

ABRIL/2021

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC



Clínicas



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – ABRIL/2021

INTRODUÇÃO

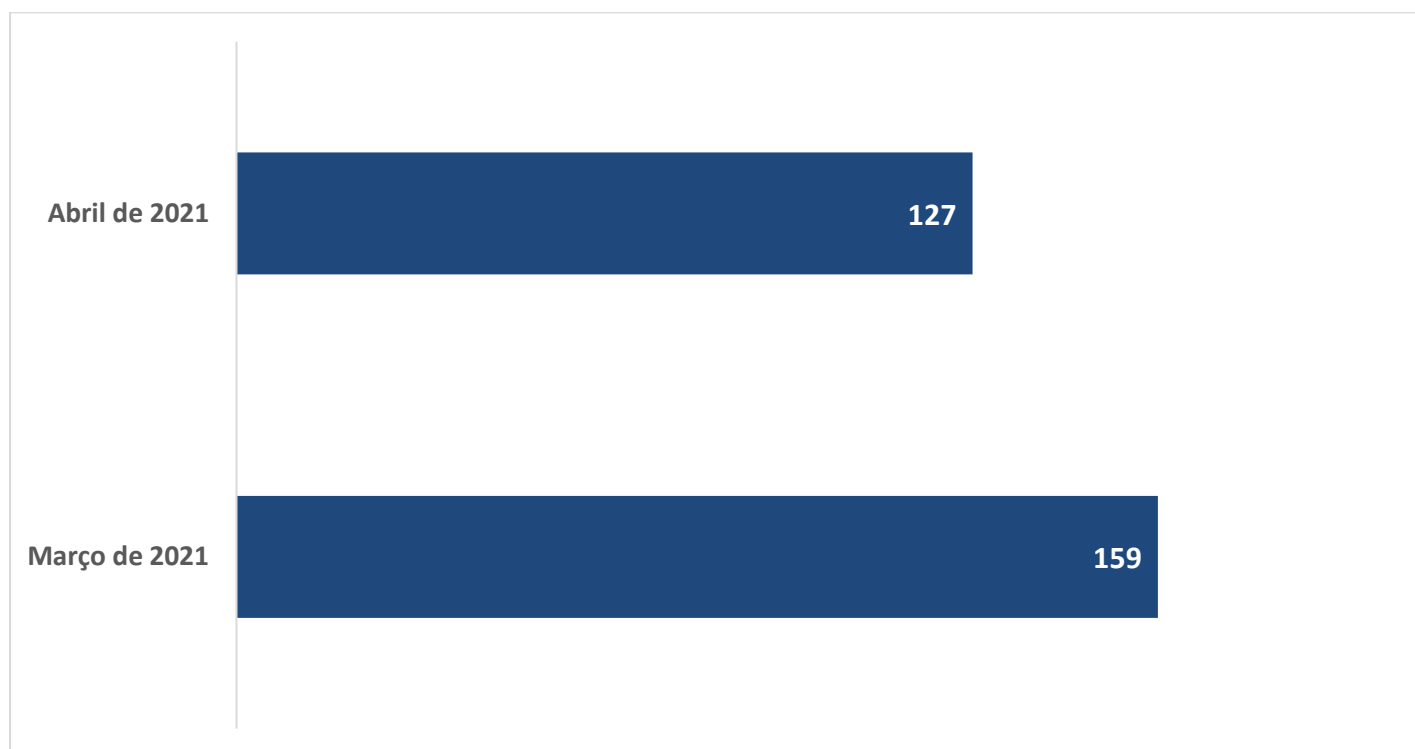
No mês de **Abril**, o SIC realizou **127 atendimentos** com **9 Recursos** sendo que **8 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

