

JUNHO/2020



RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – JUNHO/2020

INTRODUÇÃO

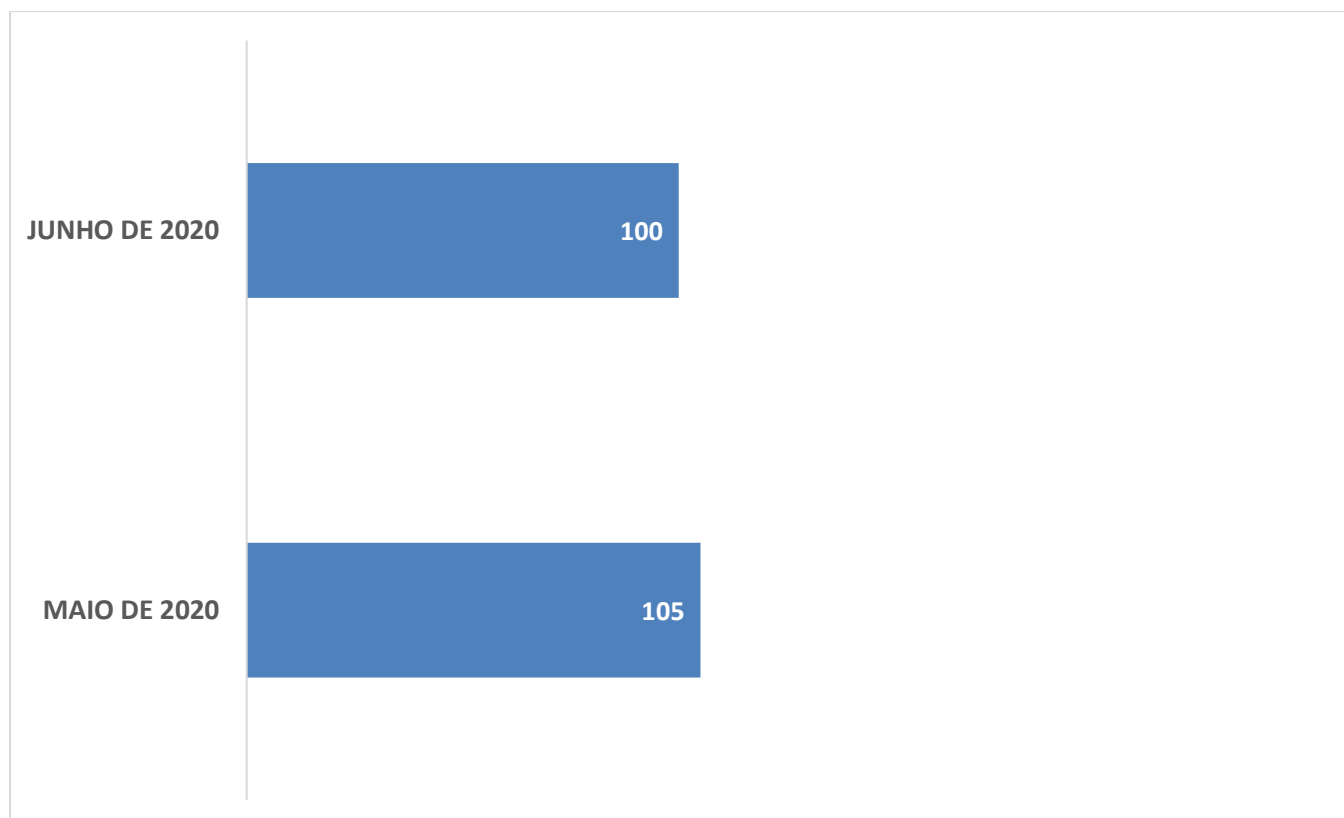
No mês de **Junho**, o SIC realizou **100 atendimentos** com **3 Recursos**, sendo que **17 áreas** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

