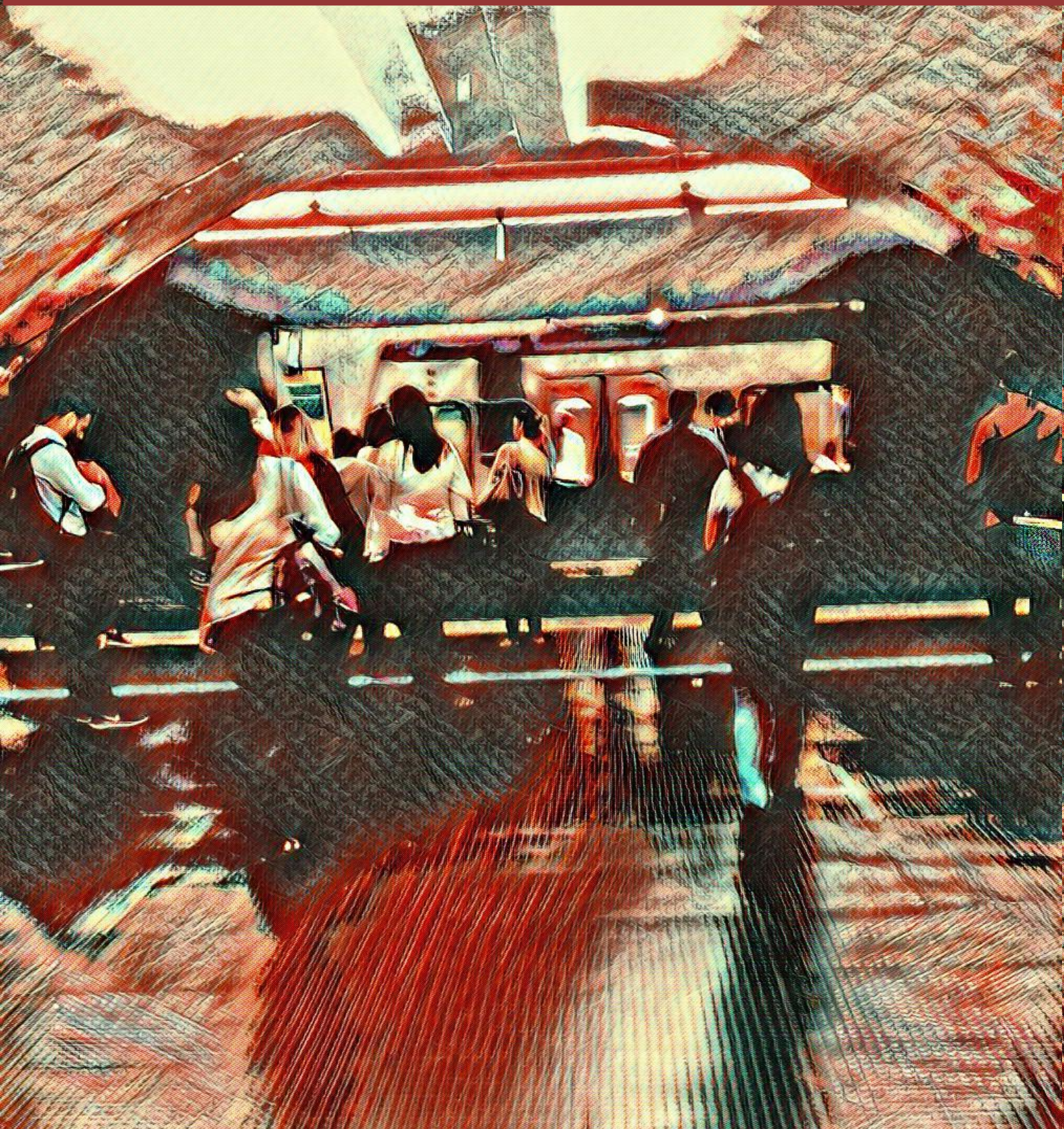


RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

MAIO/2020



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – MAIO/2020

INTRODUÇÃO

