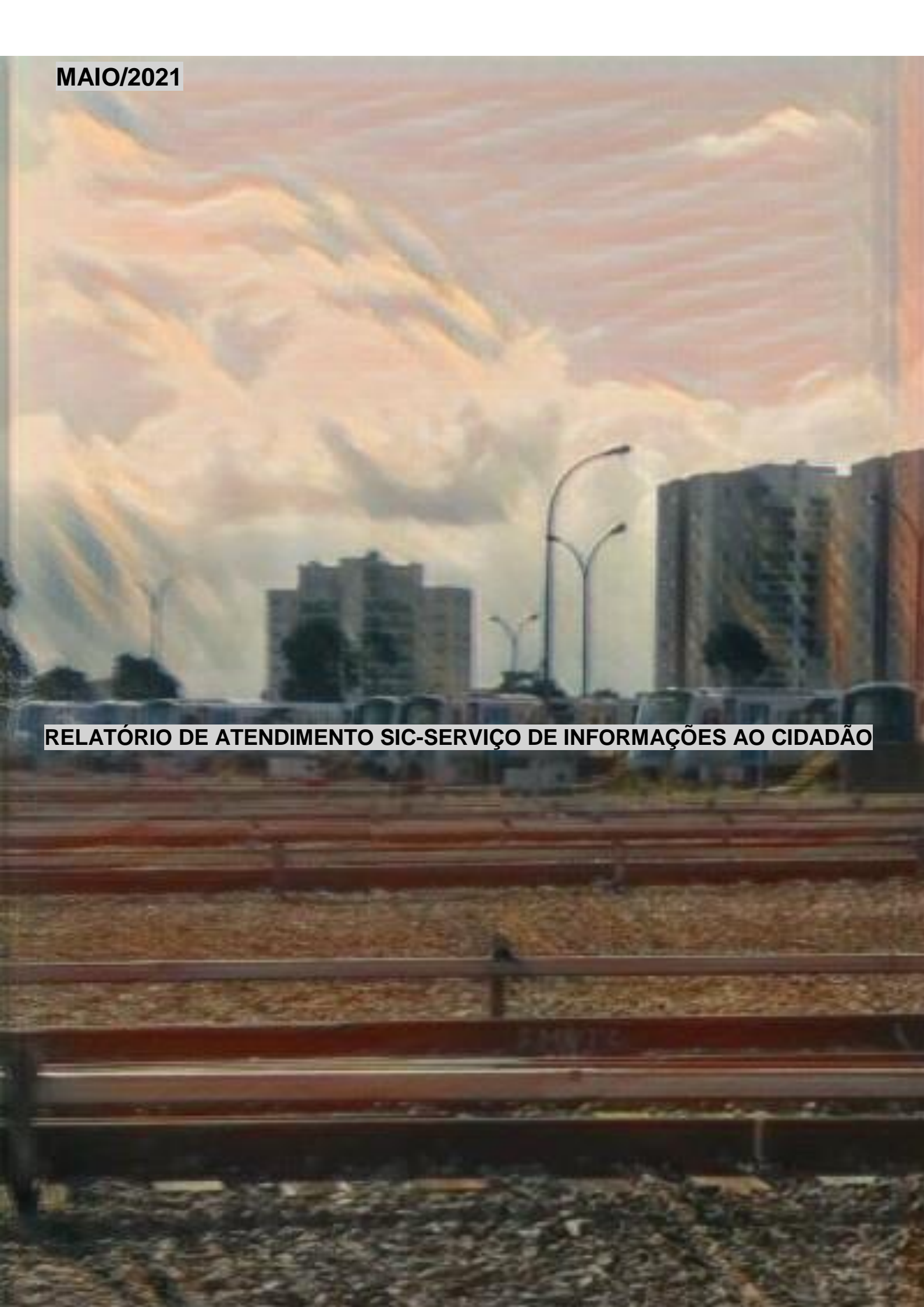


MAIO/2021

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO SIC-SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – MAIO/2021

