

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC
OUTUBRO/2020



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – OUTUBRO/2020

INTRODUÇÃO

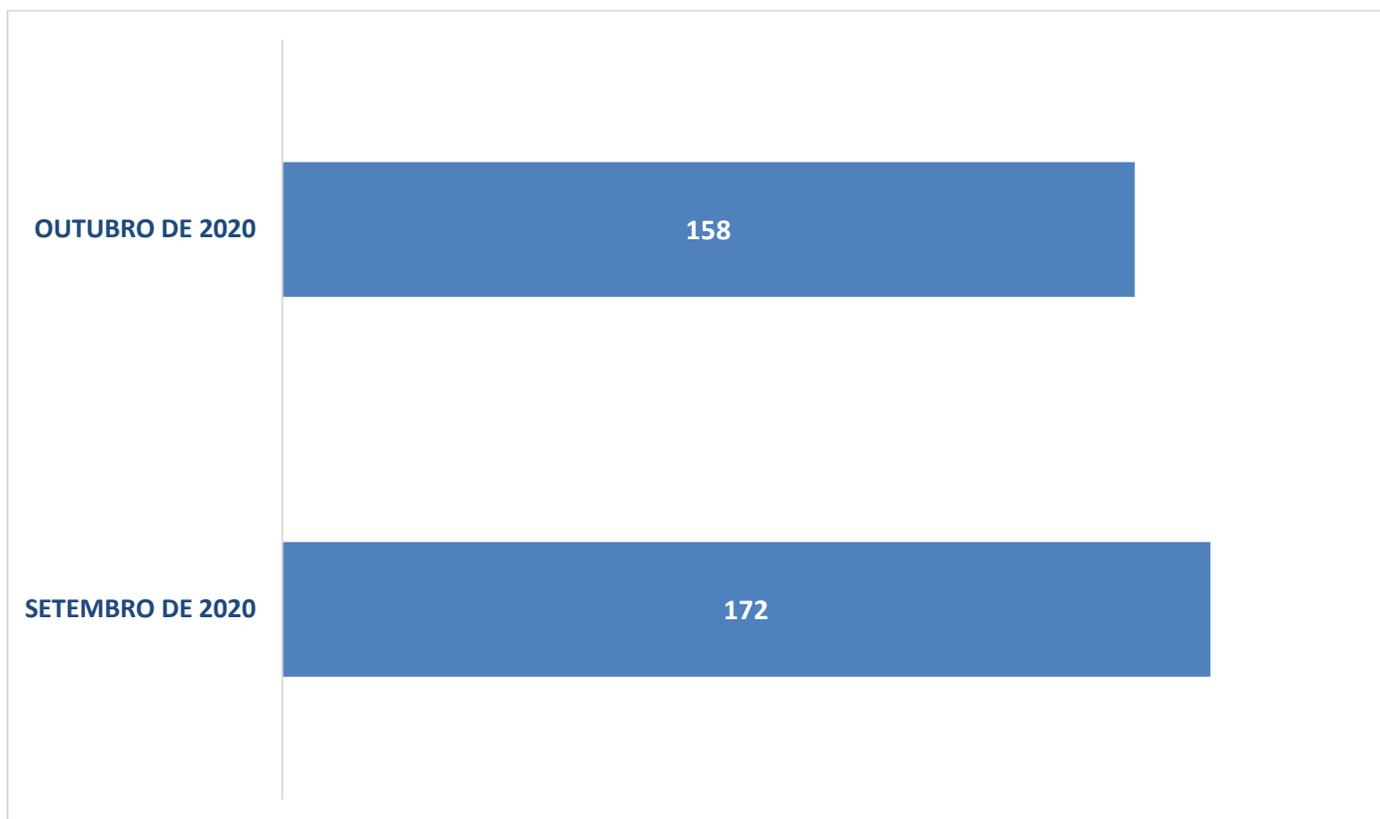
No mês de **Outubro**, o SIC realizou **158 atendimentos** com **2 Recursos**, sendo que **17 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