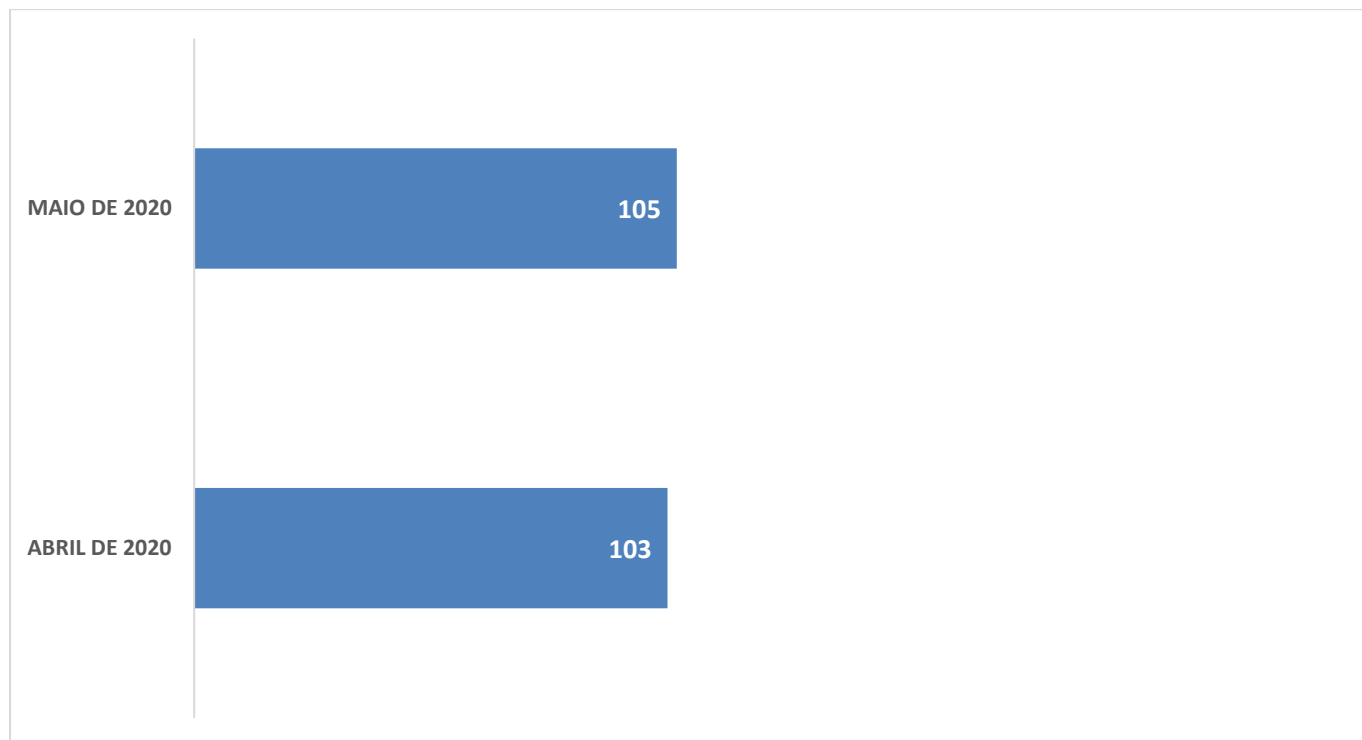
No mês de Maio , o SIC realizou **105 atendimentos** com **1 Recurso**, sendo que **12 áreas** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