INTRODUÇÃO

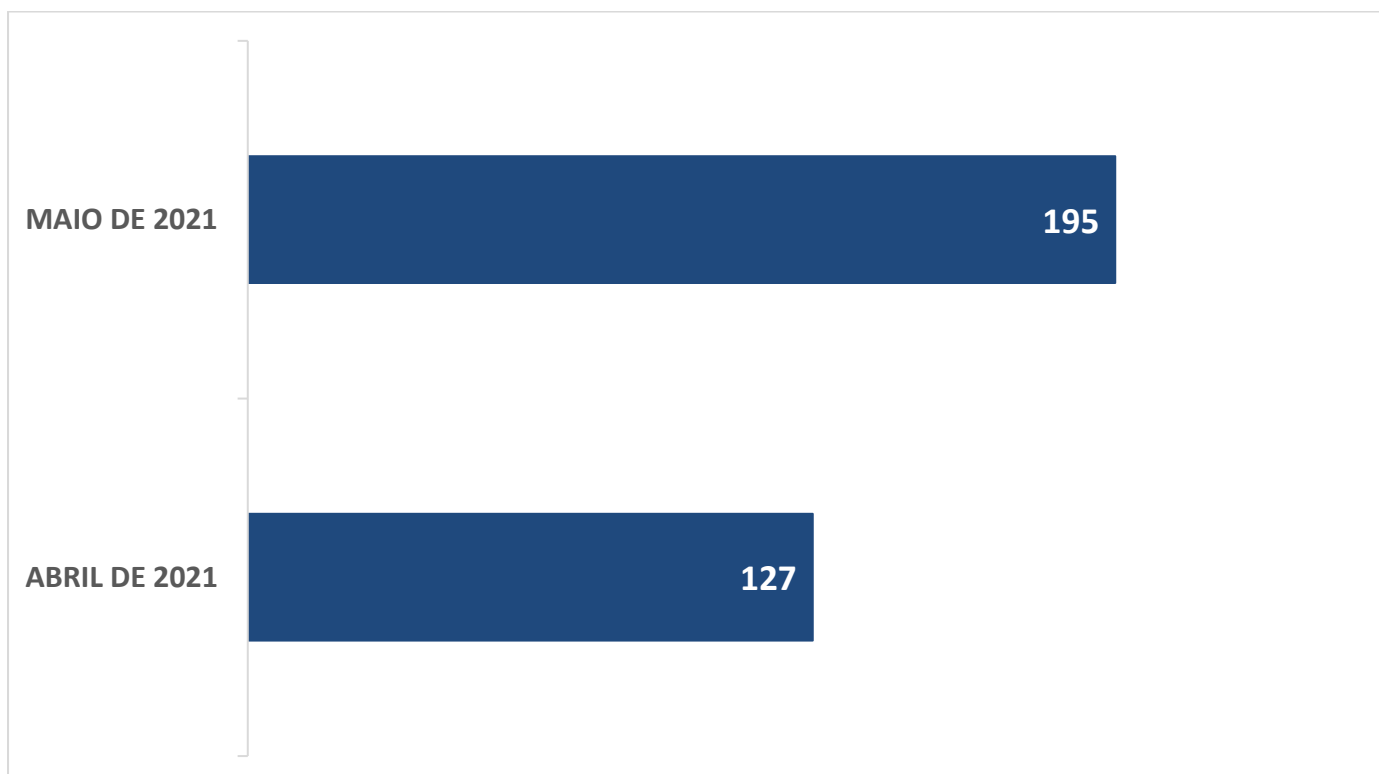
No mês de **Maio**, o SIC realizou **195 atendimentos** com **8 Recursos** sendo que **13 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