OUTUBRO/2020	QUANTIDADE
Atendimentos	158
Recursos	02

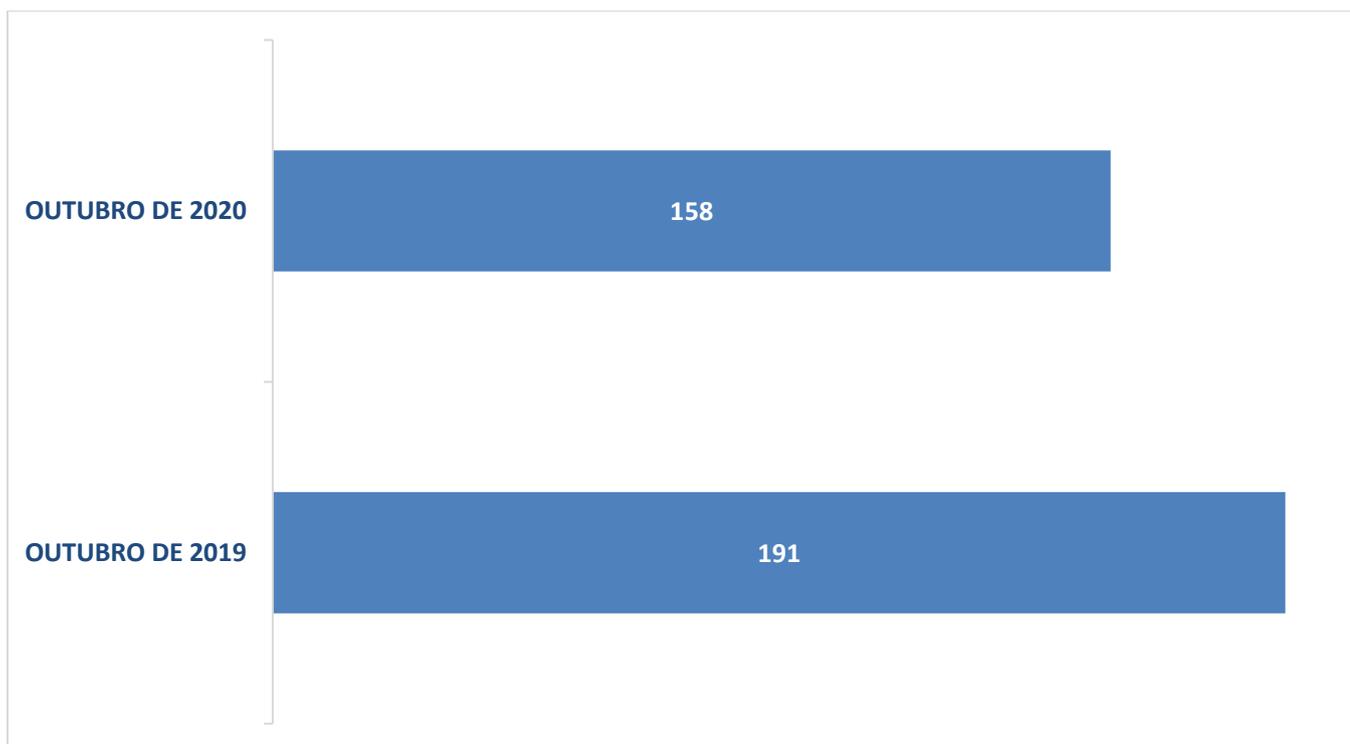
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 01 Recursos de "Primeira Instância"
- 01 Recursos de "Terceira Instância"