MAIO/2020	QUANTIDADE
Atendimentos	105
Recurso	1

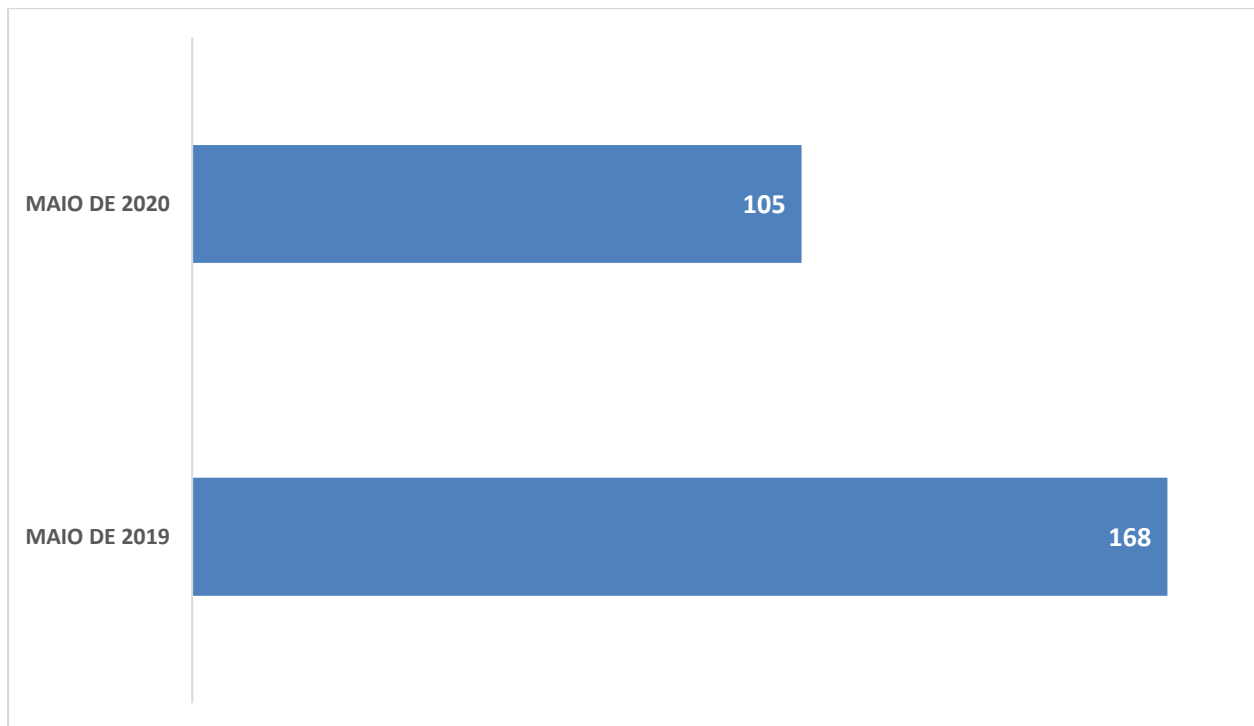
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 1 Recurso de “Primeira Instância”

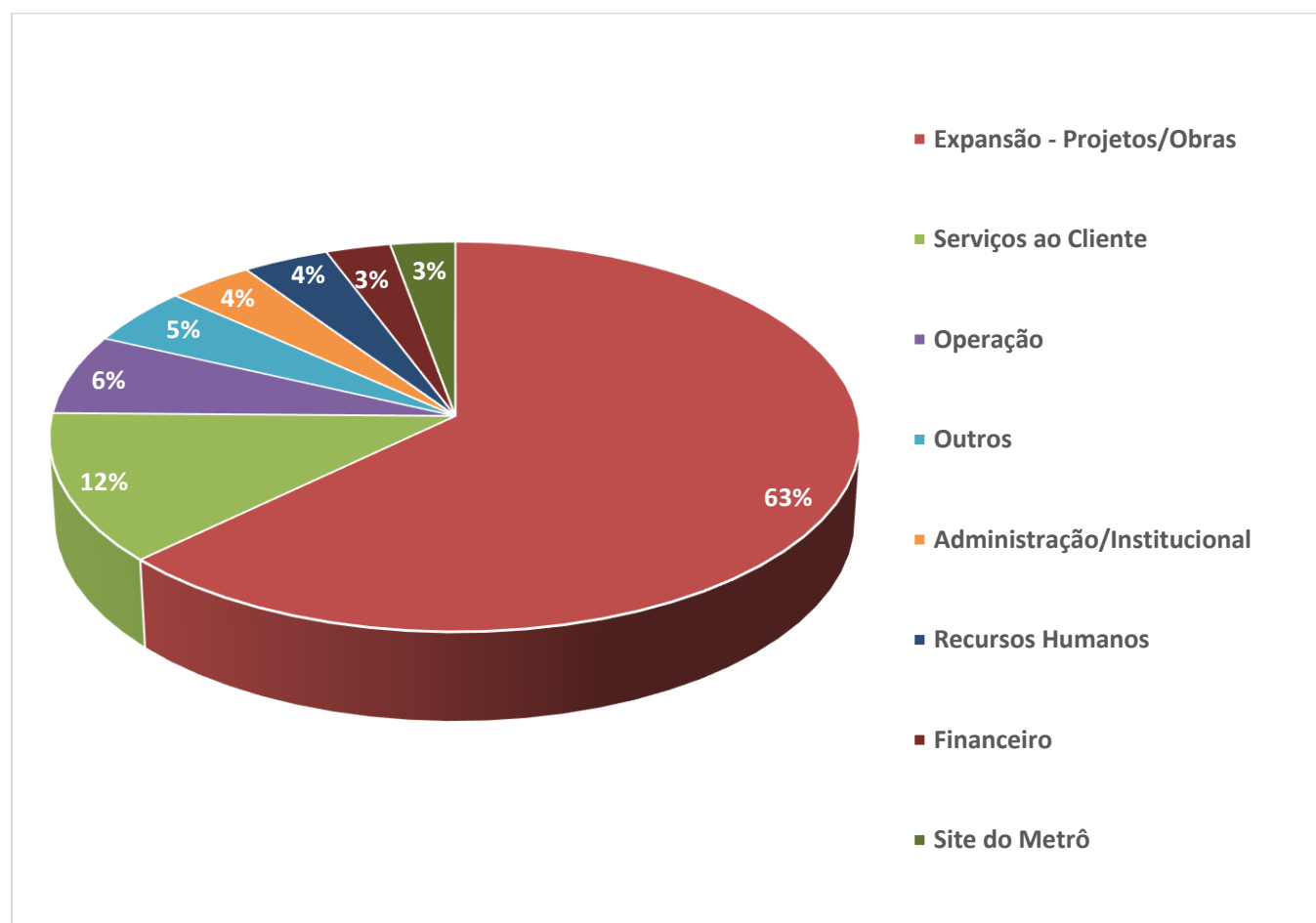
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



