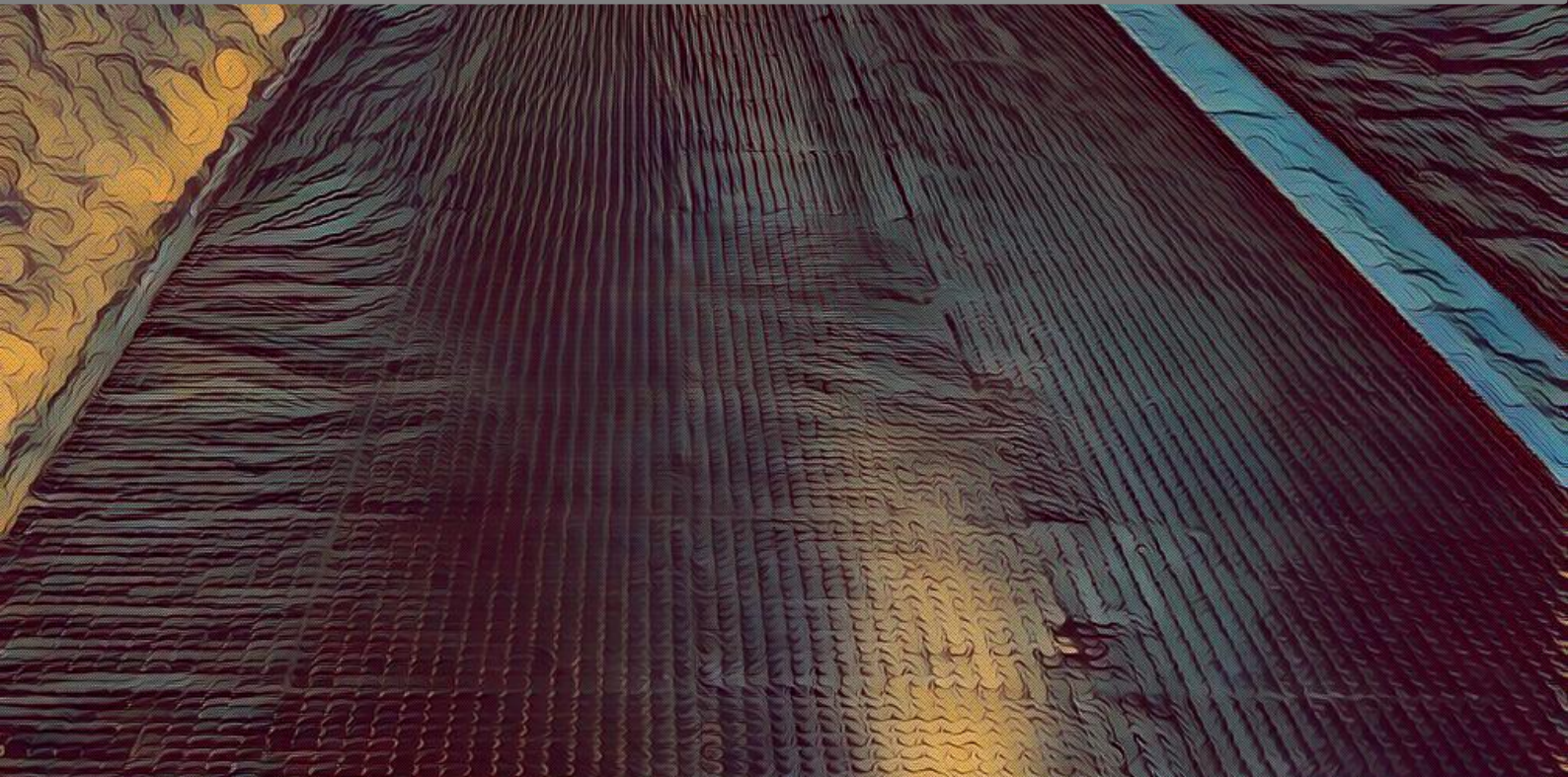




RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – DEZEMBRO/2021

INTRODUÇÃO

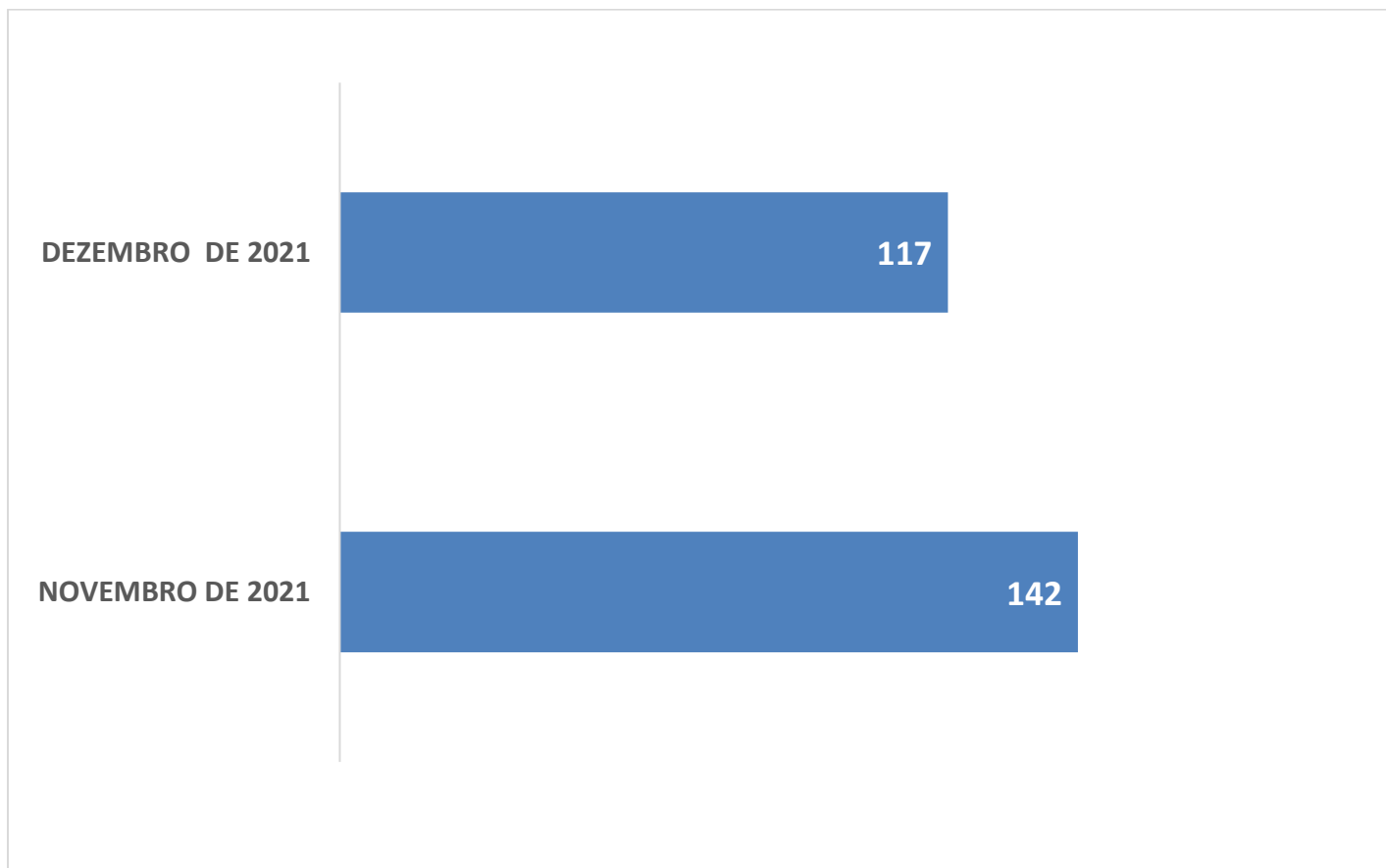
No mês de Dezembro, o SIC realizou **117 atendimentos** com **2 Recursos** sendo que **11 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

