

JUNHO/2020

MARCO/2020

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



# RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – JUNHO/2020

## INTRODUÇÃO

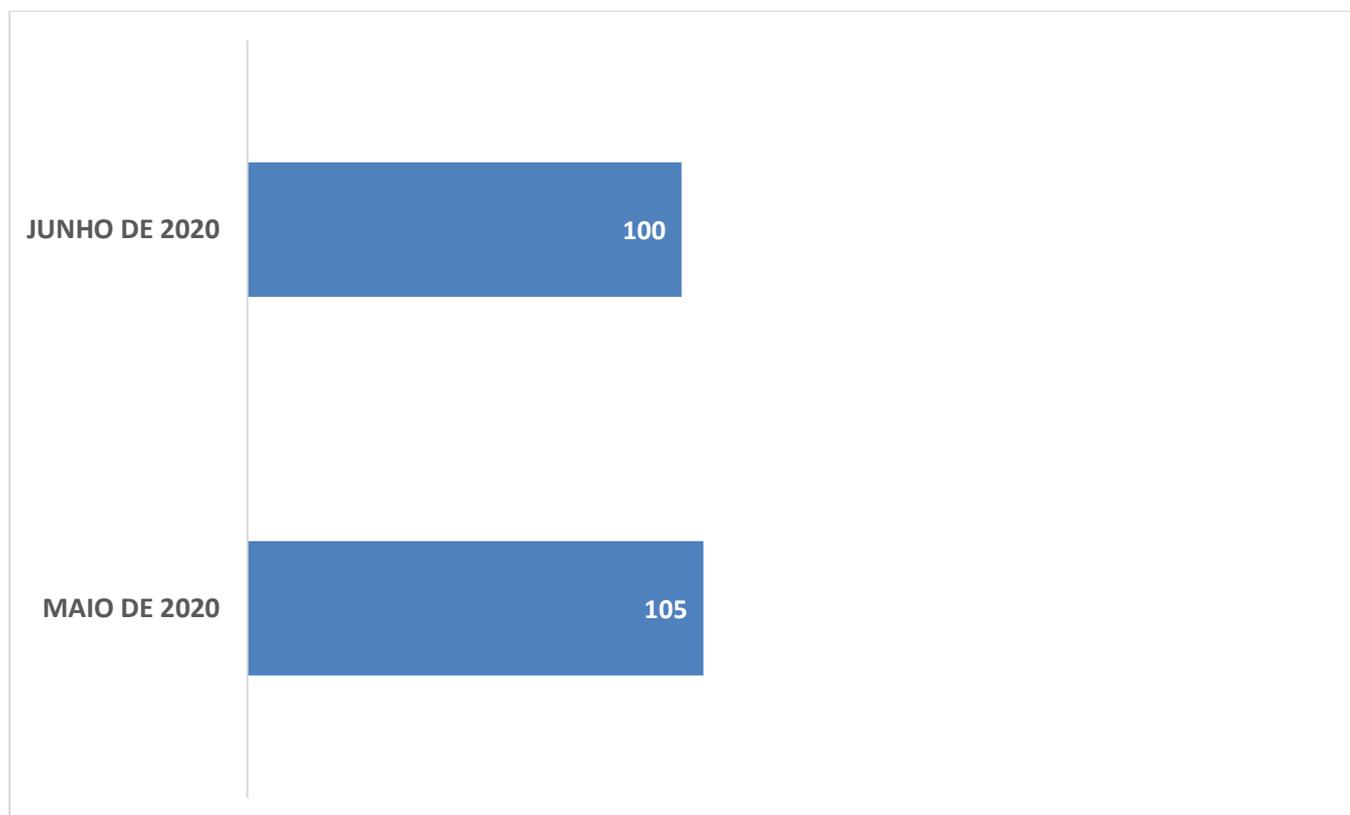
No mês de **Junho**, o SIC realizou **100 atendimentos** com **3 Recursos**, sendo que **17 áreas** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

| JUNHO/2020          | QUANTIDADE |
|---------------------|------------|
| <b>Atendimentos</b> | <b>100</b> |
| <b>Recursos</b>     | <b>3</b>   |