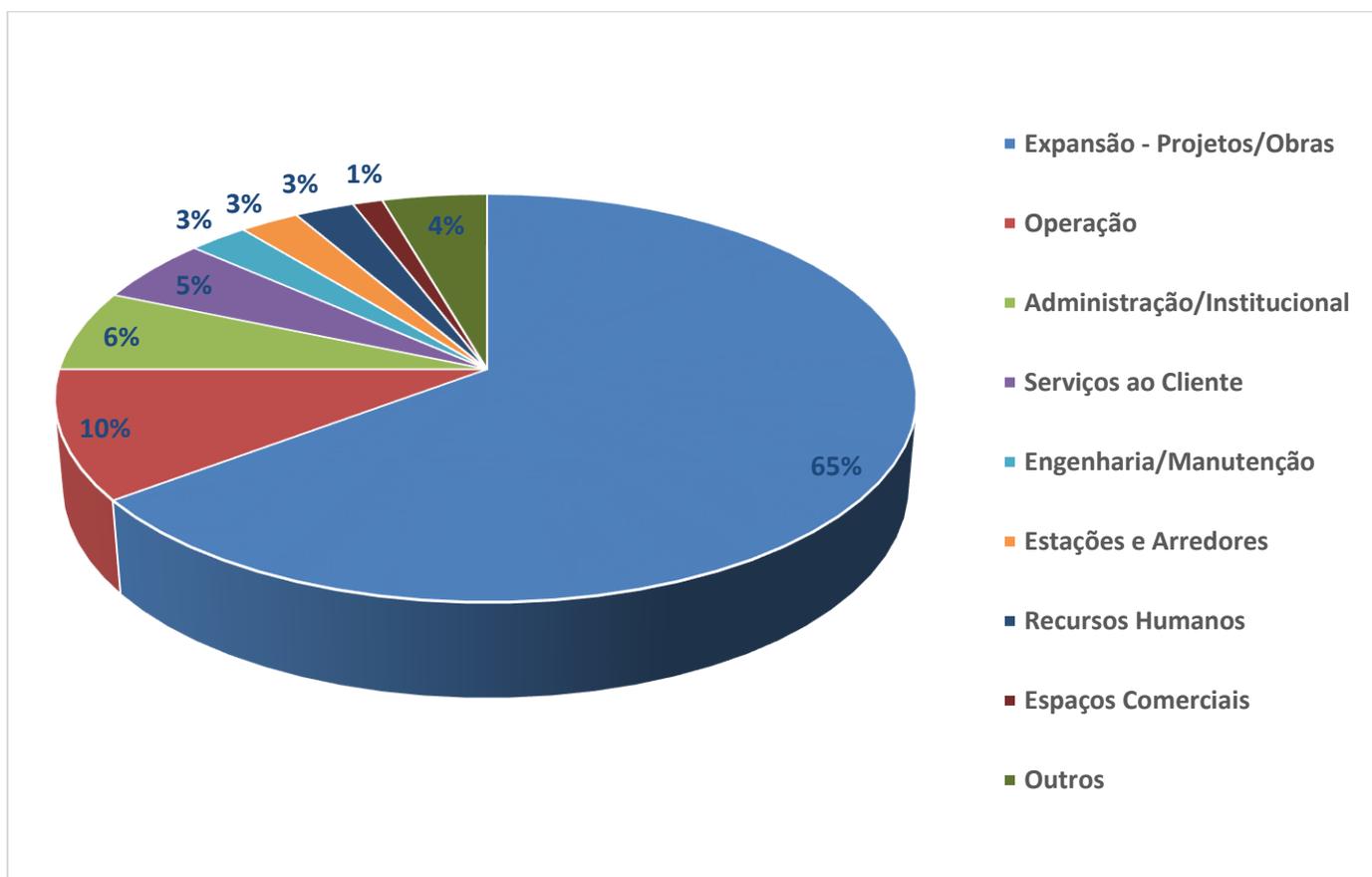
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