DEZEMBRO/2021	QUANTIDADE
Atendimentos	117
Recurso	02

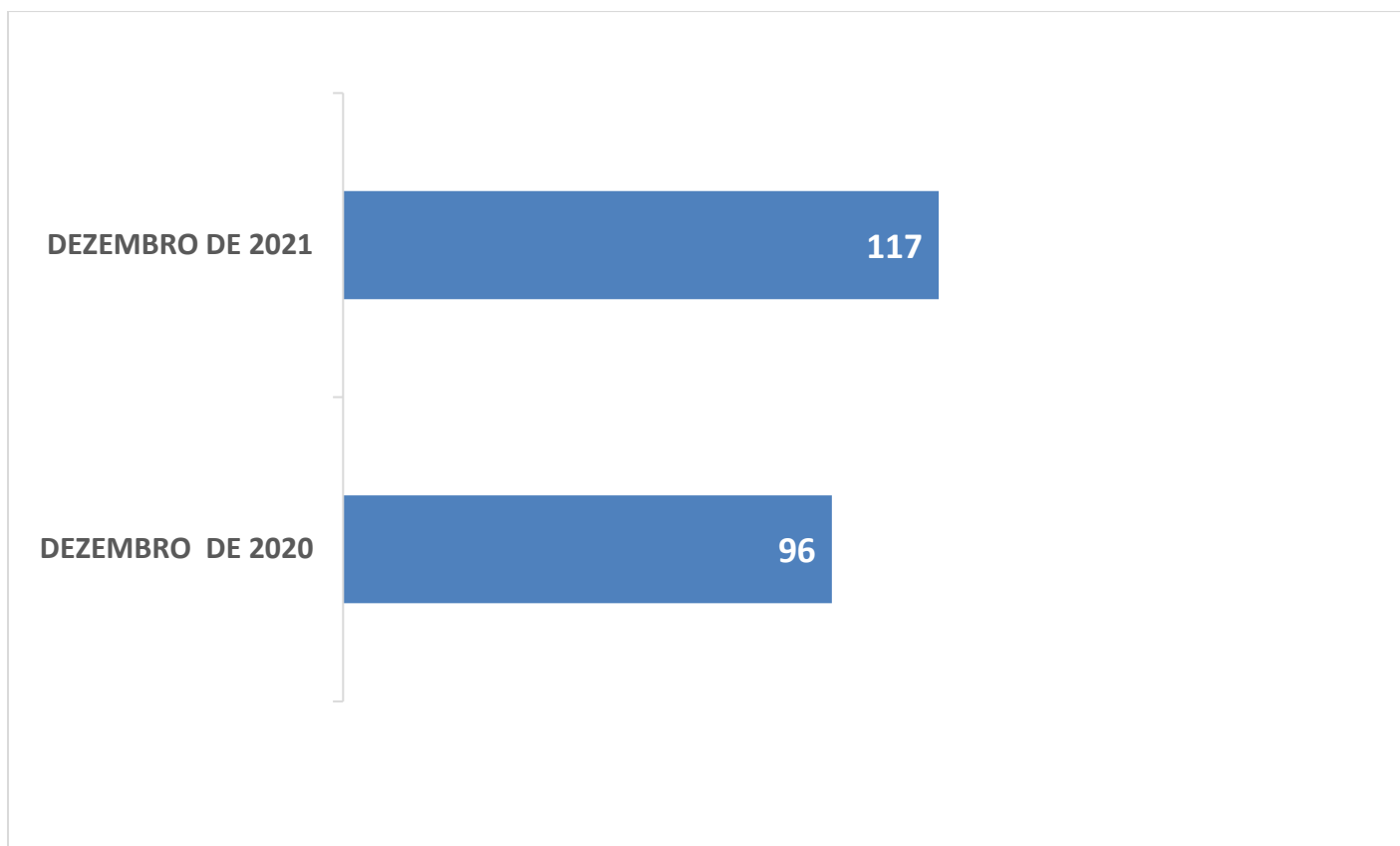
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 02 Recursos de “Primeira Instância”