JUNHO/2020	QUANTIDADE
Atendimentos	100
Recursos	3

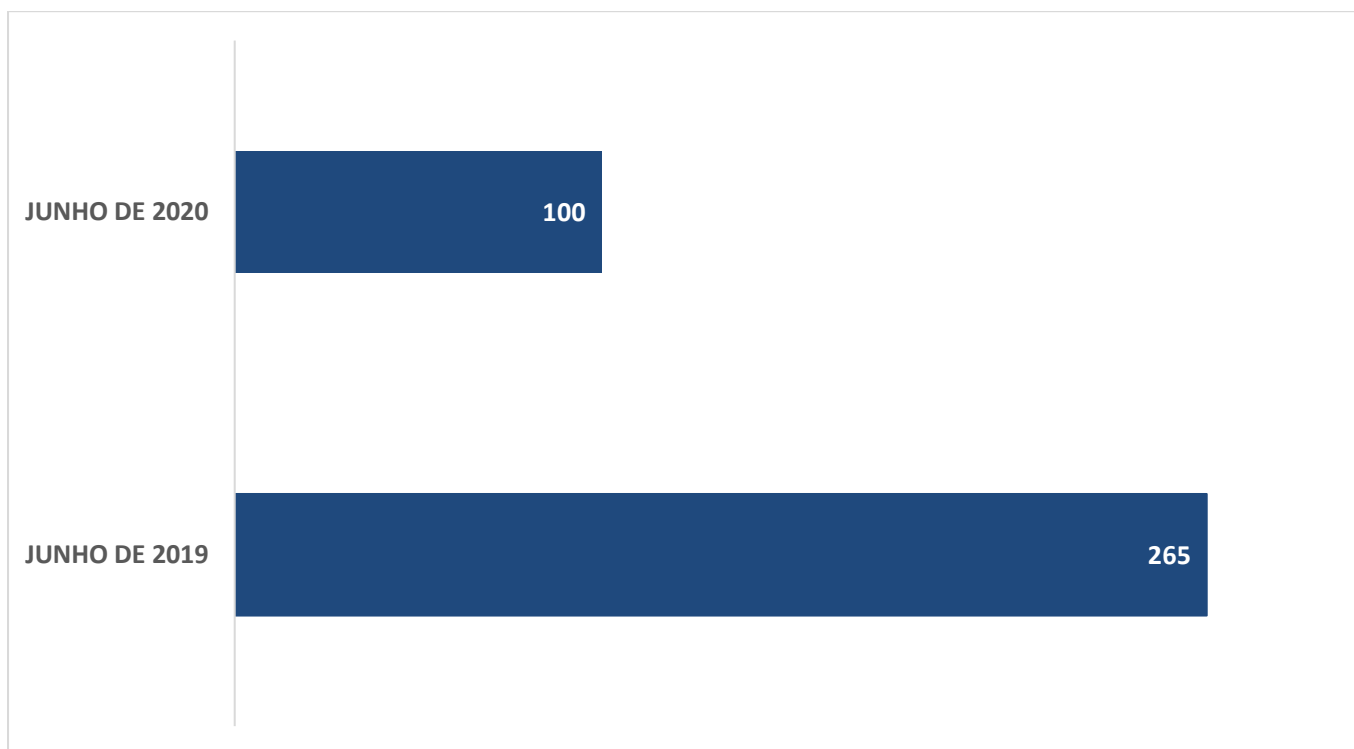
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

