

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

FEVEREIRO/2021



## RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – FEVEREIRO/2021

### INTRODUÇÃO

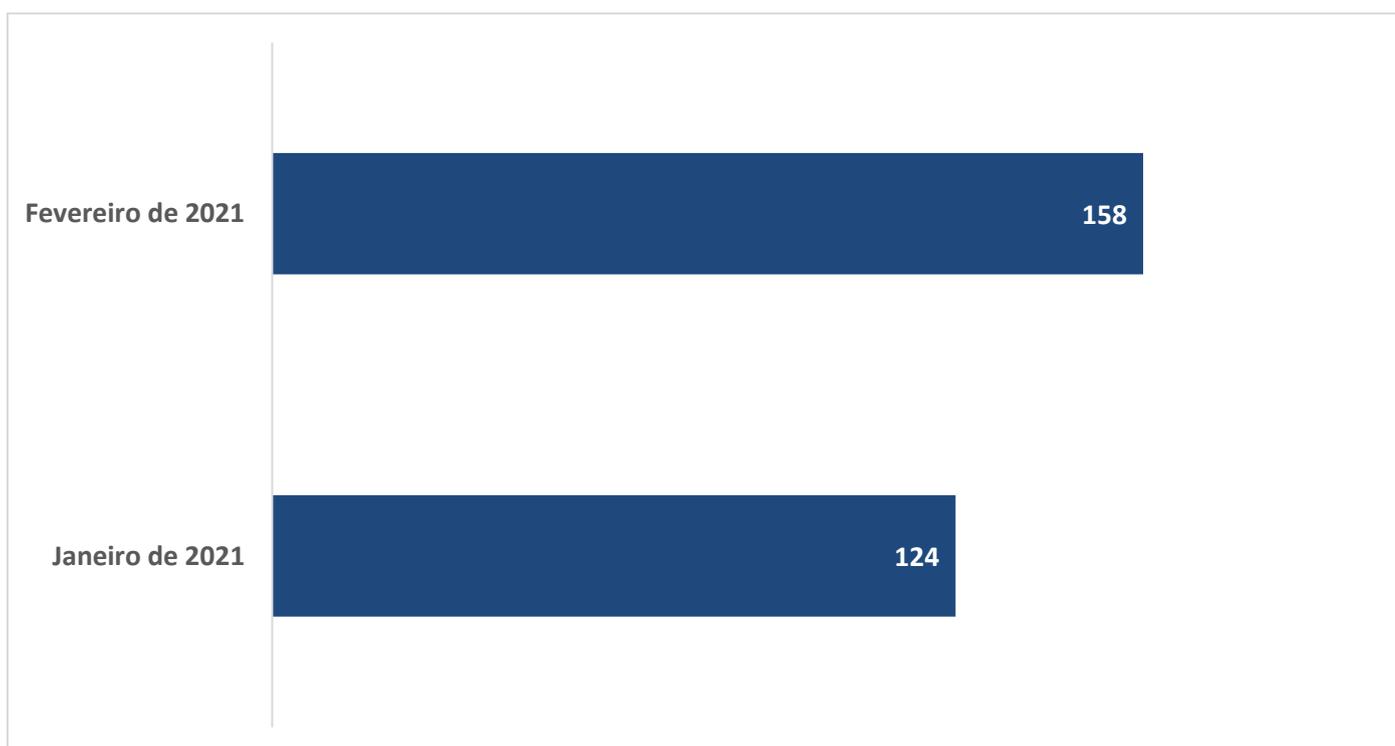
No mês de **Fevereiro**, o SIC realizou **158 atendimentos** com **1 Recurso** sendo que **10 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