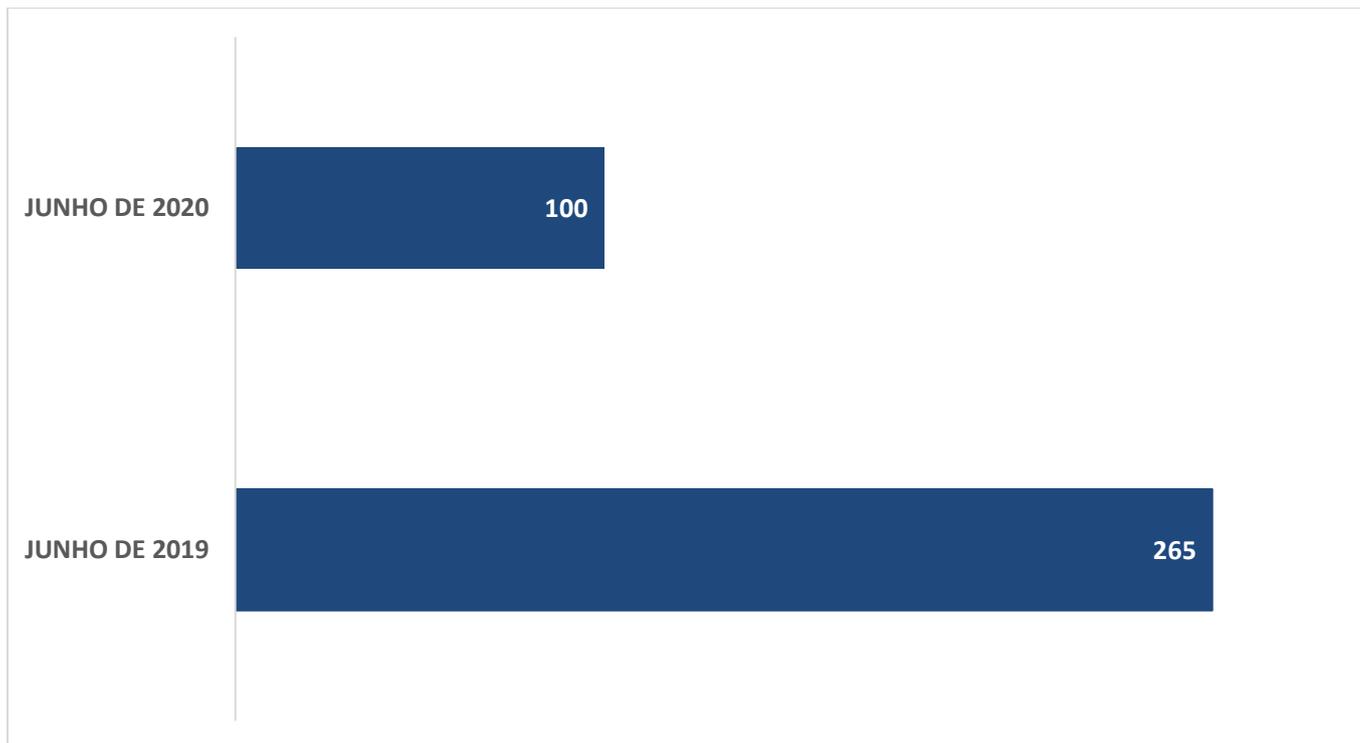
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- **3** Recursos de "Primeira Instância"

