

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

FEVEREIRO/2021



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – FEVEREIRO/2021

INTRODUÇÃO

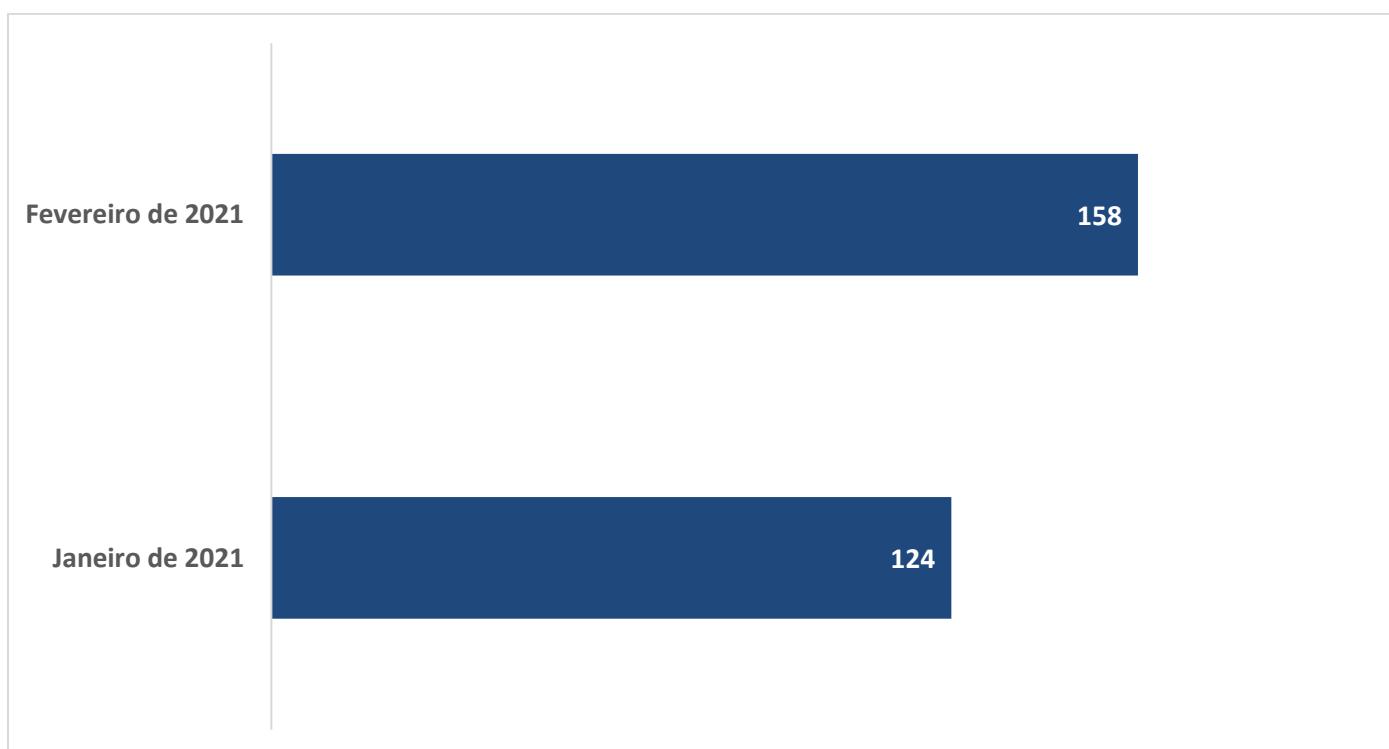
No mês de **Fevereiro**, o SIC realizou **158 atendimentos** com **1 Recurso** sendo que **10 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

