

AGOSTO/2020

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



# RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – AGOSTO/2020

## INTRODUÇÃO

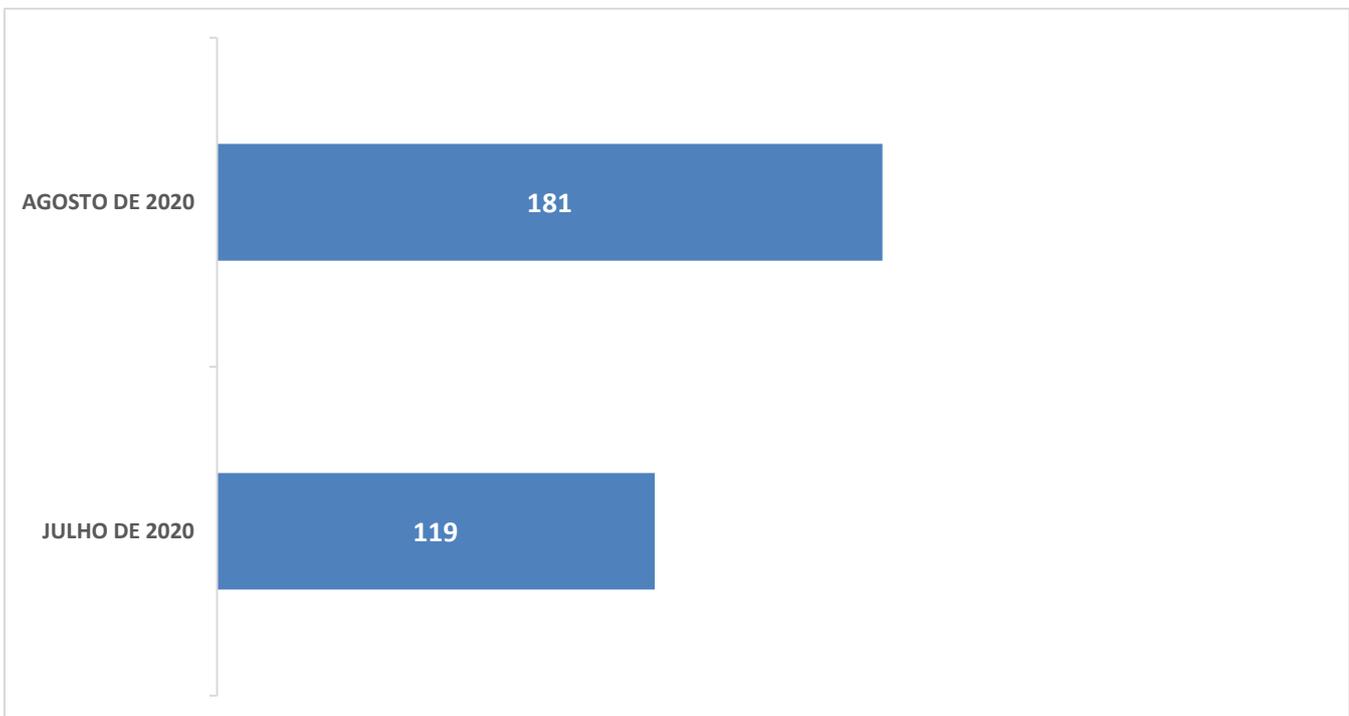
No mês de **Agosto**, o SIC realizou **181 atendimentos** com **4 Recursos**, sendo que **15 áreas** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

