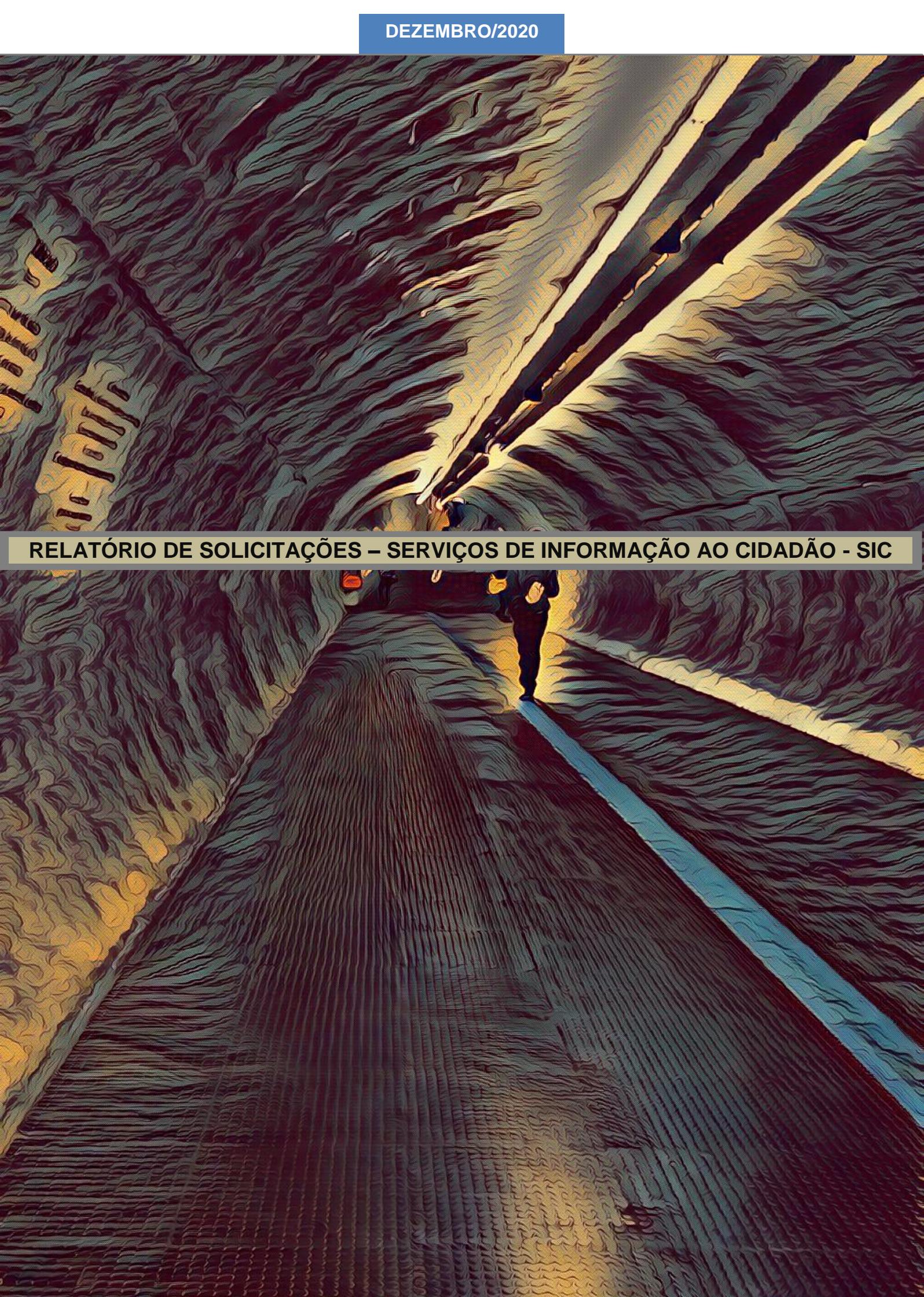


**RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**



# RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – DEZEMBRO/2020

## INTRODUÇÃO