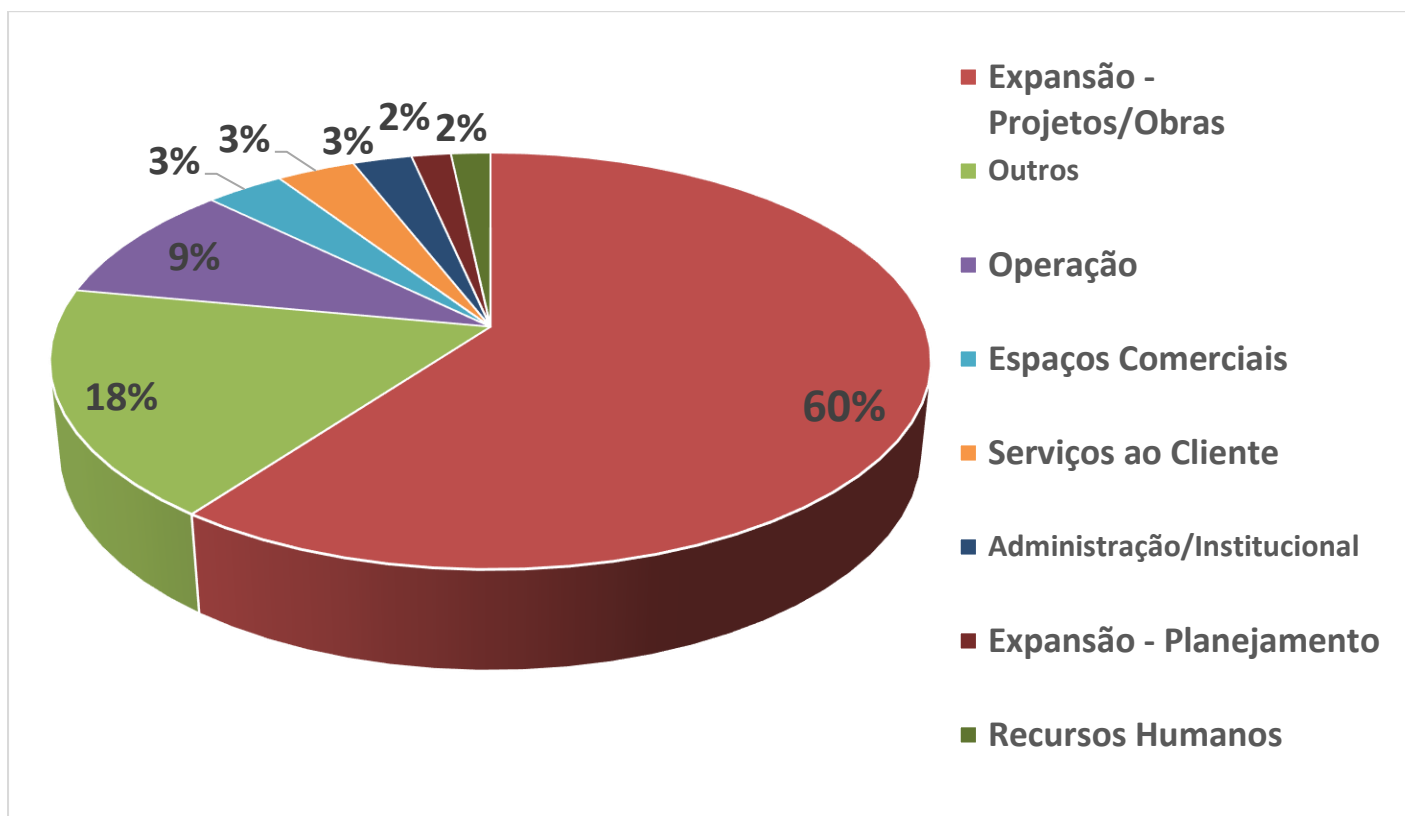
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



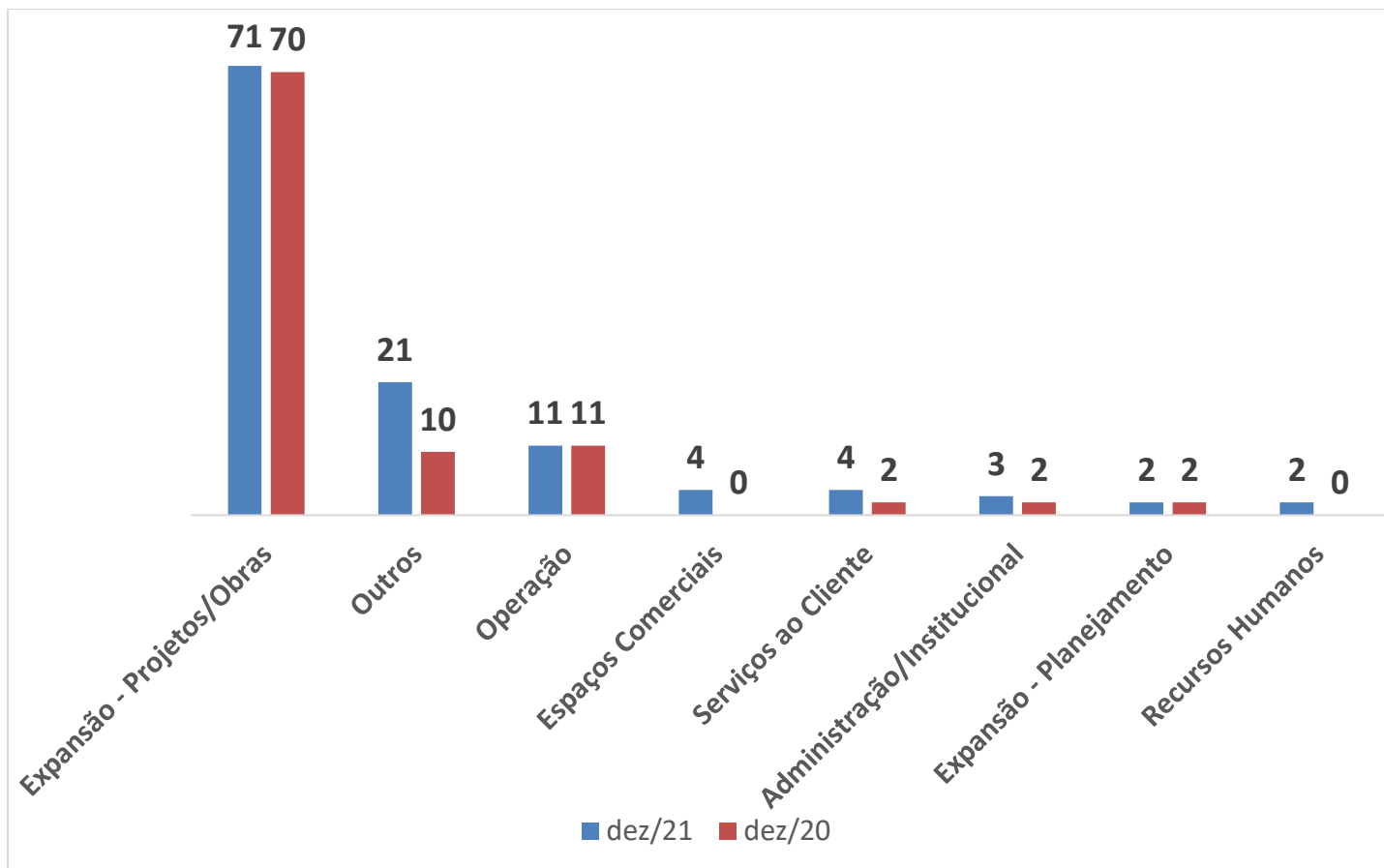
DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



