendimentos	144
Recursos	6

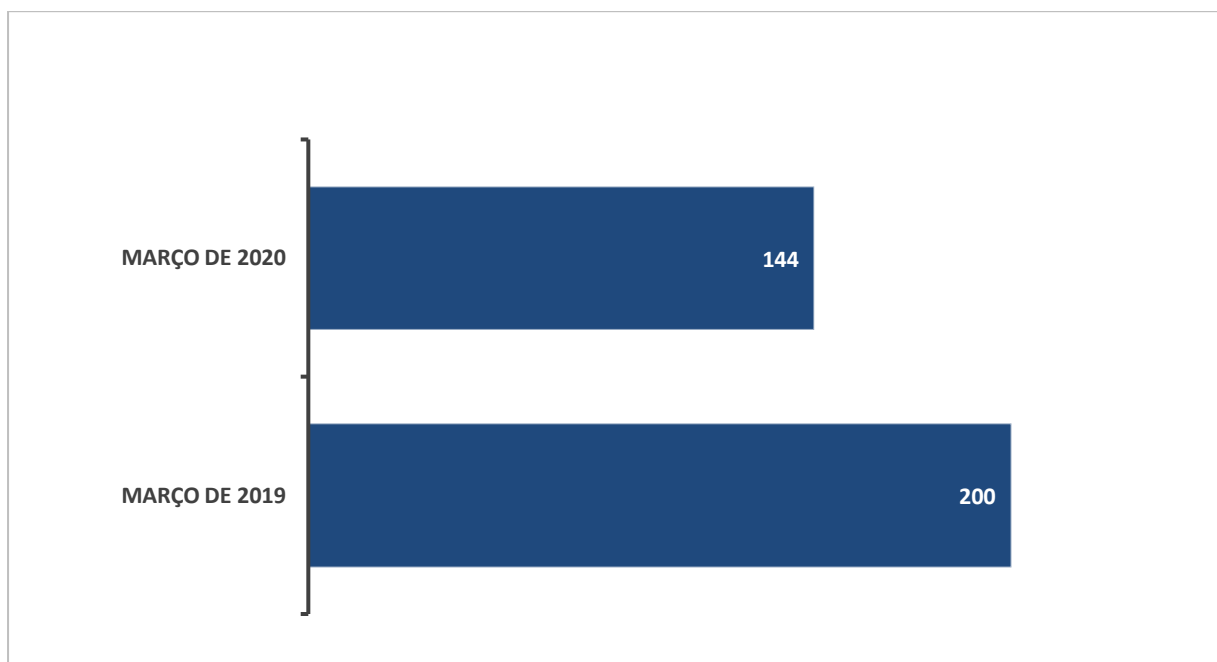
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 6 Recursos de "Primeira Instância"