Abril/2021	QUANTIDADE
Atendimentos	127
Recurso	09

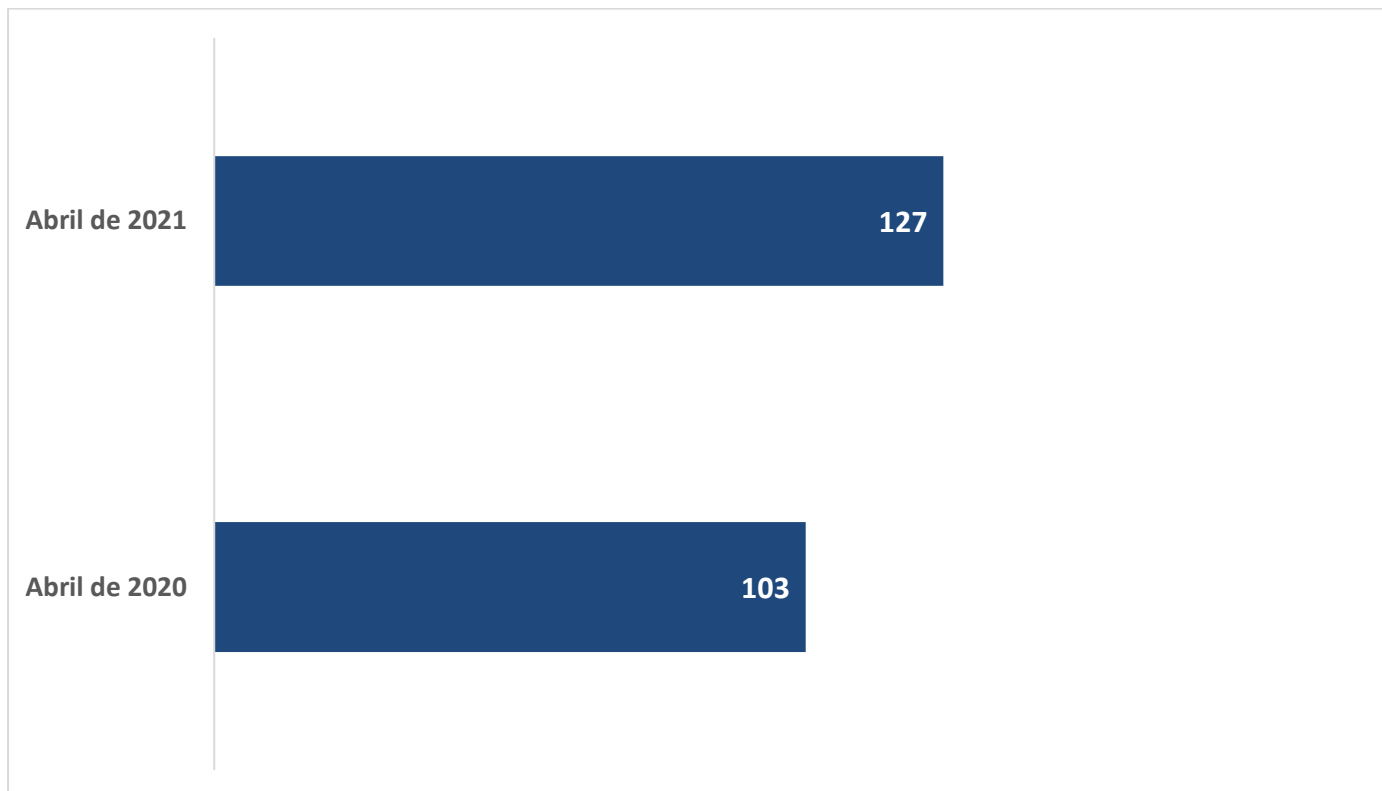
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 09 Recurso de "Primeira Instância"