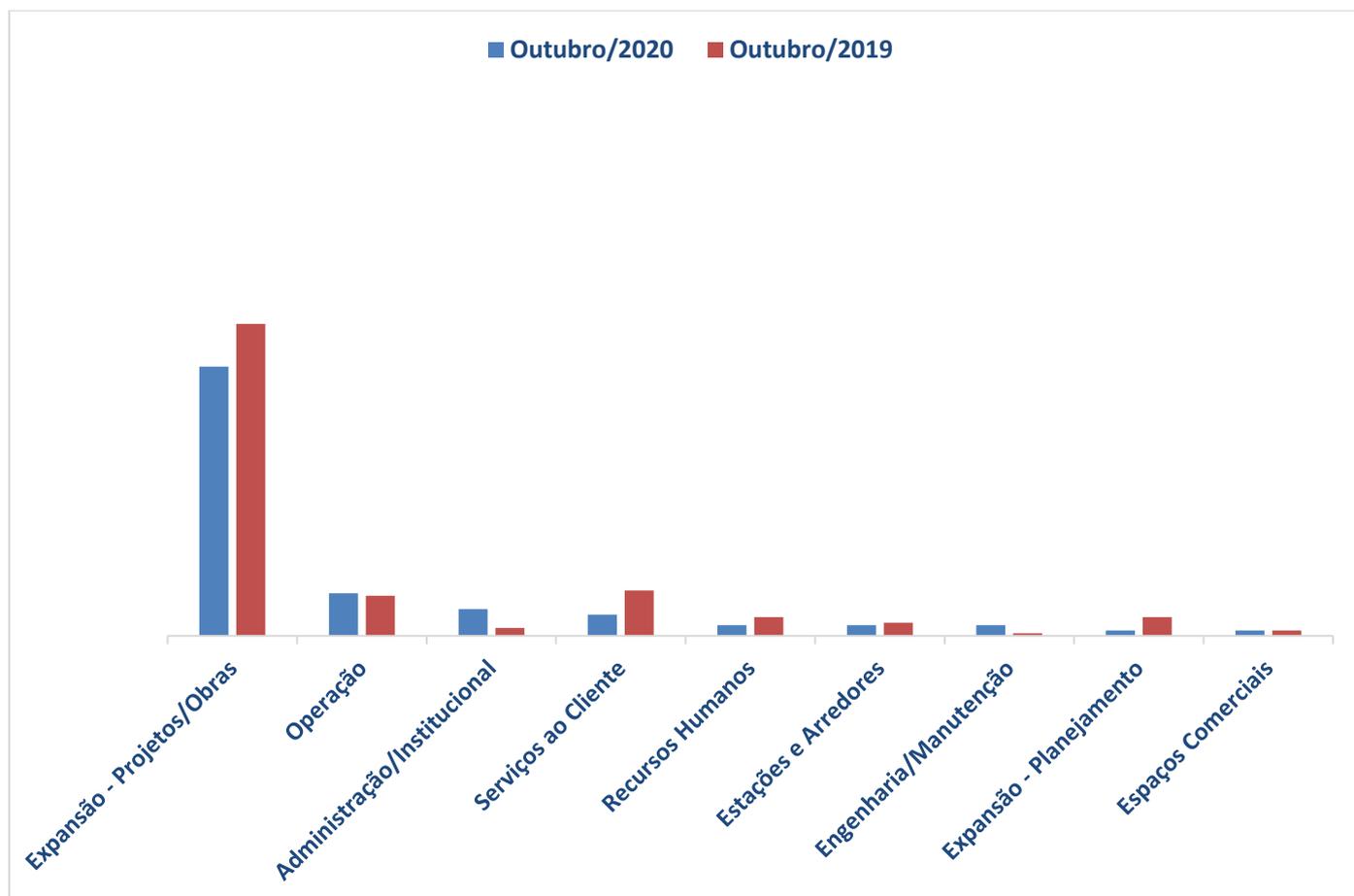
DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