FEVEREIRO/2021	QUANTIDADE
Atendimentos	158
Recurso	01

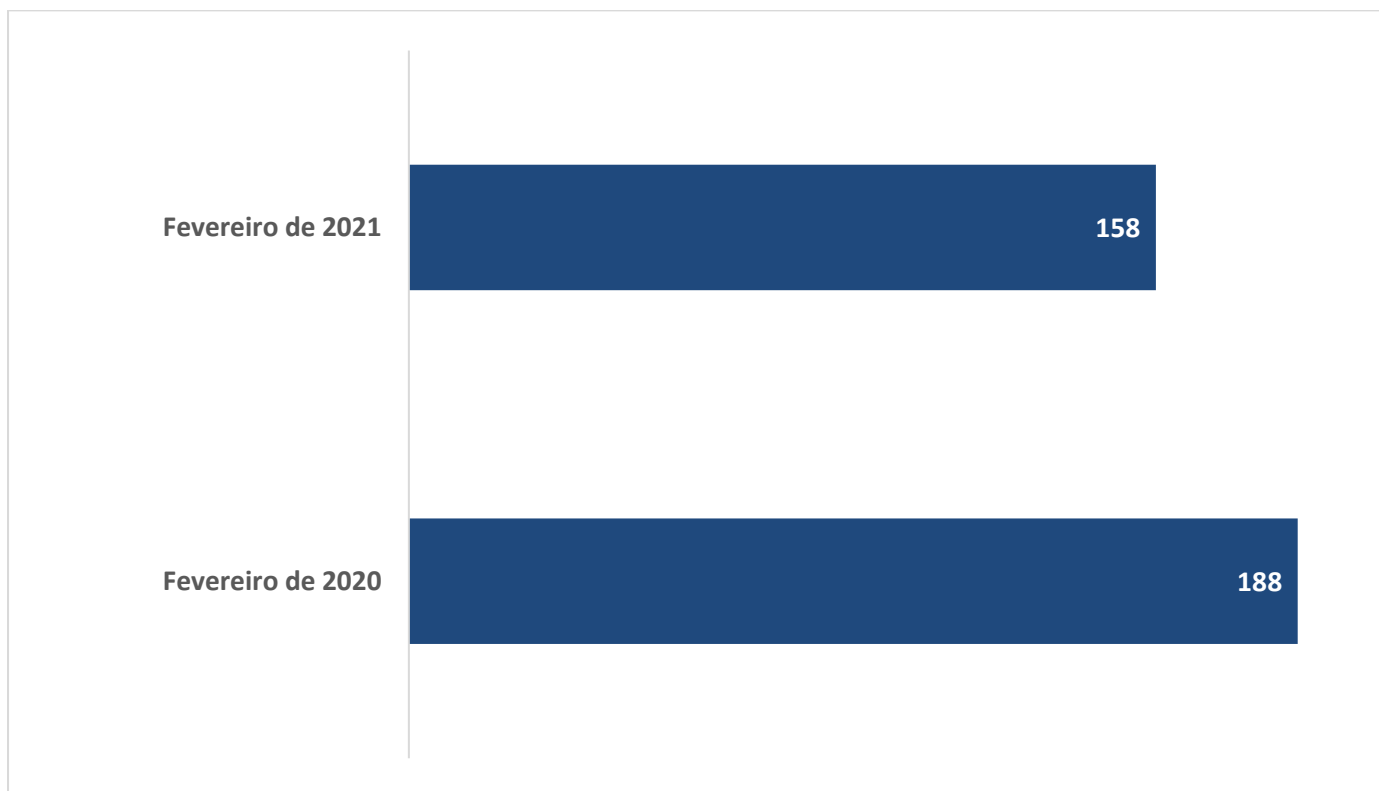
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 01 Recurso de "Primeira Instância"

