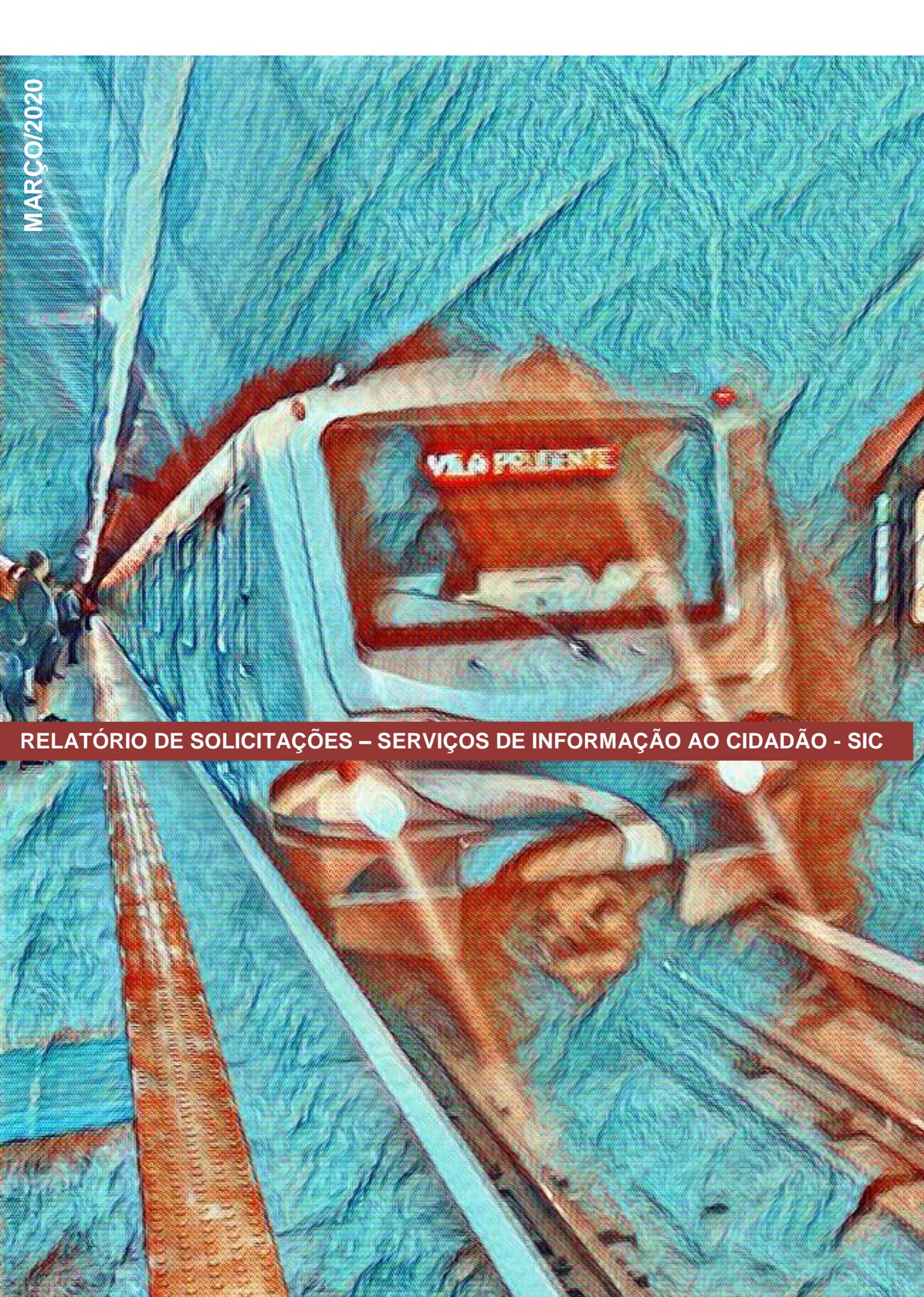


MARÇO/2020



**RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

# RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – MARÇO/2020