AGOSTO/2020	QUANTIDADE
<b>Atendimentos</b>	<b>181</b>
<b>Recursos</b>	<b>13</b>

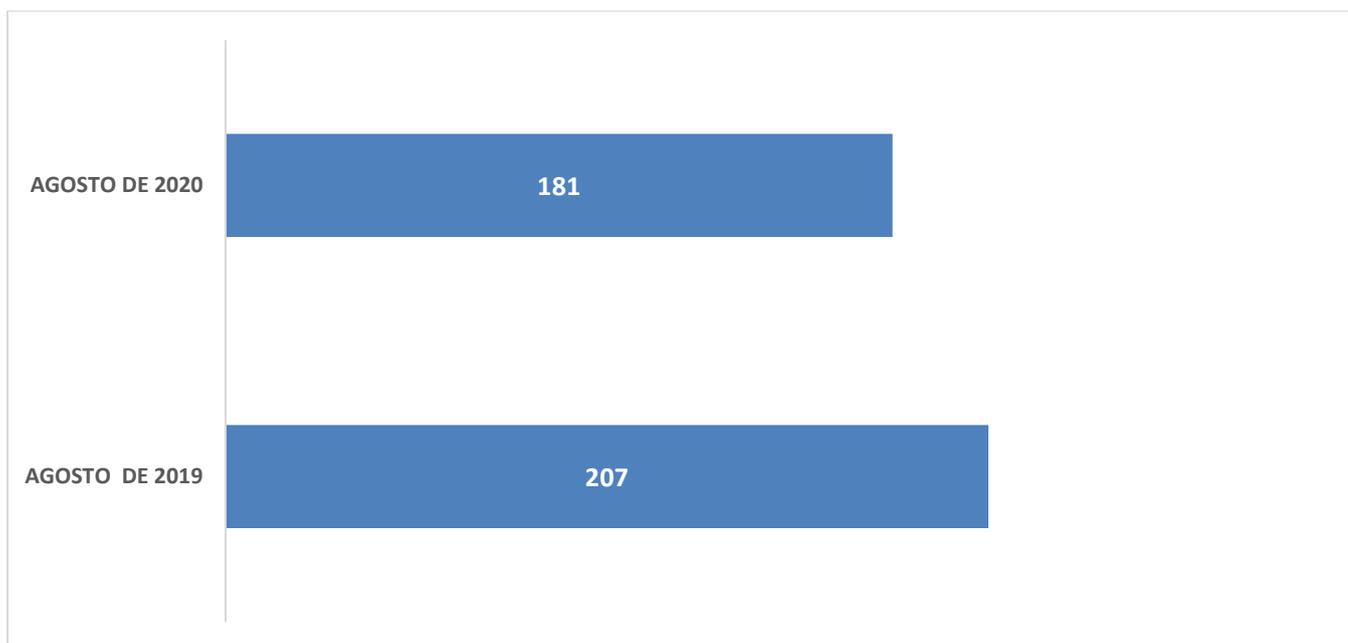
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- **9** Recursos de "Primeira Instância"
- **4** Recursos de "Segunda Instância"