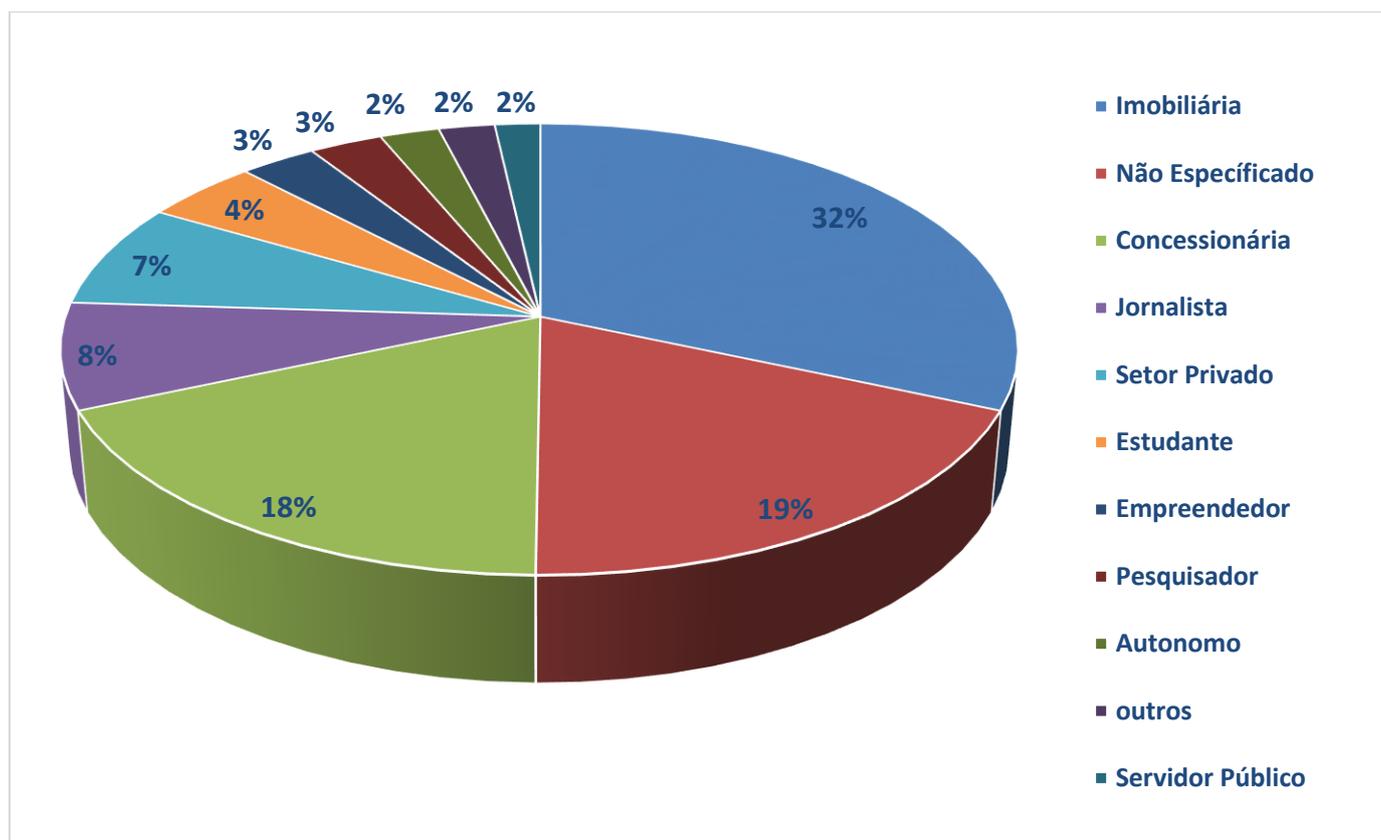
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR