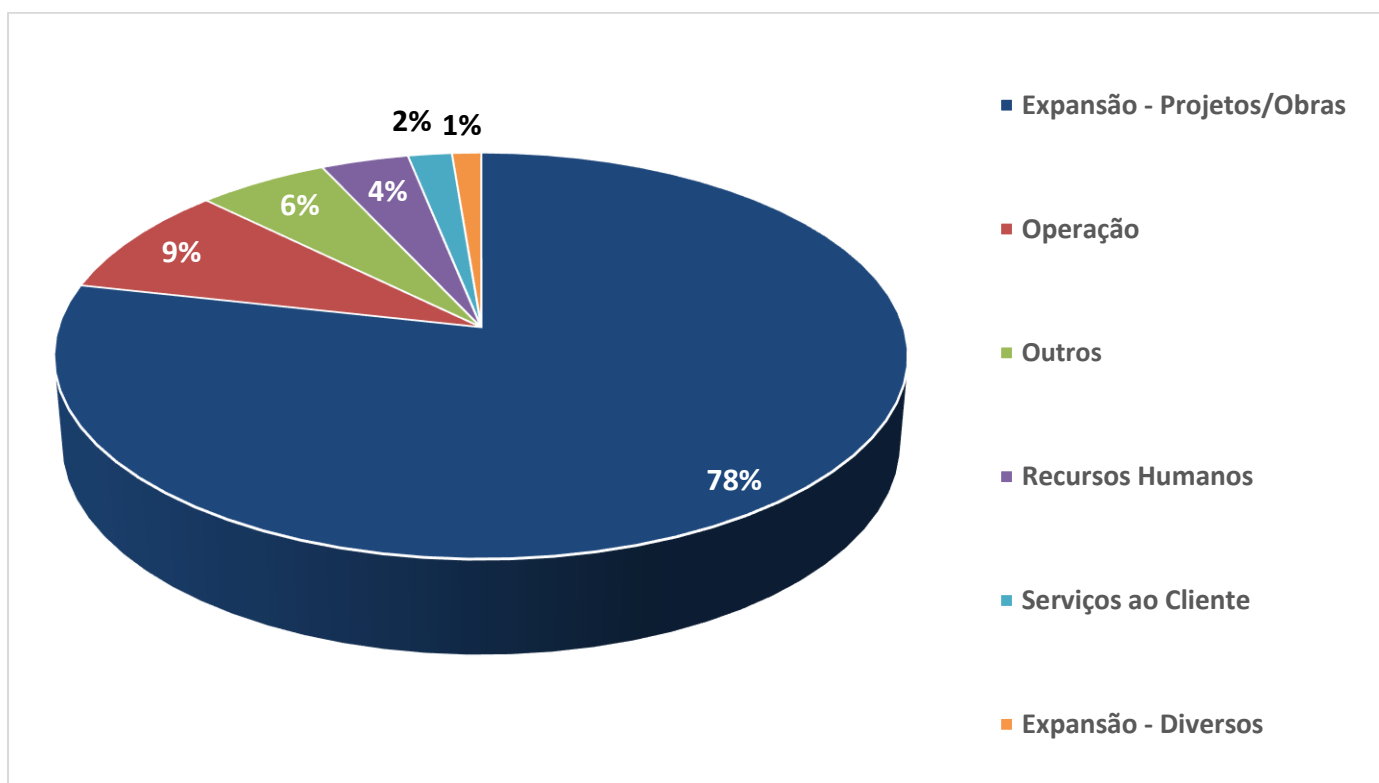
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