FEVEREIRO/2021	QUANTIDADE
Atendimentos	158
Recurso	01

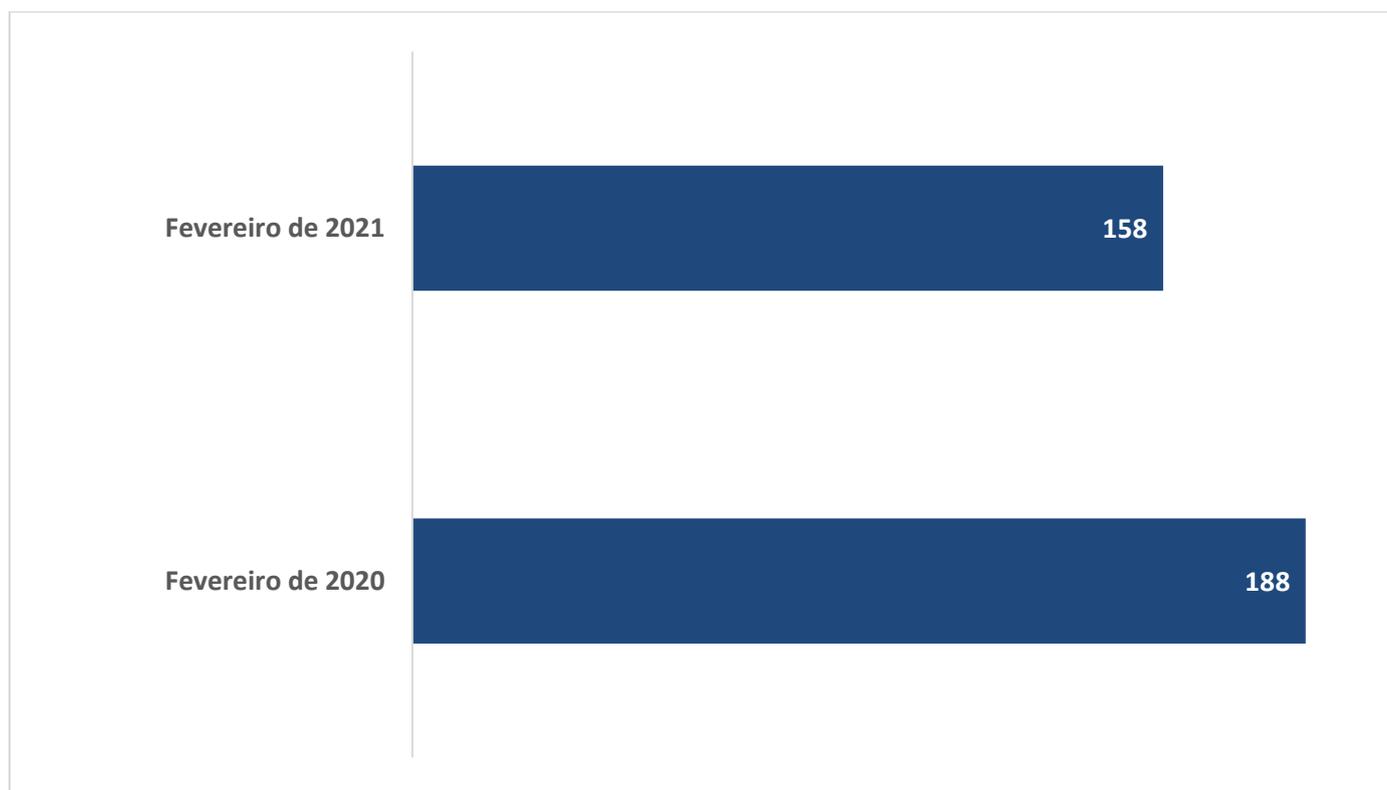
### TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 01 Recurso de "Primeira Instância"