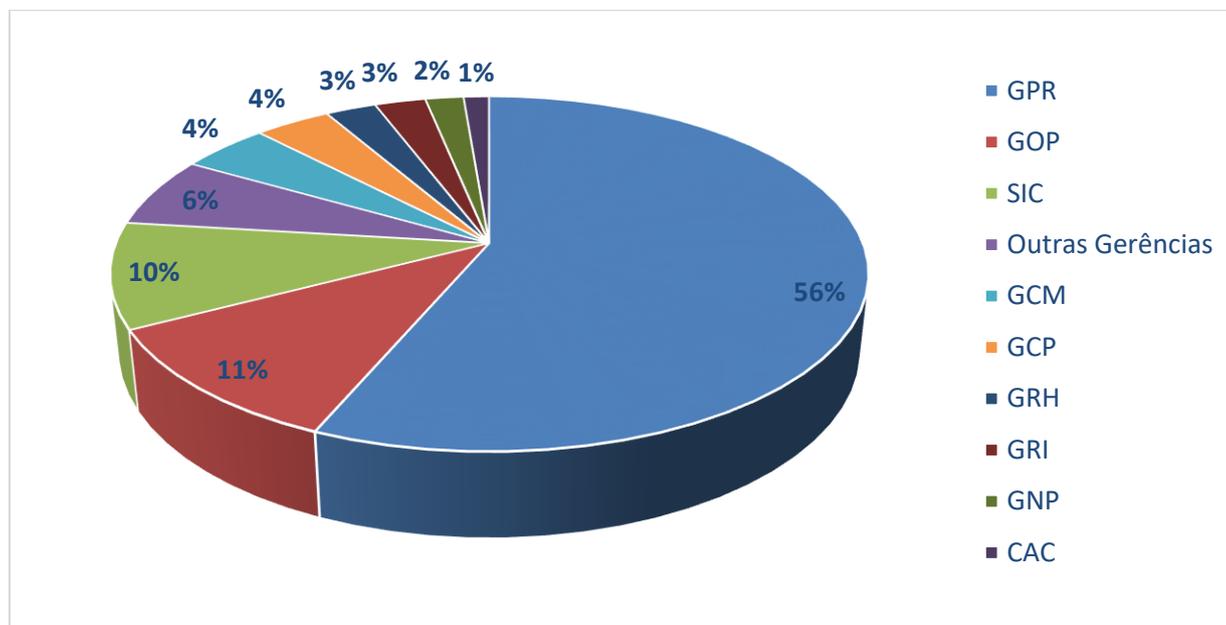


PERFIL DOS SOLICITANTES



ÁREAS SUBSIDIADORAS

As gerências que mais forneceram subsídios em OUTUBRO foram GPR, GOP, SIC, GCM, GCP, GRH, GRI, GNP e CAC.



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

GOP – Gerência de Operações

SIC – Serviços de Informação ao Cidadão

GCM – Gerência de Comunicação e Marketing

GCP – Gerência de Contratações e Compras

GRH – Gerência de Recursos Humanos

GRI – Gerência de Recursos e Infraestrutura

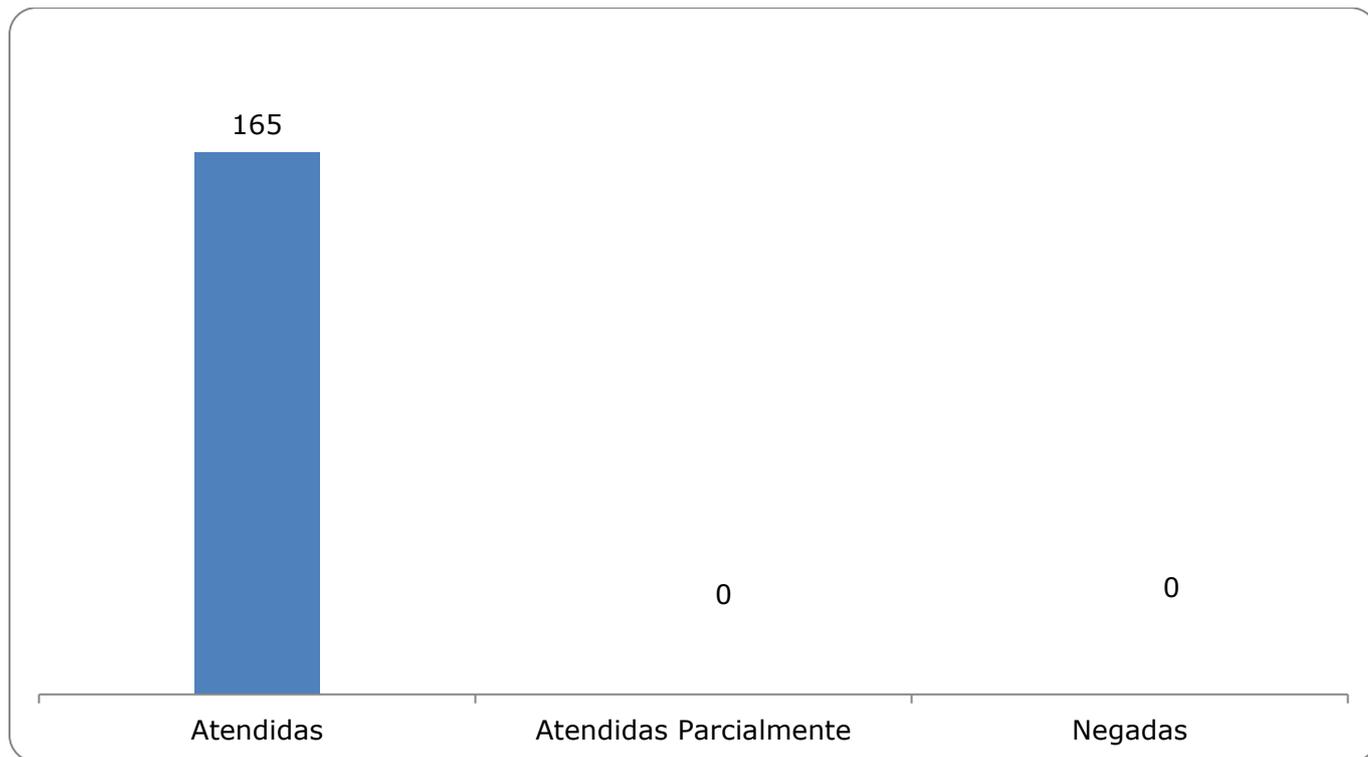
GNP – Gerência de Negócios Patrimoniais e Mídias Digitais