Maio/2021	QUANTIDADE
Atendimentos	195
Recurso	08

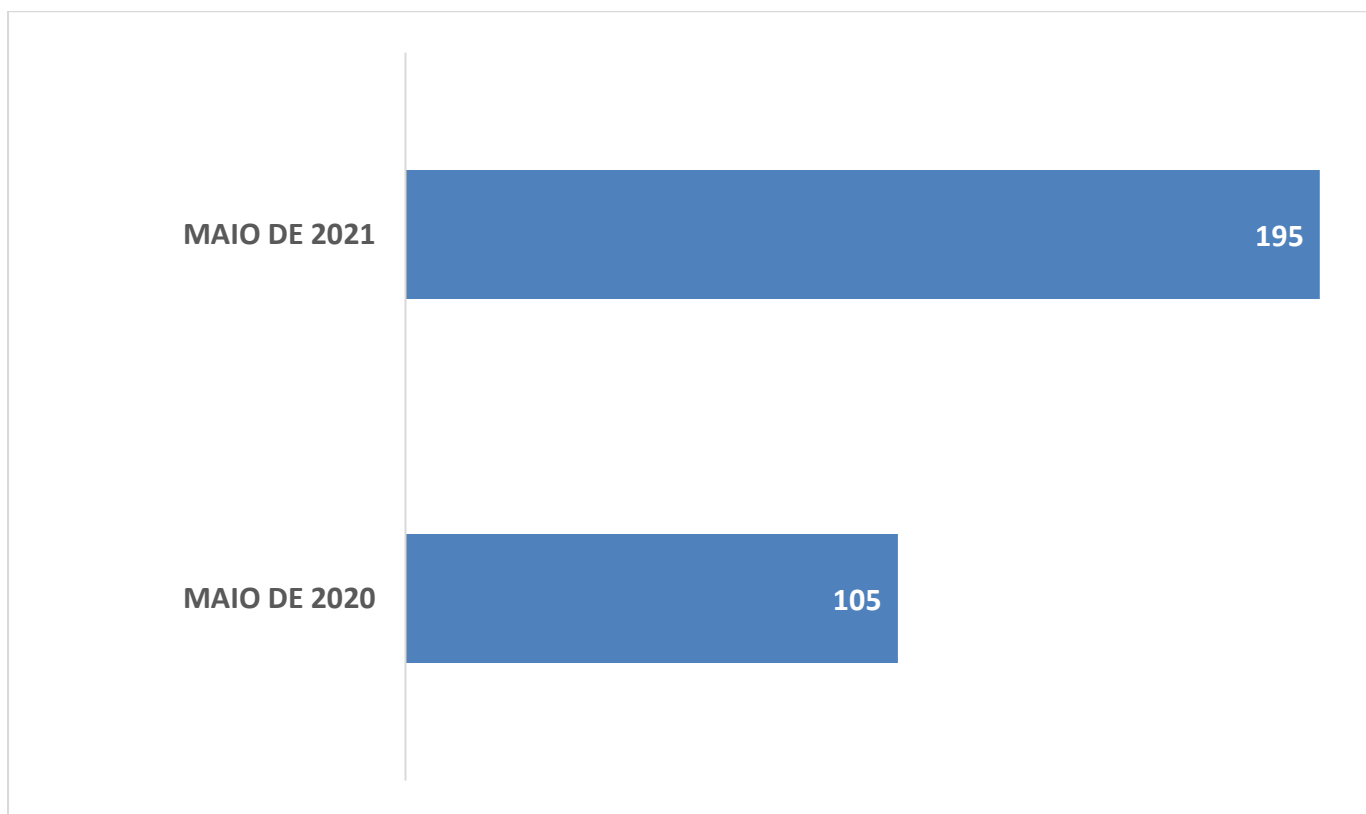
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 05 Recurso de "Primeira Instância"
- 03 Recurso de "Segunda Instância"

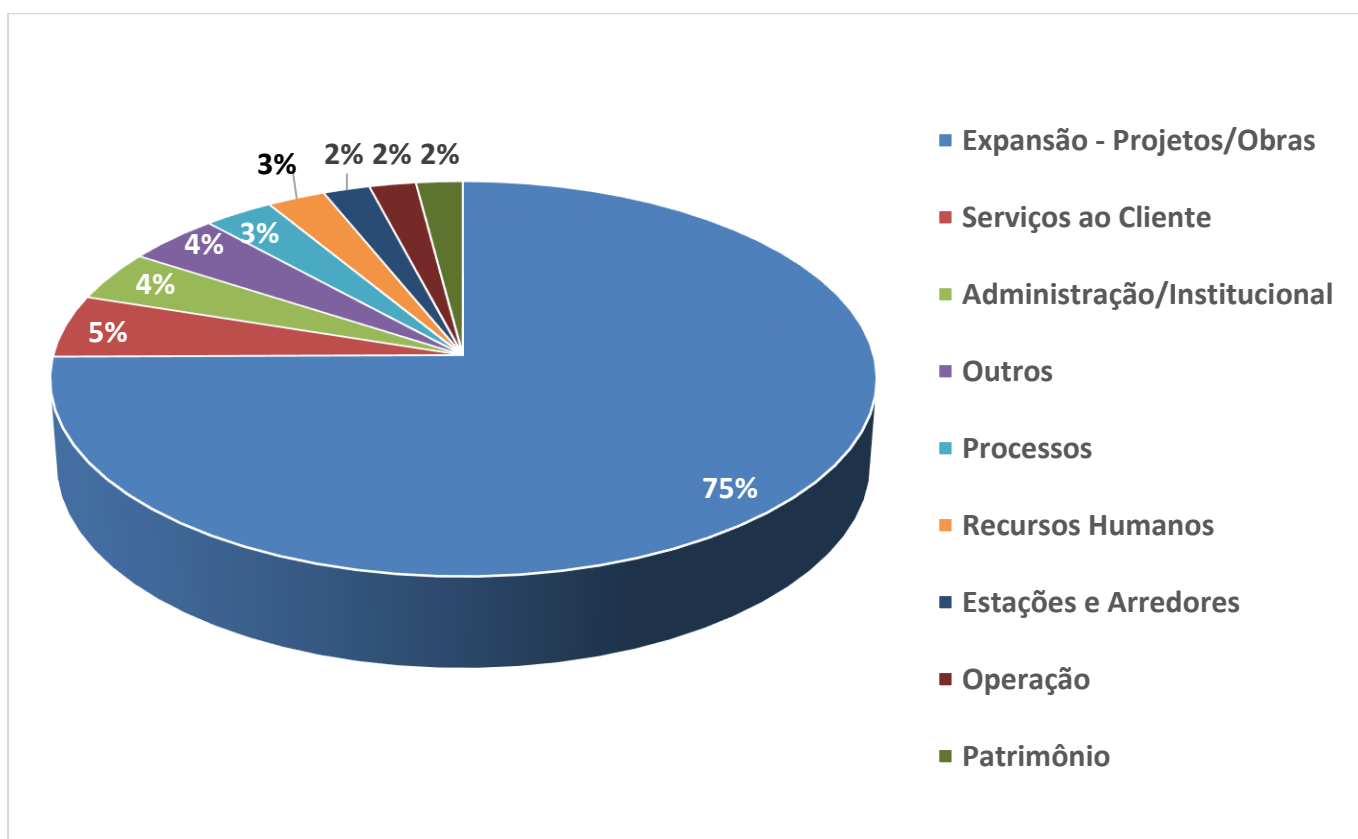
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