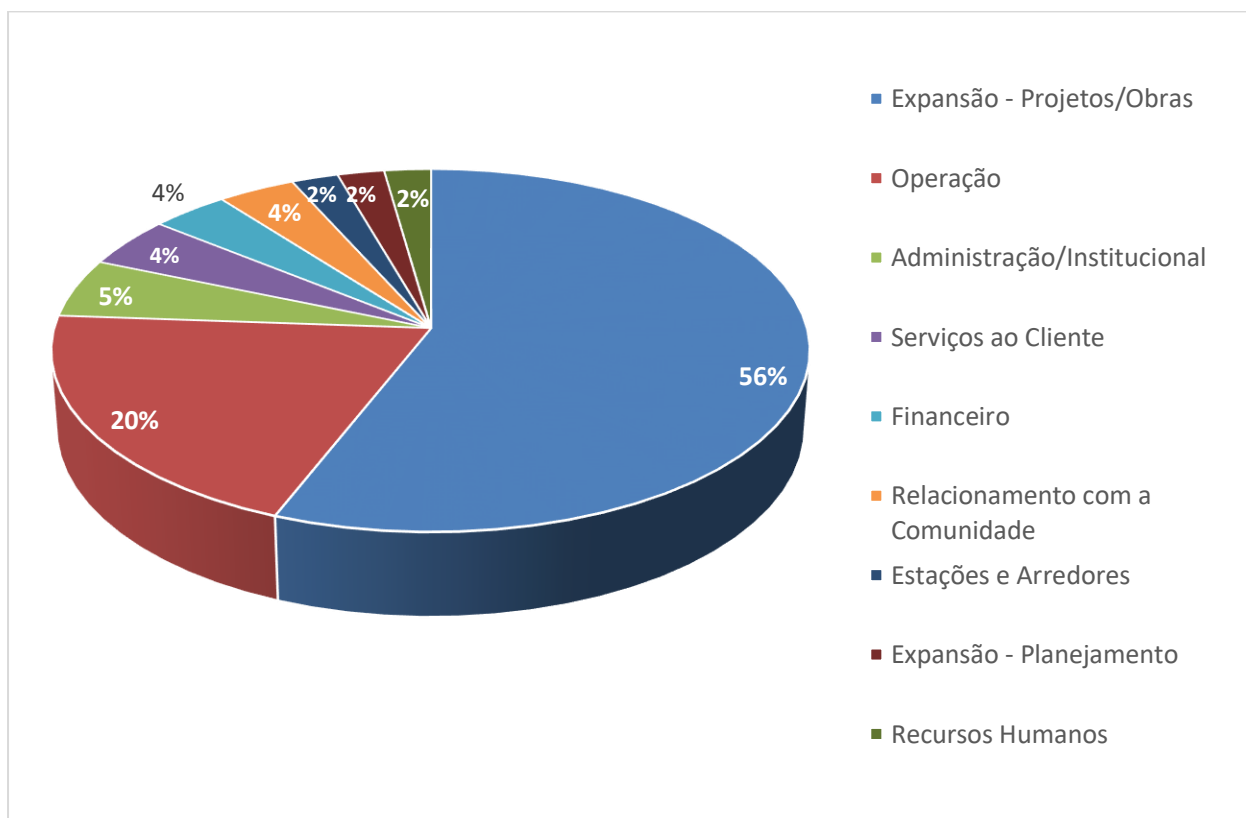
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