CAC - Coordenadoria de Atendimento à Comunidade

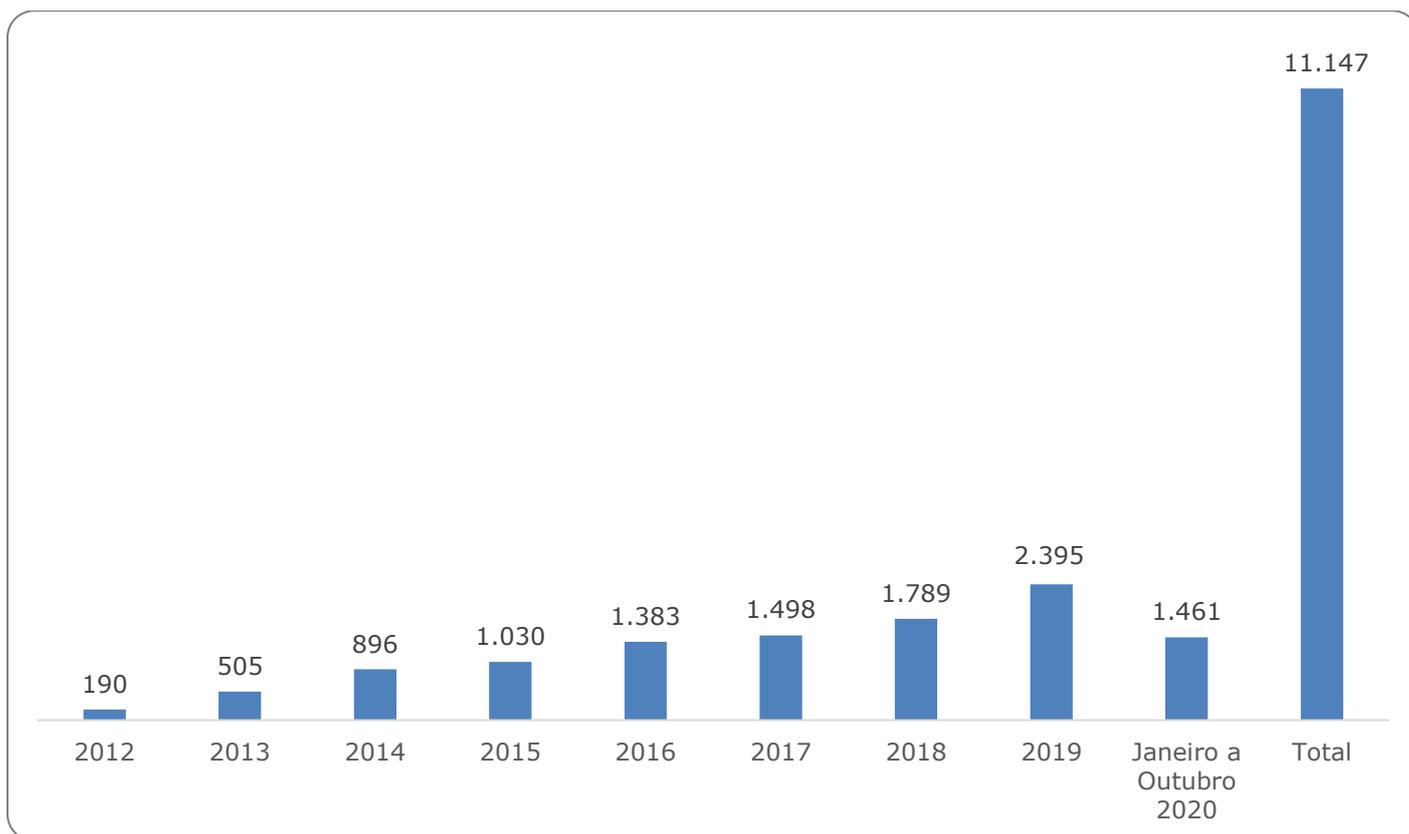
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