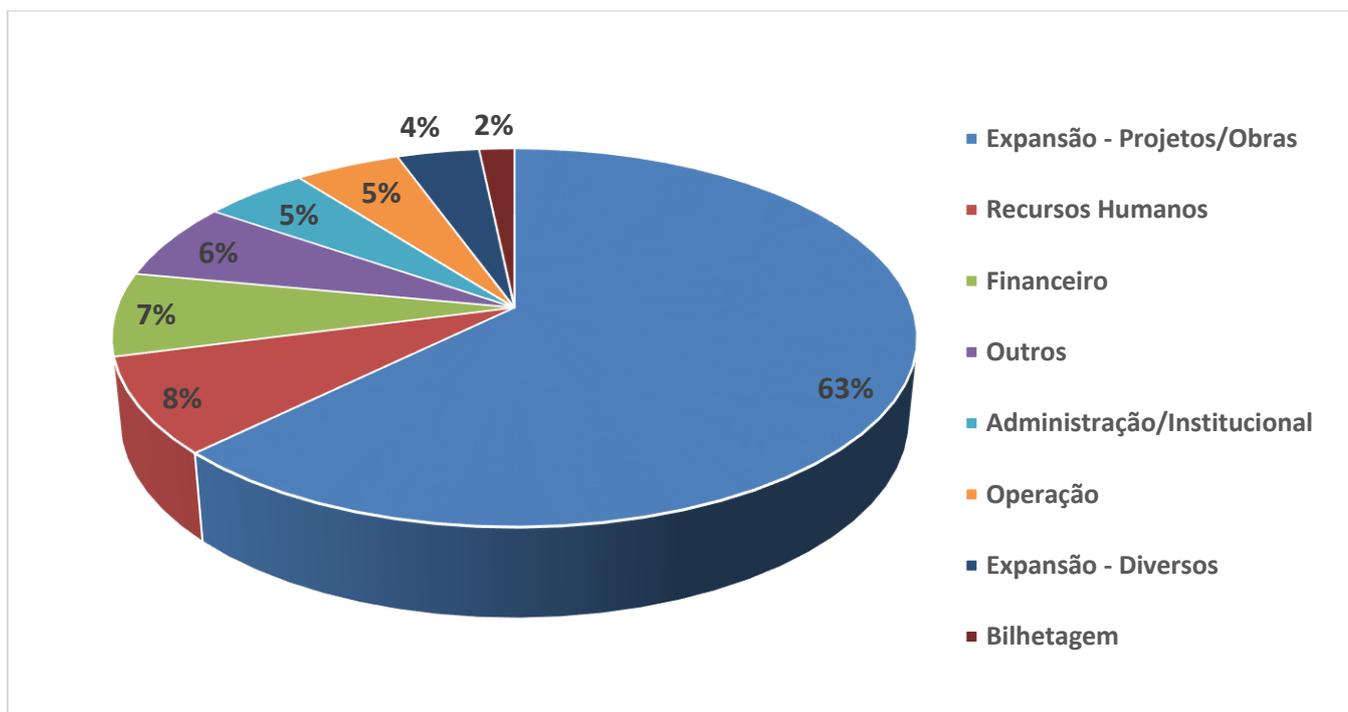
## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



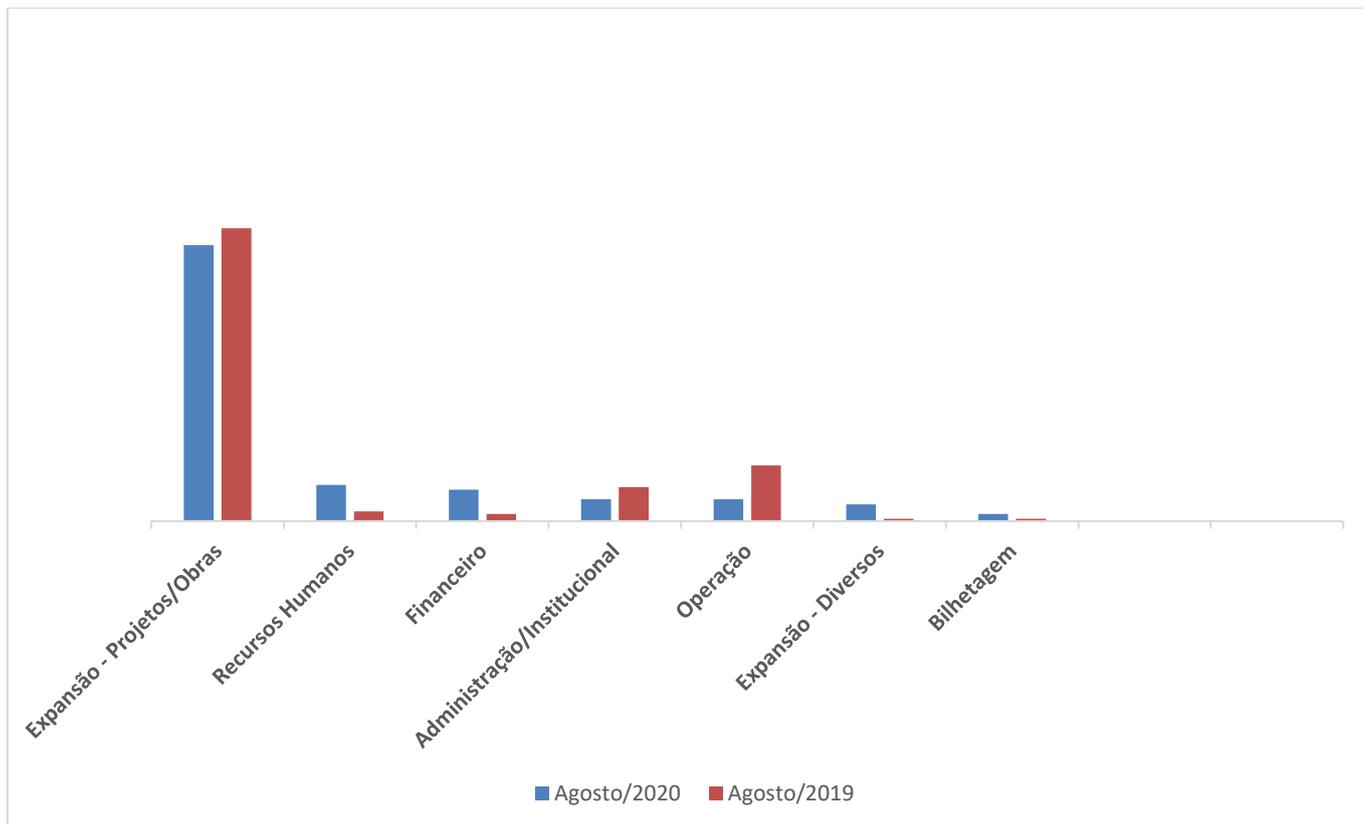
## DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