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

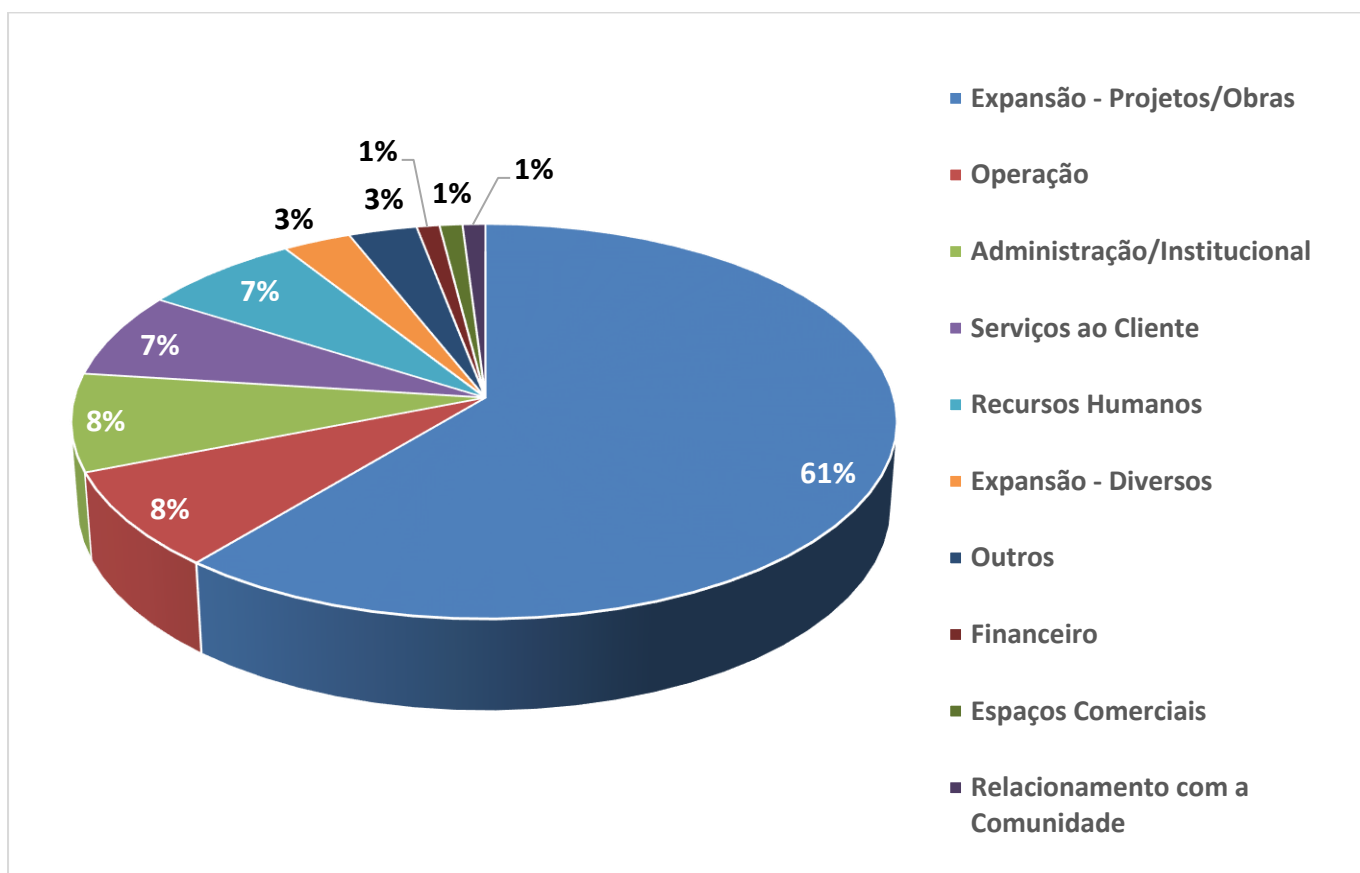
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



