

OUTUBRO/2020



RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



# RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – OUTUBRO/2020

## INTRODUÇÃO

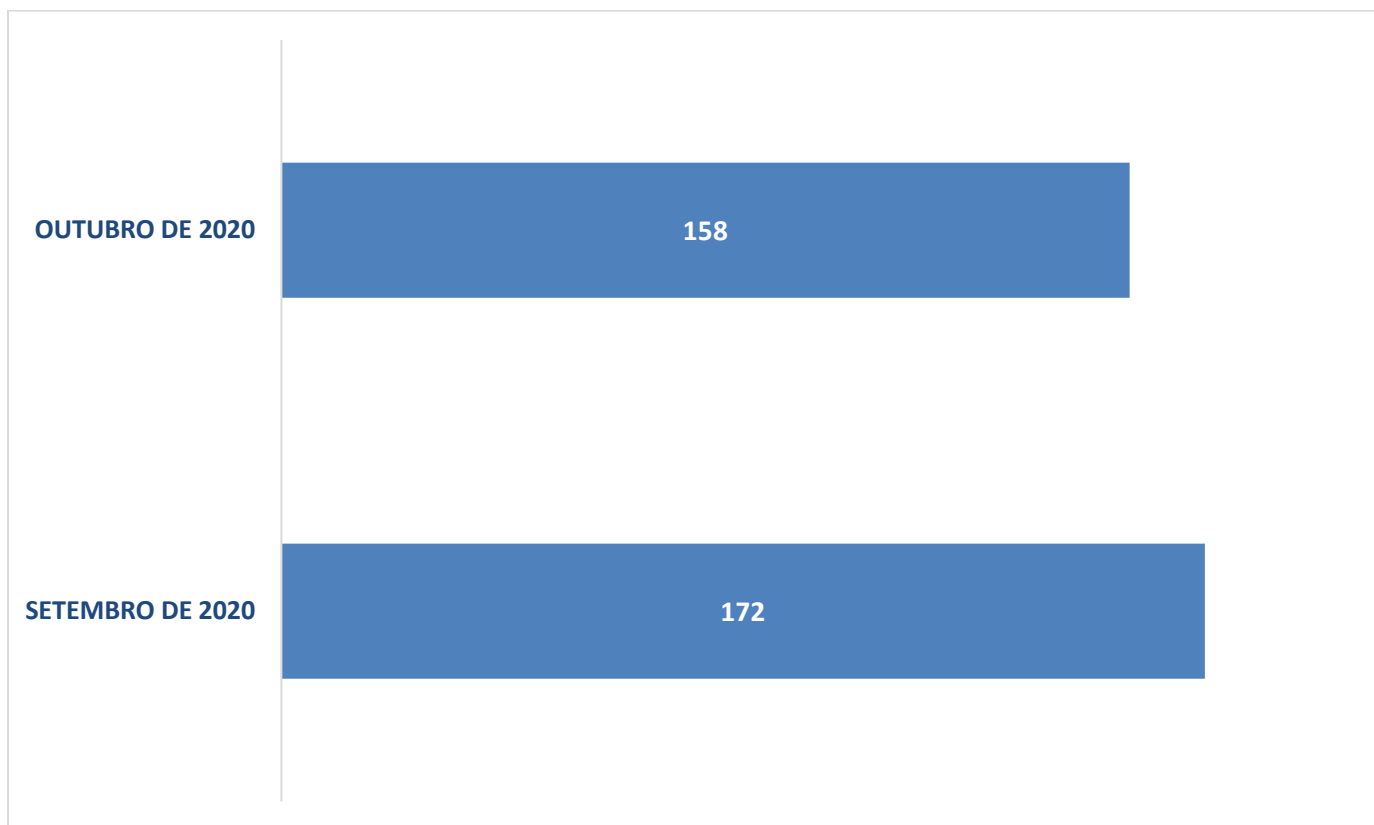
No mês de **Outubro**, o SIC realizou **158 atendimentos** com **2 Recursos**, sendo que **17 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