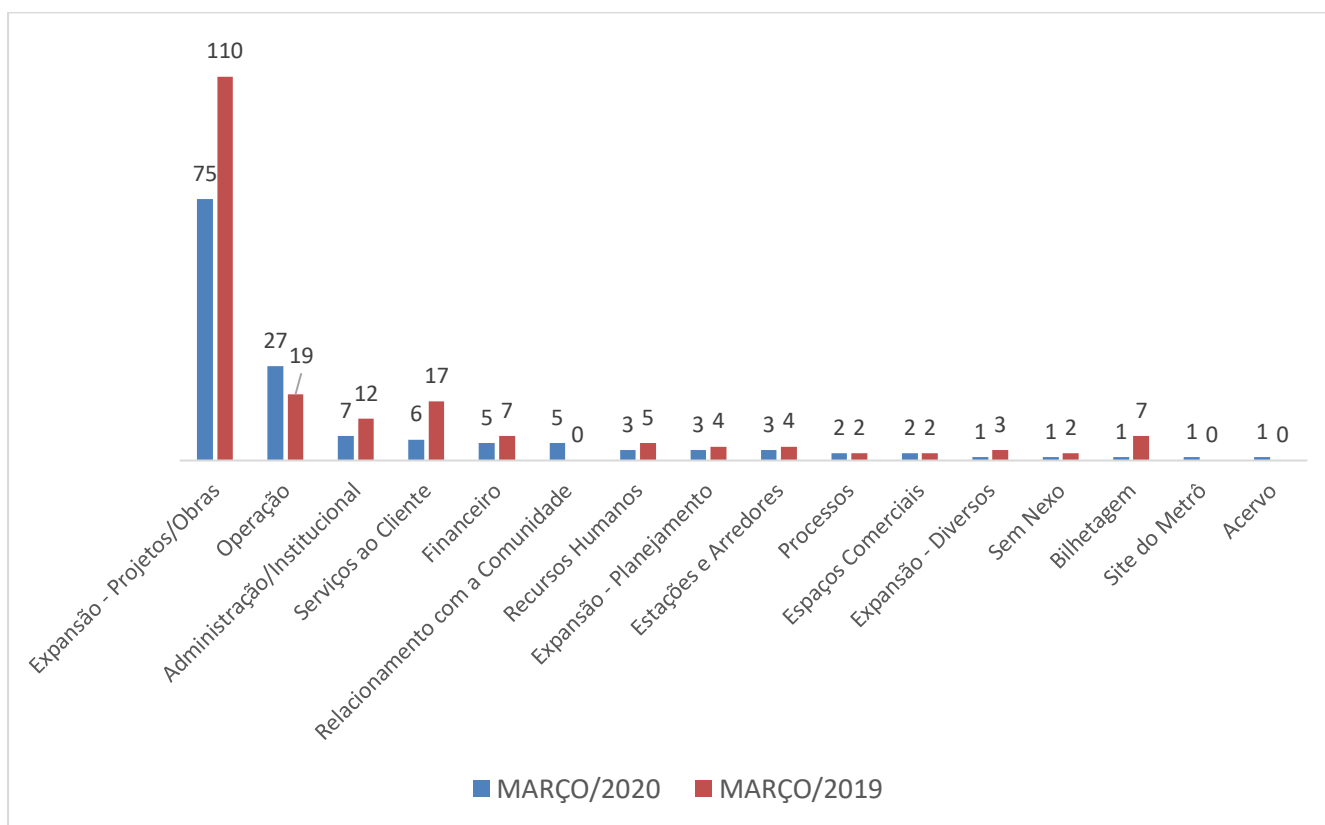
DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