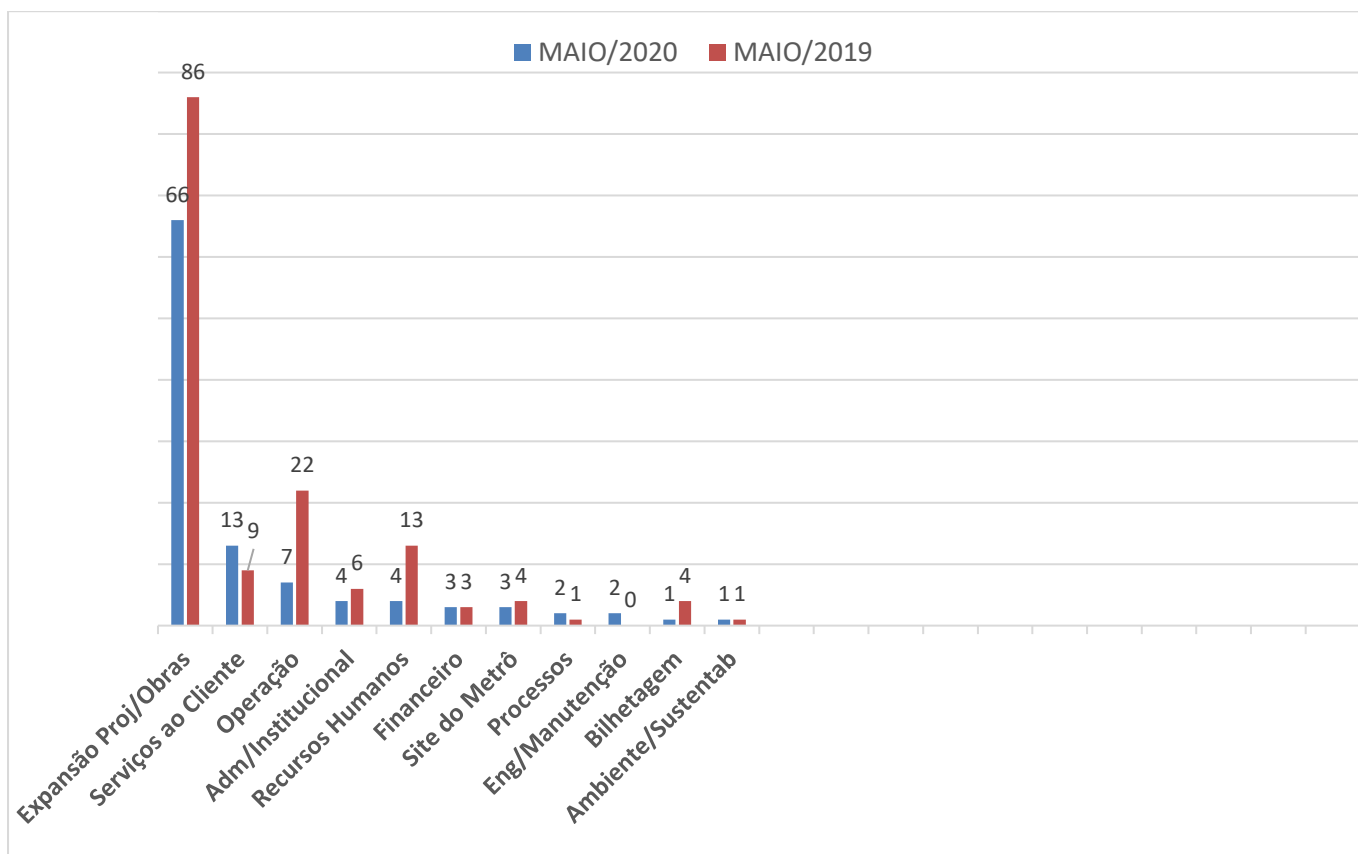
DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