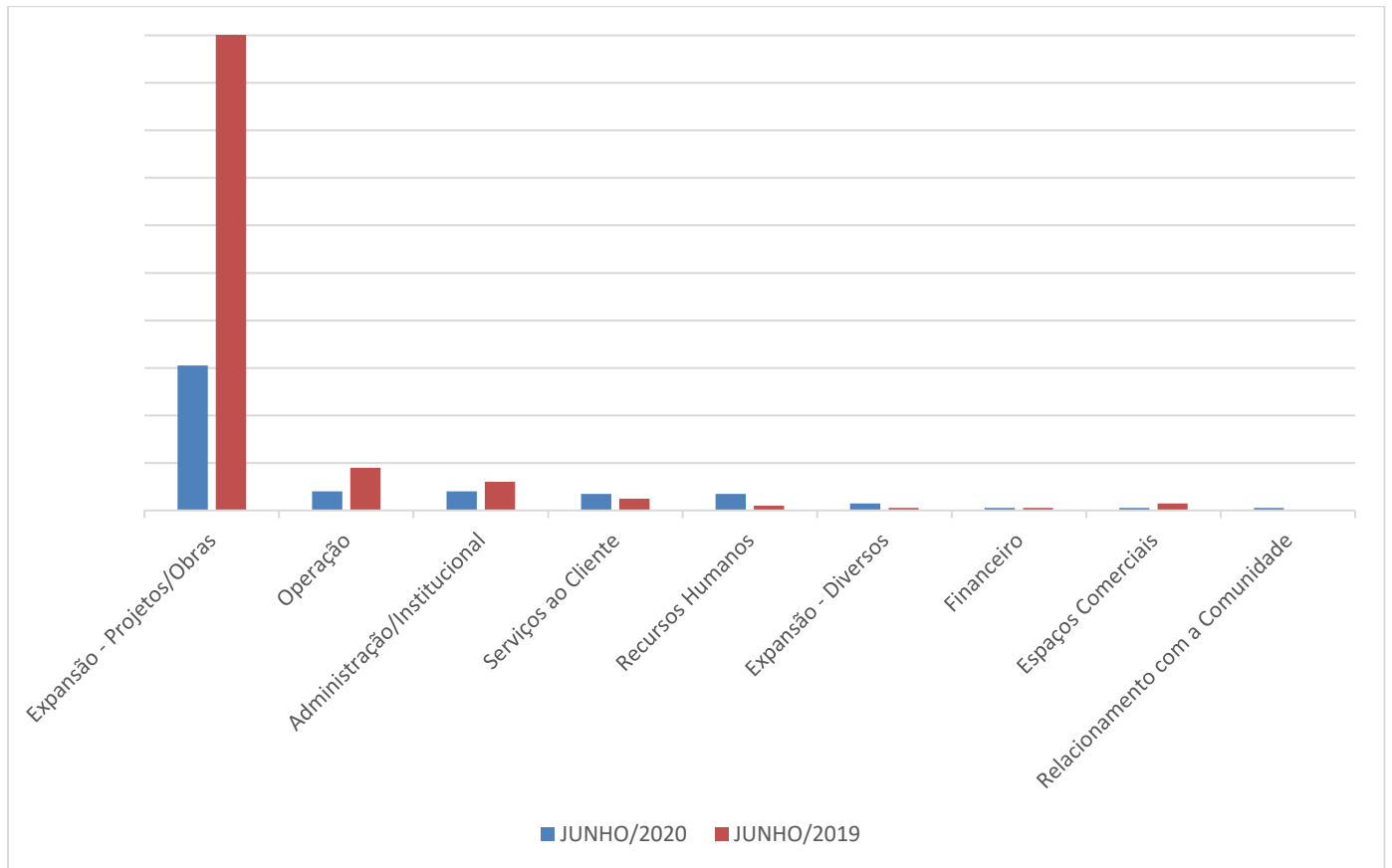
DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