## INTRODUÇÃO

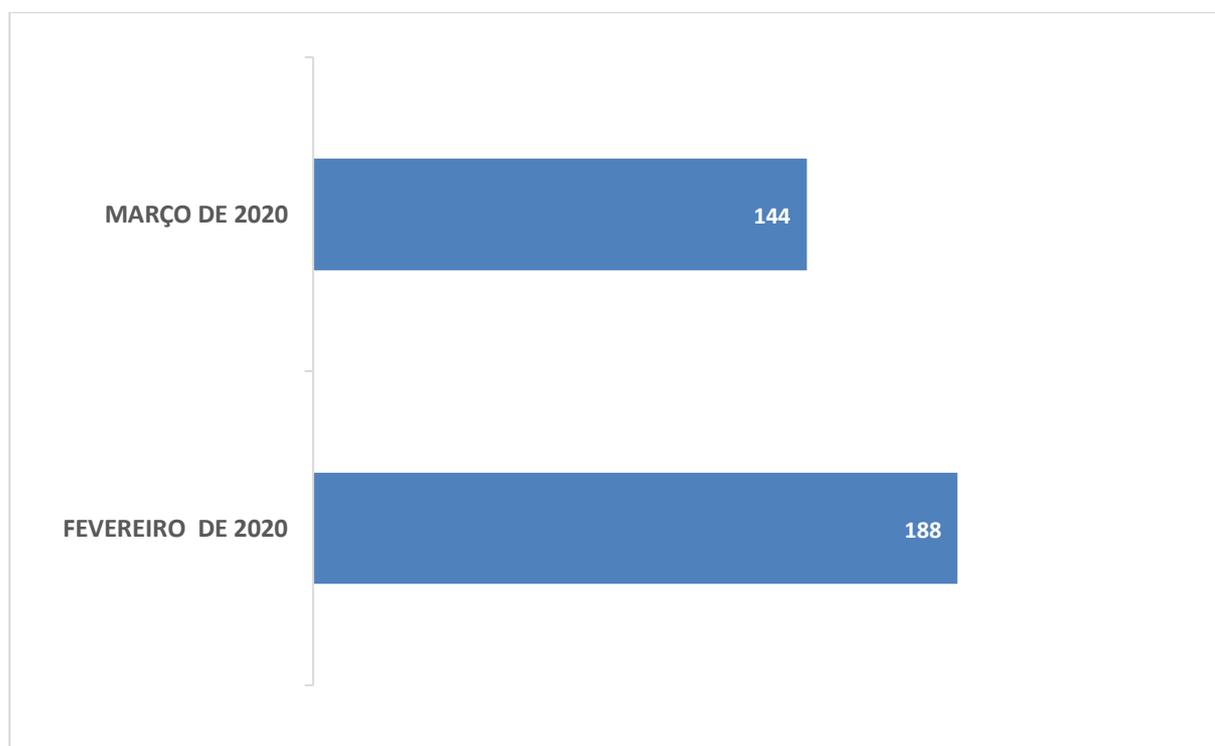
No mês de Março, o SIC realizou **144 atendimentos** com **6 Recursos** de "Primeira Instância".