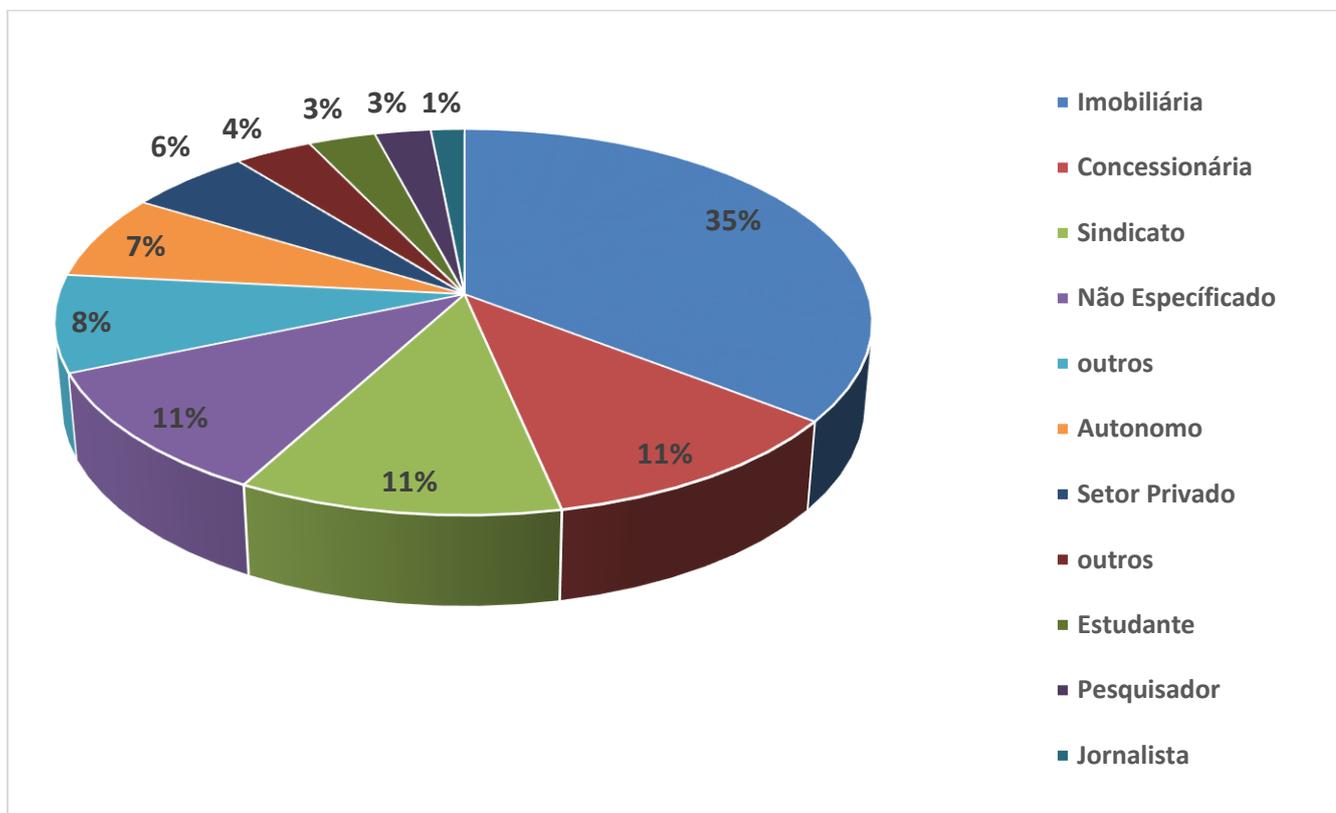
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR