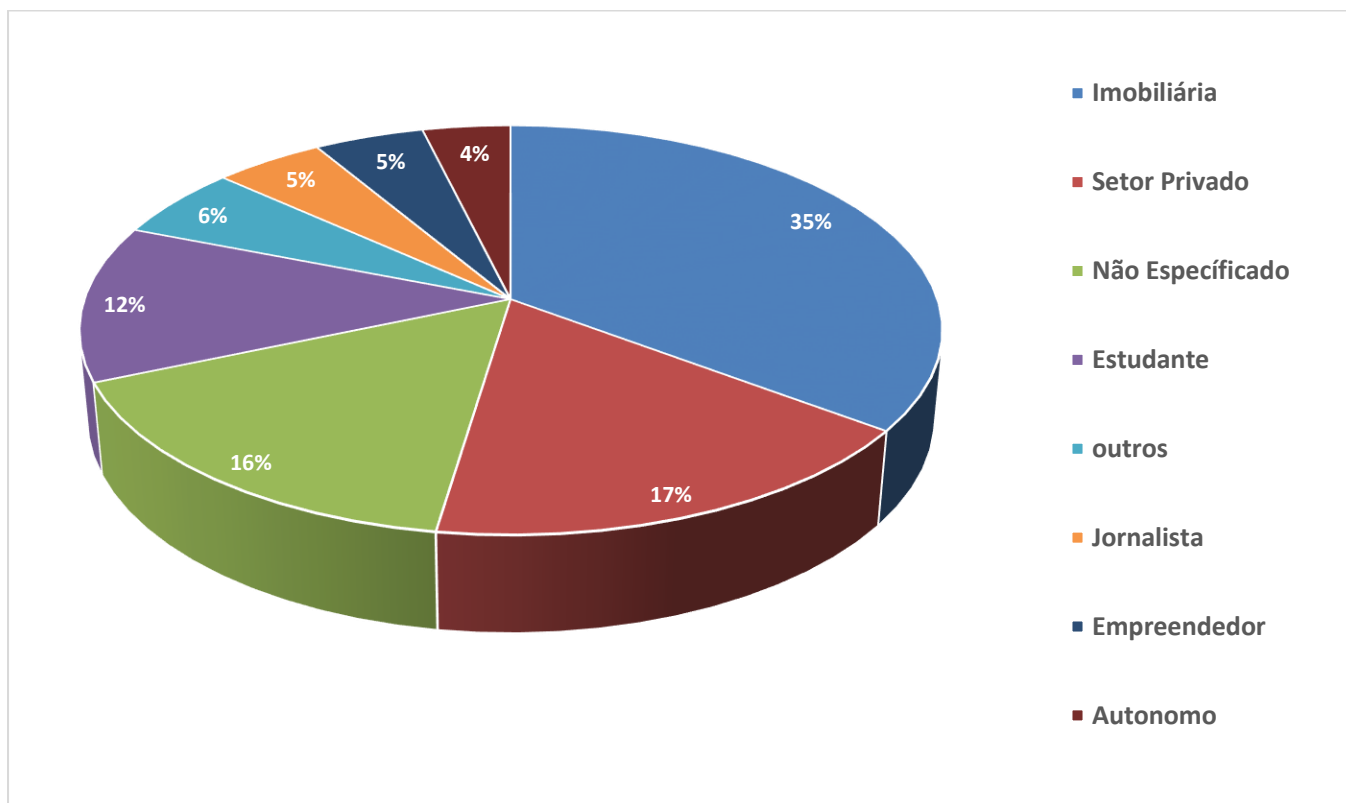
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS

