

ABRIL/2020

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



**Clínicas**



## RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – ABRIL/2020

### INTRODUÇÃO

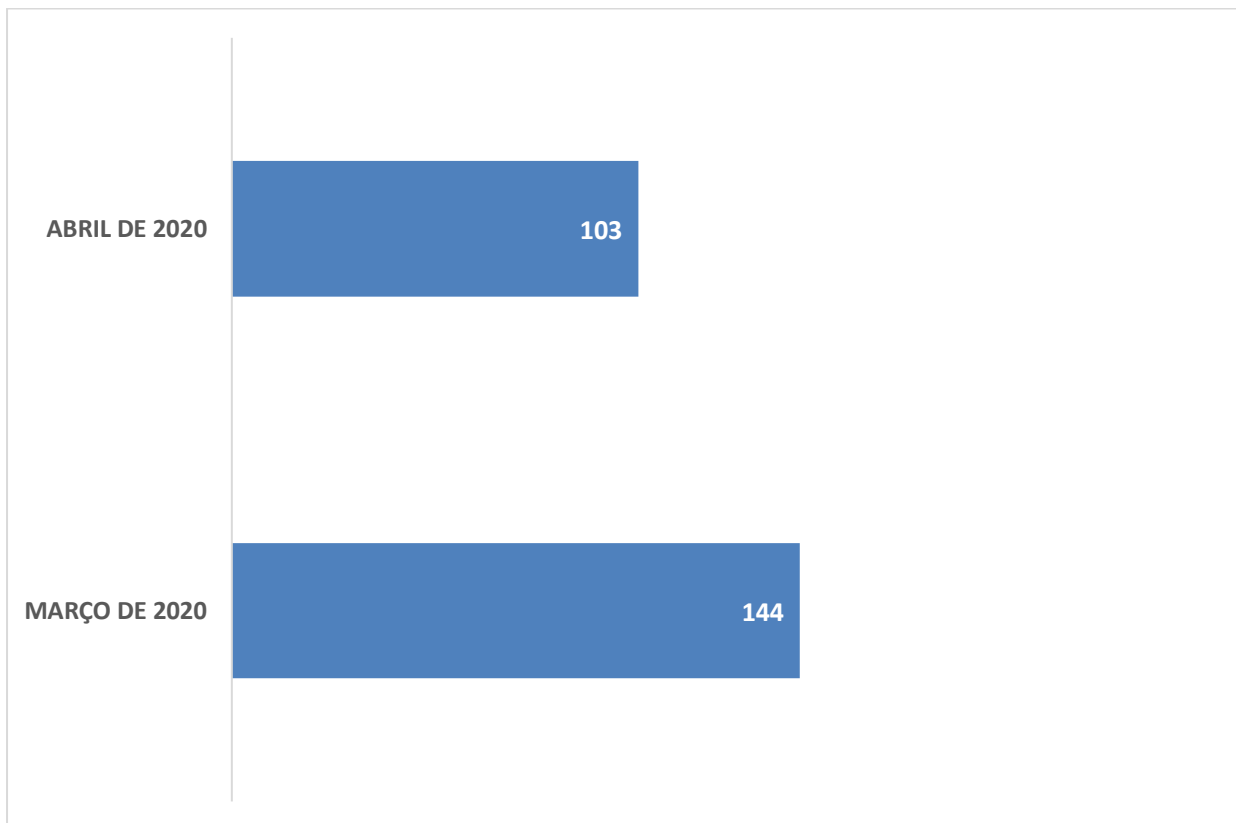
No mês de Abril , o SIC realizou **103 atendimentos** com **6 Recursos**.