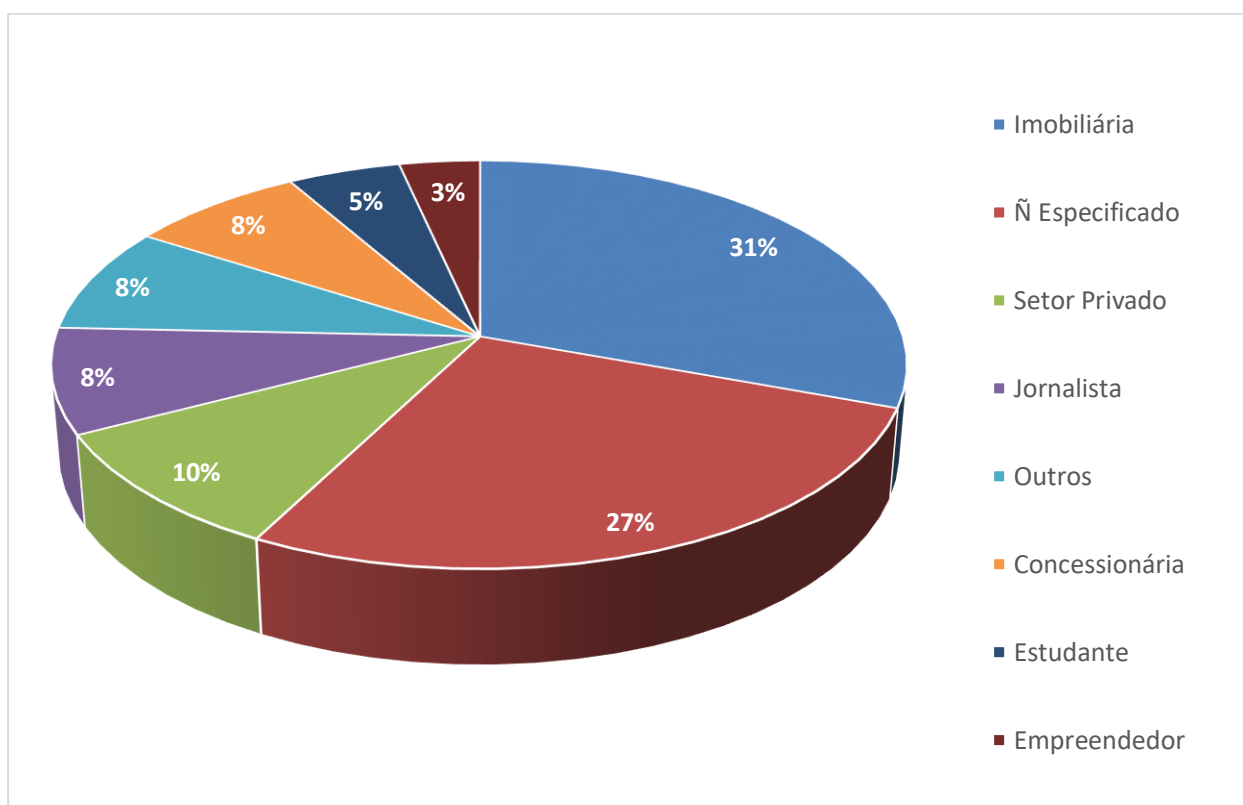
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS



PERFIL DOS SOLICITANTES



RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

Expansão - Projetos/Obras	75
Desapropriações	34
Obras	41
Operação	27
Ocorrências	8
Procedimento Operacional	4
Relatórios Operacionais	15
Administração/Institucional	7
Contratos	6
Relatório da Administração	1
Serviços ao Cliente	6
Apoio a estudantes	6
Financeiro	5
Execução Orçamentária	3
Negócios	2
Relacionamento com a Comunidade	5
Desapropriações	5
Recursos Humanos	3
Concursos	1
Organograma	1
Quadro de Empregados	1
Expansão - Planejamento	3
Mapa Rede Futura	1
Pesquisa Origem/Destino	1
Projeto Funcional	1
Estações e Arredores	3
Autorização para tirar fotografias	3
Processos	2
Judiciais	1
Licitatórios	1
Espaços Comerciais	2
Lojas/estandes	2
Expansão - Diversos	1
Outros	1
Sem Nexo	1
	1
Bilhetagem	1
Bilhetes Gratuitos	1
Site do Metrô	1
Serviços	1
Acervo	1
Outros	1
Fale Conosco	1
Operação	1
Total Geral	144

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



13,8
dias

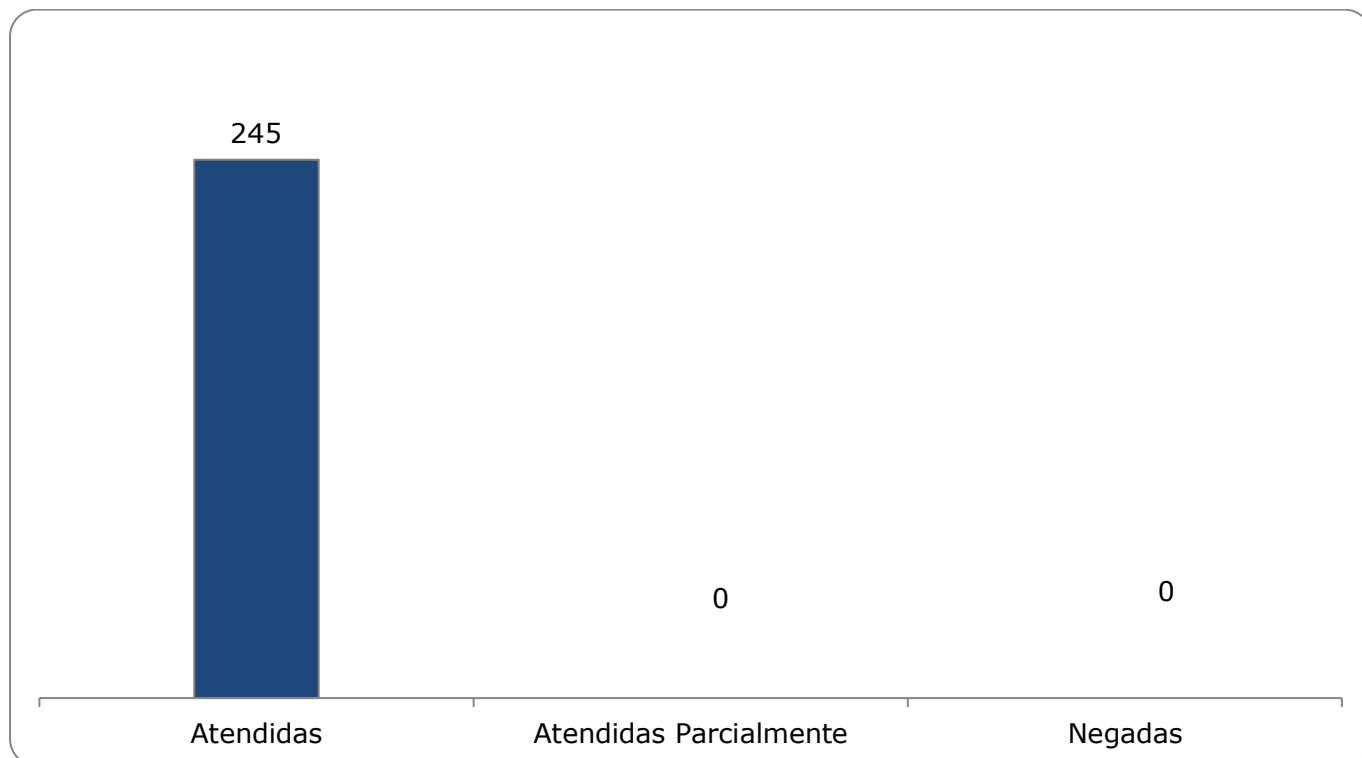
Prazos Legais

20 dias

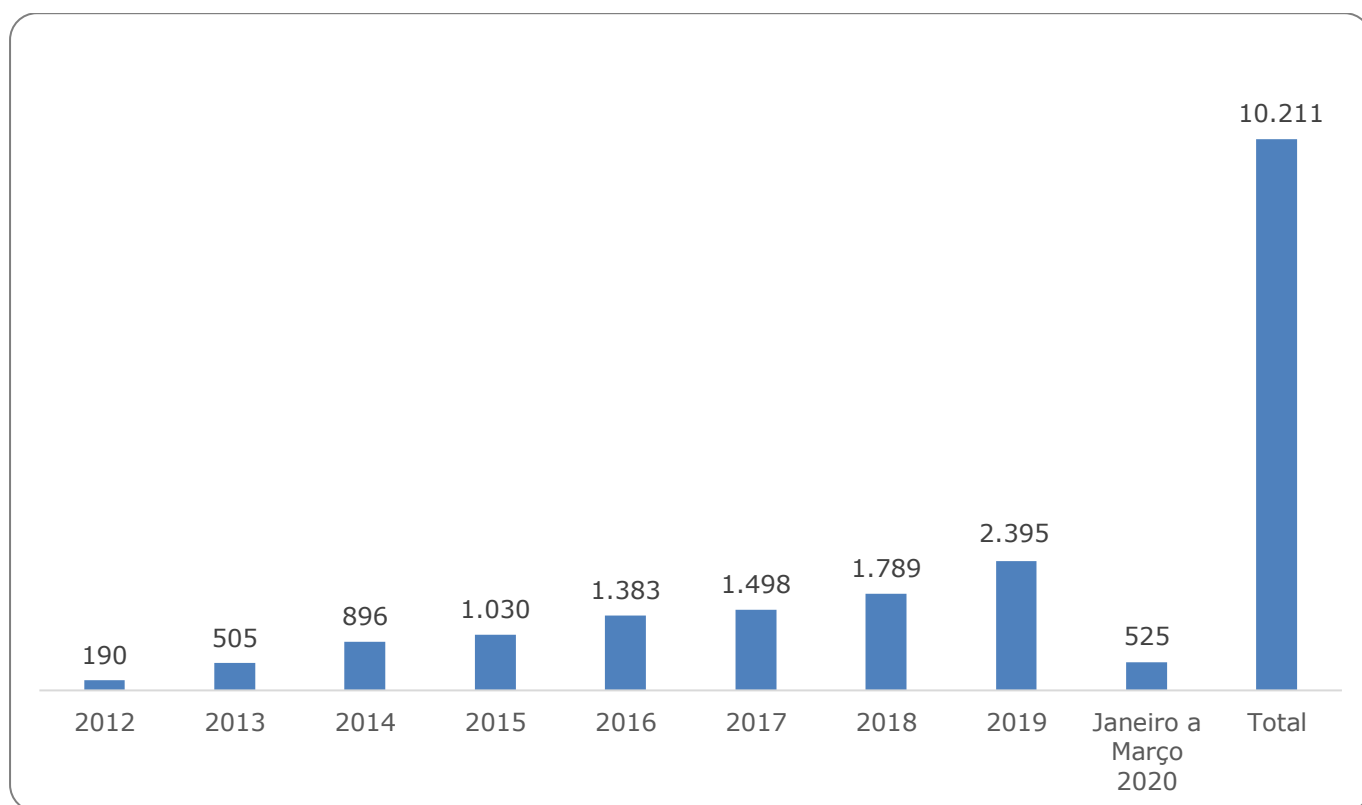
Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



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

INTRODUÇÃO