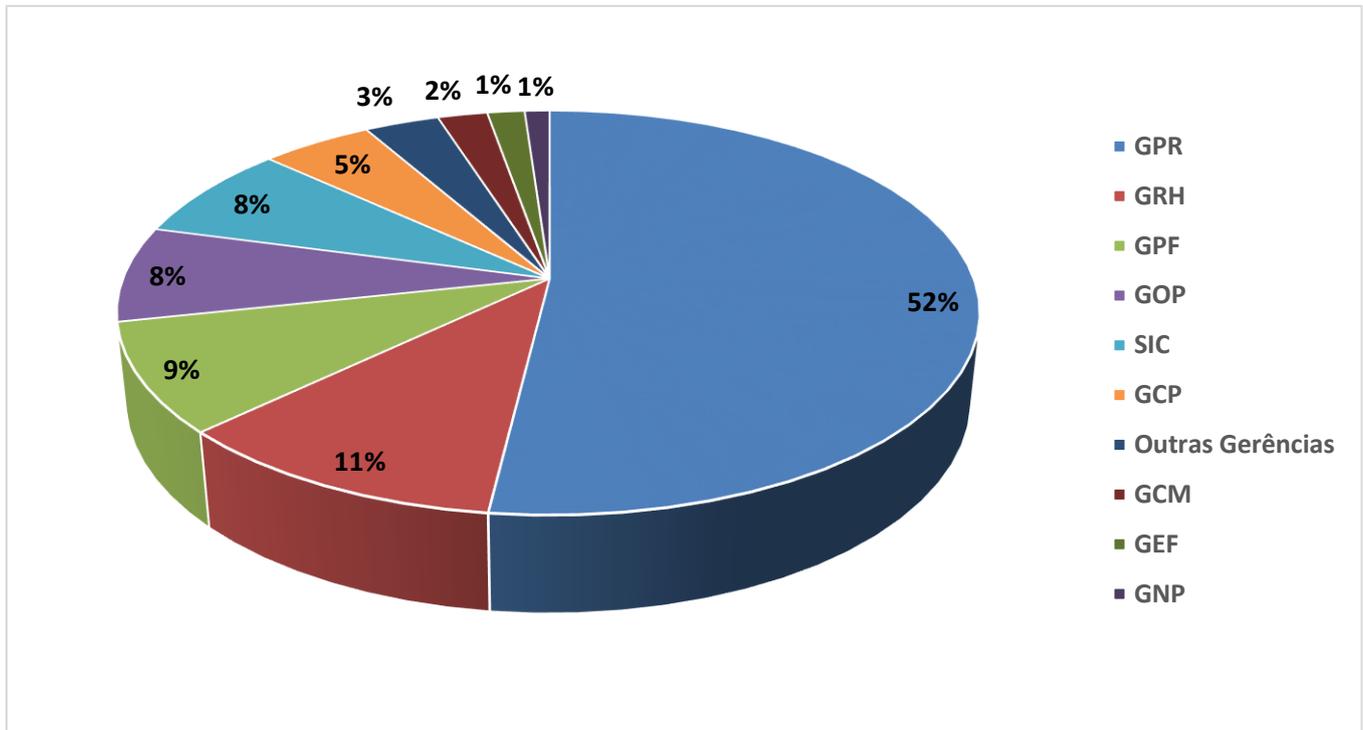


## PERFIL DOS SOLICITANTES



## ÁREAS SUBSIDIADORAS

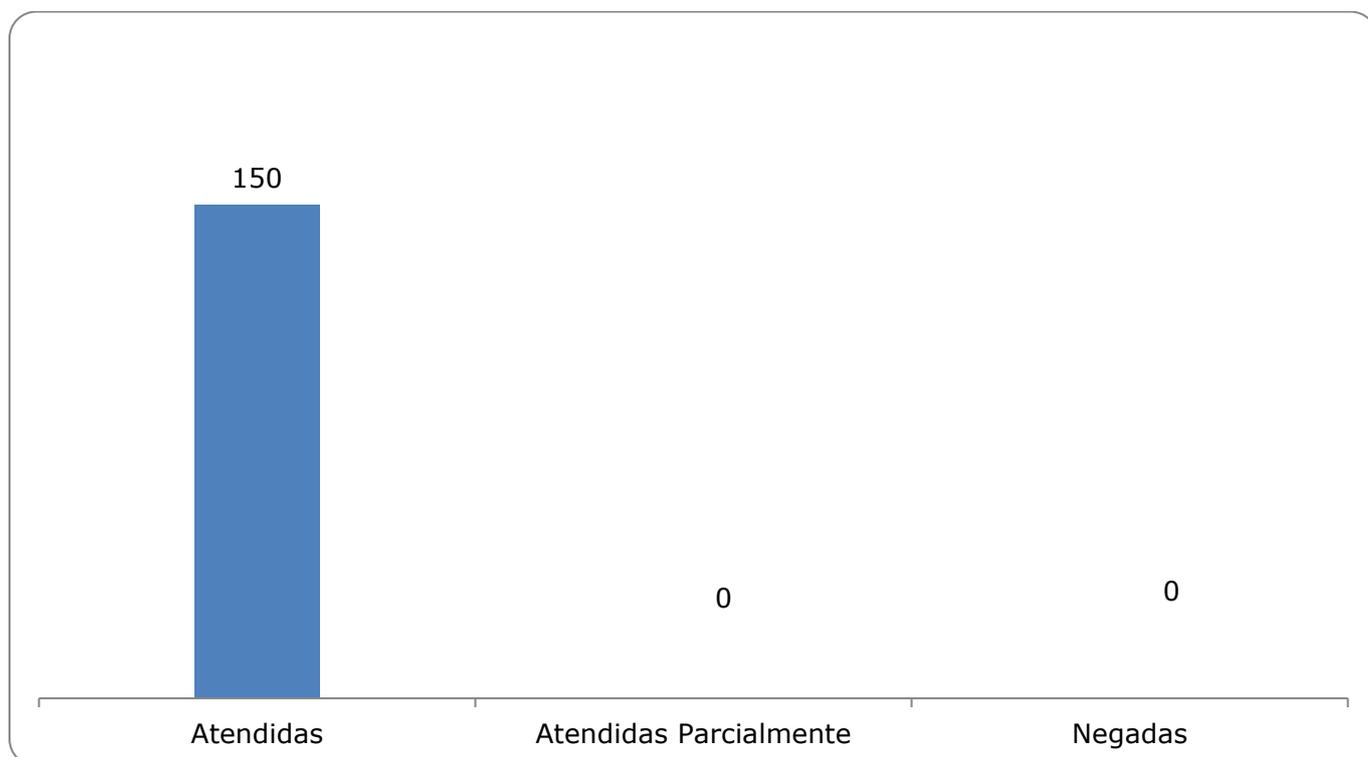
As gerências que mais forneceram subsídios em AGOSTO foram GPR, GRH, GPF, GOP, SIC, GCP e GCM.