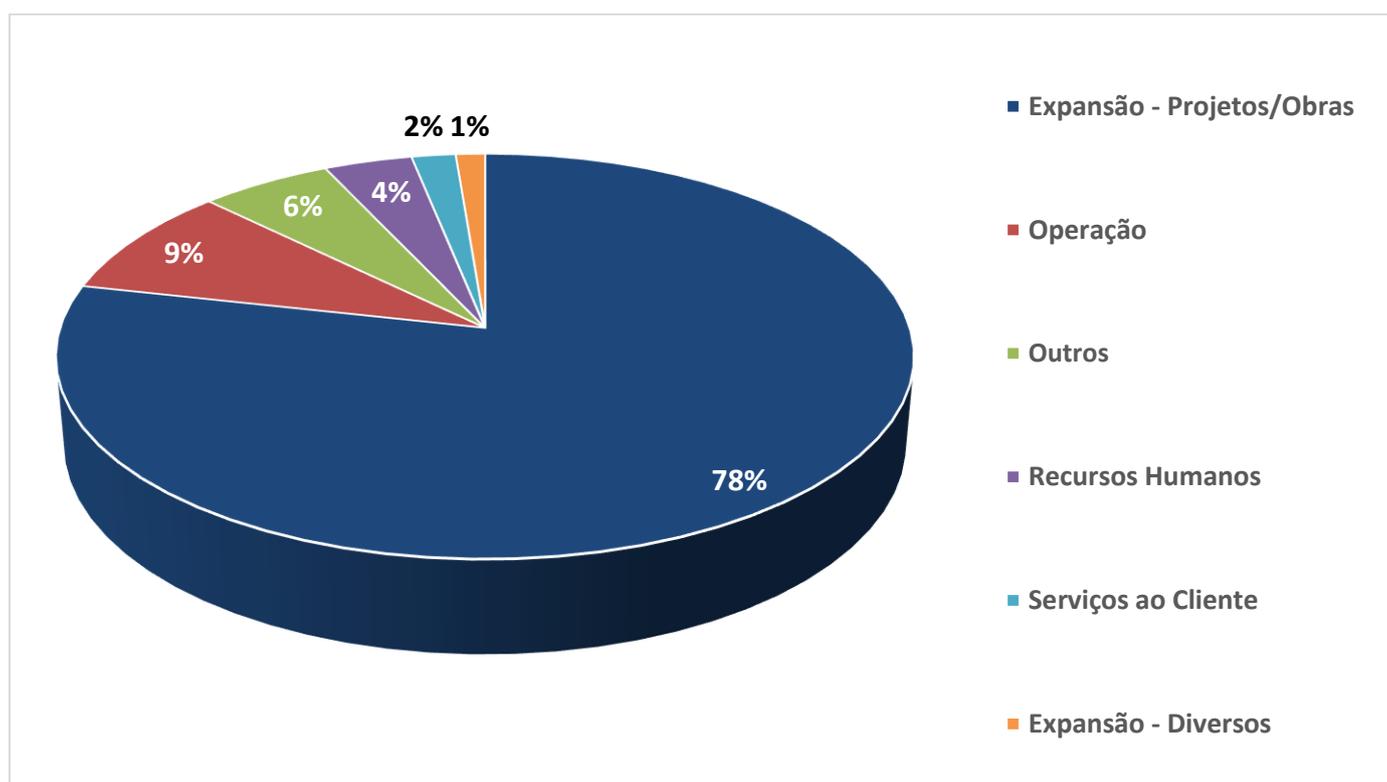
### DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