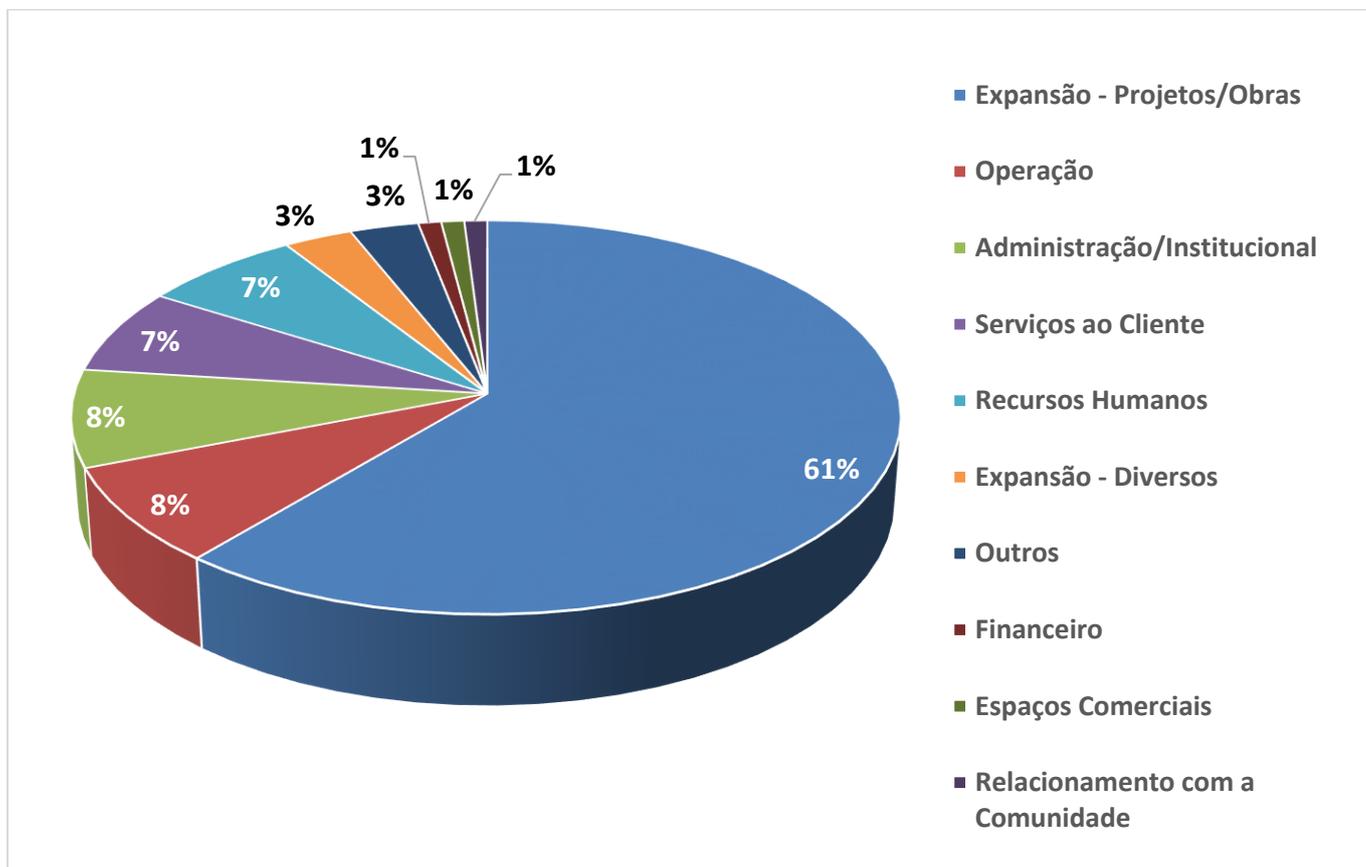
## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