ABRIL/2020	QUANTIDADE
<b>Atendimentos</b>	<b>103</b>
<b>Recursos</b>	<b>6</b>

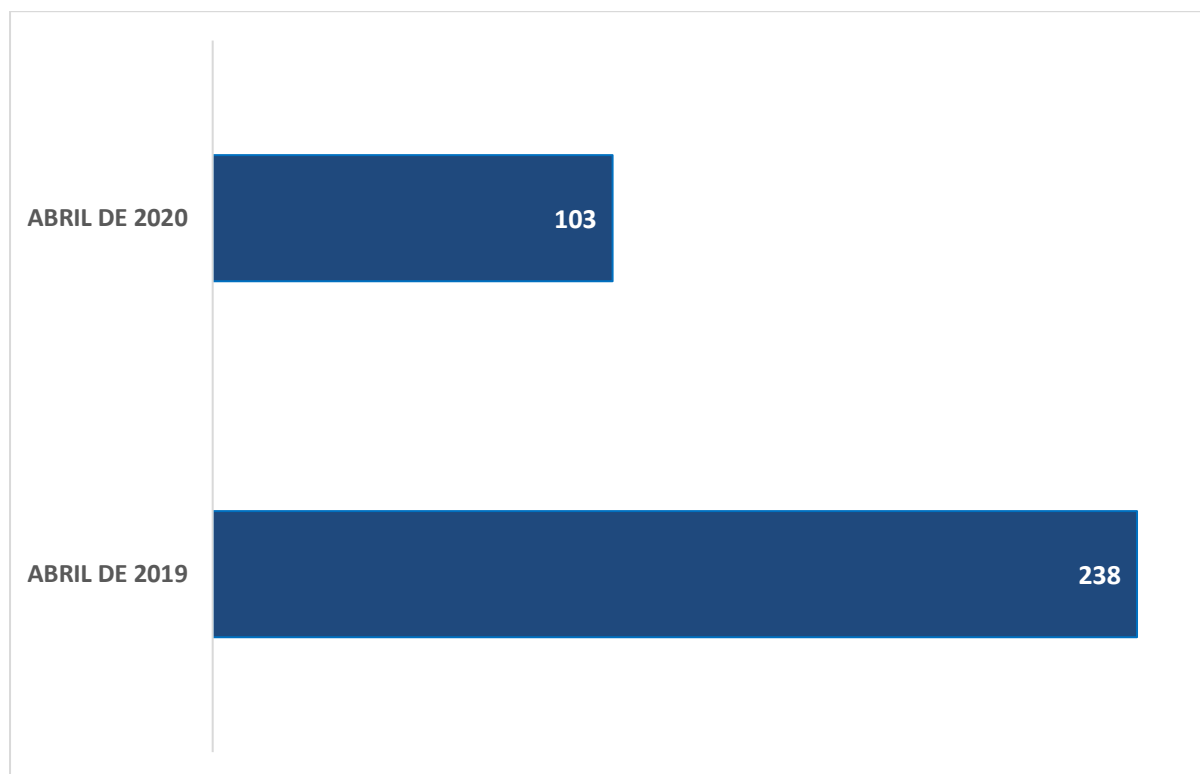
### TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 2 Recursos de "Primeira Instância"
- 2 Recursos de "Segunda Instância"
- 2 Recursos de "Terceira Instância"