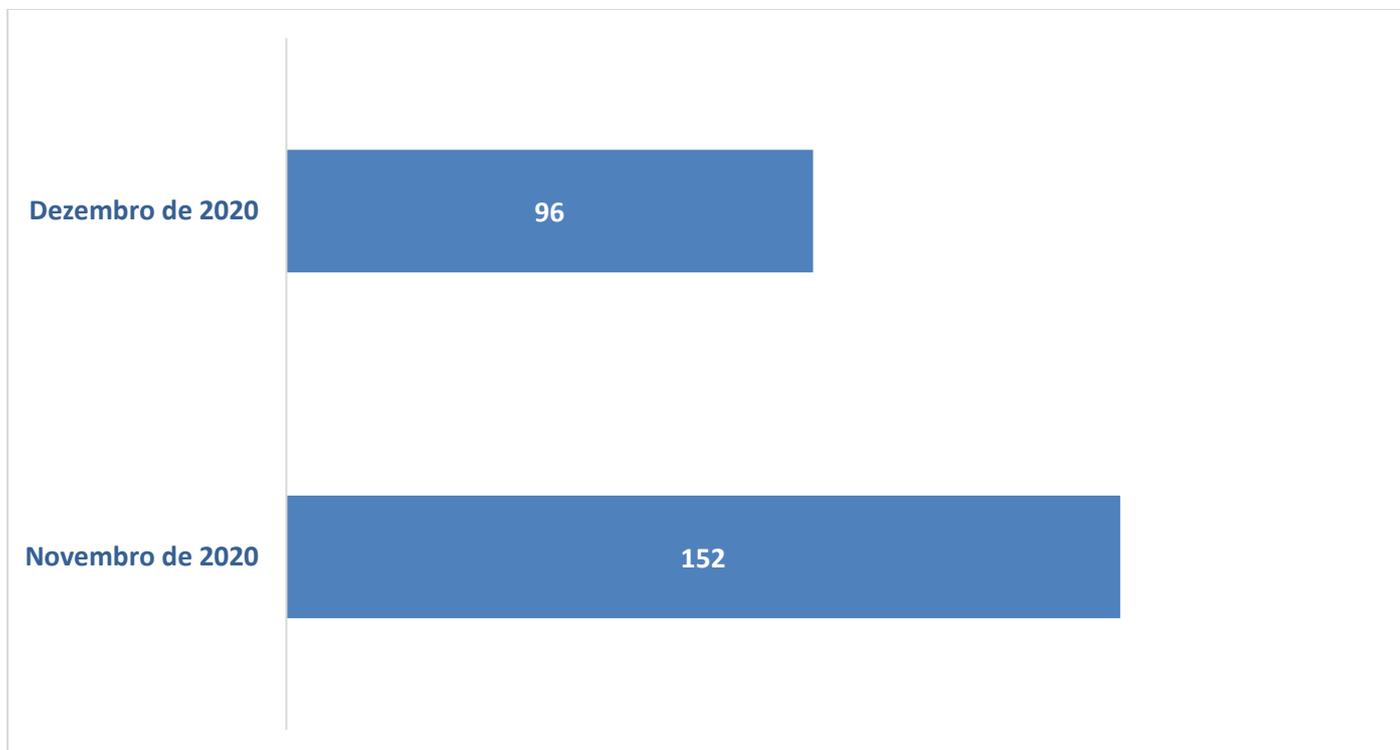
No mês de **Dezembro** o SIC realizou **96 atendimentos** com **1 Recurso**, sendo que **8 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