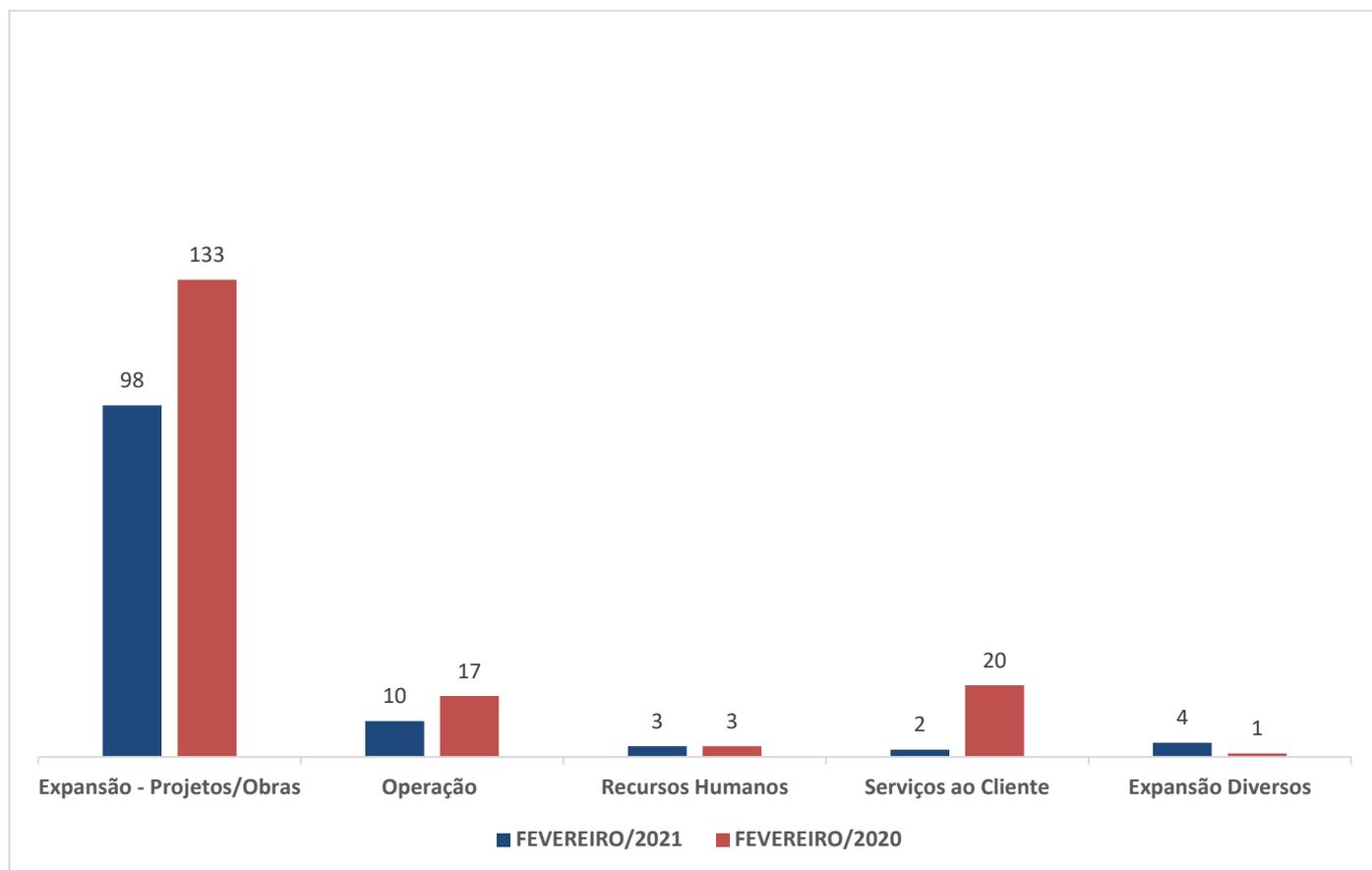
## DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