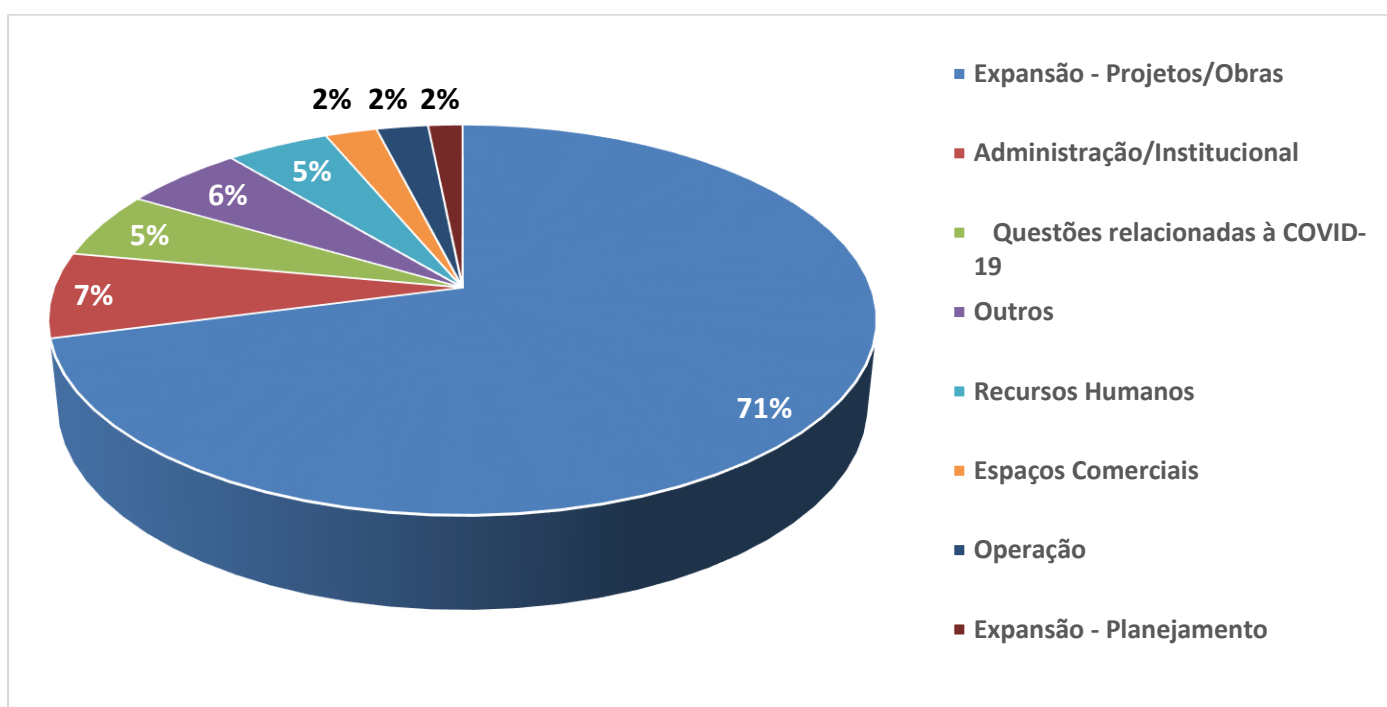
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



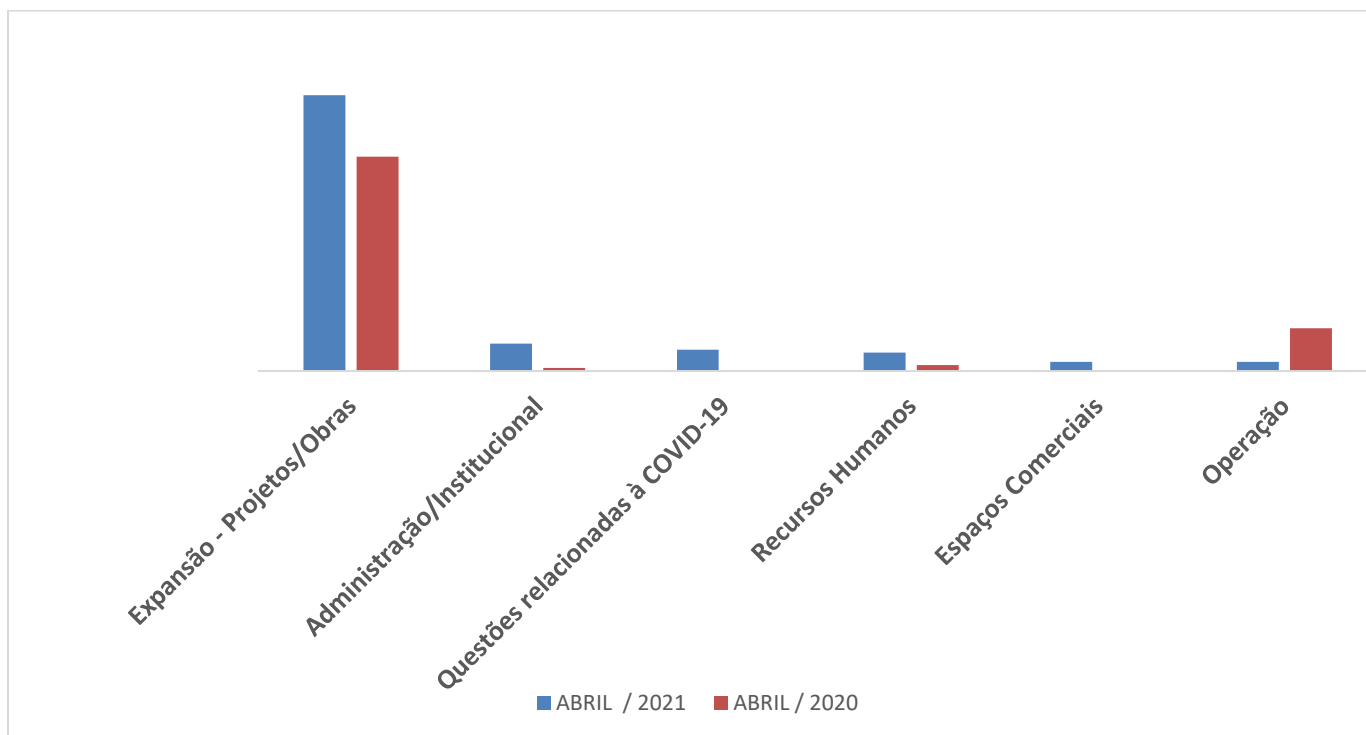
DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