DEZEMBRO/2020	QUANTIDADE
<b>Atendimentos</b>	<b>96</b>
<b>Recursos</b>	<b>01</b>

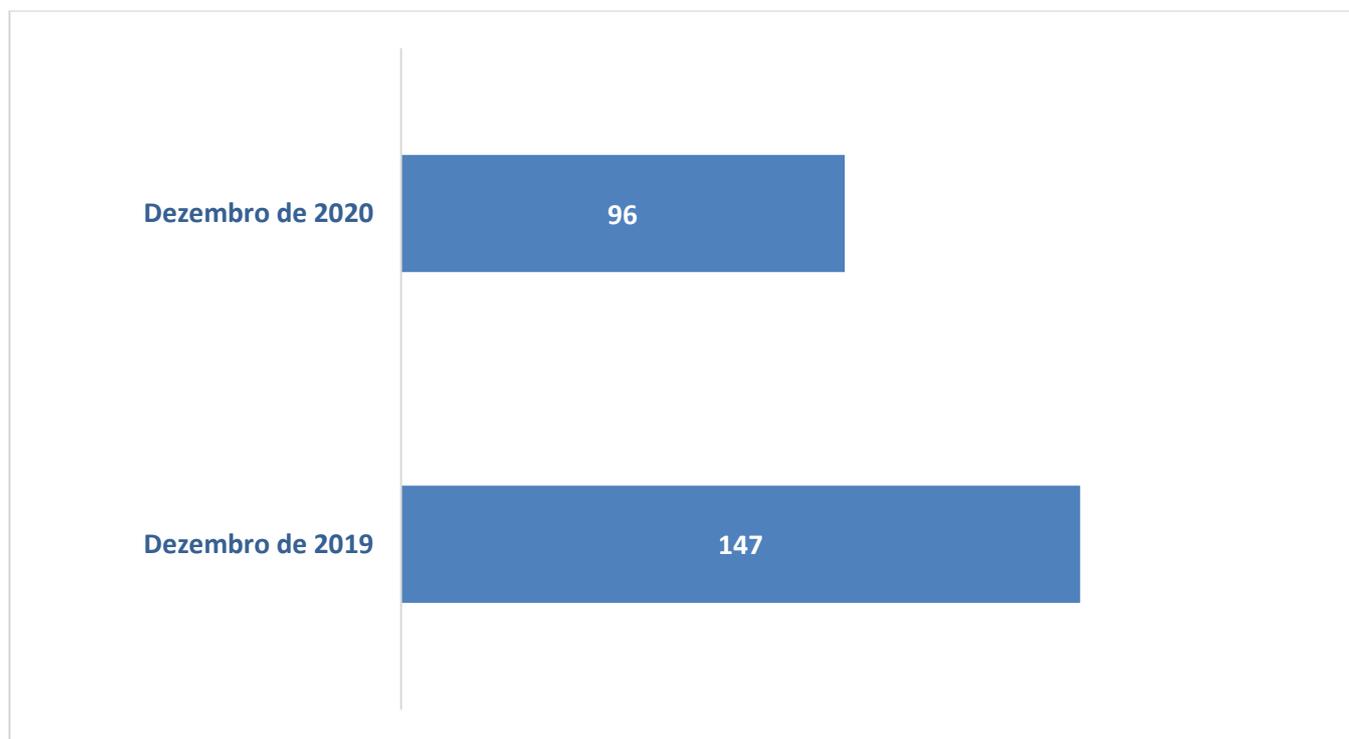
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 01 Recurso de "Segunda Instância"

## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



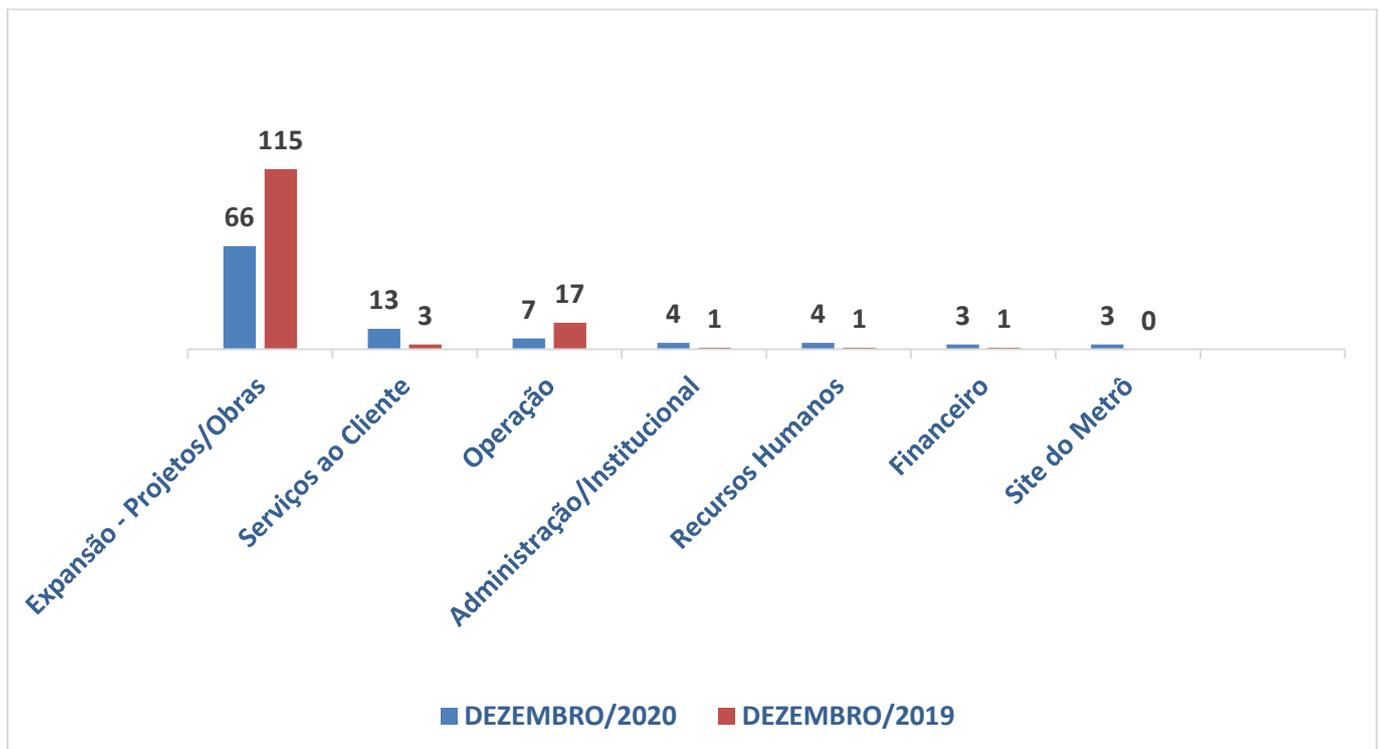
## DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