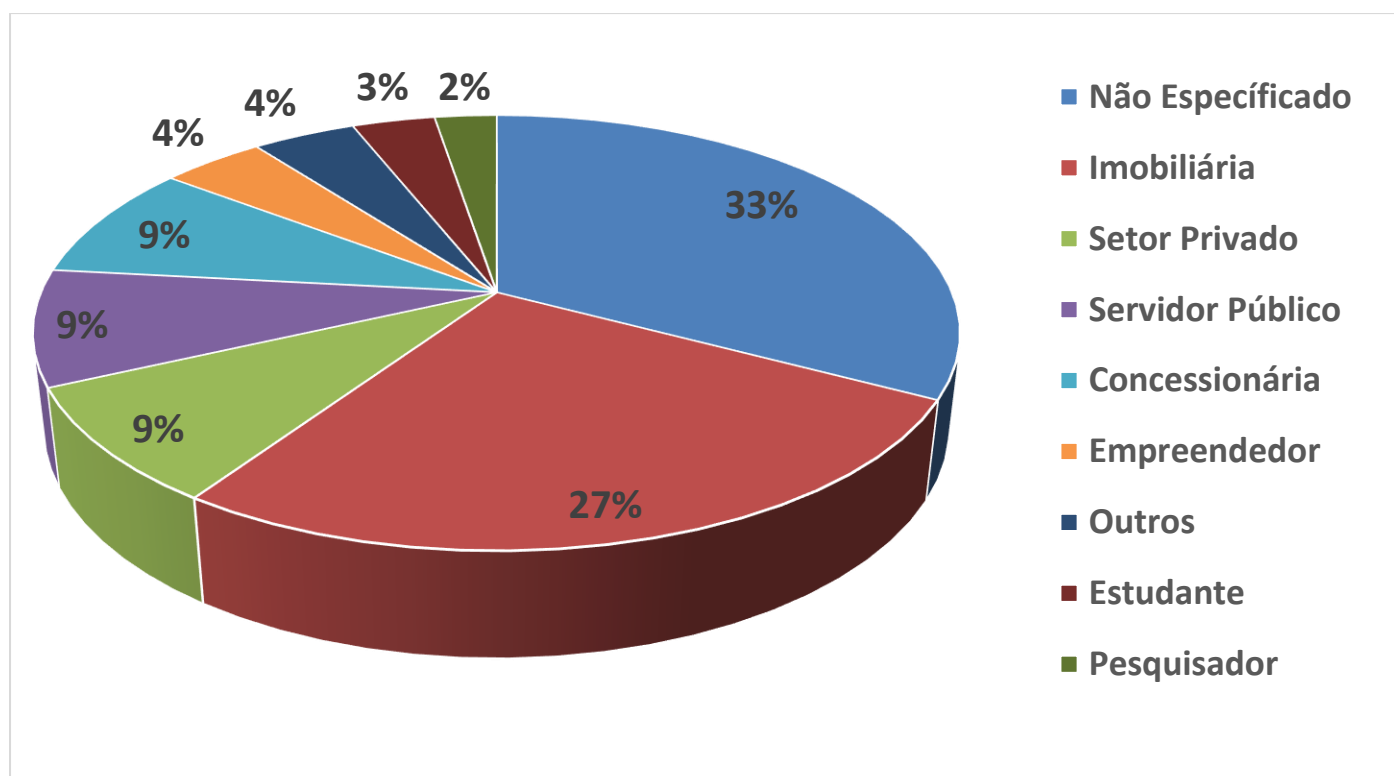
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS