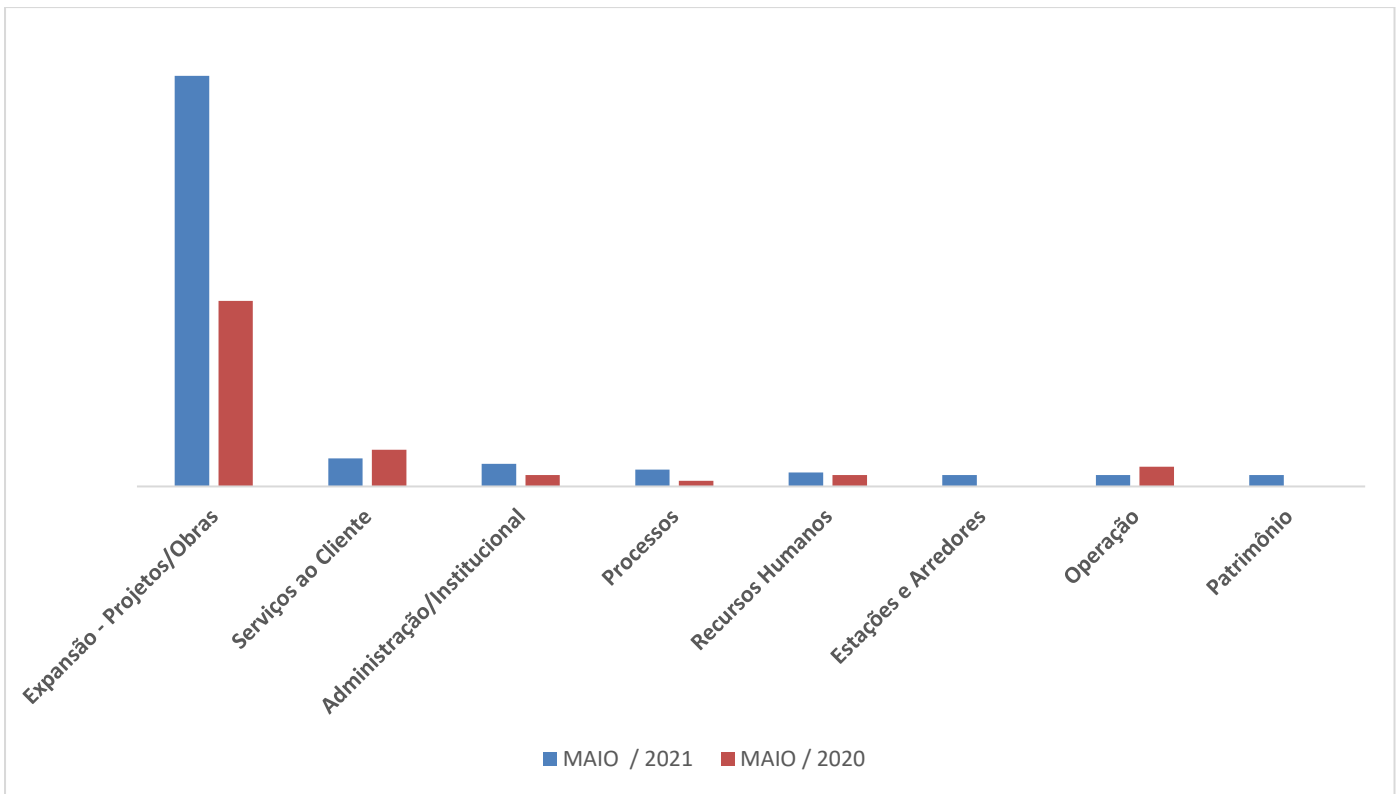
DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