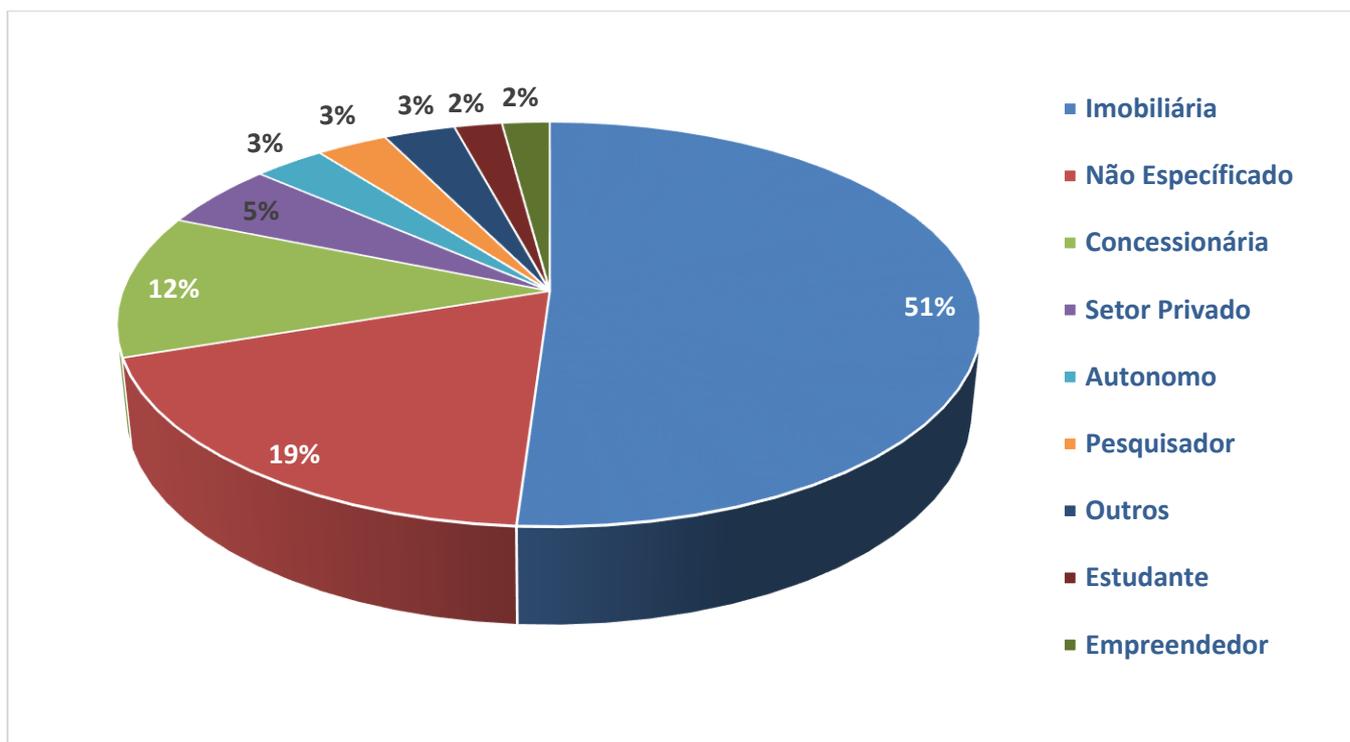
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR

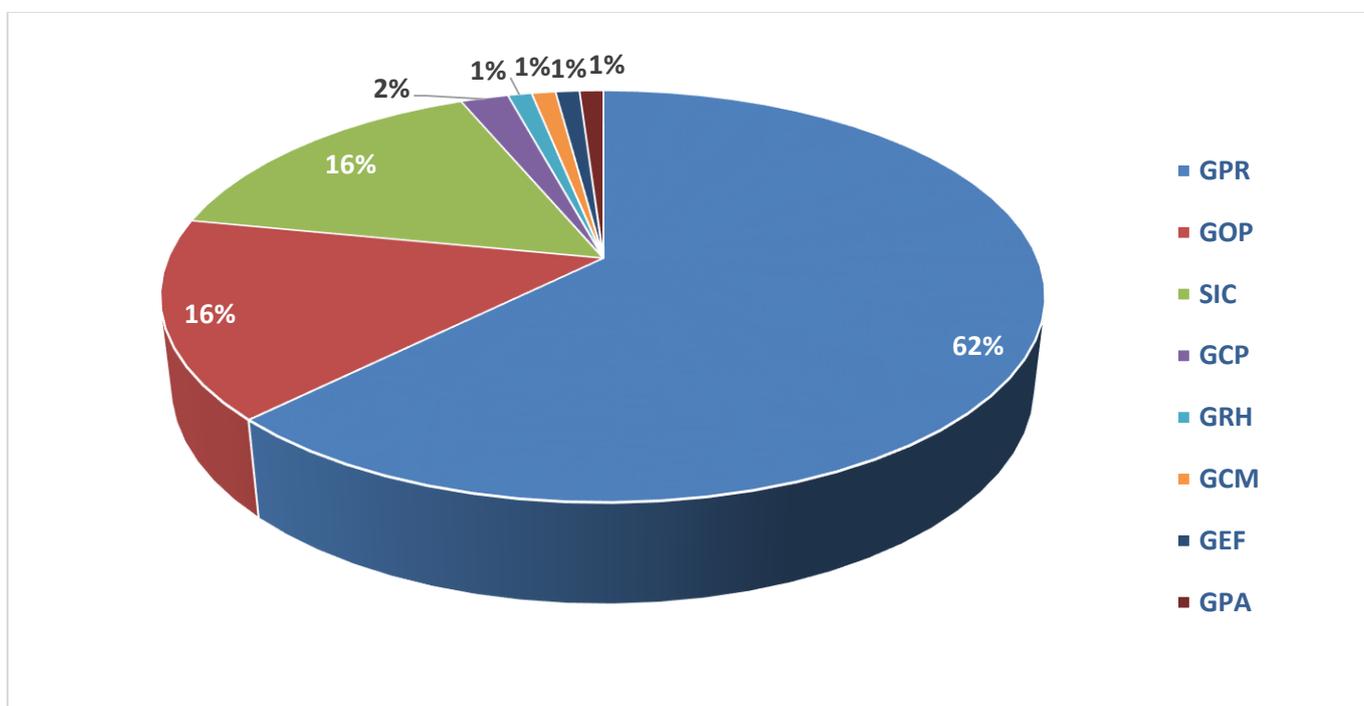


## PERFIL DOS SOLICITANTES



## GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que forneceram subsídios em DEZEMBRO foram GPR, GOP, SIC, GCP, GRH, GCM, GEF e GPA.



**Legenda:**

**GPR** – Gerência de Projetos

**GOP** – Gerência de Operações

**SIC** – Serviços de Informação ao Cidadão

**GCP** – Gerência de Contratações e Compras

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

**GCM** – Gerência de Comunicação e Marketing

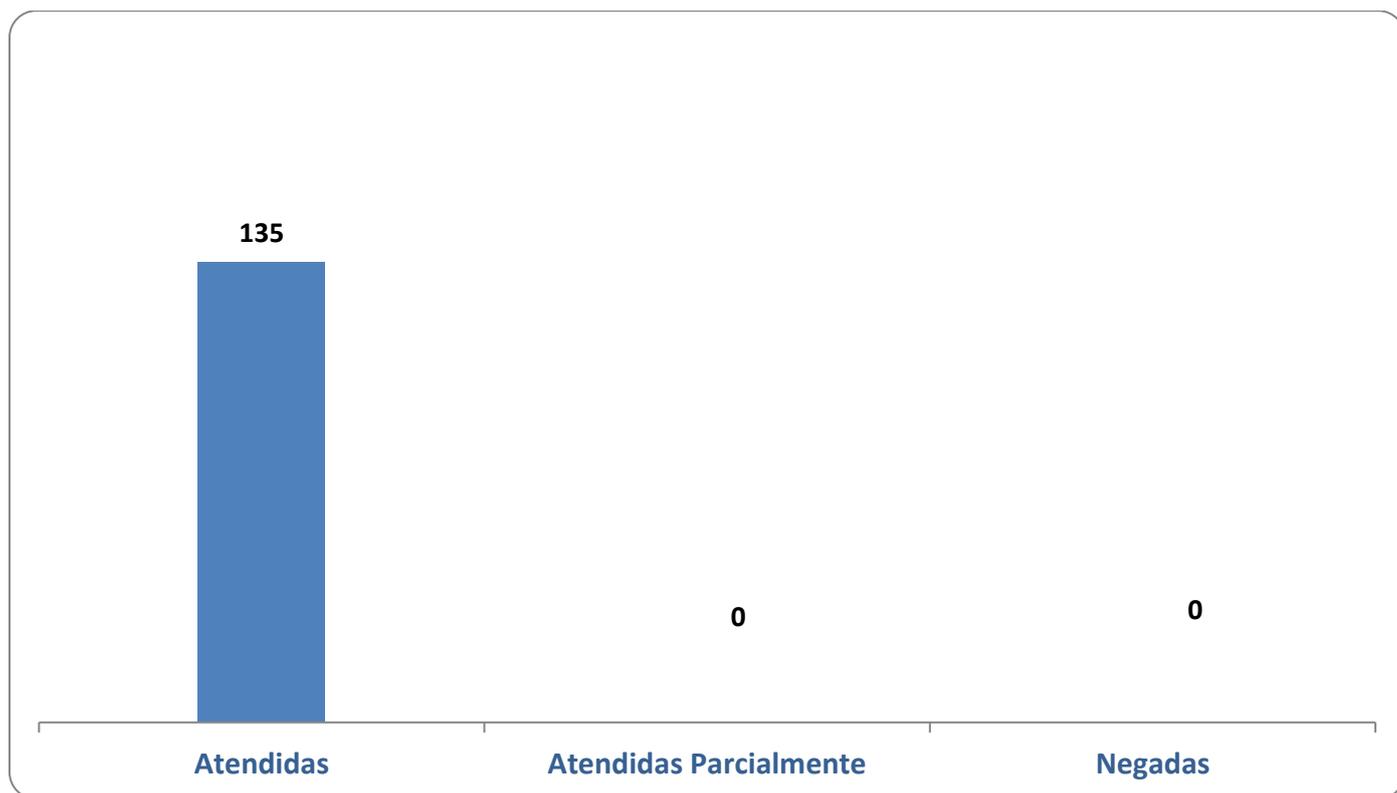
**GEF** – Gerência de Execuções Financeiras