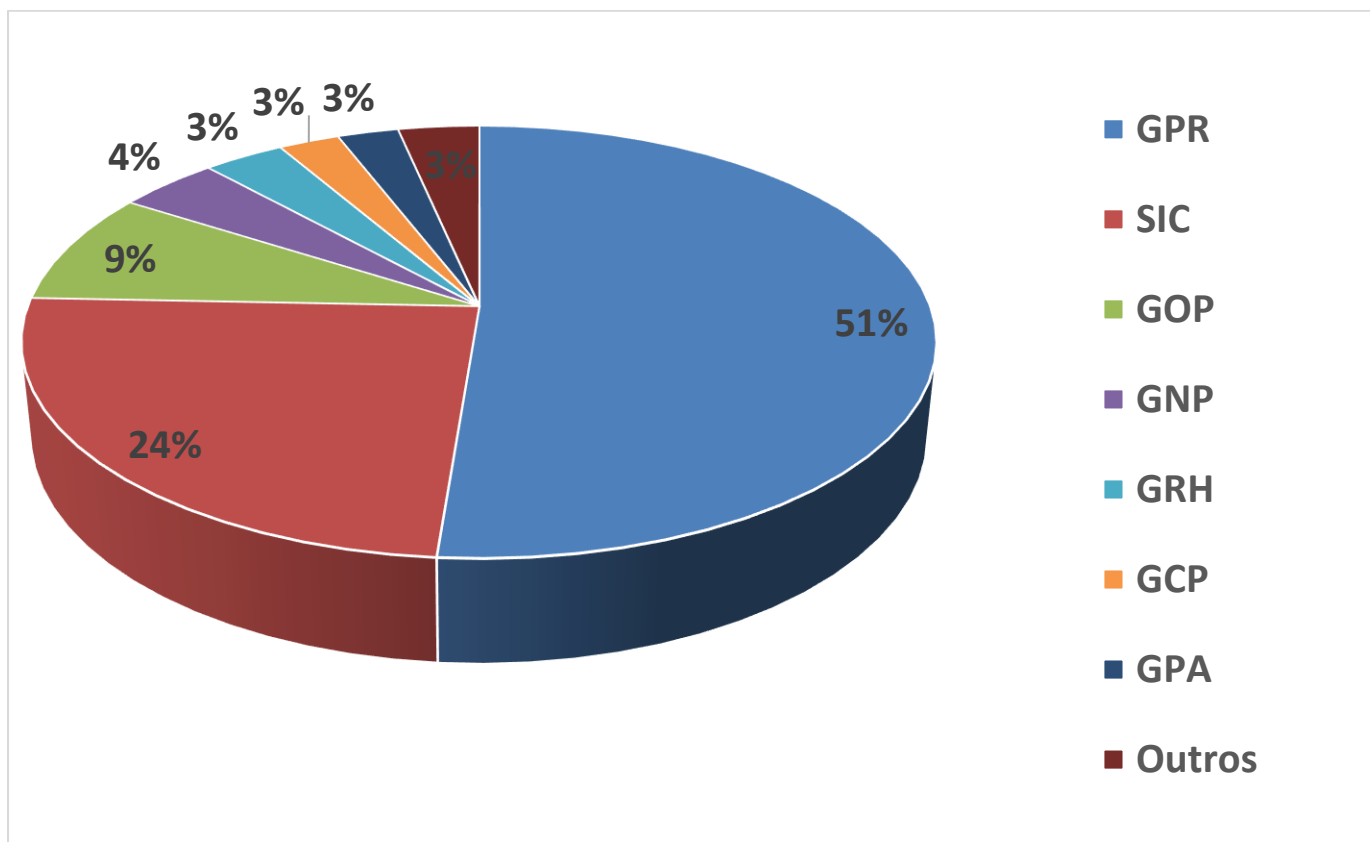


PERFIL DOS SOLICITANTES



GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios em **DEZEMBRO** foram GPR, SIC, GOP, GNP, GRH, GCP e GPA