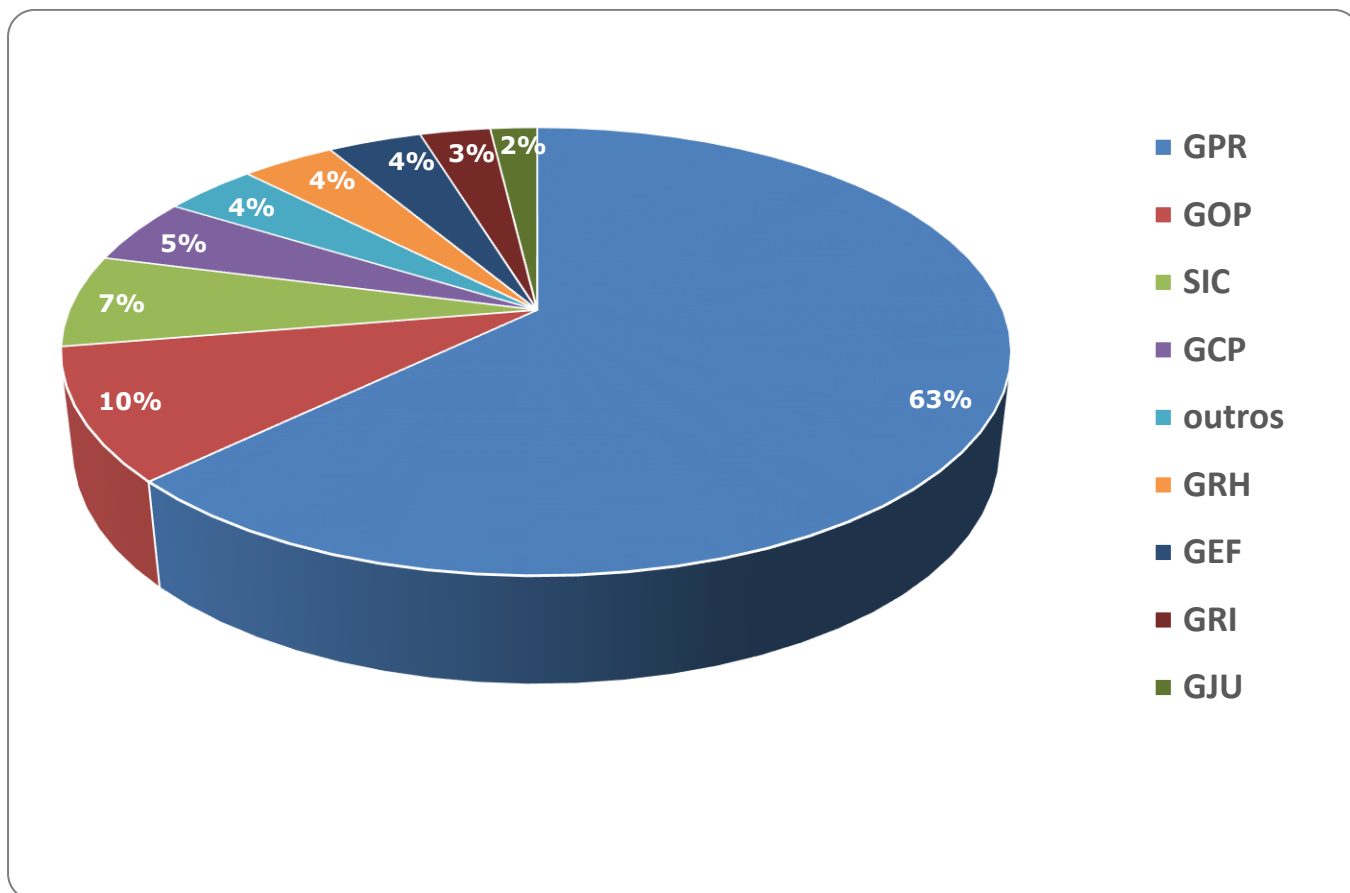


PERFIL DOS SOLICITANTES



ÁREAS SUBSIDIADORAS

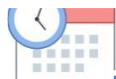
As gerências que mais forneceram subsídios em MAIO foram GPR, GOP, SIC, GCP, GRH, GEF, GRI E GJU



RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

Expansão - Projetos/Obras	66
Desapropriações	40
Obras	26
Serviços ao Cliente	13
Achados e Perdidos	1
Apoio a estudantes	12
Operação	7
Ocorrências	1
Procedimento Operacional	2
Relatórios Operacionais	4
Recursos Humanos	4
Certidões/Declarações	1
Concursos	1
Quadro de Empregados	1
Salários de Funcionários	1
Administração/Institucional	4
Contratos	4
Site do Metrô	3
Empresa	2
Informações Rápidas/Outras	1
Financeiro	3
Execução Orçamentária	3
Processos	2
Judiciais	1
Licitatórios	1
Engenharia/Manutenção	1
Outros	1
Bilhetagem	1
Bilhetes Gratuitos	1
Meio Ambiente e Sustentabilidade	1
Empresa	1
Total Geral	105