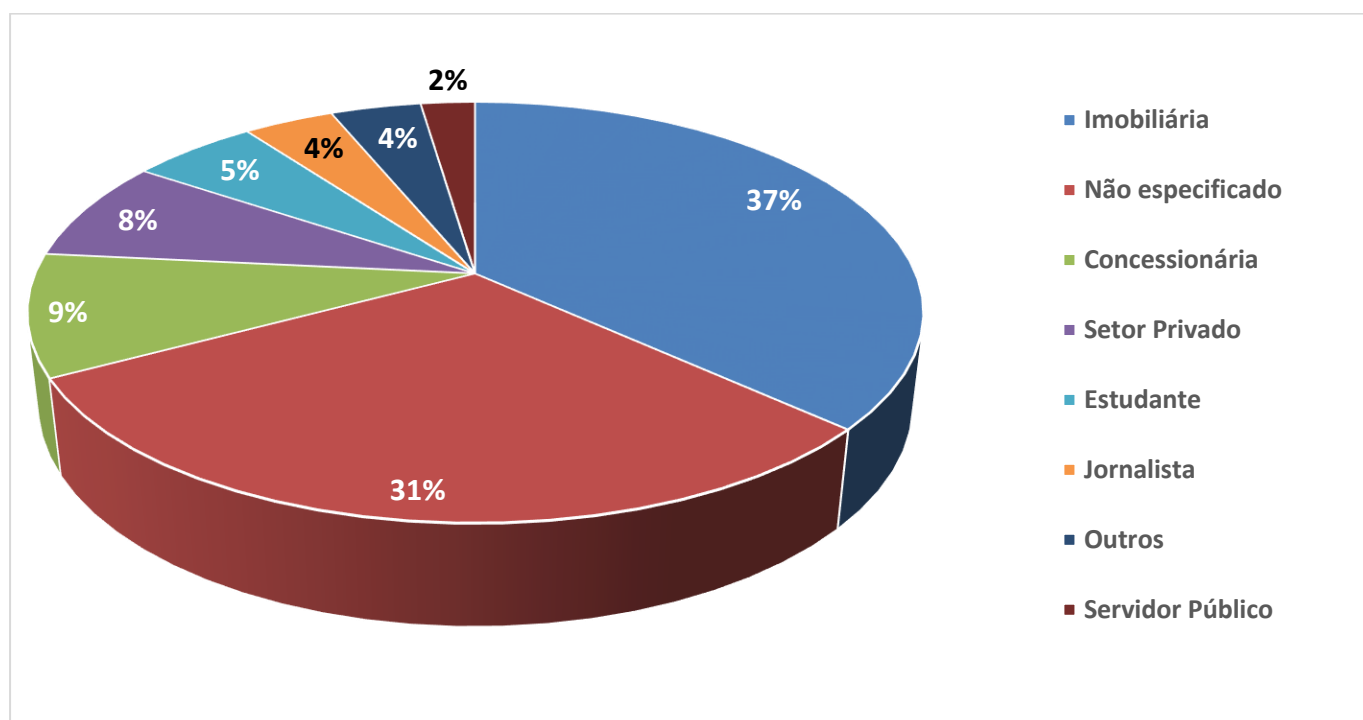
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR