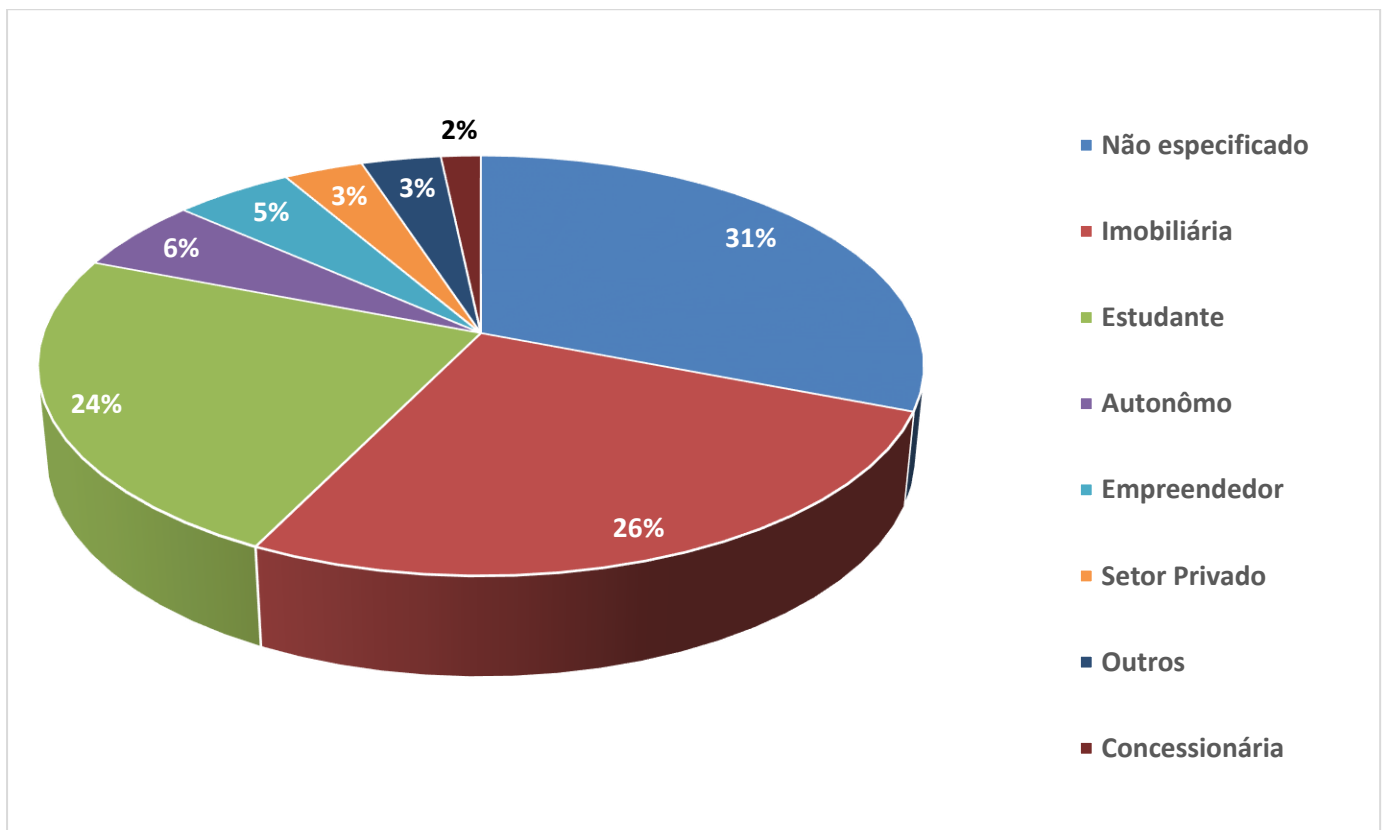
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS