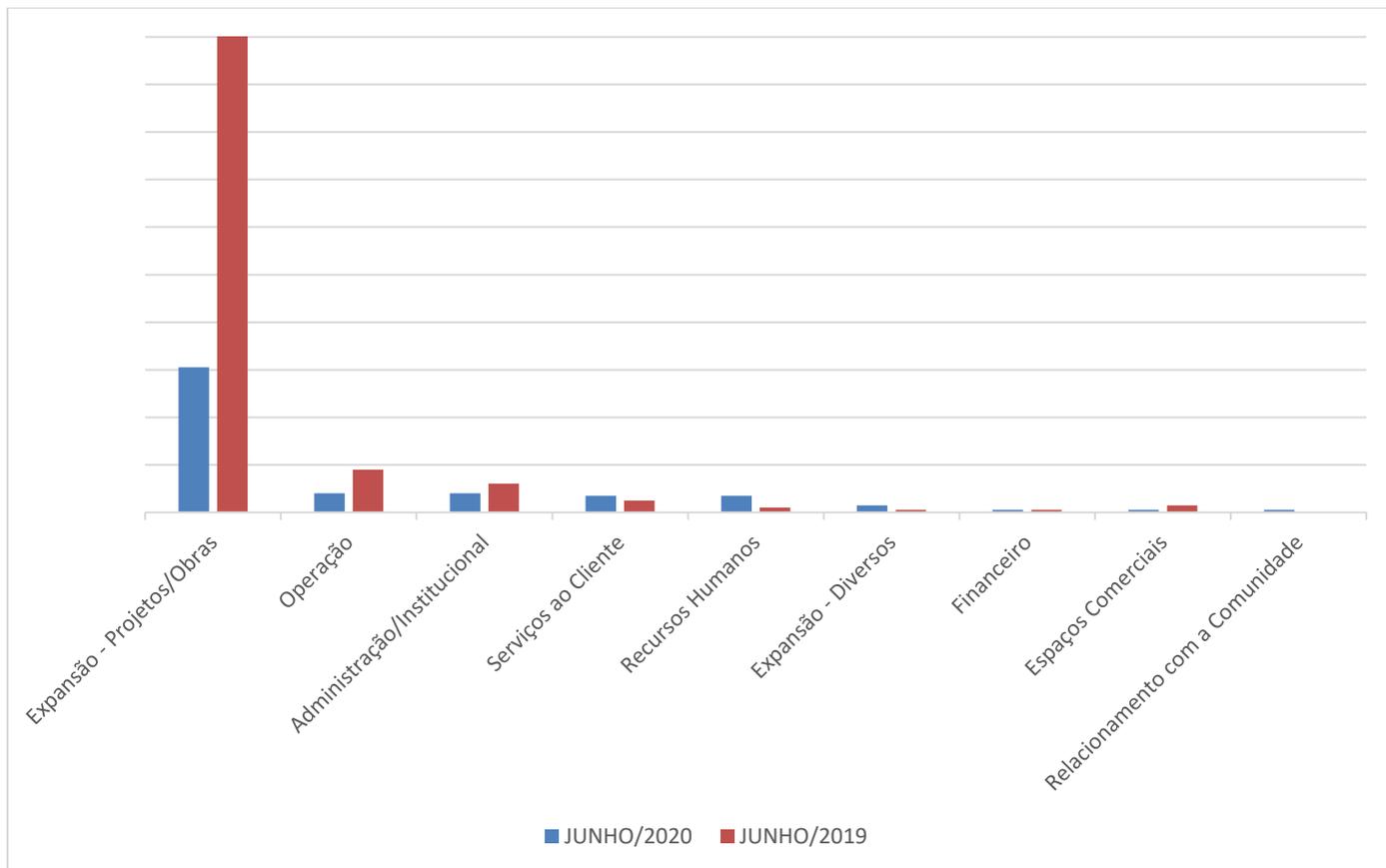
## DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