MARÇO/2020	QUANTIDADE
<b>Atendimentos</b>	<b>144</b>
<b>Recursos</b>	<b>6</b>

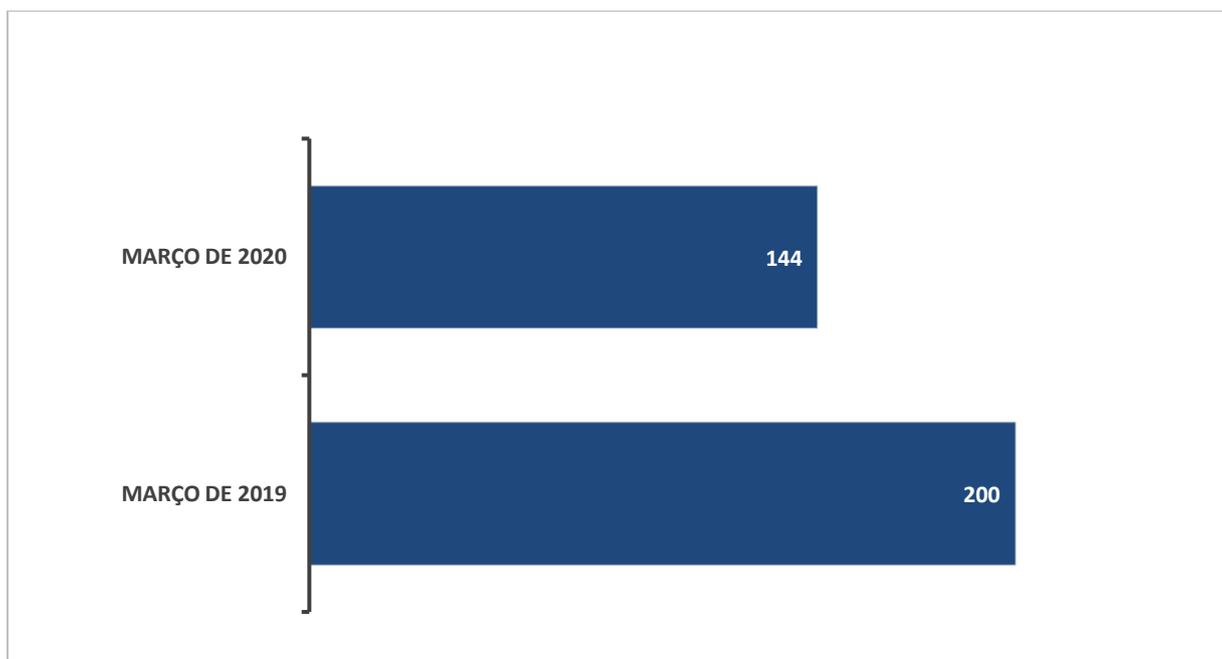
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 6 Recursos de "Primeira Instância"

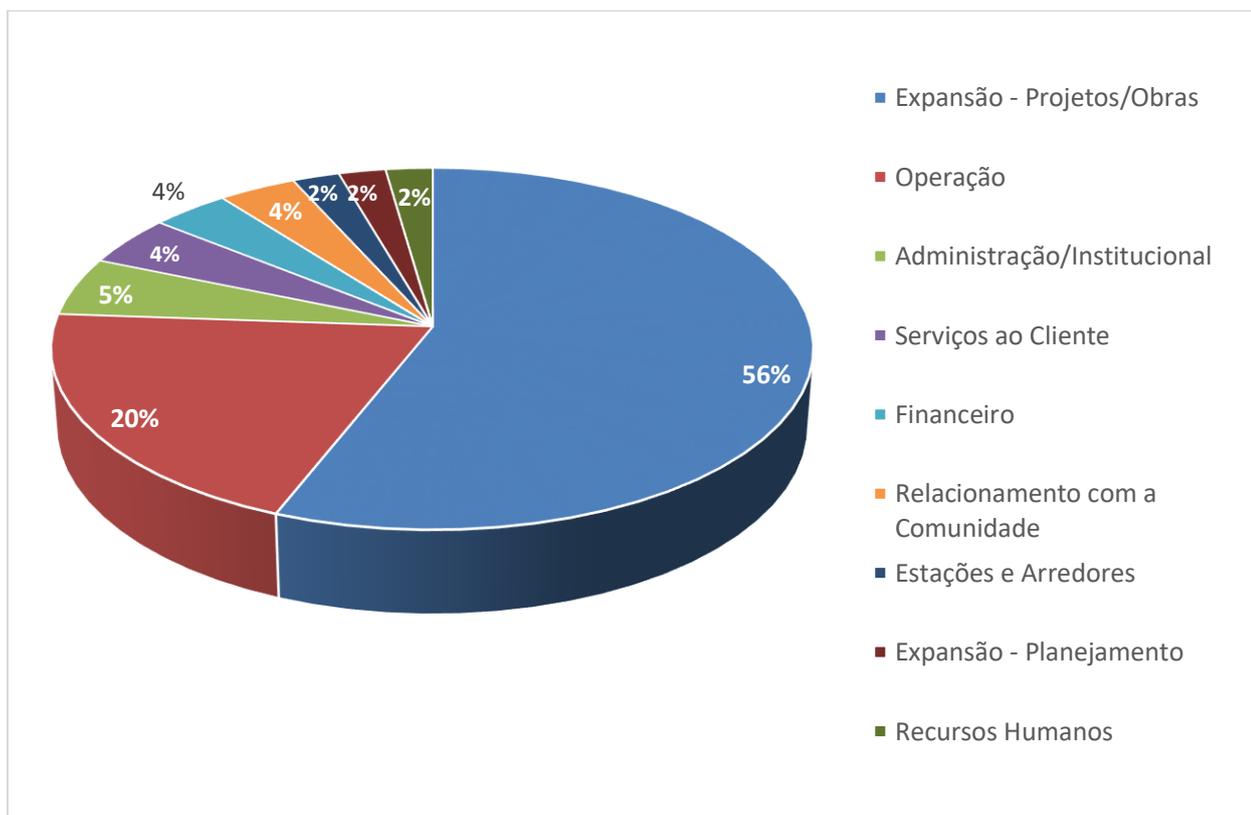
## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