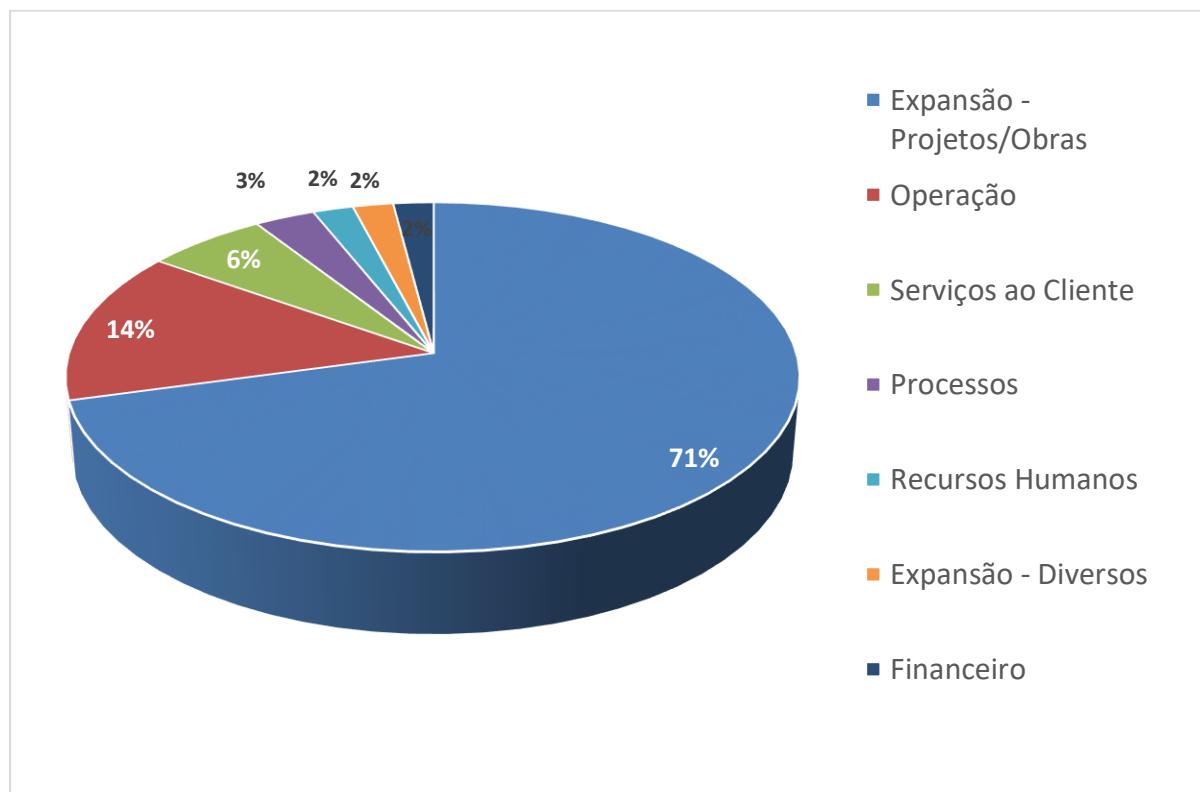
### DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