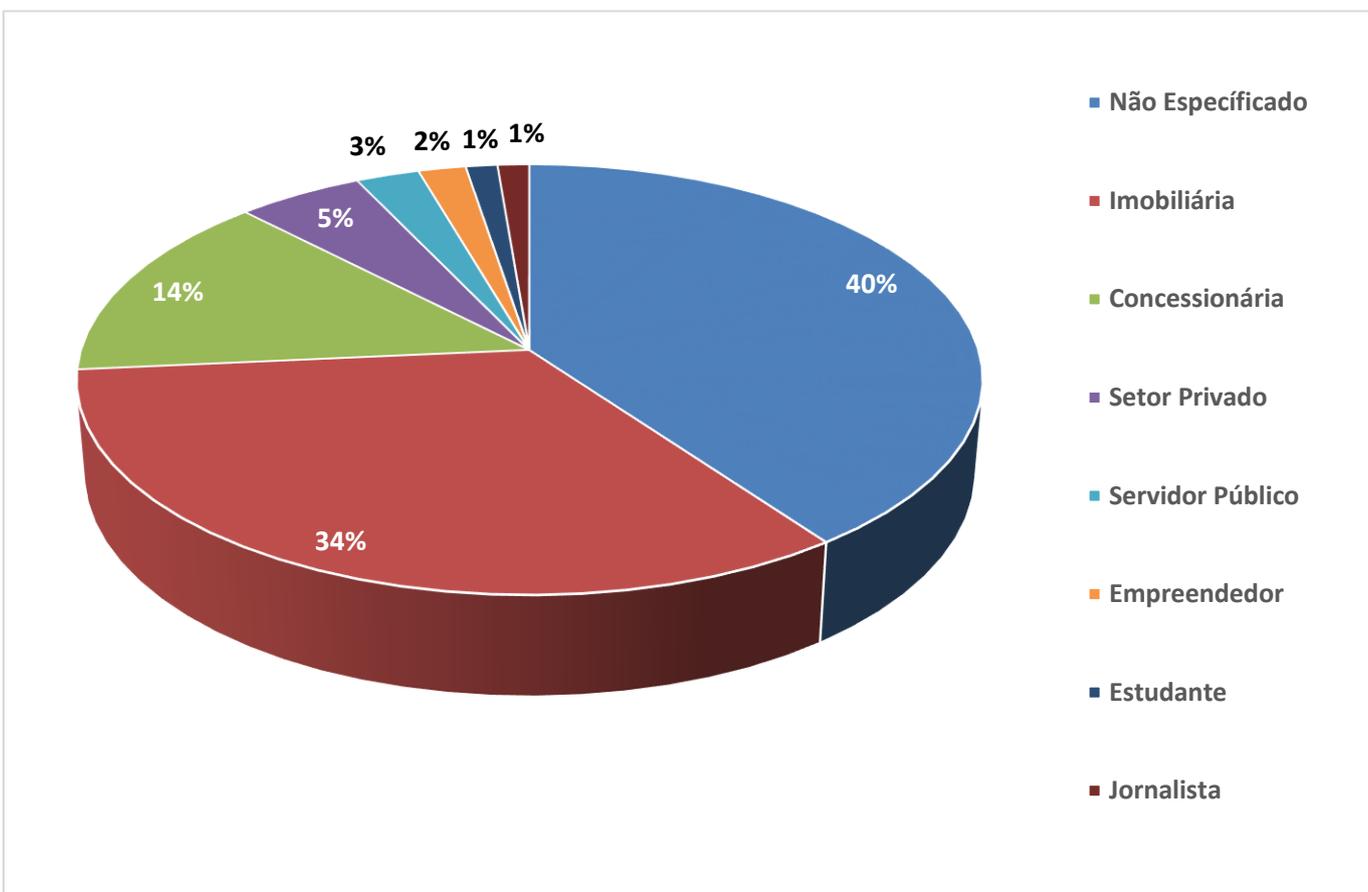
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR

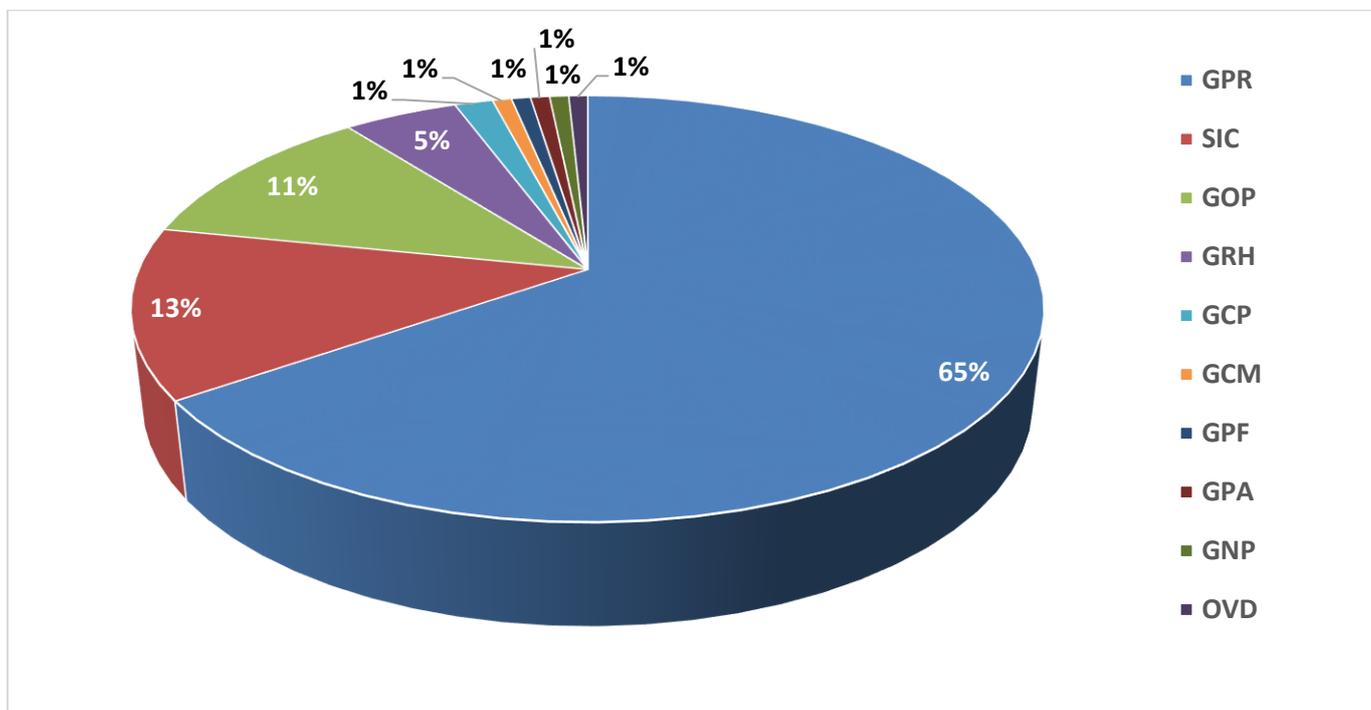


## PERFIL DOS SOLICITANTES



## GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que forneceram subsídios em FEVEREIRO foram GPR,SIC,GOP,GRH GCP, GCM, GPF,GPA, GNP e OVD.



### Legenda:

**GPR** – Gerência de Projetos

**SIC** – Serviços de Informação ao Cidadão

**GOP** – Gerência de Operações

GRH – Gerência de Recursos Humanos

**GCP** – Gerência de Contratações e Compras

**GCM** – Gerência de Comunicação e Marketing

**GPF** – Gerência de Planejamento Financeiro

**GPA** - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

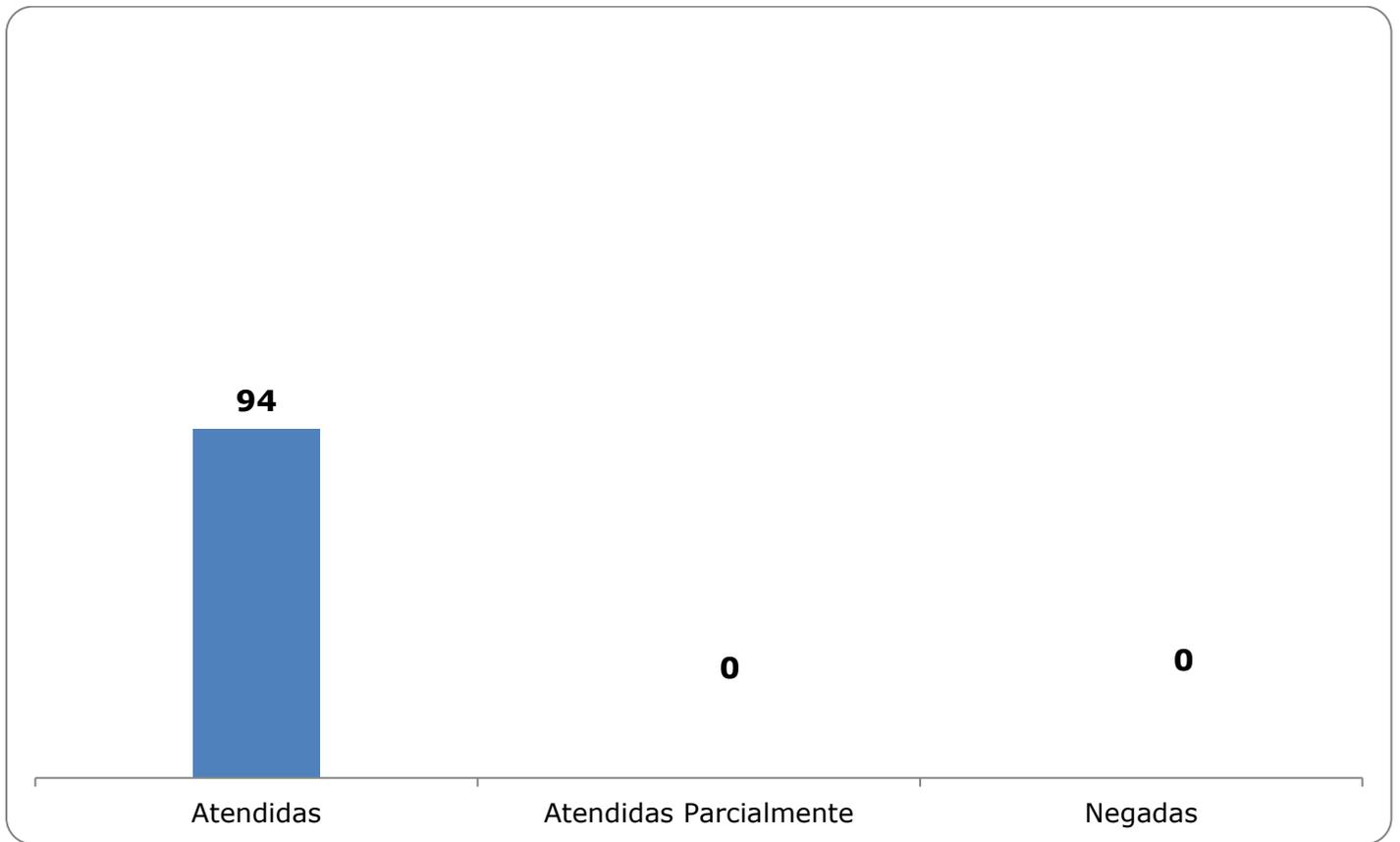
**GNP** - Gerência de Negócios Patrimoniais e Mídias Digitais