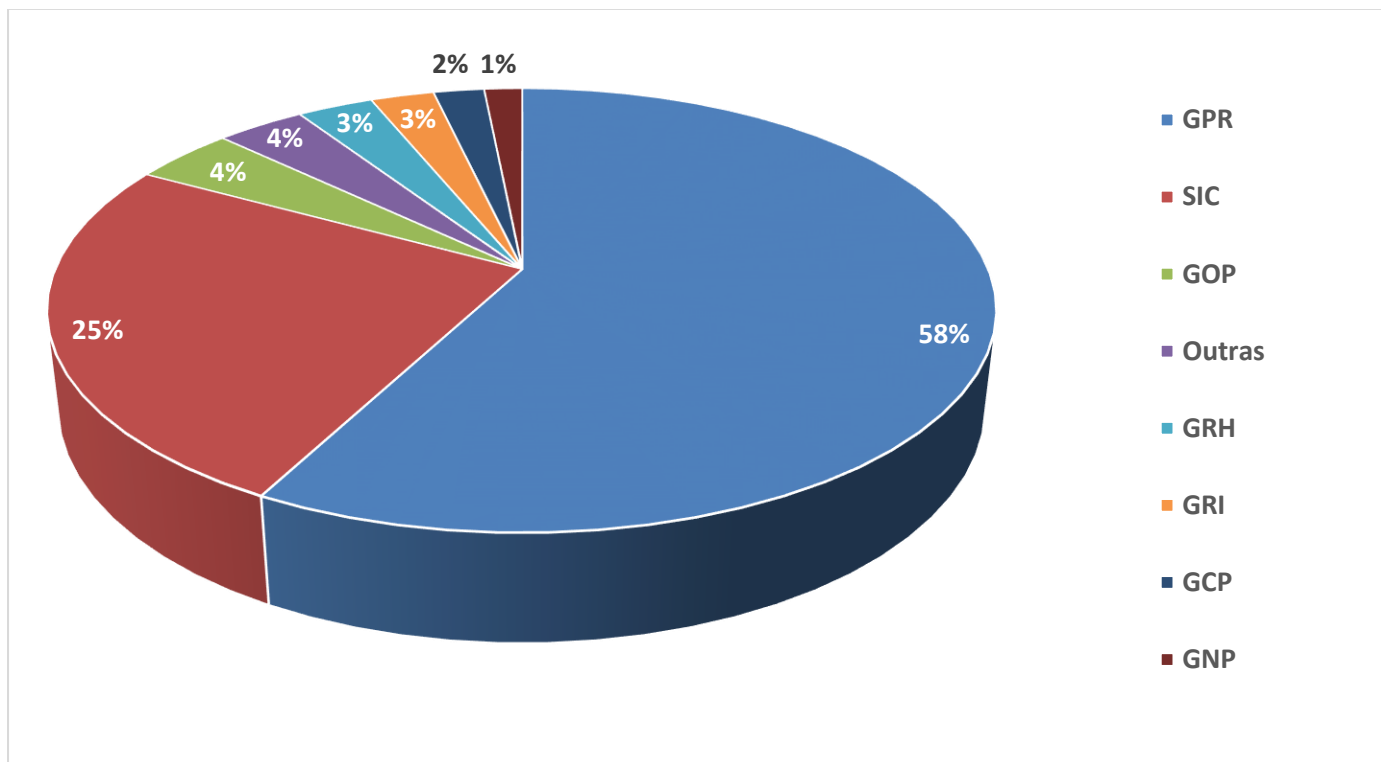


PERFIL DOS SOLICITANTES



GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios em MAIO foram GPR, SIC, GOP, GRH, GRI, GCP, GNP.