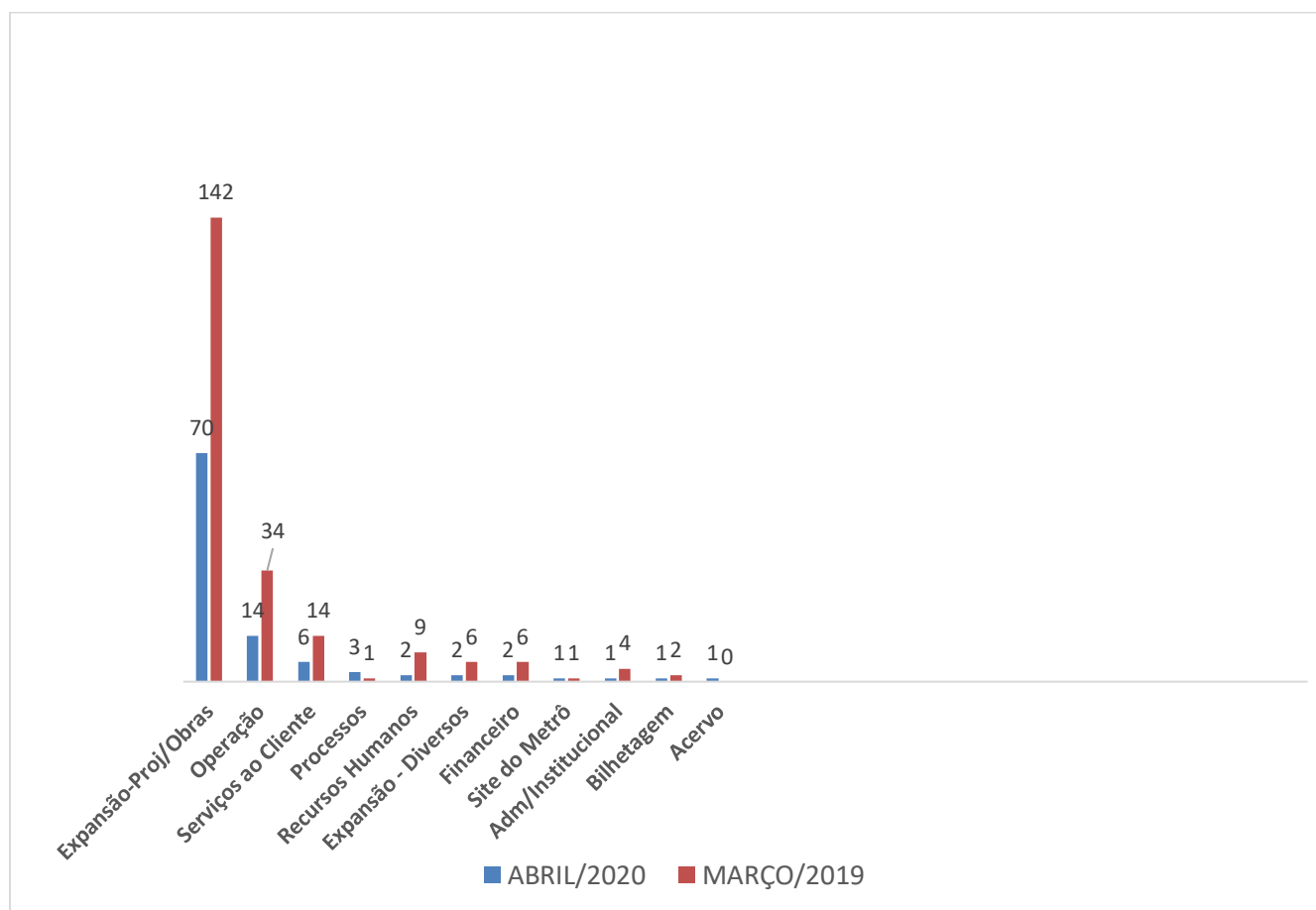
## DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