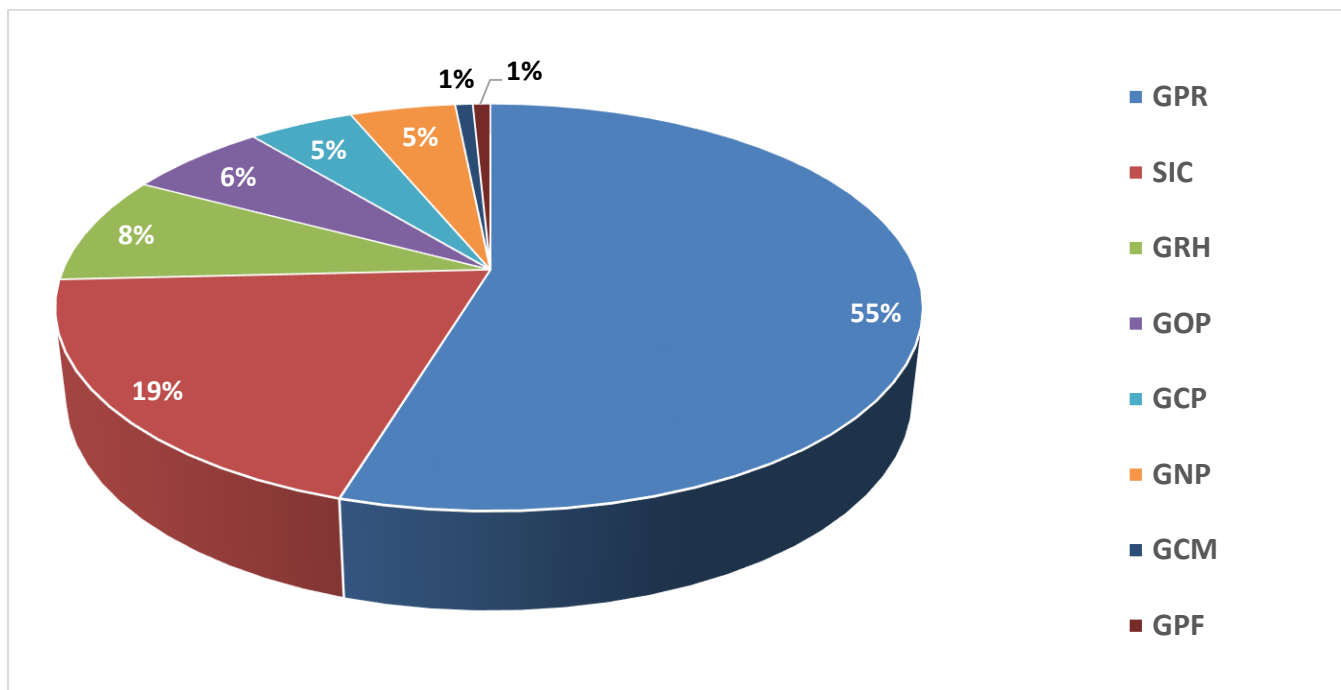


PERFIL DOS SOLICITANTES



GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios em ABRIL foram GPR, SIC, GRH, GOP, GCP, GNP, GCM, e GPF.