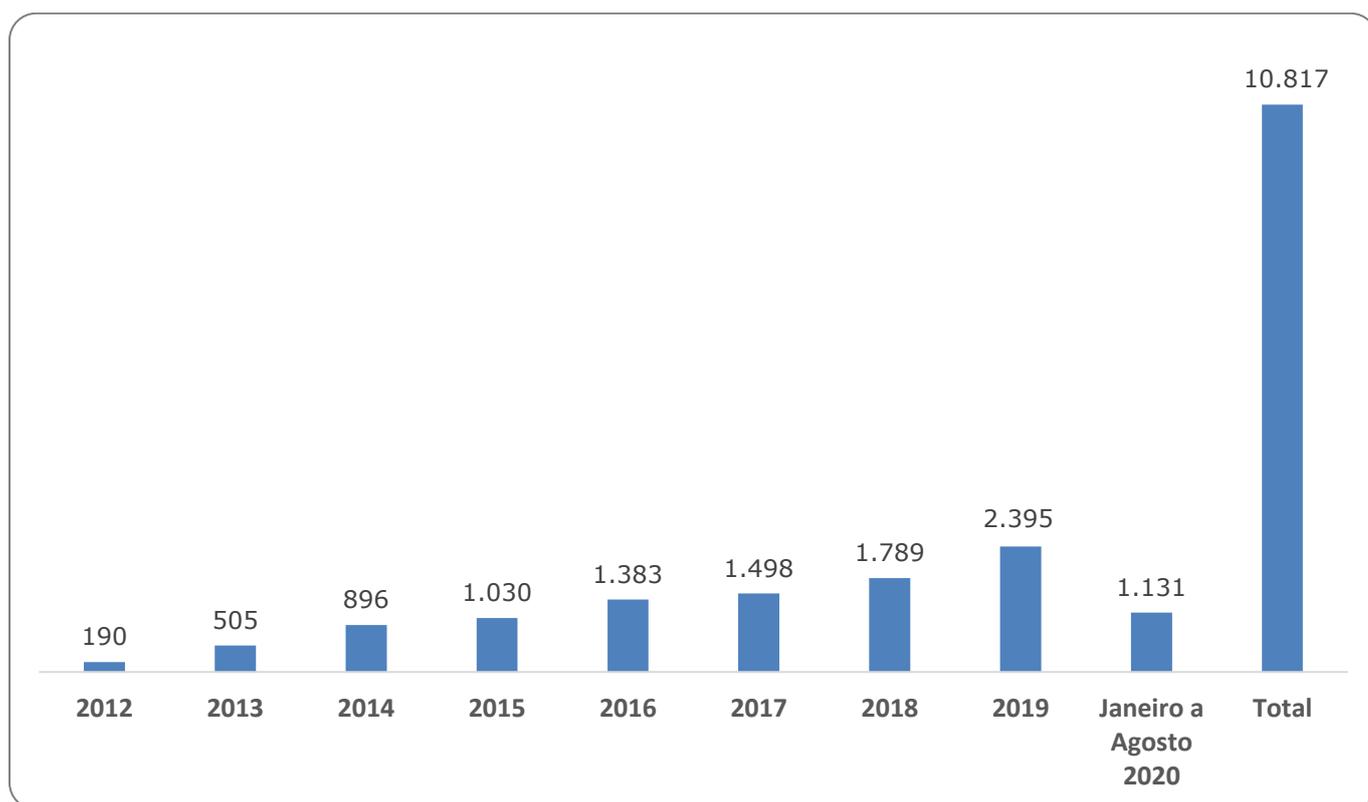
## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>114</b>
Desapropriações	39
Obras	75
<b>Recursos Humanos</b>	<b>15</b>
Plano de Carreira	1
Quadro de Empregados	8
Salários de Funcionários	6
<b>Financeiro</b>	<b>13</b>
Balanço	1
Execução Orçamentária	2
Negócios	6
Receitas e Despesas	1
Repasses de recursos	2
Tabela Tarifária	1
<b>Administração/Institucional</b>	<b>9</b>
Contratos	9
<b>Operação</b>	<b>9</b>
Procedimento Operacional	3
Relatórios Operacionais	6
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>7</b>
Cronograma/Prazos	1
Outros	5
Planejamento Operacional	1
<b>Bilhetagem</b>	<b>3</b>
Bilhetes Gratuitos	1
Tipos de Bilhetes	2
<b>Processos</b>	<b>2</b>
Judiciais	1
Licitatórios	1
<b>Estações e Arredores</b>	<b>2</b>
Autorização para tirar fotografias	2
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>2</b>
Apoio a estudantes	2
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>2</b>
Lojas/estandes	2
<b>Relacionamento com a Comunidade</b>	<b>1</b>
Desapropriações	1
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>1</b>
Equipamentos	1
<b>Patrimônio</b>	<b>1</b>
Edificações	1
<b>Total Geral</b>	<b>181</b>