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

GOP – Gerência de Operações

GRH – Gerência de Recursos Humanos

GRI – Gerência de Recursos e Infraestrutura

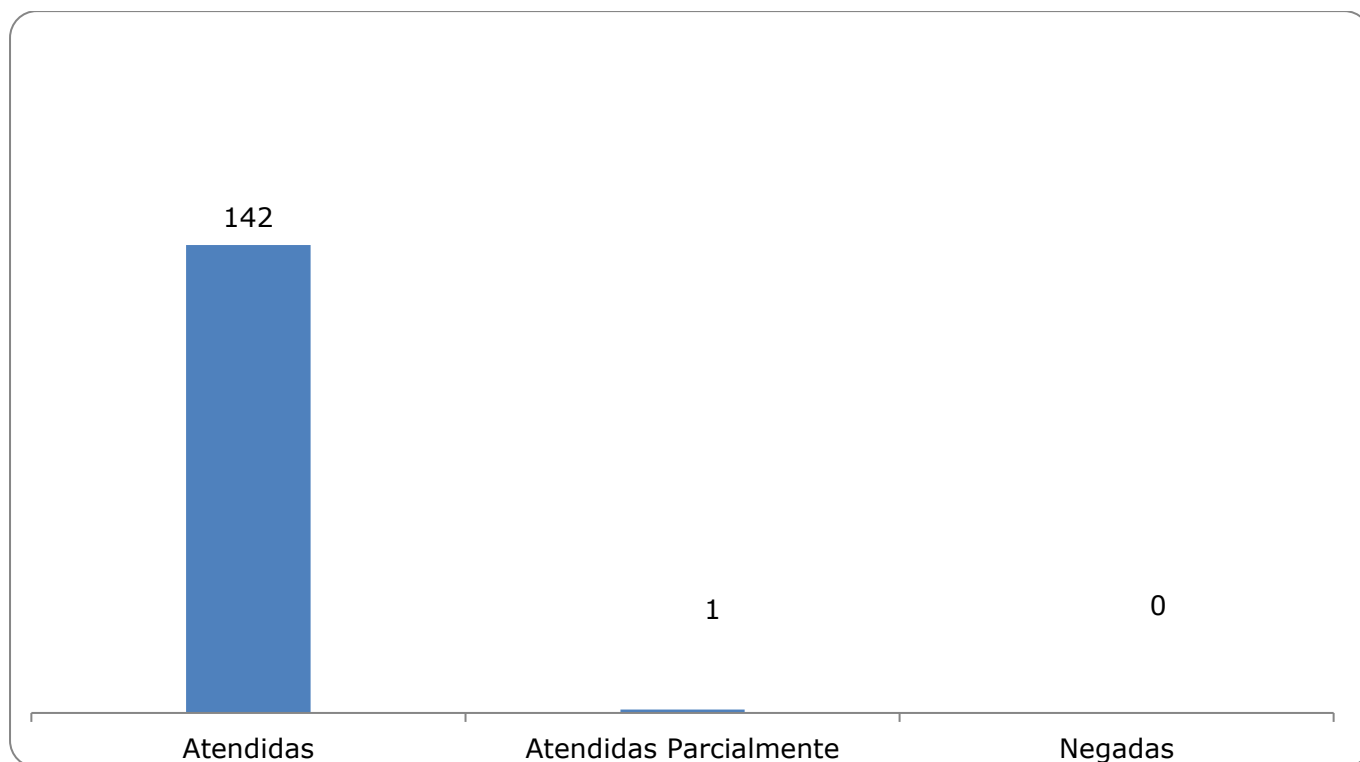
GCP – Gerência de Contratações e Compras