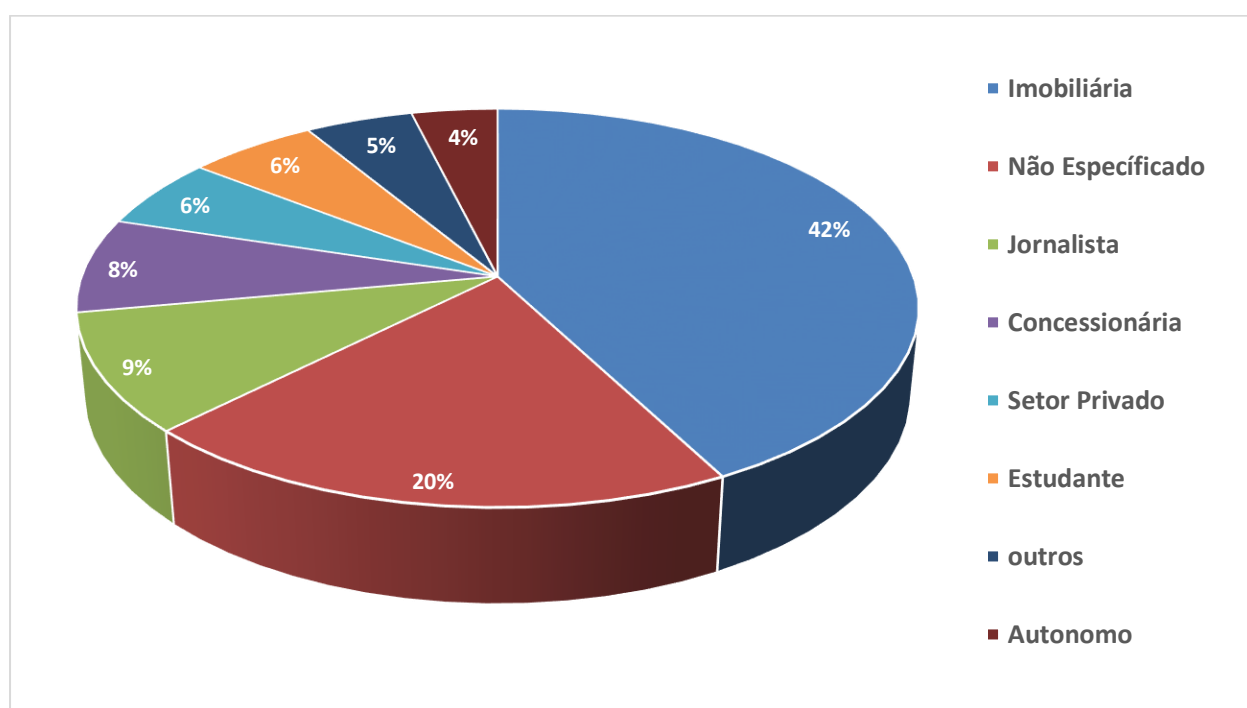
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## COMPARATIVO POR ASSUNTOS



## PERFIL DOS SOLICITANTES



## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>70</b>
Desapropriações	34
Obras	32
Projetos Cíveis	4
<b>Operação</b>	<b>14</b>
Ocorrências	4
Procedimento Operacional	3
Relatórios Operacionais	7
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>6</b>
Apoio a estudantes	6
<b>Processos</b>	<b>3</b>
Judiciais	2
Licitatórios	1
<b>Recursos Humanos</b>	<b>2</b>
Organograma	1
Quadro de Empregados	1
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>2</b>
Cronograma/Prazos	1
Outros	1
<b>Financeiro</b>	<b>2</b>
Negócios	1
Receitas e Despesas	1
<b>Site do Metrô</b>	<b>1</b>
Informações Rápidas/Outras	1
<b>Administração/Institucional</b>	<b>1</b>
Contratos	1
<b>Bilhetagem</b>	<b>1</b>
Bilhetes Grátis	1
<b>Acervo</b>	<b>1</b>
Fotos/Áudios/Vídeos	1
<b>Total Geral</b>	<b>103</b>