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

GRH – Gerência de Recursos Humanos

GOP – Gerência de Operações

GCP – Gerência de Contratações e Compras

GNP - Gerência de Negócios Patrimoniais e Mídias Digitais

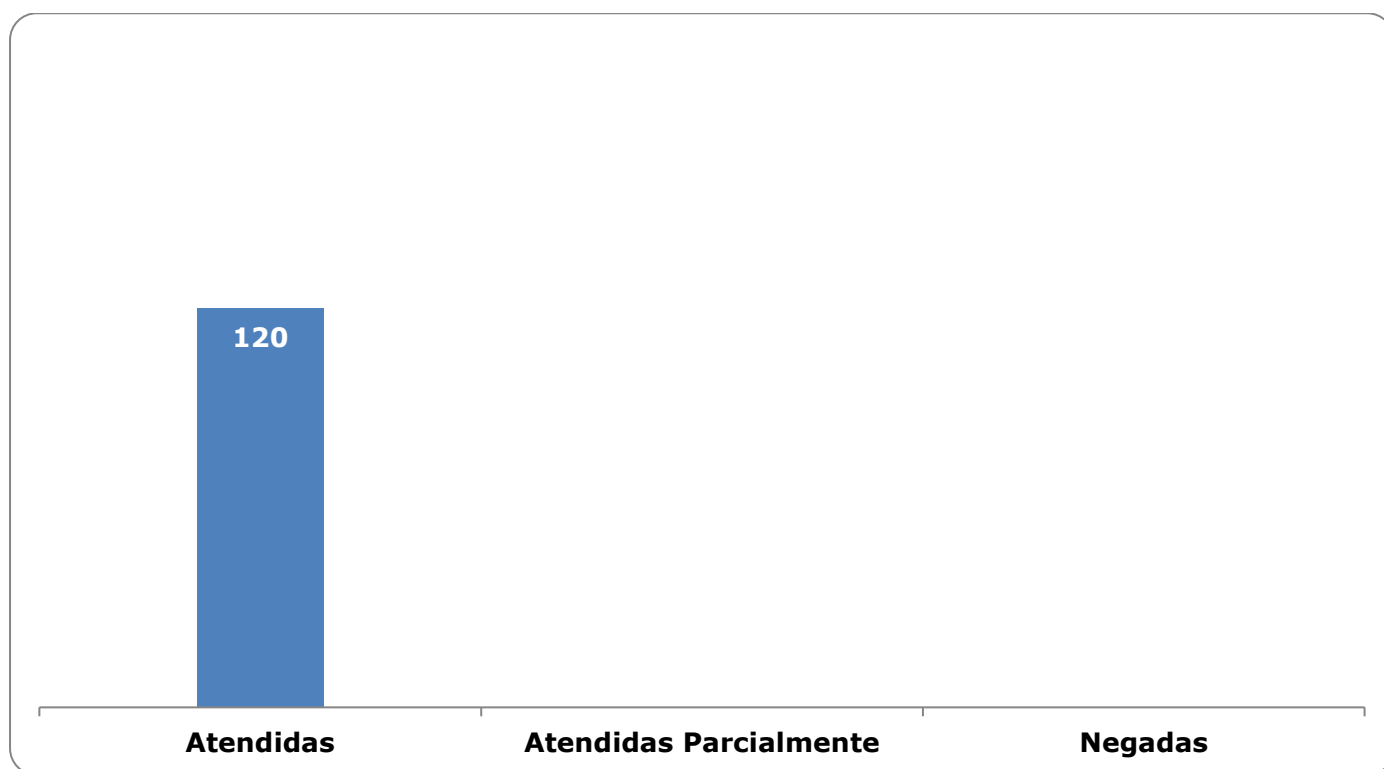
GCM – Gerência de Comunicação e Marketing