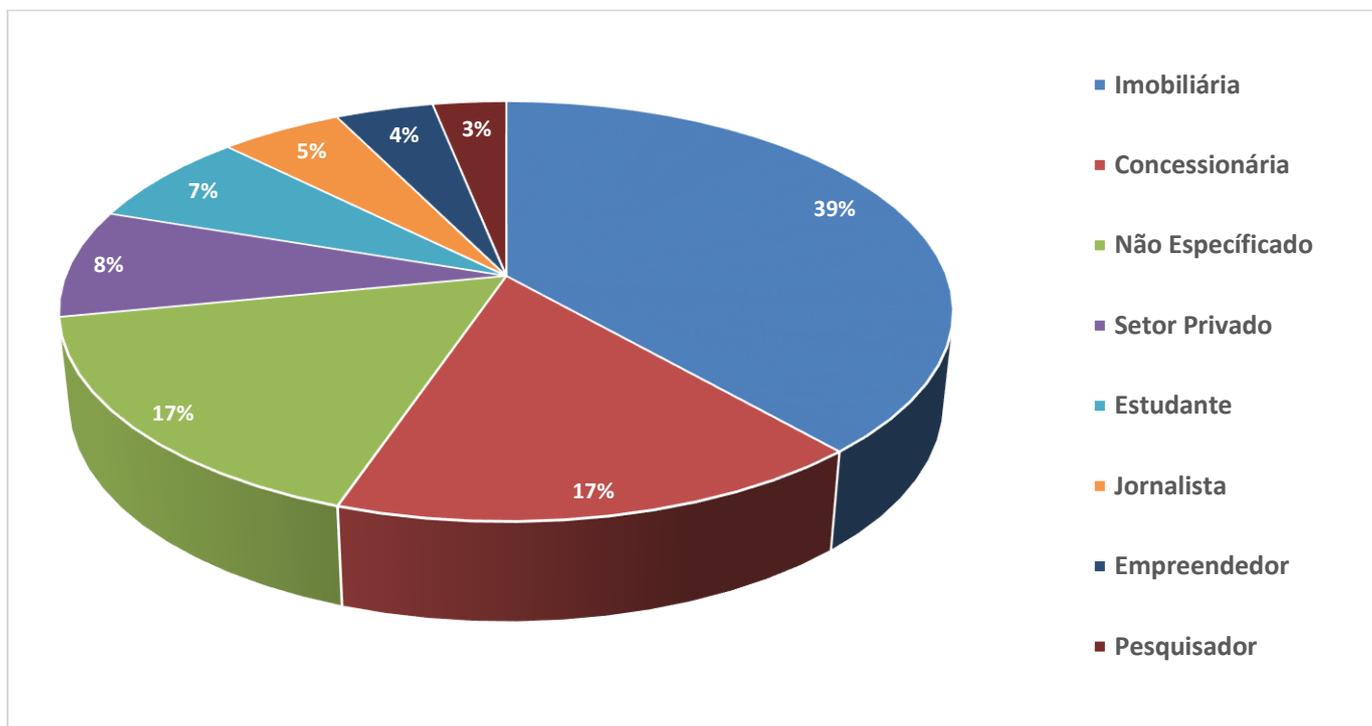
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR

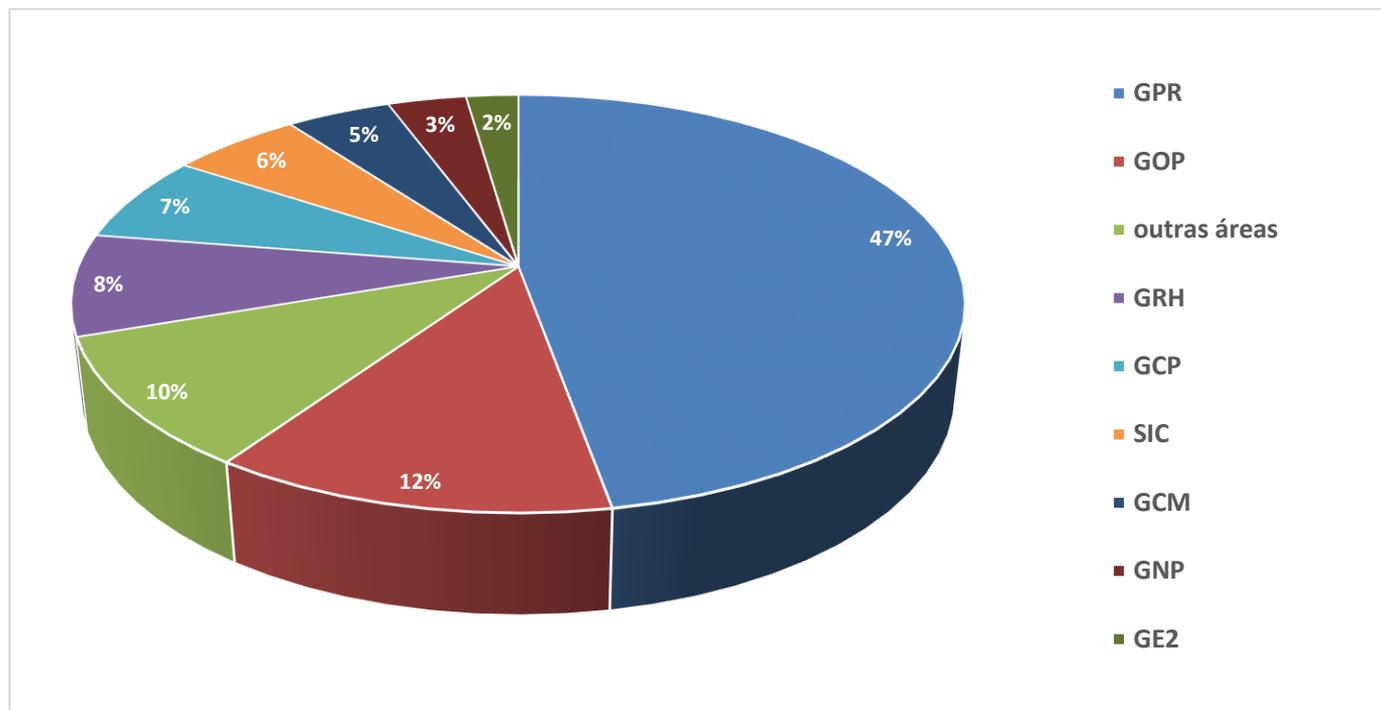


## PERFIL DOS SOLICITANTES



## ÁREAS SUBSIDIADORAS

As gerências que mais forneceram subsídios em JUNHO foram GPR, GOP, GRH, GCP, SIC, GCM, GNP e GE2



## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

|   |            |
|---|------------|
| <b>Expansão - Projetos/Obras</b>        | <b>61</b>  |
| Desapropriações                         | 21         |
| Obras                                   | 40         |
| <b>Operação</b>                         | <b>8</b>   |
| Pesquisa de satisfação do usuário       | 1          |
| Relatórios Operacionais                 | 7          |
| <b>Administração/Institucional</b>      | <b>8</b>   |
| Contratos                               | 6          |
| Convênios                               | 1          |
| Relatório da Administração              | 1          |
| <b>Serviços ao Cliente</b>              | <b>7</b>   |
| Apoio a estudantes                      | 7          |
| <b>Recursos Humanos</b>                 | <b>7</b>   |
| Certidões/Declarações                   | 1          |
| Concursos                               | 1          |
| Negociações Sindicais                   | 1          |
| Quadro de Empregados                    | 2          |
| Salários de Funcionários                | 1          |
| Segurança do Trabalho                   | 1          |
| <b>Expansão - Diversos</b>              | <b>3</b>   |
| Cronograma/Prazos                       | 1          |
| Outros                                  | 2          |
| <b>Financeiro</b>                       | <b>1</b>   |
| Negócios                                | 1          |
| <b>Espaços Comerciais</b>               | <b>1</b>   |
| Outros                                  | 1          |
| <b>Relacionamento com a Comunidade</b>  | <b>1</b>   |
| Desapropriações                         | 1          |
| <b>Outros</b>                           | <b>1</b>   |
| <b>Processos</b>                        | <b>1</b>   |
| Licitatórios                            | 1          |
| <b>Meio Ambiente e Sustentabilidade</b> | <b>1</b>   |
| Relacionamento com o Público            | 1          |
| <b>Total Geral</b>                      | <b>100</b> |

## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



13  
dias

### Prazos Legais

---

20 dias

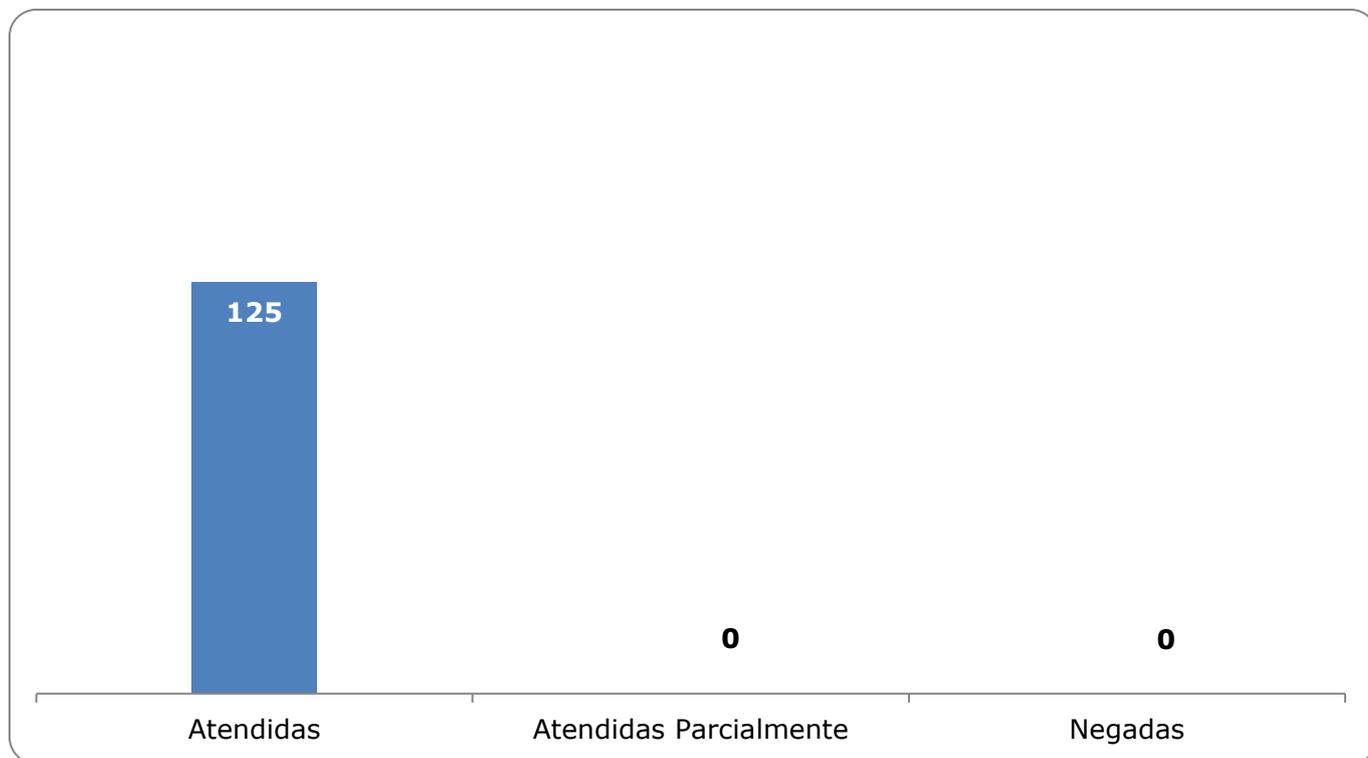
Prazo Total até 30  
dias

---

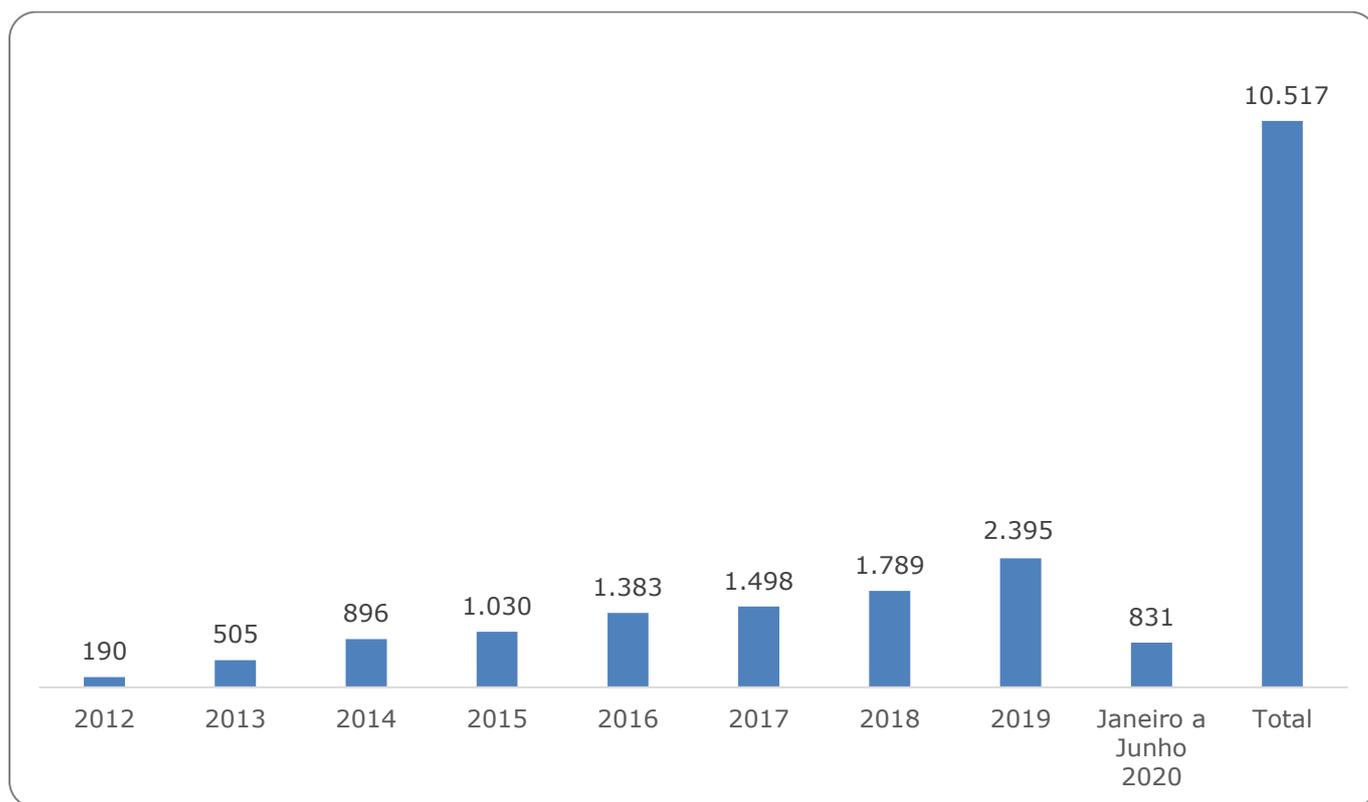
+10 dias - prorrogação

---

## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



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

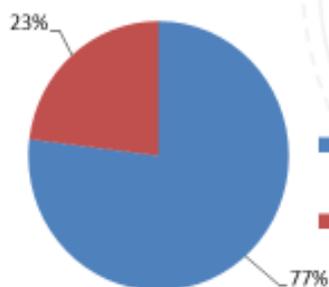
### INTRODUÇÃO

Durante o mês de **Junho**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **2.903** visitas, com uma média de **96** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **17.493** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **30/06/2020**, com **154** visitantes.

### Análise Geral

Junho/2020

|                             |          |
|-----------------------------|----------|
| Usuários                    | 2.347    |
| Visualizações de Páginas    | 17.493   |
| Duração Média por Sessão    | 00:03:17 |
| Média de Páginas por Sessão | 5,06     |



|                   |       |
|-------------------|-------|
| New Visitor       | 2.081 |
| Returning Visitor | 623   |

## *Origem: Países*

■ Brasil **2.164**

■ EUA **126**

■ Alemanha **8**

■ Espanha **8**

■ Chile **6**

## *Origem: Estados*

■ São Paulo **1.923**

■ Rio de Janeiro **53**

■ Minas Gerais **41**

■ Distrito Feral **30**

■ Paraná **26**

## Páginas mais visitadas

Junho/2020

### home

Visualizações: 2.284  
Tempo Médio: 00:00:27



### informações-covid-19

Visualizações: 620  
Tempo Médio: 00:01:01



### relatório-de-expansão-obras-e-modernização

Visualizações: 1053  
Tempo Médio: 00:00:54



### pessoal

Visualizações: 558  
Tempo Médio: 00:00:13  
Taxa de Rejeição: 12,5%



### demanda

Visualizações: 1012  
Tempo Médio: 00:01:26



Elaborado por: GTI/TIS/CSS