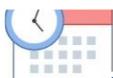
## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



12,2  
dias

### Prazos Legais

---

20 dias

Prazo Total até 30  
dias

---

+10 dias - prorrogação

---

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

## INTRODUÇÃO

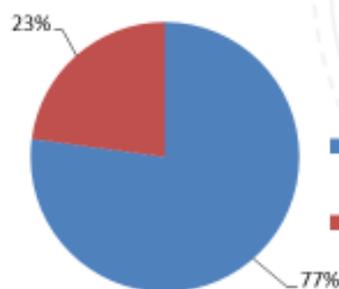
Durante o mês de **Agosto**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **2.943** visitas, com uma média de **95** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **15.507** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **19/08/2020**, com **188** visitantes.

Relatório Analytics

## Análise Geral

Agosto2020

Usuários	2.363
Visualizações de Páginas	15.507
Duração Média por Sessão	00:02:50
Média de Páginas por Sessão	4,45



New Visitor	2.105
Returning Visitor	624

## *Origem: Países*

■ Brasil	<b>2.269</b>
■ EUA	<b>49</b>
■ Reino Unido	<b>8</b>
■ Portugal	<b>6</b>
■ Argentina	<b>4</b>

## *Origem: Estados*

■ São Paulo	<b>1.923</b>
■ Rio de Janeiro	<b>53</b>
■ Distrito Federal	<b>41</b>
■ Santa Catarina	<b>30</b>
■ Paraná	<b>26</b>

## PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

### Páginas mais visitadas

Agosto/2020

#### home

Visualizações: 1733  
Tempo Médio: 00:00:31



#### Pessoal

Visualizações: 526  
Tempo Médio: 00:00:14

#### Demanda

Visualizações: 1245  
Tempo Médio: 00:01:04



#### Desapropriações

Visualizações: 463  
Tempo Médio: 00:00:25

#### Relatório de Expansão Obras e Modernização

Visualizações: 1062  
Tempo Médio: 00:01:13



Elaborado por: GTI/TIS/CSS