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



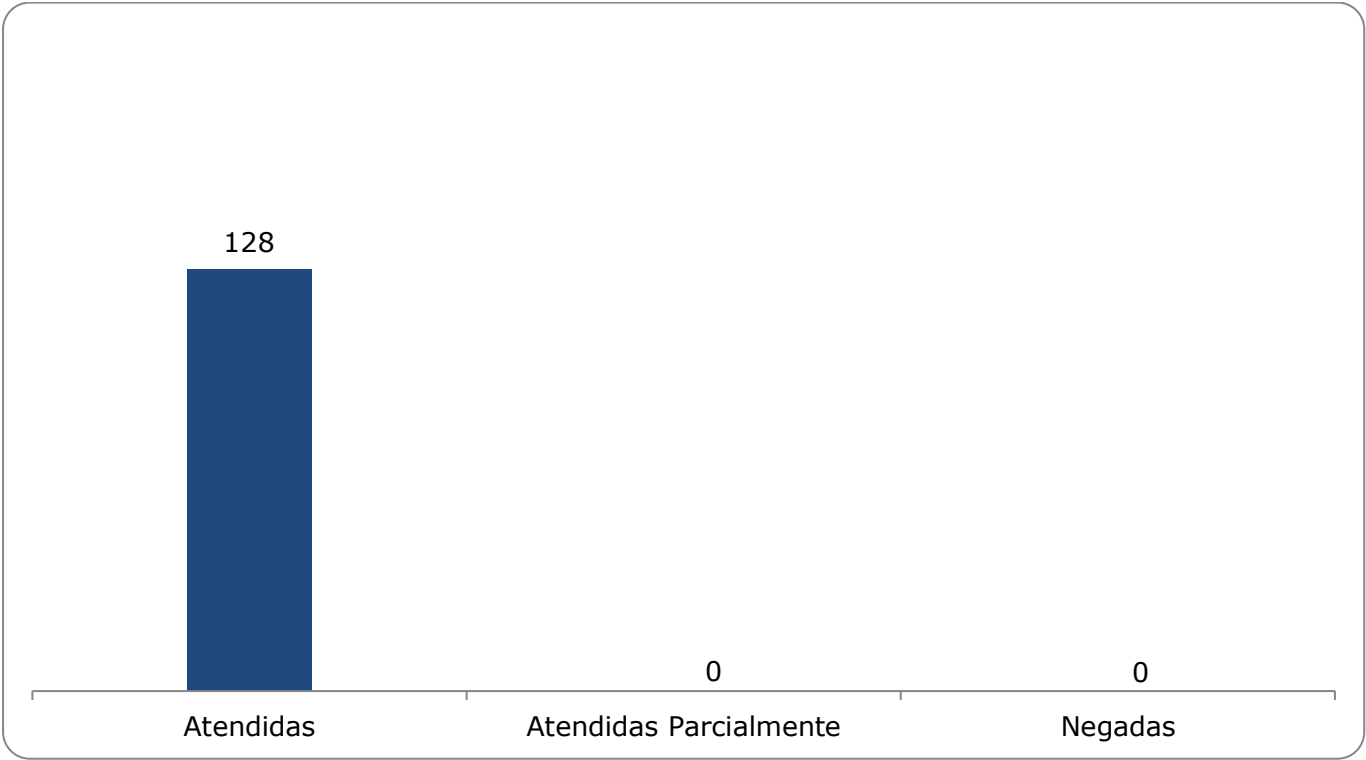
Prazos Legais

20 dias

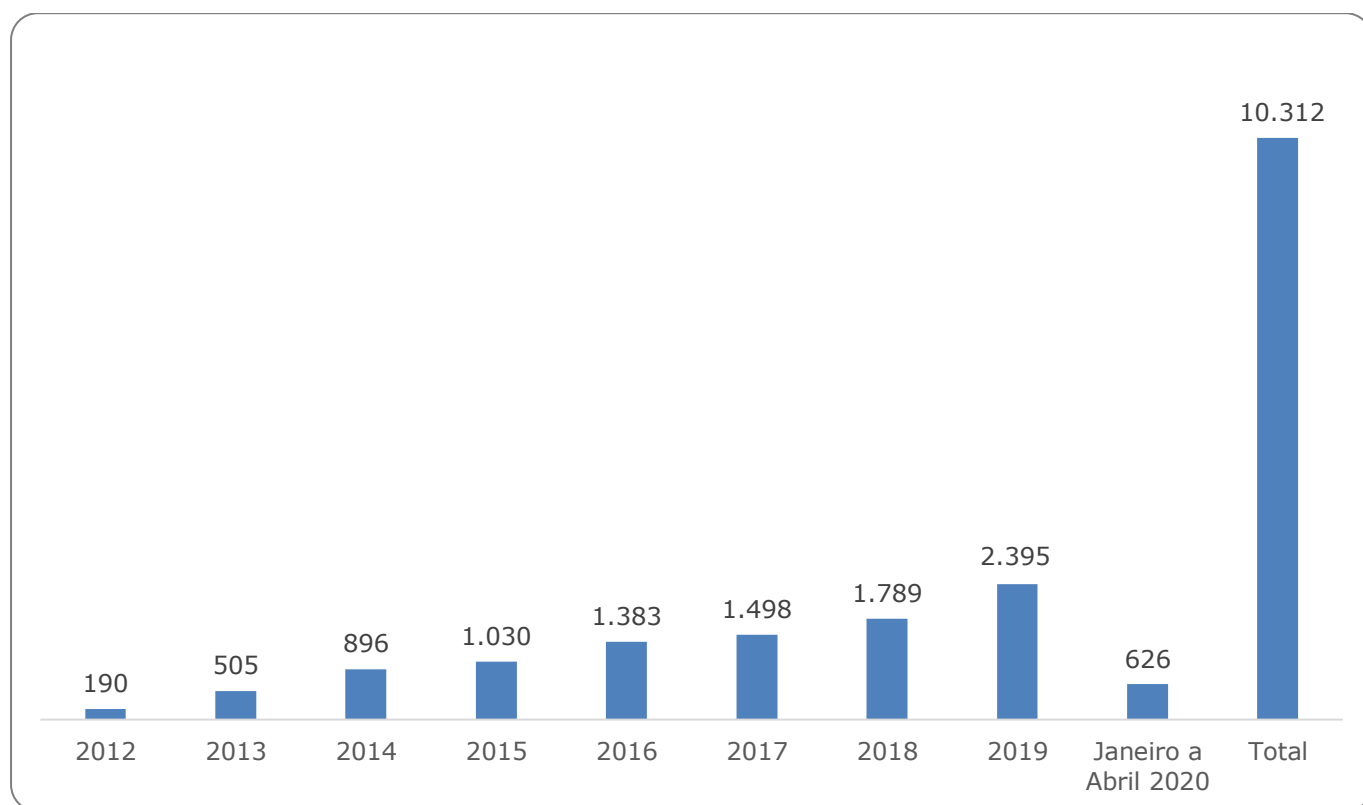
Prazo Total até 30  
dias

+10 dias - prorrogação

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



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

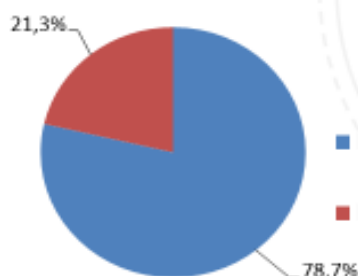
### INTRODUÇÃO

Durante o mês de Abril, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 2.684 visitas, com uma média de 89 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 13.289 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 06/04/2020, com 176 visitantes.

### Análise Geral

Abril/2020

Usuários	2.139
Visualizações de Páginas	13.289
Duração Média por Sessão	00:02:48
Média de Páginas por Sessão	4,20



■ New Visitor  
■ Returning Visitor

1.925

522



## *Origem: Países*

■ Brasil	1.915
■ EUA	166
■ Chile	8
■ Espanha	8
■ Reino Unido	5

## *Origem: Estados*

■ São Paulo	1.690
■ Rio de Janeiro	56
■ Paraná	32
■ Distrito Federal	28
■ Minas Gerais	28

## Páginas mais visitadas

Abril/2020

### home

Visualizações: 1.794  
Tempo Médio: 00:00:28  
Taxa de Rejeição: 18,82%



### Pessoal

Visualizações: 513  
Tempo Médio: 00:00:11  
Taxa de Rejeição: 57,14%



### Relatório de Expansão Obras e Modernização

Visualizações: 1041  
Tempo Médio: 00:01:00  
Taxa de Rejeição: 42,79%



### Expansão e Obras

Visualizações: 379  
Tempo Médio: 00:00:14  
Taxa de Rejeição: 36,62%



### Demanda

Visualizações: 930  
Tempo Médio: 00:01:50  
Taxa de Rejeição: 41,33%



Elaborado por: GTI/TIS/CS5