**GPA** – Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

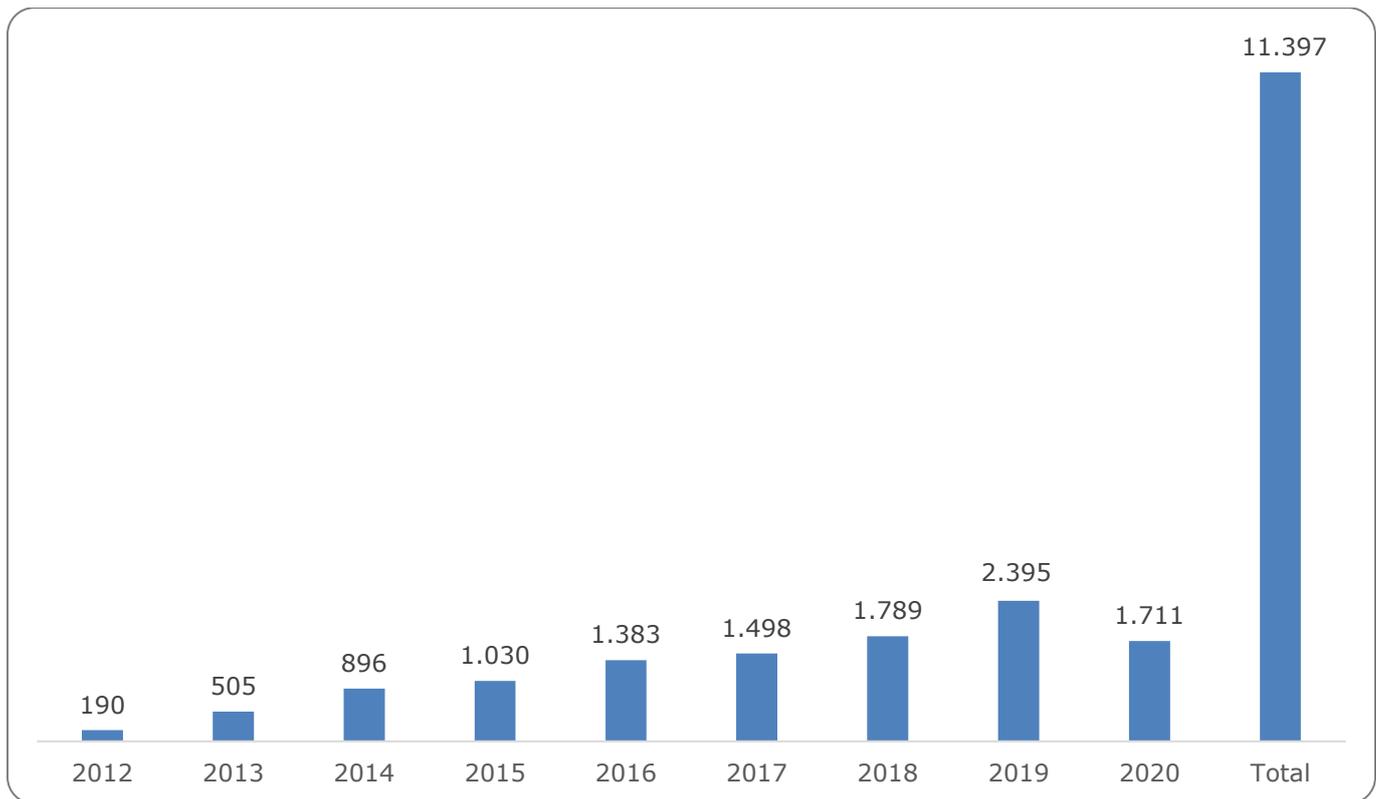
## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>70</b>
Obras	43
Desapropriações	26
<b>Operação</b>	<b>11</b>
Relatórios Operacionais	8
Ocorrências	2
<b>Acervo</b>	<b>2</b>
<b>Administração/Institucional</b>	<b>2</b>
Contratos	2
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>2</b>
Apoio a estudantes	2
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>2</b>
<b>Fale Conosco</b>	<b>2</b>
Operação	2
Projetos Civis	1
Procedimento Operacional	1
Fotos/Áudios/Vídeos	1
Outros	1
Cronograma/Prazos	1
Licenciamento Ambiental	1
<b>Financeiro</b>	<b>1</b>
Negócios	1
<b>Sem Nexo</b>	<b>1</b>
	1
<b>Institucional</b>	<b>1</b>
Estatuto Social	1
<b>Estações e Arredores</b>	<b>1</b>
Autorização para tirar fotografias	1
<b>Trens</b>	<b>1</b>
<b>Circulação dos trens</b>	<b>1</b>
Outros	1
<b>Total Geral</b>	<b>96</b>

## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



10,7  
dias

### Prazos Legais

---

20 dias

Prazo Total até 30  
dias

---

+10 dias - prorrogação

---

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

### INTRODUÇÃO

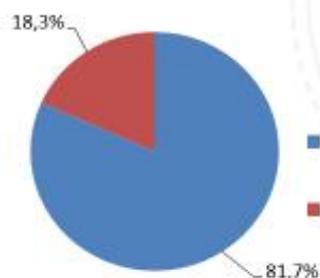
Durante o mês de **Dezembro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.017** visitas, com uma média de **97** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **12.802** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **08/12/2020**, com **147** visitantes.

Relatório Analytics

### Análise Geral

Dezembro/2020

Usuários	2.485
Visualizações de Páginas	12.802
Duração Média por Sessão	00:02:12
Média de Páginas por Sessão	3,64



New Visitor	2.240
Returning Visitor	502

## *Origem: Países*

■ Brasil **2.396**

■ EUA **25**

■ Desconhecido **10**

■ Alemanha **7**

■ Espanha **6**

## *Origem: Estados*

■ São Paulo **2.106**

■ Rio de Janeiro **67**

■ Minas Gerais **40**

■ Distrito Feral **29**

■ Mato Grosso do Sul **22**

## PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

### Páginas mais visitadas

Dezembro/2020

relatório-de-expansão-  
obras-e-modernização

Visualizações: 1743

Tempo Médio: 00:01:08



pessoal

Visualizações: 493

Tempo Médio: 00:00:16

home

Visualizações: 1485

Tempo Médio: 00:00:33



expansão-e-obras

Visualizações: 376

Tempo Médio: 00:00:30

demanda

Visualizações: 1062

Tempo Médio: 00:01:34