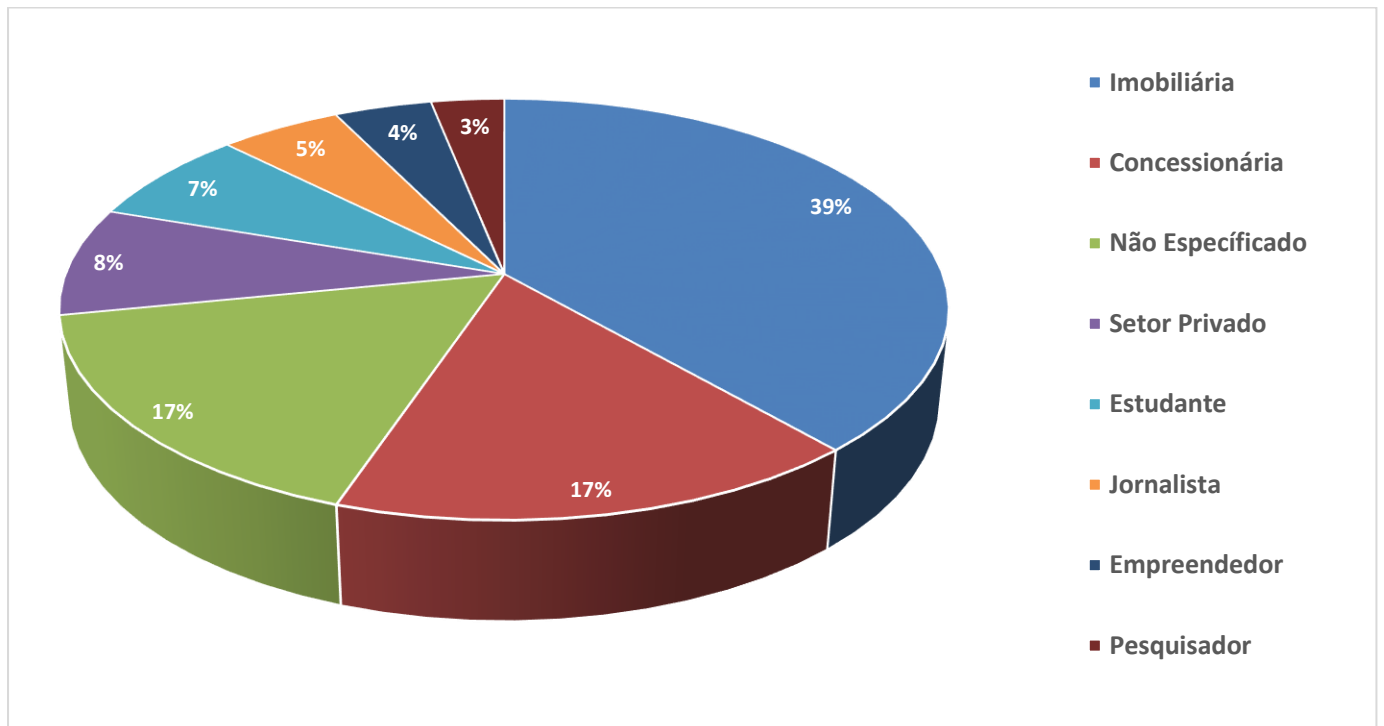
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR