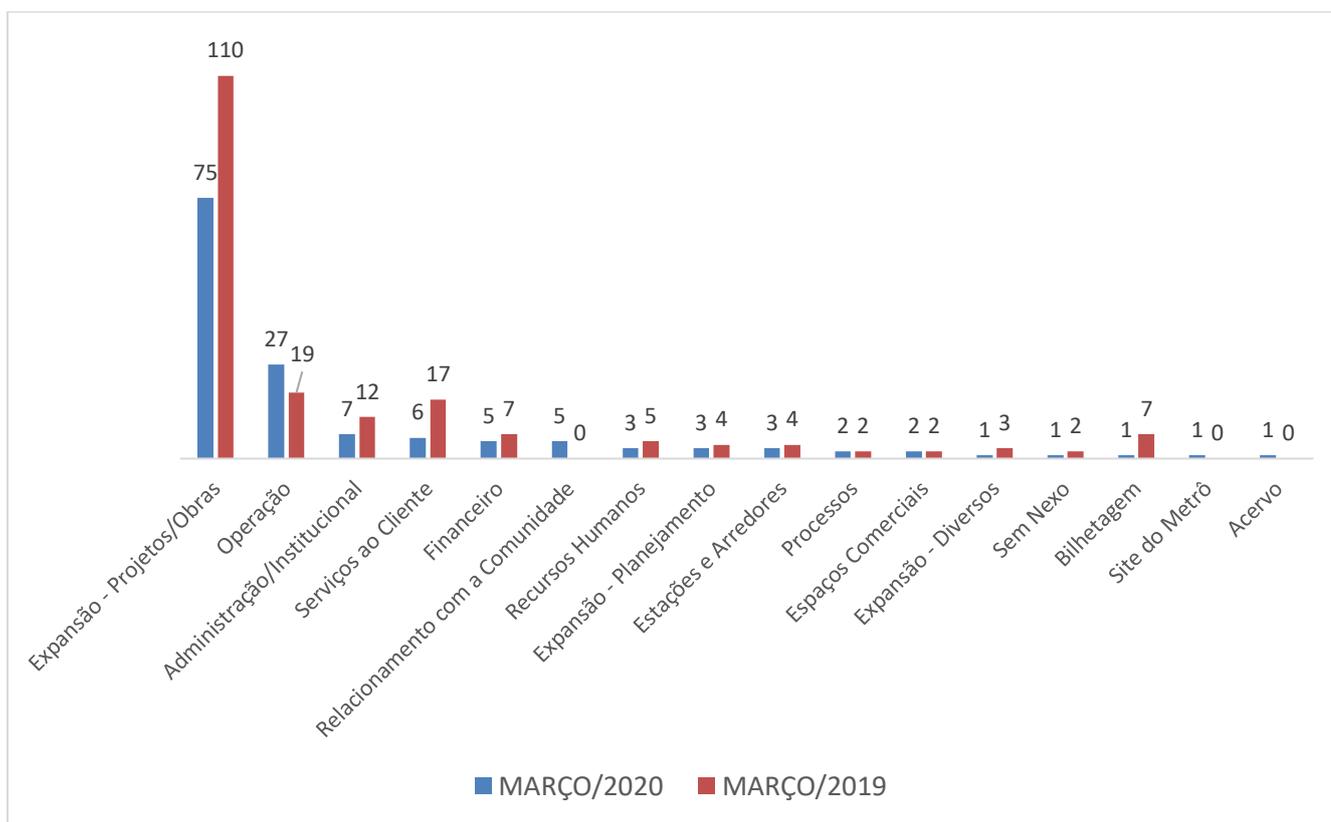
## DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