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



9,7
dias

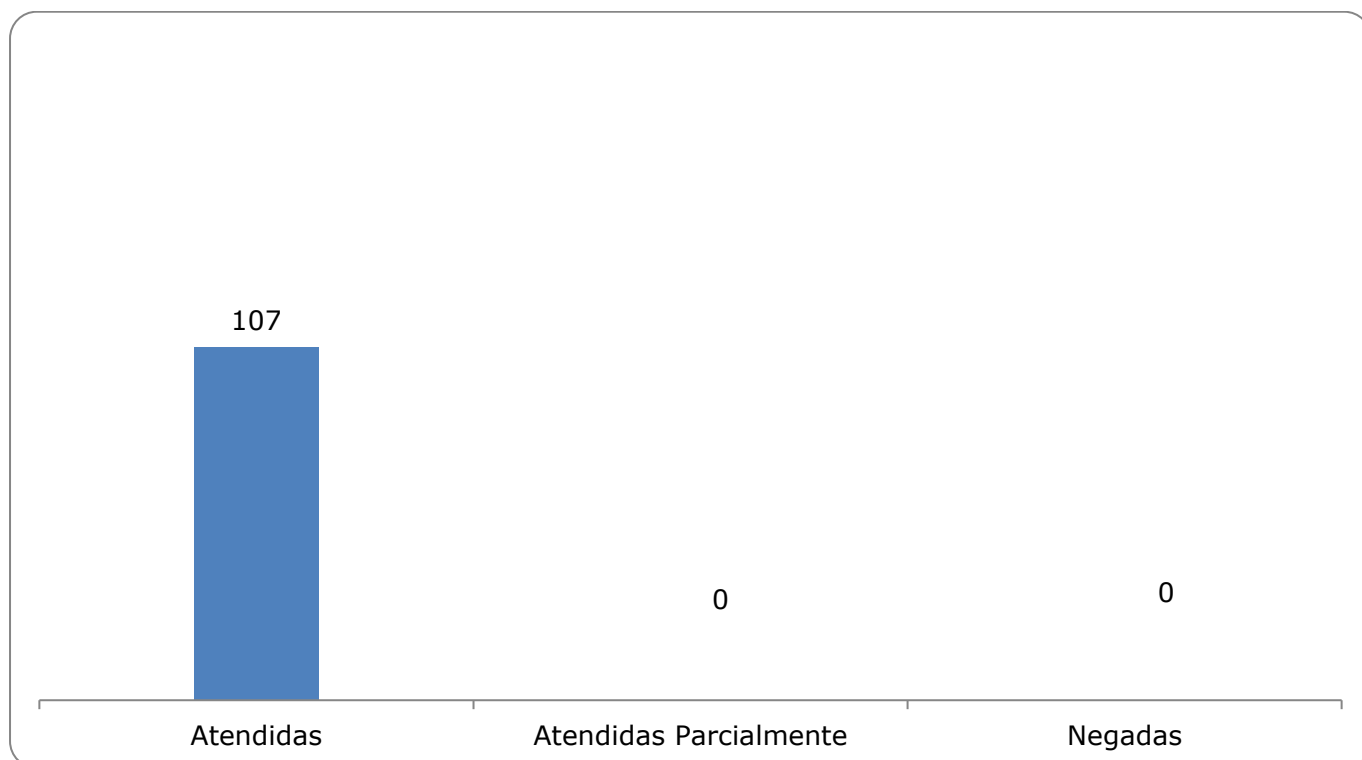
Prazos Legais

20 dias

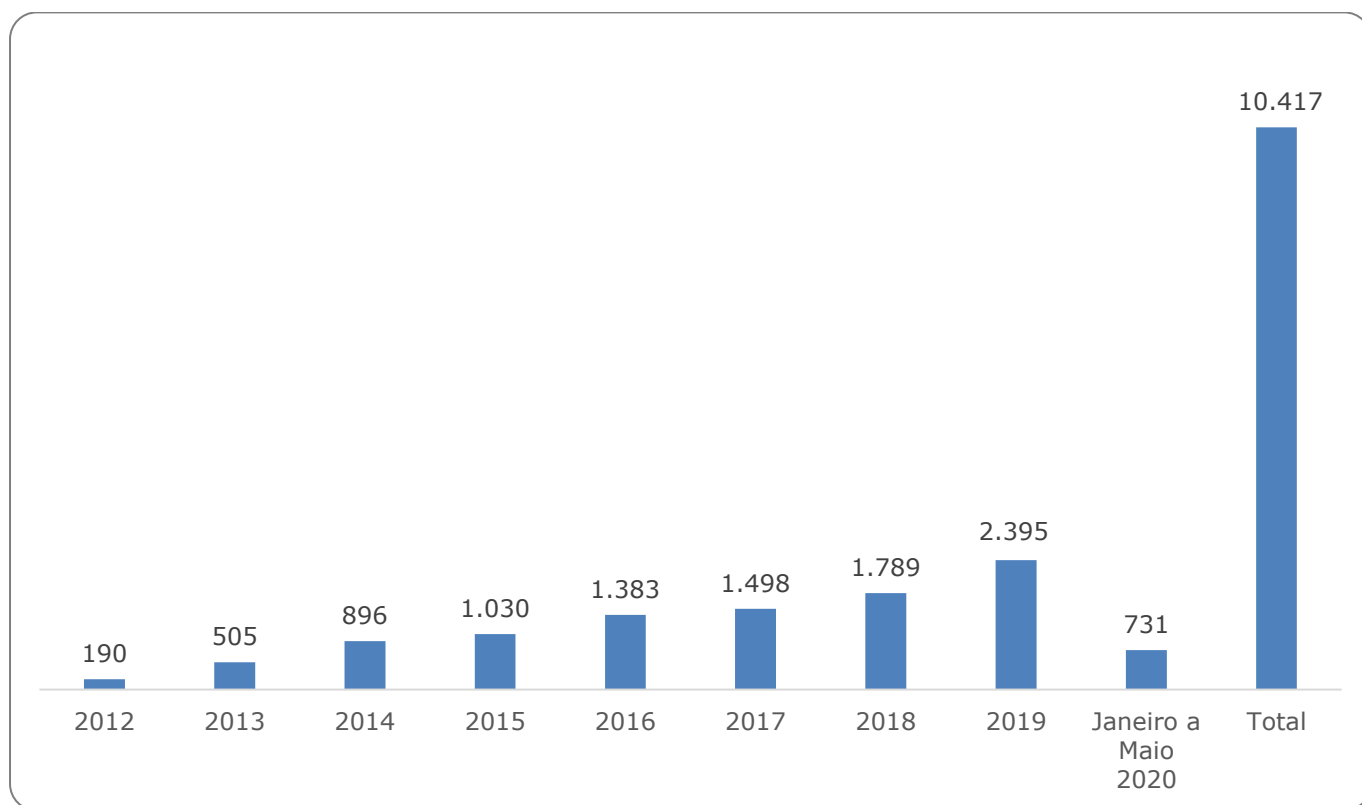
Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



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

INTRODUÇÃO

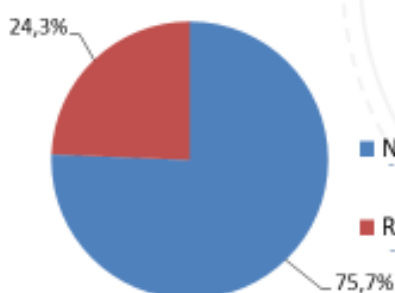
Durante o mês de **Maio**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **2.811** visitas, com uma média de **90** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **2.2.32** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **15/05/2020**, com **138** visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

Maio/2020

Usuários	2.232
Visualizações de Páginas	16.037
Duração Média por Sessão	00:03:06
Média de Páginas por Sessão	4,78



New Visitor

1.954

Returning Visitor

528

Origem: Países

■ Brasil	2.017
■ EUA	162
■ Reino Unido	7
■ Alemanha	5
■ Portugal	5

Origem: Estados

■ São Paulo	1.796
■ Rio de Janeiro	50
■ Minas Gerais	33
■ Paraná	21
■ Distrito Federal	19

PÁGINAS MAIS VISITADAS

Páginas mais visitadas

Maio/2020

home

Visualizações: 2.052
Tempo Médio: 00:00:29



Pessoal

Visualizações: 557
Tempo Médio: 00:00:17



Demanda

Visualizações: 1120
Tempo Médio: 00:01:40



Informações Covid-19

Visualizações: 427
Tempo Médio: 00:00:35



Relatório de Expansão- Obras e modernização

Visualizações: 936
Tempo Médio: 00:01:03



Elaborado por: GTI/TIS/CSS