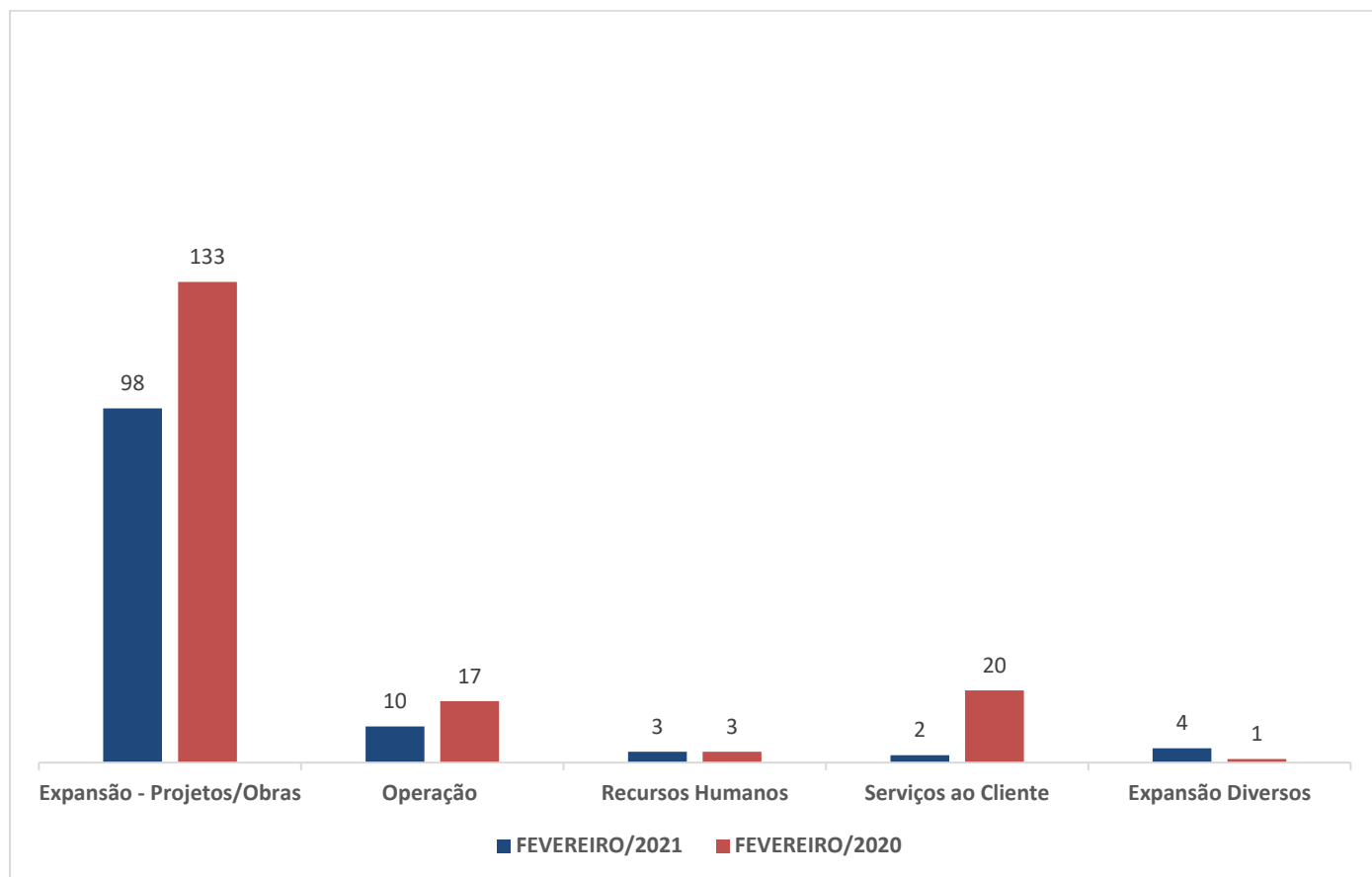
DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