GPF – Gerência de Planejamento Financeiro

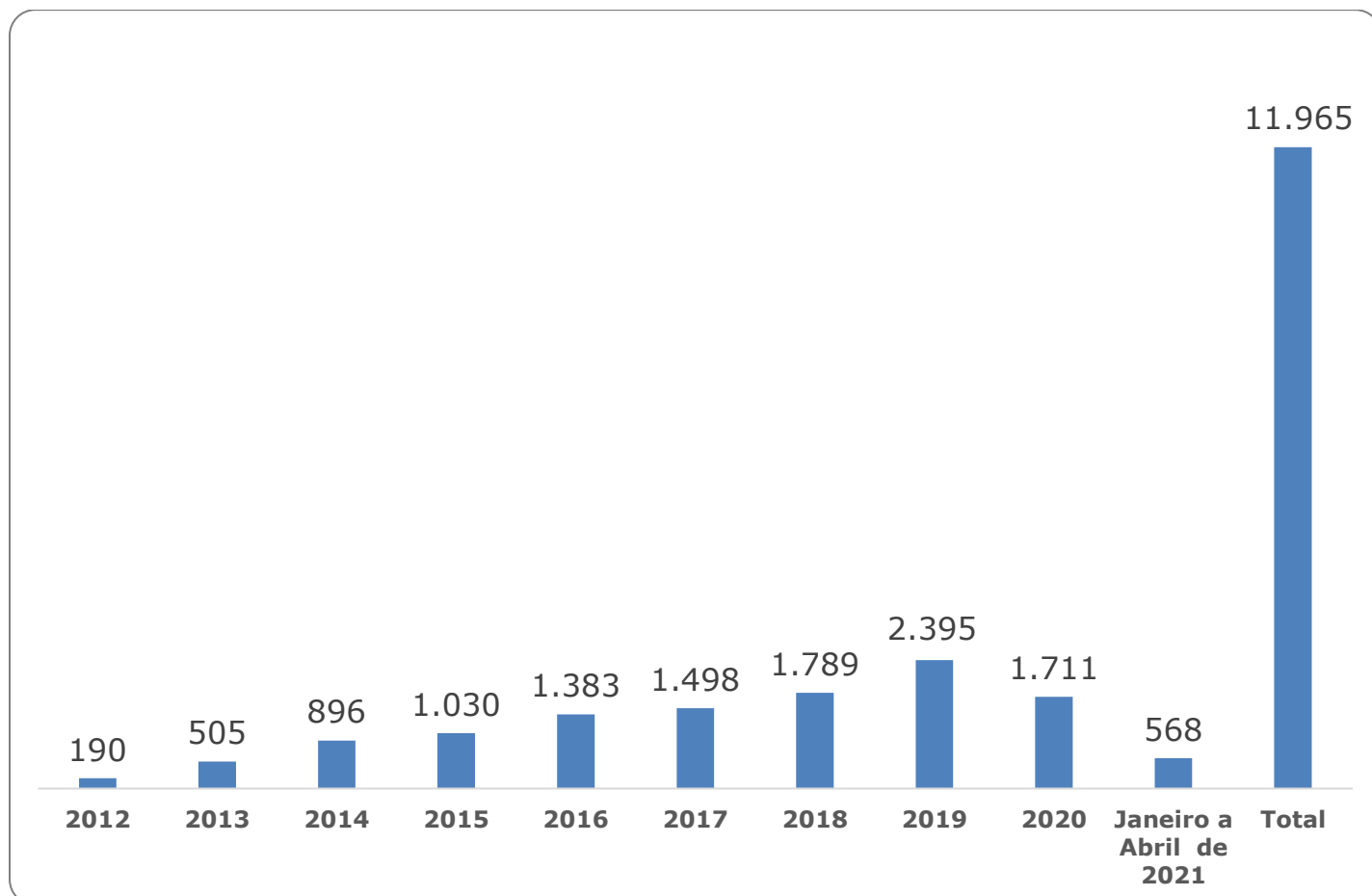
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

Expansão - Projetos/Obras	90
Desapropriações	39
Obras	51
Administração/Institucional	9
Contratos	9
Questões relacionadas à COVID-19	7
Higienização de trens, estações e arredores	1
Outros assuntos	6
Outros	2
	2
Recursos Humanos	6
Certidões/Declarações	1
Normas internas	2
Quadro de Empregados	2
Salários de Funcionários	1
Espaços Comerciais	3
Outros	3
Operação	3
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Relatórios Operacionais	2
Serviços ao Cliente	2
Apoio a estudantes	2
Expansão - Planejamento	2
Estudo nomenclatura estações	1
Pesquisa de Imagem	1
Estações e Arredores	1
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
Fale Conosco	1
Operação	1
Financeiro	1
Negócios	1
Total Geral	127

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



16
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação

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

INTRODUÇÃO

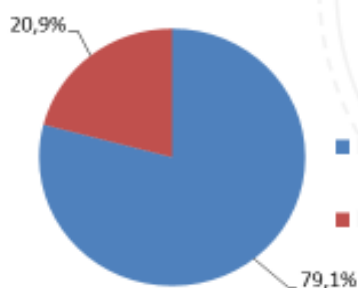
Durante o mês de Abril, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.939** visitas, com uma média de **131** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **17.886** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **05/04/2021**, com **270** visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

Abril/2021

Usuários	3.254
Visualizações de Páginas	17.886
Duração Média por Sessão	00:02:45
Média de Páginas por Sessão	3,72



New Visitor	2.942
Returning Visitor	778

Origem: Países

■ Brasil	3.076
■ EUA	69
■ Hong Kong	16
■ Reino Unido	11
■ China	9

Origem: Estados

■ São Paulo	2.684
■ Minas Gerais	80
■ Rio de Janeiro	71
■ Paraná	44
■ Distrito Federal	40

PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

Páginas mais visitadas

Abril/2021

home

Visualizações: 2001

Tempo Médio: 00:00:31



desapropriações-33

Visualizações: 560

Tempo Médio: 00:00:48

relatório-de-expansão-
obras-e-modernização

Visualizações: 1785

Tempo Médio: 00:01:50



pessoal-25

Visualizações: 486

Tempo Médio: 00:00:14

demanda

Visualizações: 1442

Tempo Médio: 00:02:01