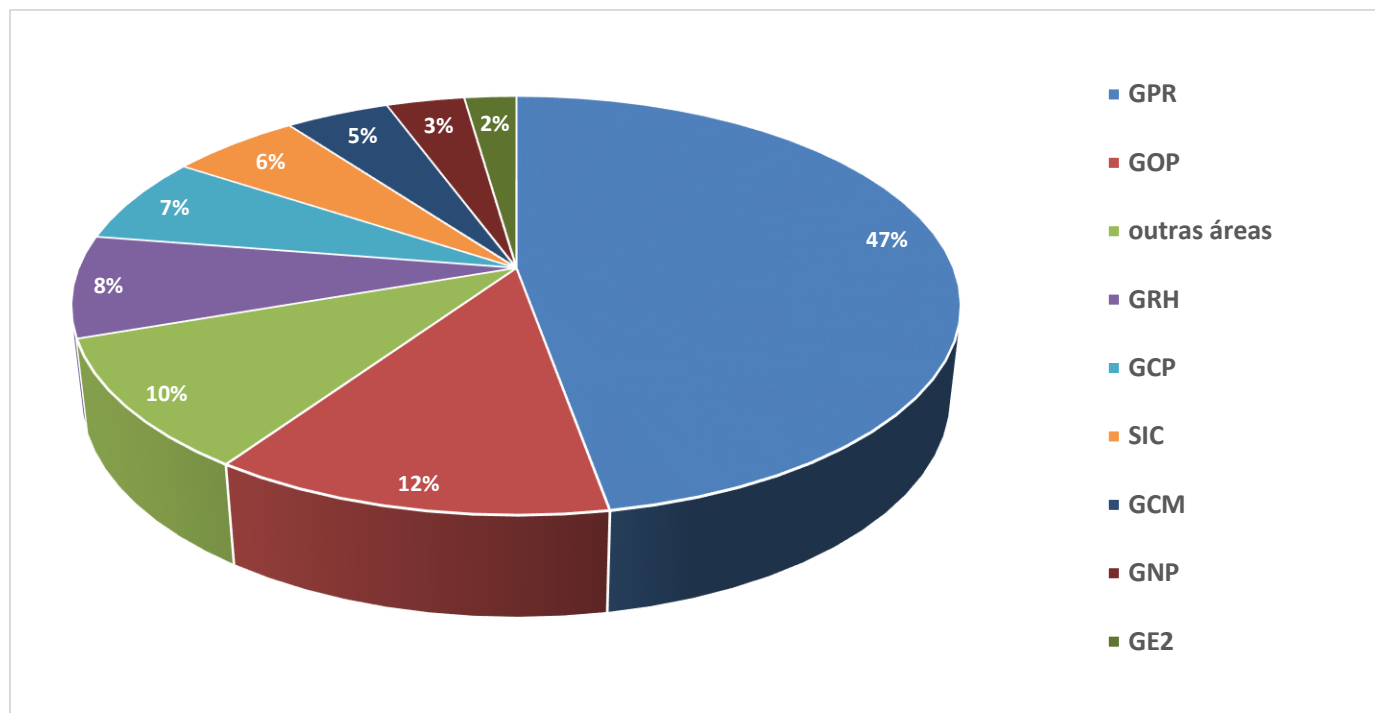


PERFIL DOS SOLICITANTES



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

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

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



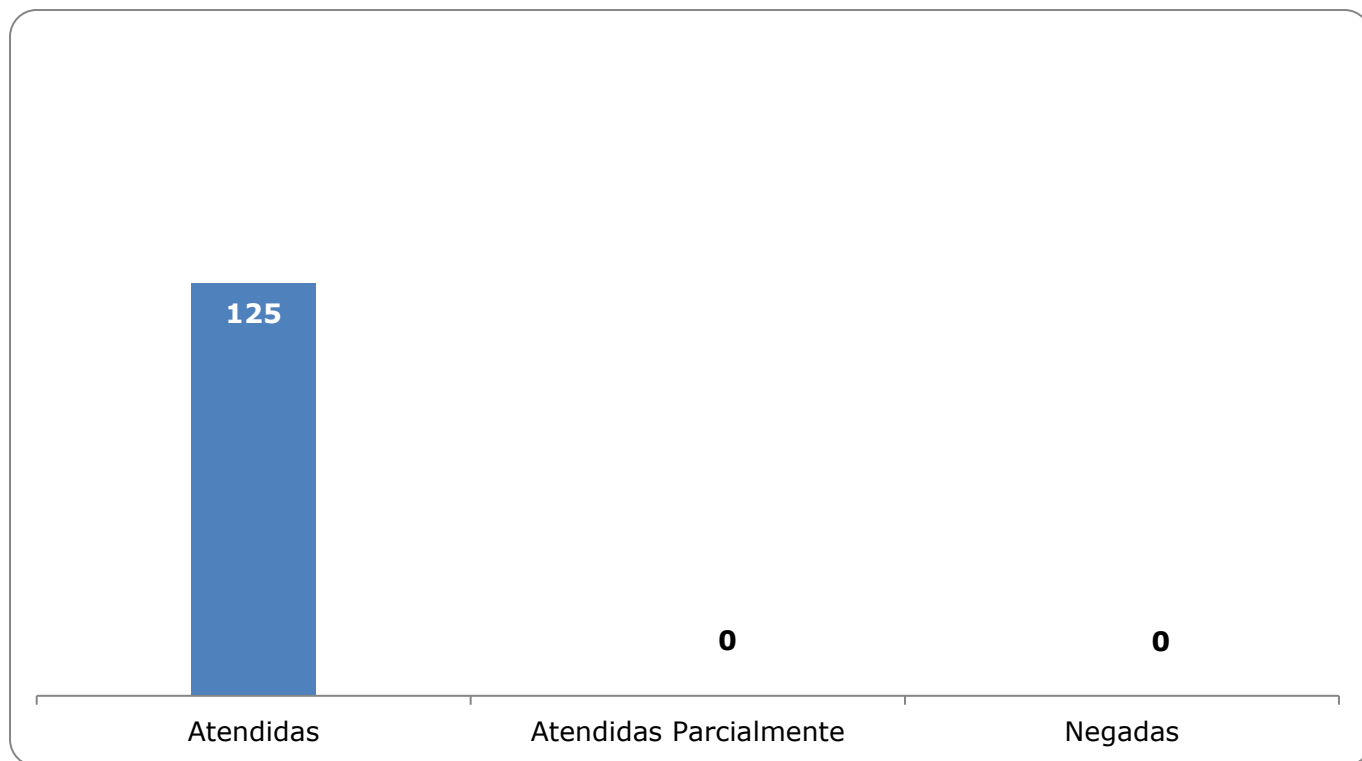