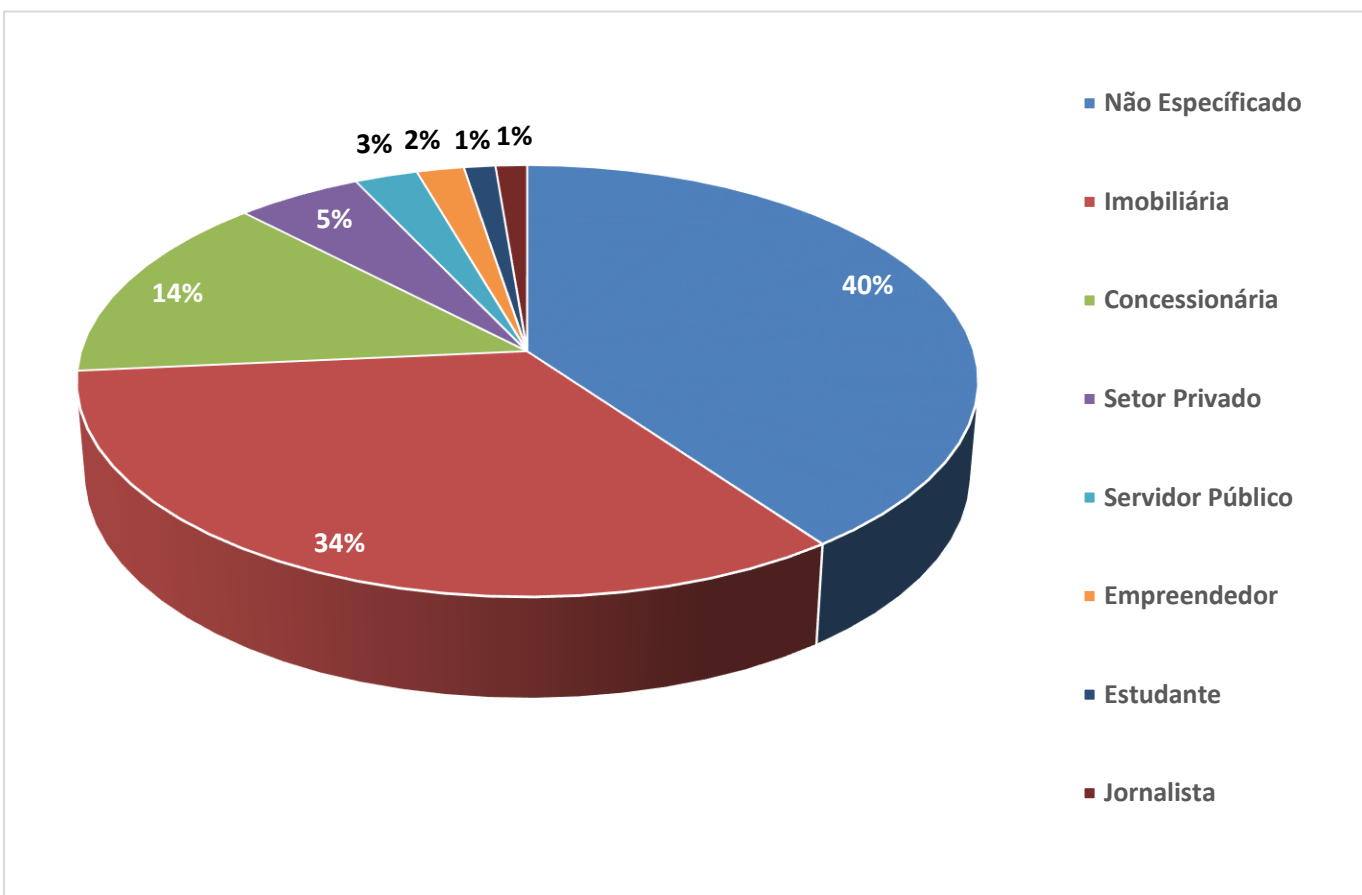
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR

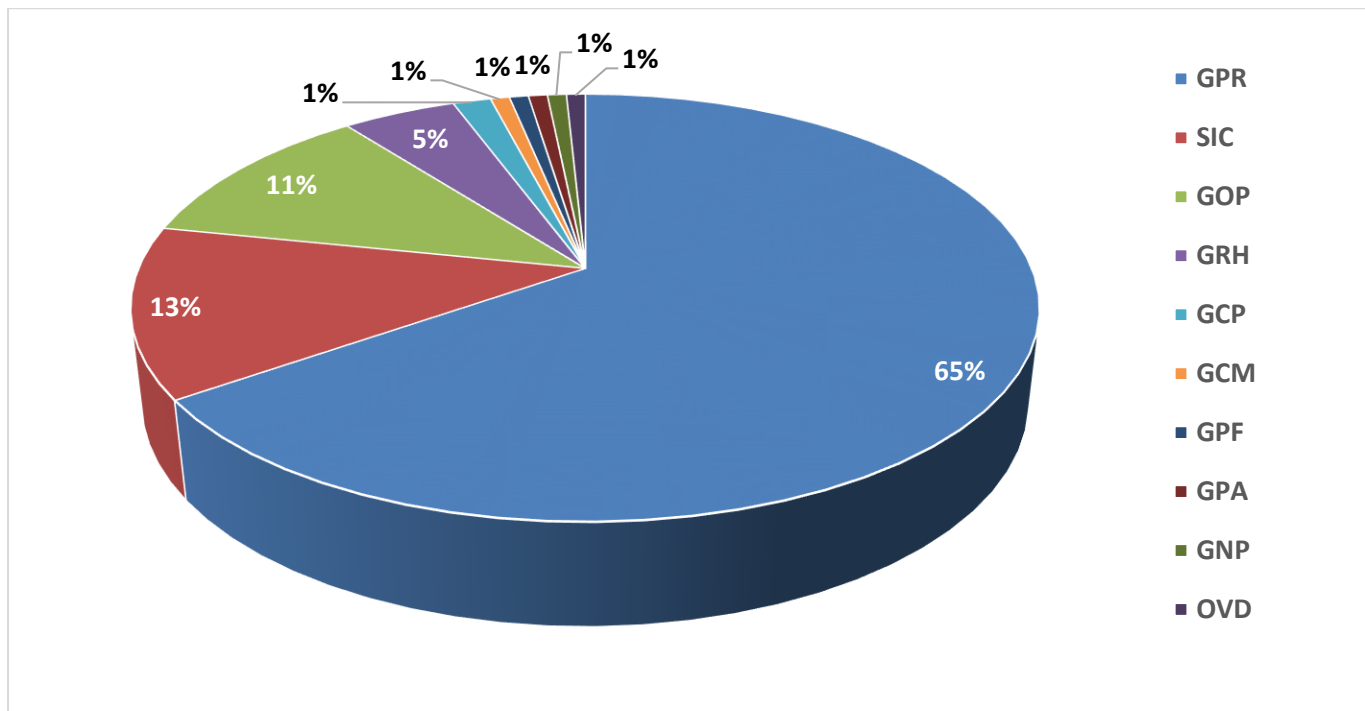


PERFIL DOS SOLICITANTES



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

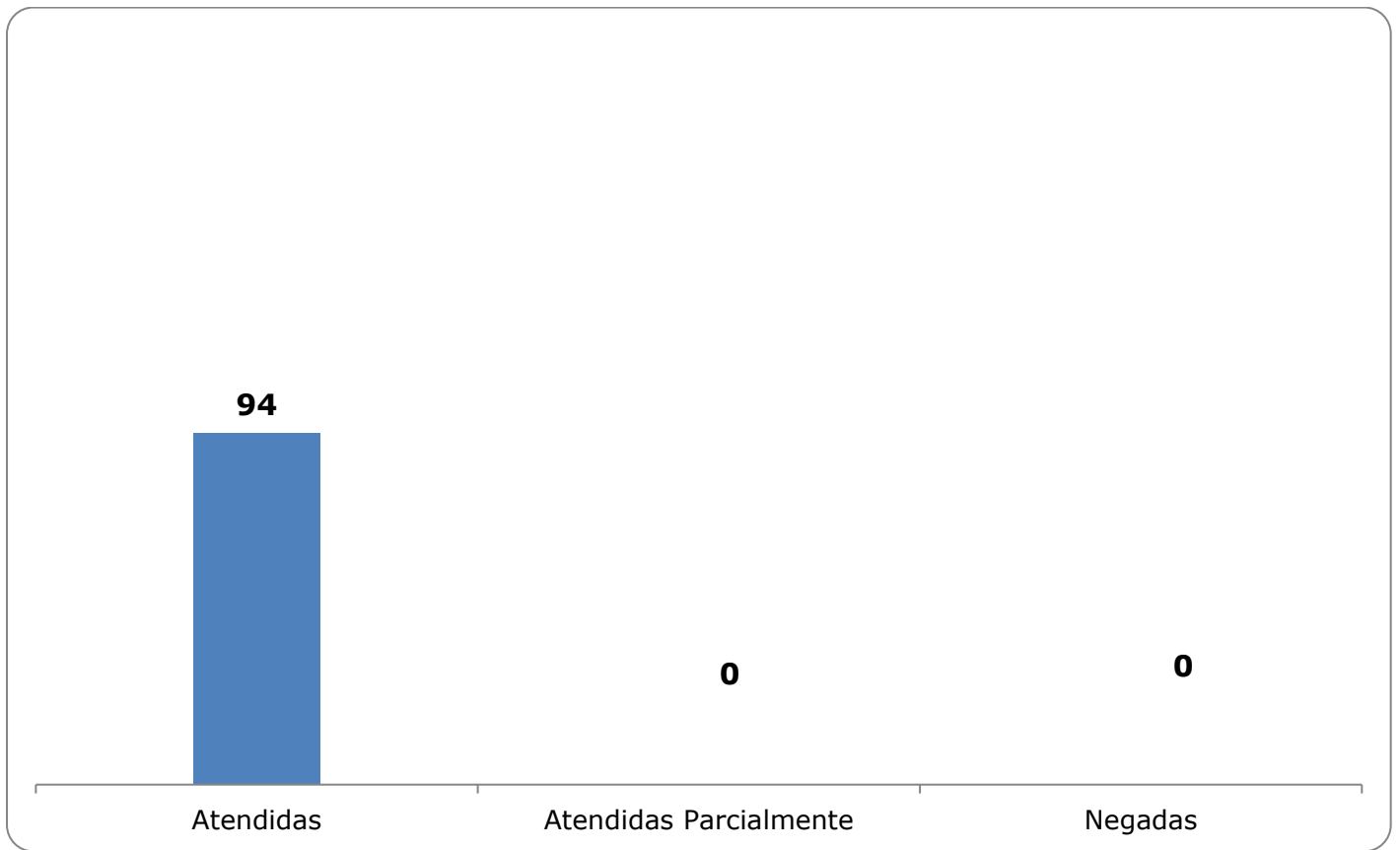
GNP - Gerência de Negócios Patrimoniais e Mídias Digitais