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

GOP – Gerência de Operações

GNP - Gerência de Negócios Patrimoniais e Inovação

GRH – Gerência de Recursos Humanos

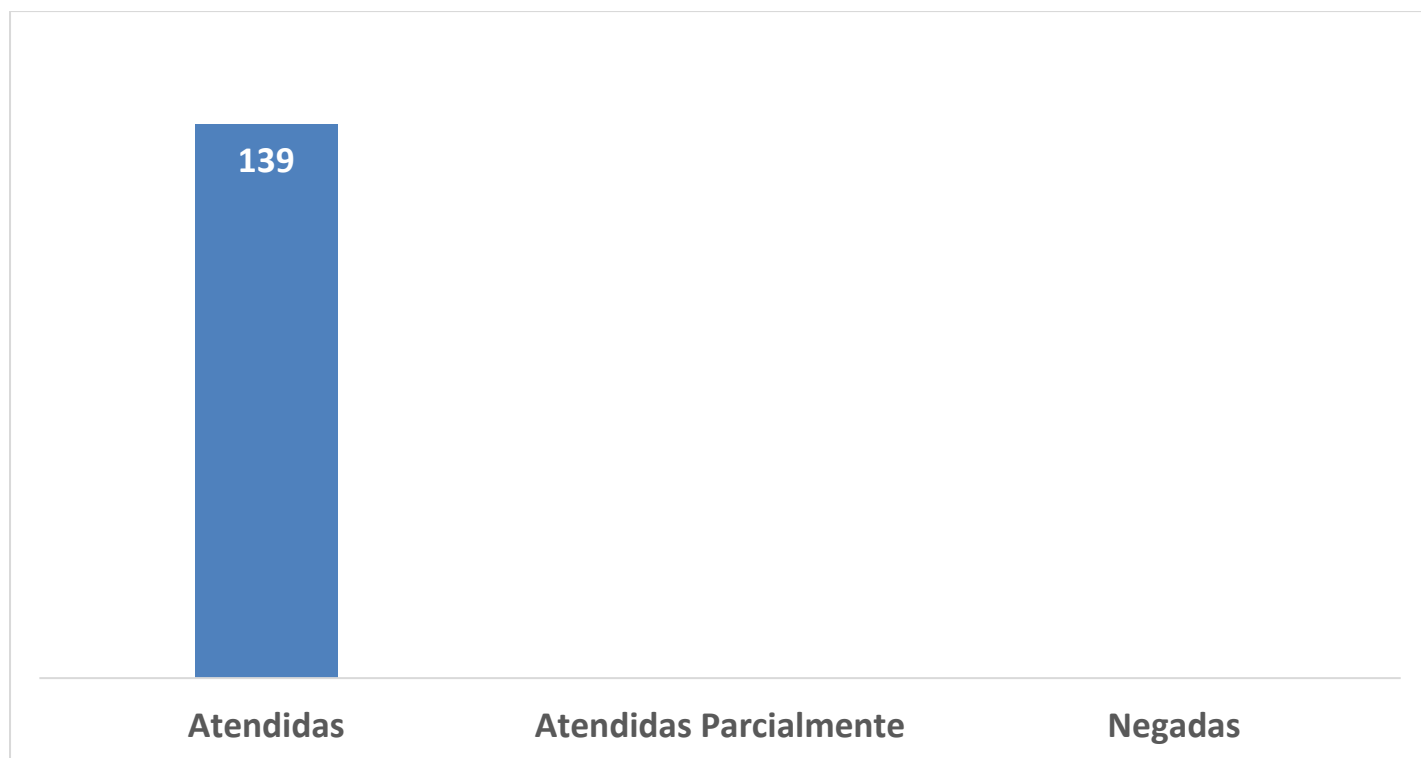
GCP – Gerência de Contratações e Compras