Prazos Legais

20 dias

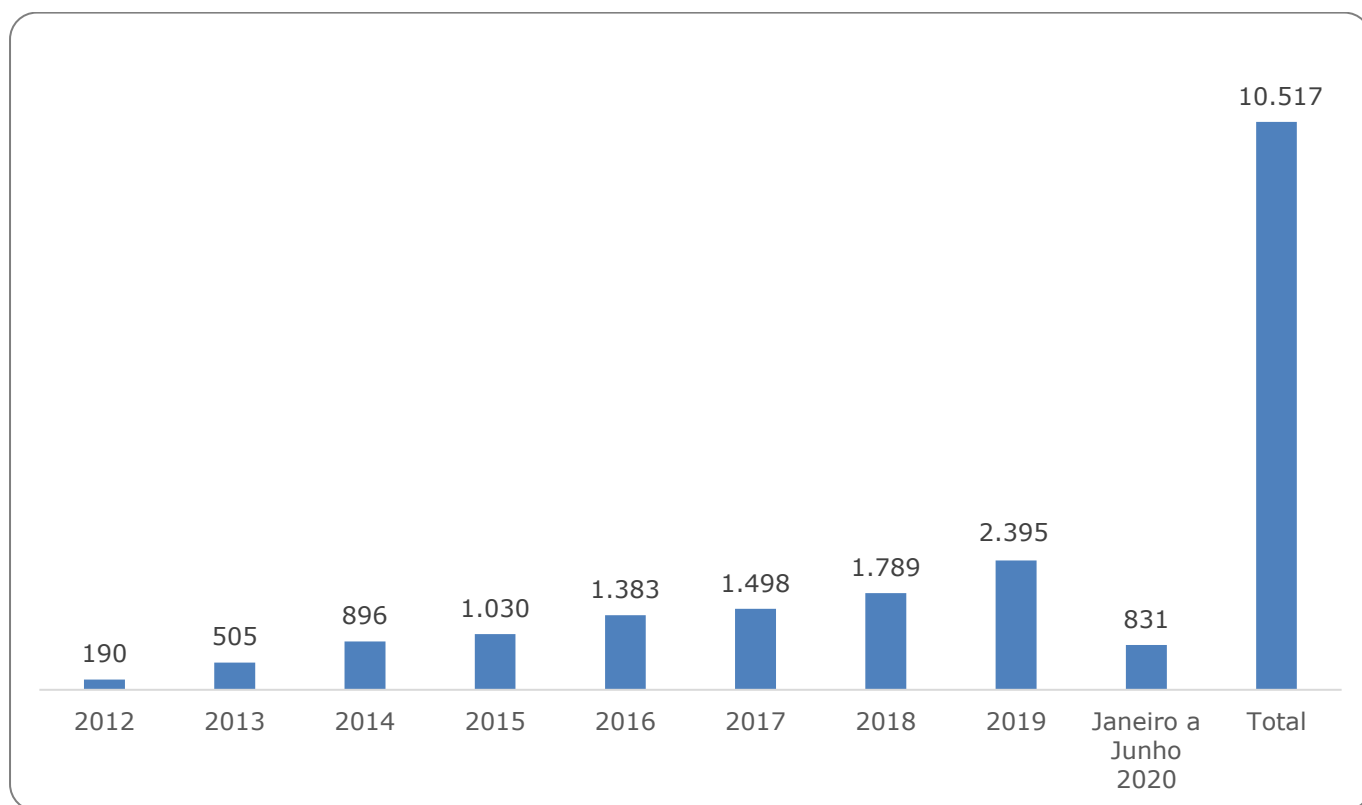
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



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

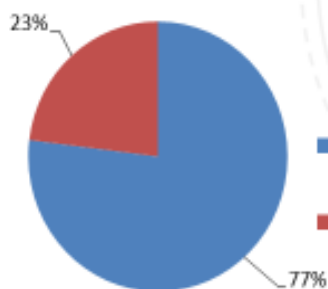
INTRODUÇÃO

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