GNP - Gerência de Negócios Patrimoniais e Mídias Digitais

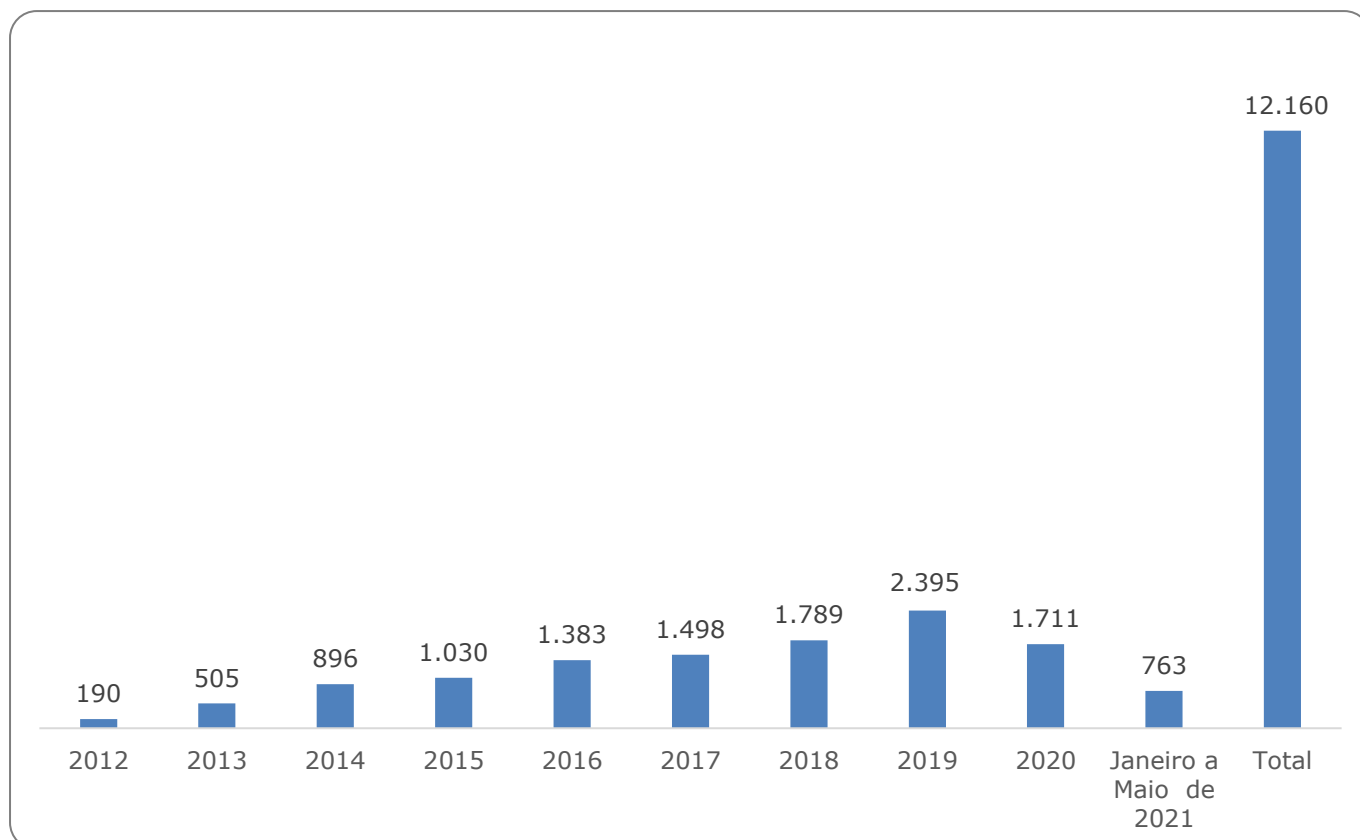
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

Expansão - Projetos/Obras	146
Desapropriações	104
Obras	42
Serviços ao Cliente	10
Apoio a estudantes	10
Administração/Institucional	8
Contratos	6
Convênios	1
Relatório da Administração	1
Processos	6
Administrativos	2
Licitatórios	4
Recursos Humanos	5
Concursos	1
Negociações Sindicais	1
Normas internas	2
Quadro de Empregados	1
Estações e Arredores	4
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
Autorização para tirar fotografias	3
Operação	4
Ocorrências	2
Procedimento Operacional	1
Relatórios Operacionais	1
Patrimônio	4
Edificações	4
Expansão - Planejamento	2
Pesquisa Origem/Destino	2
Espaços Comerciais	1
Outros	1
Expansão - Diversos	1
Outros	1
Financeiro	1
Negócios	1
Sem Nexos	1
	1
Total Geral	195

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



13,4
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

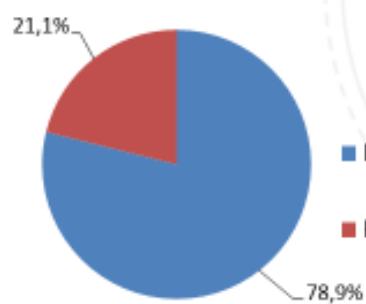
+10 dias - prorrogação

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

INTRODUÇÃO

Durante o mês de Maio, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.873** visitas, com uma média de **157** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **21.600** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **19/05/2021**, com **699** visitantes.

Usuários	3.970
Visualizações de Páginas	21.600
Duração Média por Sessão	00:02:39
Média de Páginas por Sessão	3,61



■ New Visitor

■ Returning Visitor

3.597

963

Origem: Países

■ Brasil **3.825**

■ EUA **54**

■ Indefinido **11**

■ França **9**

■ Indonésia **9**

Origem: Estados

■ São Paulo **3.381**

■ Minas Gerais **77**

■ Rio de Janeiro **69**

■ Distrito Federal **57**

■ Paraná **42**

PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

Páginas mais visitadas

Maio/2021

home

Visualizações: 2828
Tempo Médio: 00:00:35



pe pessoal

Visualizações: 882
Tempo Médio: 00:00:13



relatório-de-expansão- obras-e-modernização

Visualizações: 2168
Tempo Médio: 00:01:39



expansão-e-obras-29

Visualizações: 669
Tempo Médio: 00:00:30



demanda

Visualizações: 1427
Tempo Médio: 00:02:00