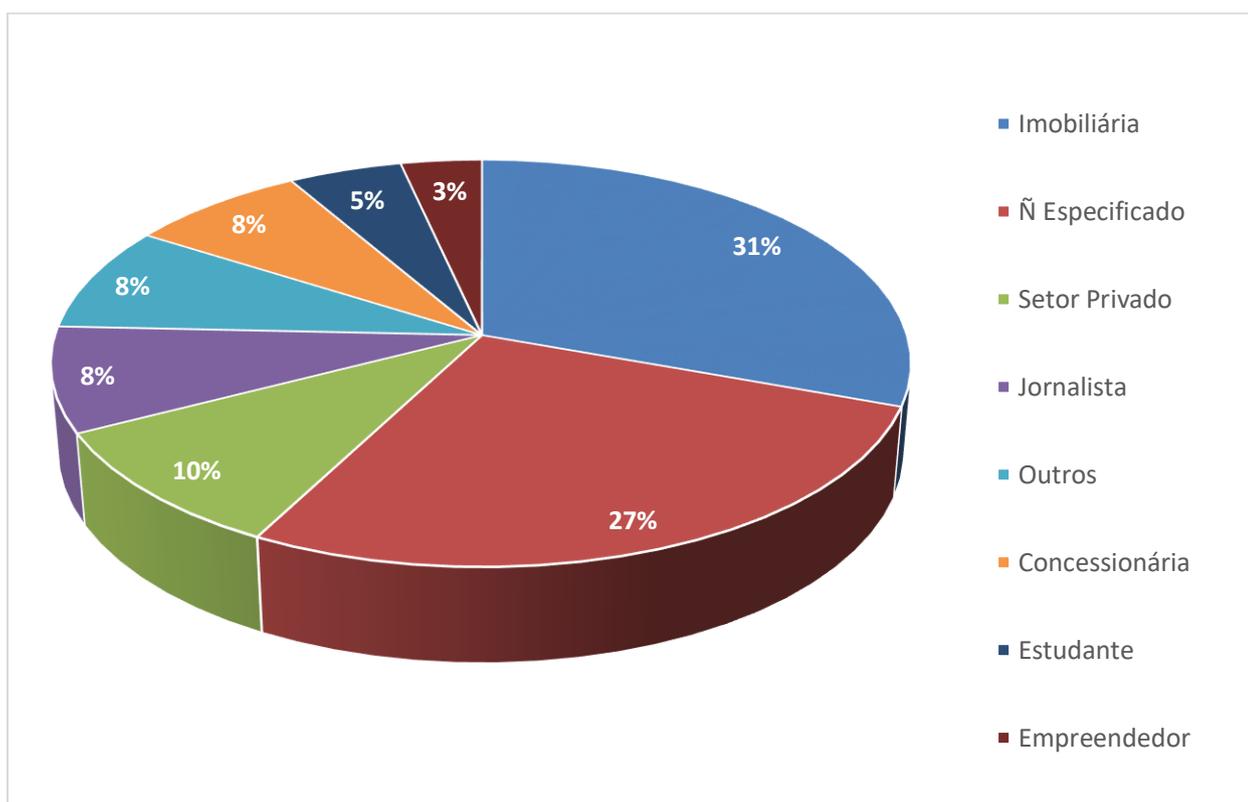
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## COMPARATIVO POR ASSUNTOS