GPA – Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

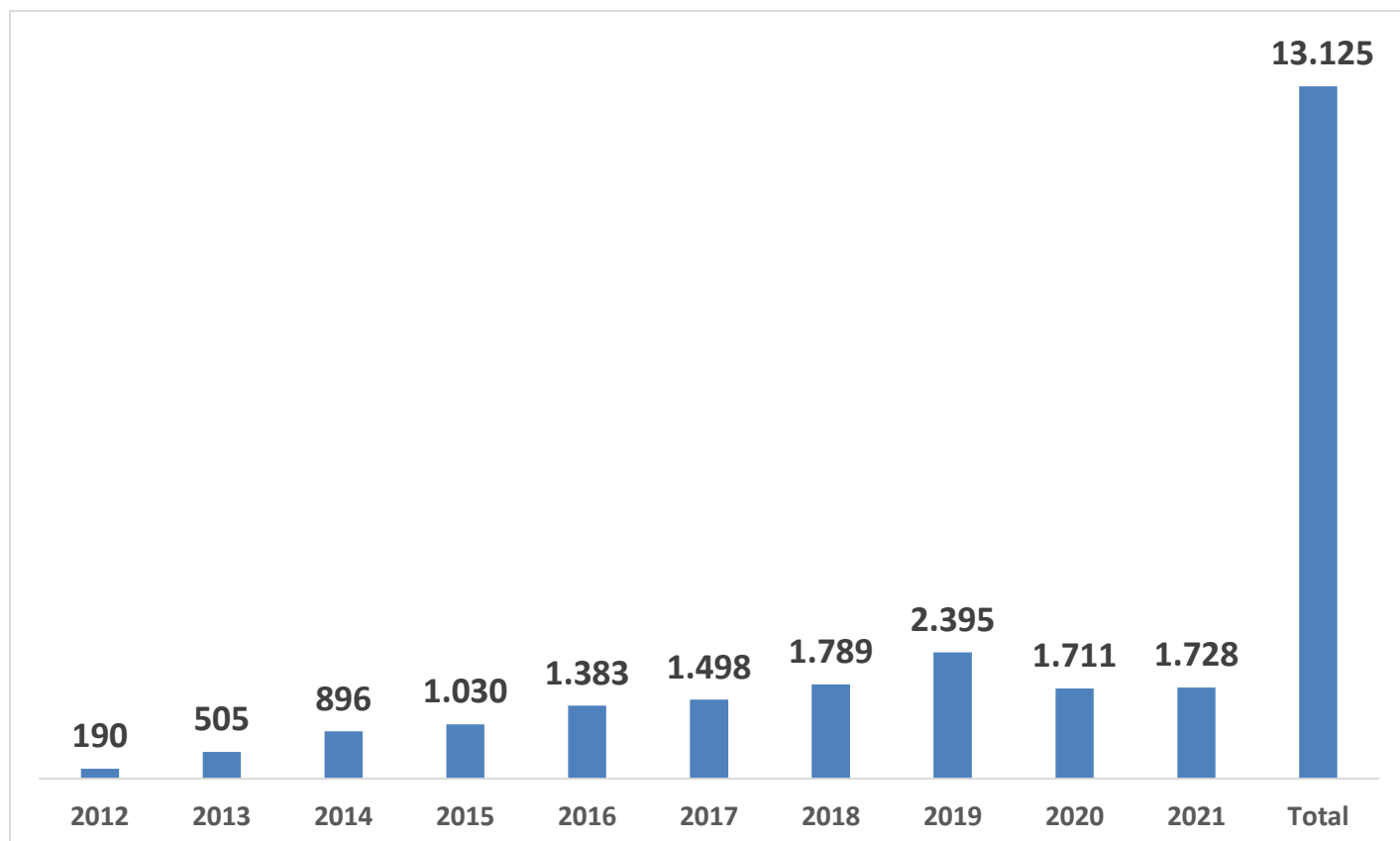
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

Expansão - Projetos/Obras	71
Desapropriações	27
Obras	43
Projetos Cíveis	1
Outros	15
Operação	11
Ocorrências	5
Procedimento Operacional	1
Relatórios Operacionais	5
Espaços Comerciais	4
Outros	4
Serviços ao Cliente	4
Apoio a estudantes	4
Administração/Institucional	3
Contratos	3
Expansão - Planejamento	2
Mapa Rede Futura	1
Pesquisa Origem/Destino	1
Recursos Humanos	2
Concursos	1
Normas internas	1
Engenharia/Manutenção	1
Obras de Manutenção	1
Financeiro	1
Negócios	1
Legislação	1
Integração	1
Outros órgãos/Empresas	1
COVID	1
Outros assuntos	1
Total Geral	117

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



15,3
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação

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

INTRODUÇÃO

Durante o mês de Dezembro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.570** visitas, com uma média de **115** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **13.061** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **17/12/2021**, com **180** visitantes.

Usuários	3.004
Visualizações de Páginas	13.061
Duração Média por Sessão	00:01:56
Média de Páginas por Sessão	2,89



Origem: Países

■ Brasil	2.625
■ Indonésia	210
■ EUA	99
■ Indefinido	11
■ Alemanha	8

Origem: Estados

■ São Paulo	2.235
■ Rio de Janeiro	72
■ Minas Gerais	57
■ Distrito Federal	52
■ Ceará	45

PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

Páginas mais visitadas

Dezembro/2021

relatório-de-expansão-
obras-e-modernização

Visualizações: 1.982

Tempo Médio: 00:01:52



expansão-e-obras-29

Visualizações: 520

Tempo Médio: 00:00:25



home

Visualizações: 1.359

Tempo Médio: 00:00:29



desapropriações-33

Visualizações: 481

Tempo Médio: 00:00:34



demanda

Visualizações: 695

Tempo Médio: 00:03:05