**OVD** - Ouvidoria

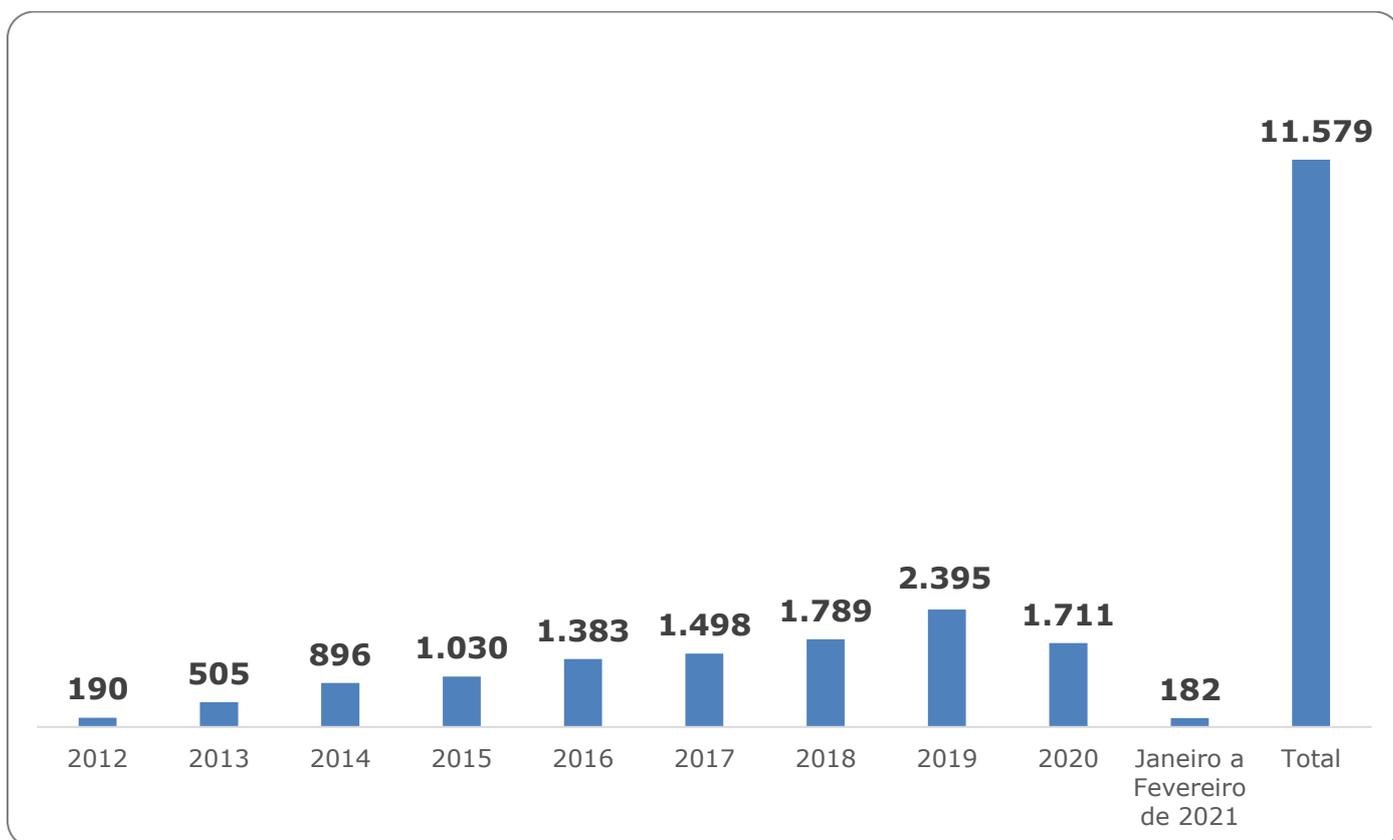
## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>124</b>
Desapropriações	66
Obras	57
<b>Operação</b>	<b>14</b>
Ocorrências	7
<b>Recursos Humanos</b>	<b>6</b>
Relatórios Operacionais	4
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>3</b>
Apoio a estudantes	3
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>2</b>
Procedimento Operacional	2
Concursos	2
Plano de Carreira	2
Contratos	1
<b>Cultura</b>	<b>1</b>
Programação Cultural	1
Cronograma/Prazos	1
Licenciamento Ambiental	1
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>1</b>
Mapa Rede Futura	1
Projetos Cívicos	1
<b>Fale Conosco</b>	<b>1</b>
Operação	1
<b>Financeiro</b>	<b>1</b>
Negócios	1
Pesquisa de satisfação do usuário	1
<b>Outros</b>	<b>1</b>
outros	1
<b>Processos</b>	<b>1</b>
Licitatórios	1
Quadro de Empregados	1
Salários de Funcionários	1
<b>Sem Nexó</b>	<b>1</b>
	1
<b>Site do Metrô</b>	<b>1</b>
Expansão	1
<b>Administração/Institucional</b>	<b>1</b>
<b>Total Geral</b>	<b>158</b>

## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



**14,7**  
**dias**

### Prazos Legais

---

**20 dias**

**Prazo Total até 30 dias**

---

**+10 dias - prorrogação**

---

# RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – FEVEREIRO/2021

## INTRODUÇÃO

Durante o mês de Fevereiro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **2.806** visitas, com uma média de **100** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **14.299** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **01/02/2021**, com **143** visitantes.

Relatório Analytics

## Análise Geral

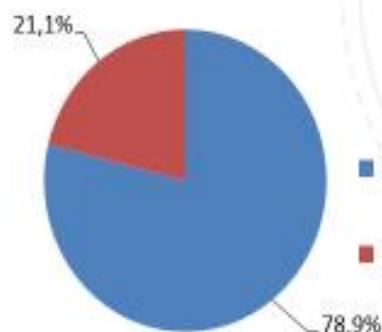
Fevereiro/2021

Usuários	2.285
----------	-------

Visualizações de Páginas	14.299
--------------------------	--------

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

Média de Páginas por Sessão	4,23
-----------------------------	------



New Visitor	2.025
-------------	-------

Returning Visitor	541
-------------------	-----

## *Origem: Países*

■ Brasil	<b>2.164</b>
■ EUA	<b>62</b>
■ Desconhecido	<b>8</b>
■ Reino Unido	<b>7</b>
■ Canadá	<b>6</b>

## *Origem: Estados*

■ São Paulo	<b>1.871</b>
■ Minas Gerais	<b>57</b>
■ Rio de Janeiro	<b>46</b>
■ Distrito Federal	<b>37</b>
■ Paraná	<b>28</b>

## PÁGINAS MAIS VISITADAS

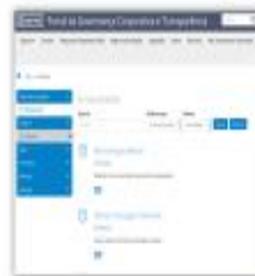
Relatório Analytics

# Páginas mais visitadas

Fevereiro/2021

home

Visualizações: 1763  
Tempo Médio: 00:00:34



peçoal

Visualizações: 560  
Tempo Médio: 00:00:12

relatório-de-expansão-  
obras-e-modernização

Visualizações: 1407  
Tempo Médio: 00:01:05



desapropriações-33

Visualizações: 399  
Tempo Médio: 00:00:28

demanda

Visualizações: 856  
Tempo Médio: 00:01:44



Elaborado por: GTI/TE5/CSS