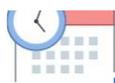
## PERFIL DOS SOLICITANTES



## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

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

## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



13,8  
dias

### Prazos Legais

---

20 dias

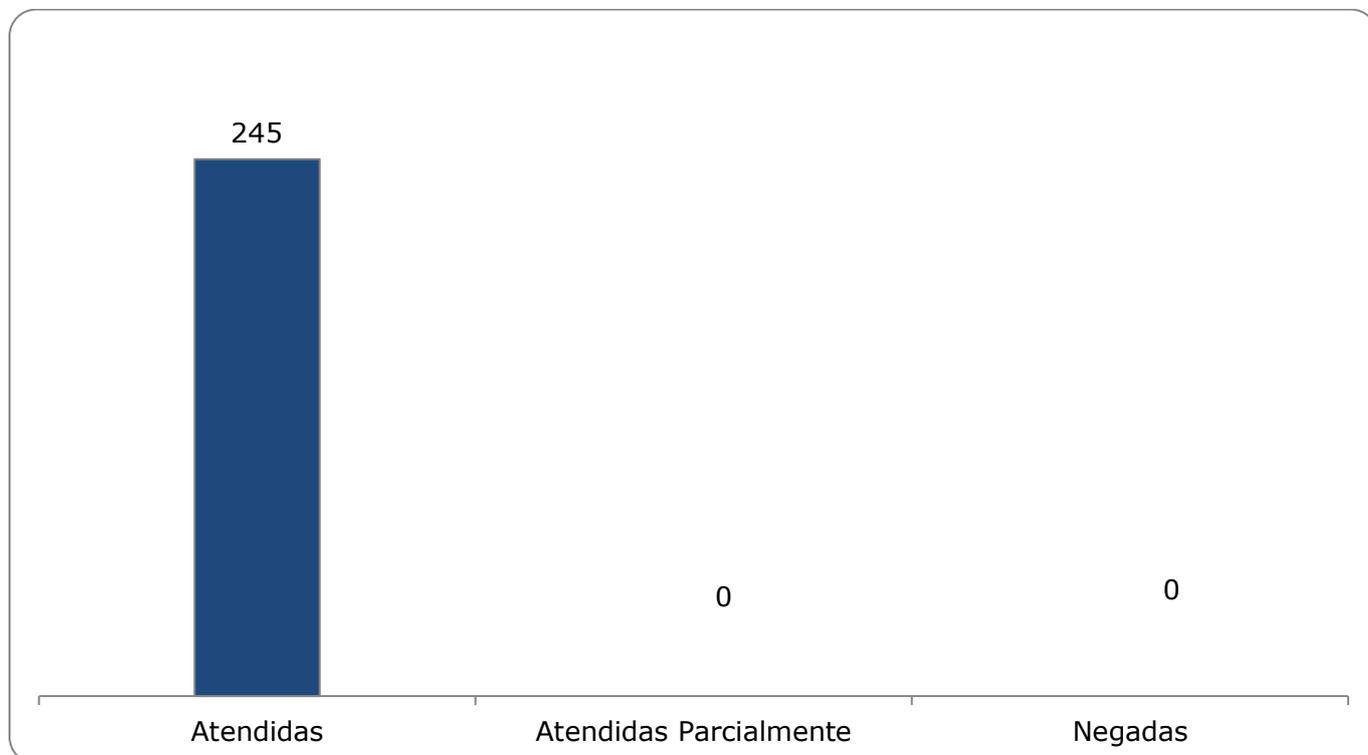
Prazo Total até 30  
dias

---

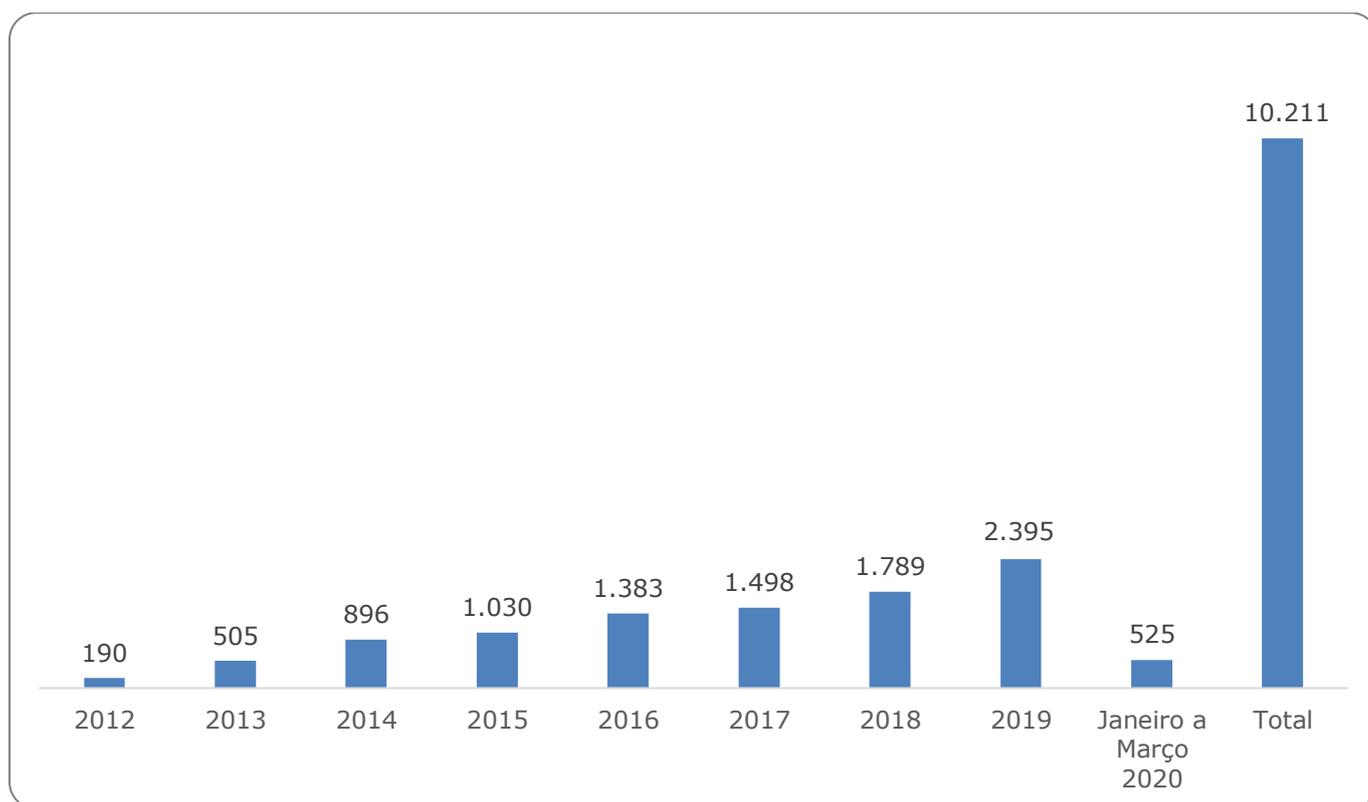
+10 dias - prorrogação

---

## 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

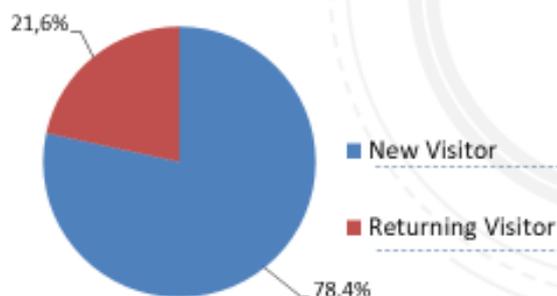
Março/2020

Usuários	2.837
----------	-------

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

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

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



2.521
-------

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**

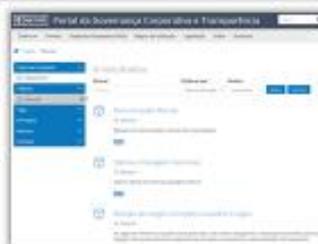
■ Distrito Federal **39**

■ 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