Expansão - Projetos/Obras	101
Desapropriações	37
Obras	64
Operação	16
Estratégia Operacional	4
Ocorrências	2
Procedimento Operacional	9
Relatórios Operacionais	1
Administração/Institucional	10
Contratos	10
Serviços ao Cliente	8
Apoio a estudantes	8
Recursos Humanos	4
Certidões/Declarações	1
Concursos	2
Quadro de Empregados	1
Estações e Arredores	4
Autorização para tirar fotografias	4
Engenharia/Manutenção	4
Obras de Manutenção	1
Outros	3
Expansão - Planejamento	2
Mapa Rede Futura	1
Pesquisa Origem/Destino	1
Espaços Comerciais	2
Outros	2
Relacionamento com a Comunidade	1
Desapropriações	1
Site do Metrô	1
Informações Rápidas/Outras	1
Expansão - Diversos	1
Cronograma/Prazos	1
Outros	3
	1
Financeiro	1
Negócios	1
Serviço de Informação ao Cidadão - Transparência Metrô - SP	158

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



13,4
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação

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

INTRODUÇÃO

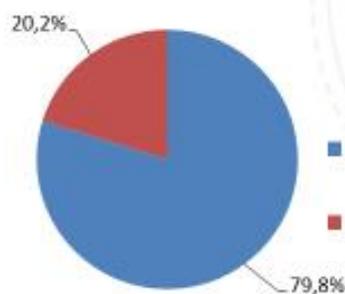
Durante o mês de **Outubro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.696** visitas, com uma média de **119** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **16.852** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **06/10/2020**, com **119** visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

Outubro/2020

Usuários	3.067
Visualizações de Páginas	16.852
Duração Média por Sessão	00:02:29
Média de Páginas por Sessão	3,91



New Visitor	2.738
Returning Visitor	692

Origem: Países

■ Brasil **2.942**

■ EUA **50**

■ Desconhecido **9**

■ França **8**

■ China **6**

Origem: Estados

■ São Paulo **2.689**

■ Minas Gerais **48**

■ Distrito Federal **41**

■ Rio de Janeiro **41**

■ Paraná **20**

PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

Páginas mais visitadas

Outubro/2020

relatório-de-expansão-
obras-e-modernização
Visualizações: 1942
Tempo Médio: 00:01:09



peçoal
Visualizações: 529
Tempo Médio: 00:00:14



home
Visualizações: 1649
Tempo Médio: 00:00:29



relatório-de-
expansão-obras-e-
modernização
Visualizações: 483
Tempo Médio: 00:02:49



demanda
Visualizações: 1320
Tempo Médio: 00:01:32



Elaborado por: GTI/TIS/CSS