Durante o mês de Março, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 3.127 visitas, com uma média de 110 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 17.886 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 03/03/2020, sexta-feira, com 225 visitantes.

Análise Geral

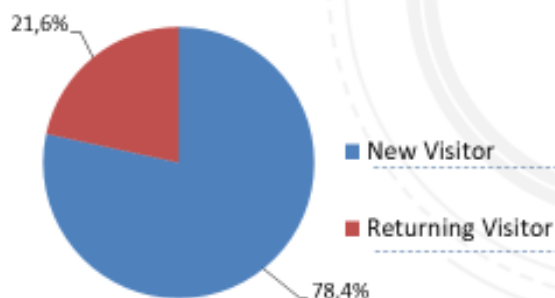
Março/2020

Usuários	2.837
----------	-------

Visualizações de Páginas	17.886
--------------------------	--------

Duração Média por Sessão	00:02:42
--------------------------	----------

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



New Visitor	2.521
-------------	-------

Returning Visitor	694
-------------------	-----

Origem: Países

■ Brasil **2.606**

■ EUA **167**

■ Espanha **10**

■ Alemanha **8**

■ Reino Unido **5**

Origem: Estados

■ São Paulo **2.301**

■ Rio de Janeiro **70**

■ Minas Gerais **41**

■ Distrito Federal **39**

■ Rio Grande do Sul **26**

Páginas mais visitadas

Março/2020

Home
Visualizações: 2412
Tempo Médio: 00:00:27
Taxa de Rejeição: 21,43%



Pessoal-25
Visualizações: 787
Tempo Médio: 00:00:11
Taxa de Rejeição: 8,33%

Demanda
Visualizações: 13717
Tempo Médio: 00:01:24
Taxa de Rejeição: 30,15%



Remuneração Mensal
Visualizações: 441
Tempo Médio: 00:01:18
Taxa de Rejeição: 25,00%

**Relatório de Expansão-
Obras e Modernização**
Visualizações: 1207
Tempo Médio: 00:00:53
Taxa de Rejeição: 45,75%



Elaborado por: GTI/TIS/CSS