OVD - Ouvidoria

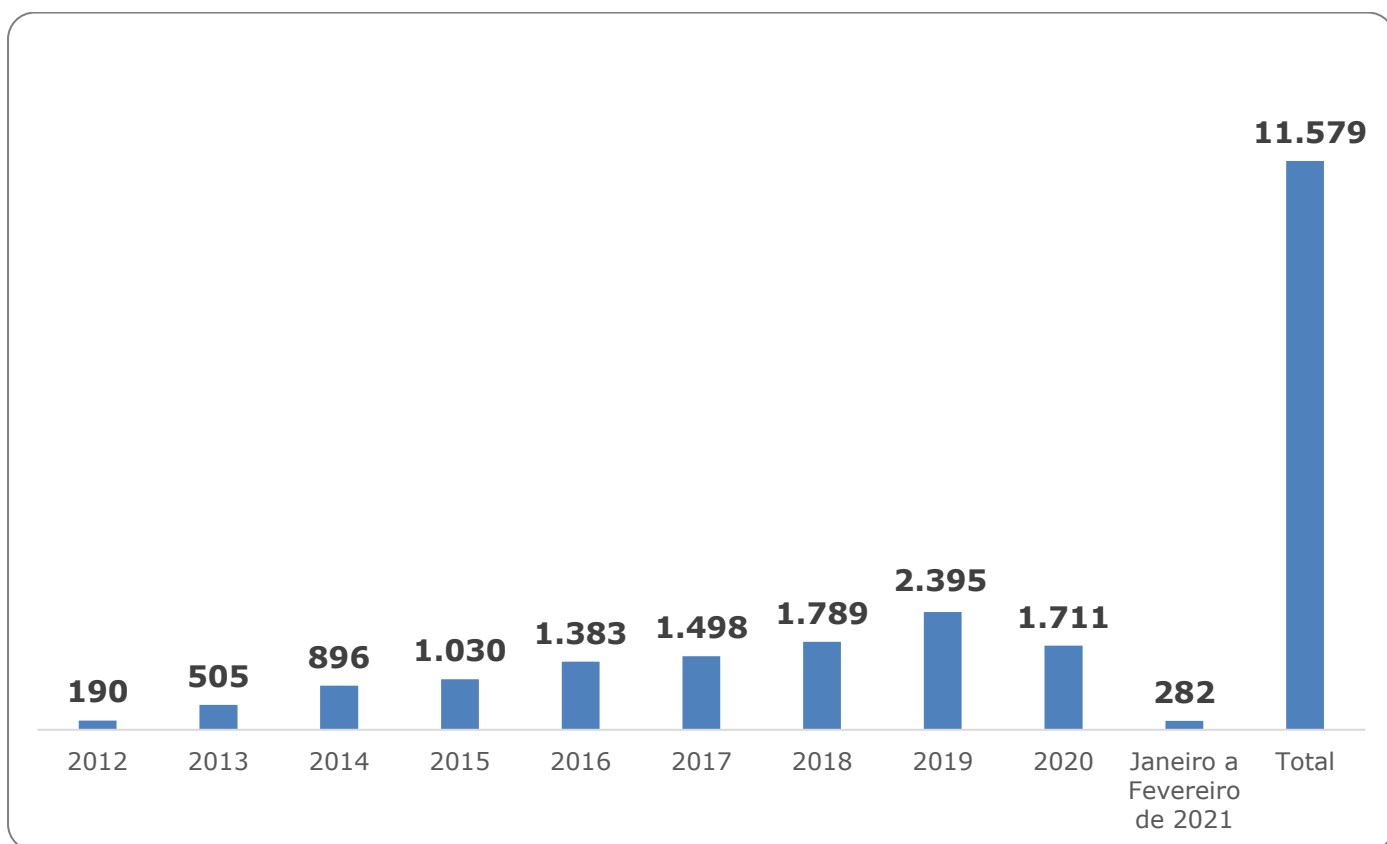
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

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

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

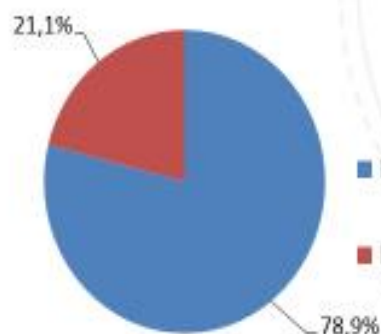
Fevereiro/2021

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	2.164
■ EUA	62
■ Desconhecido	8
■ Reino Unido	7
■ Canadá	6

Origem: Estados

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

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