OUTUBRO/2020	QUANTIDADE
<b>Atendimentos</b>	<b>158</b>
<b>Recursos</b>	<b>02</b>

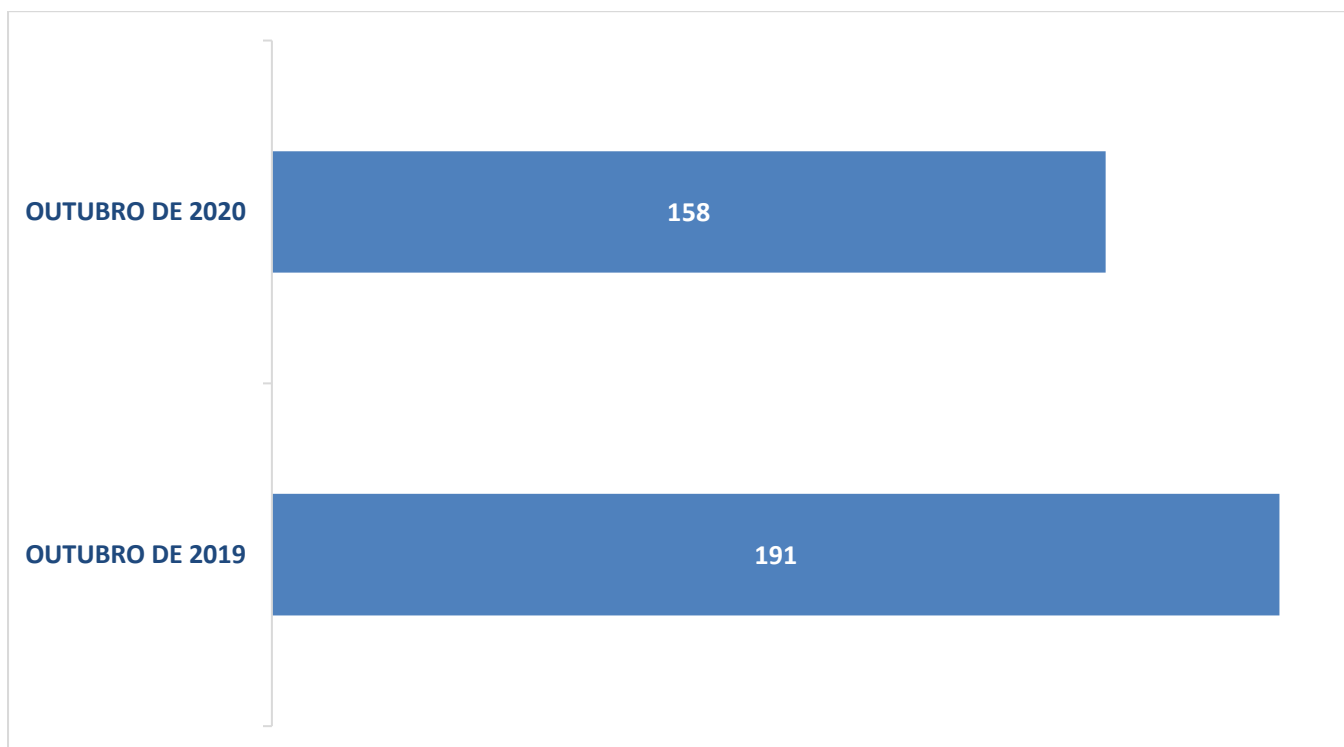
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

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

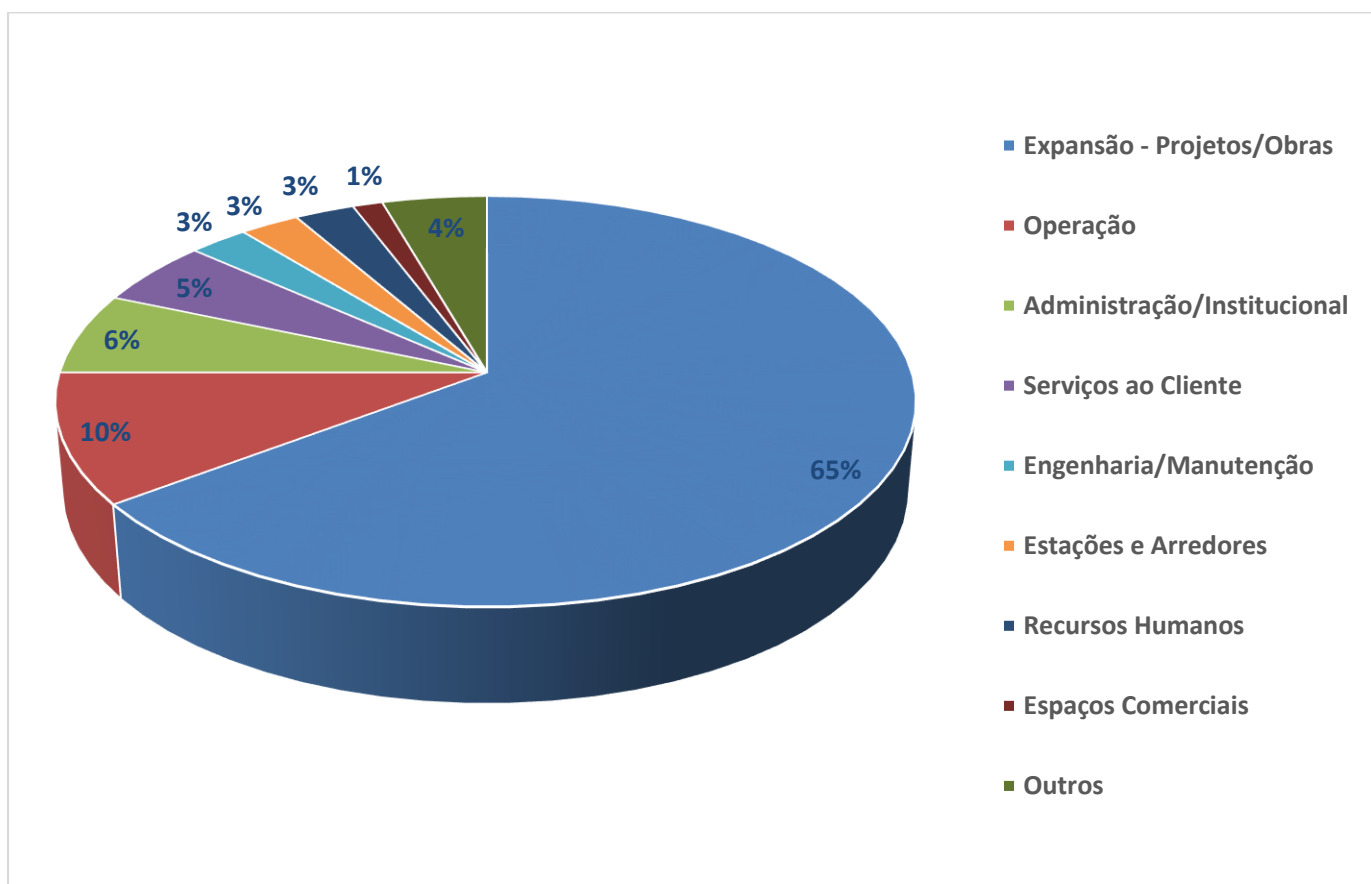
## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



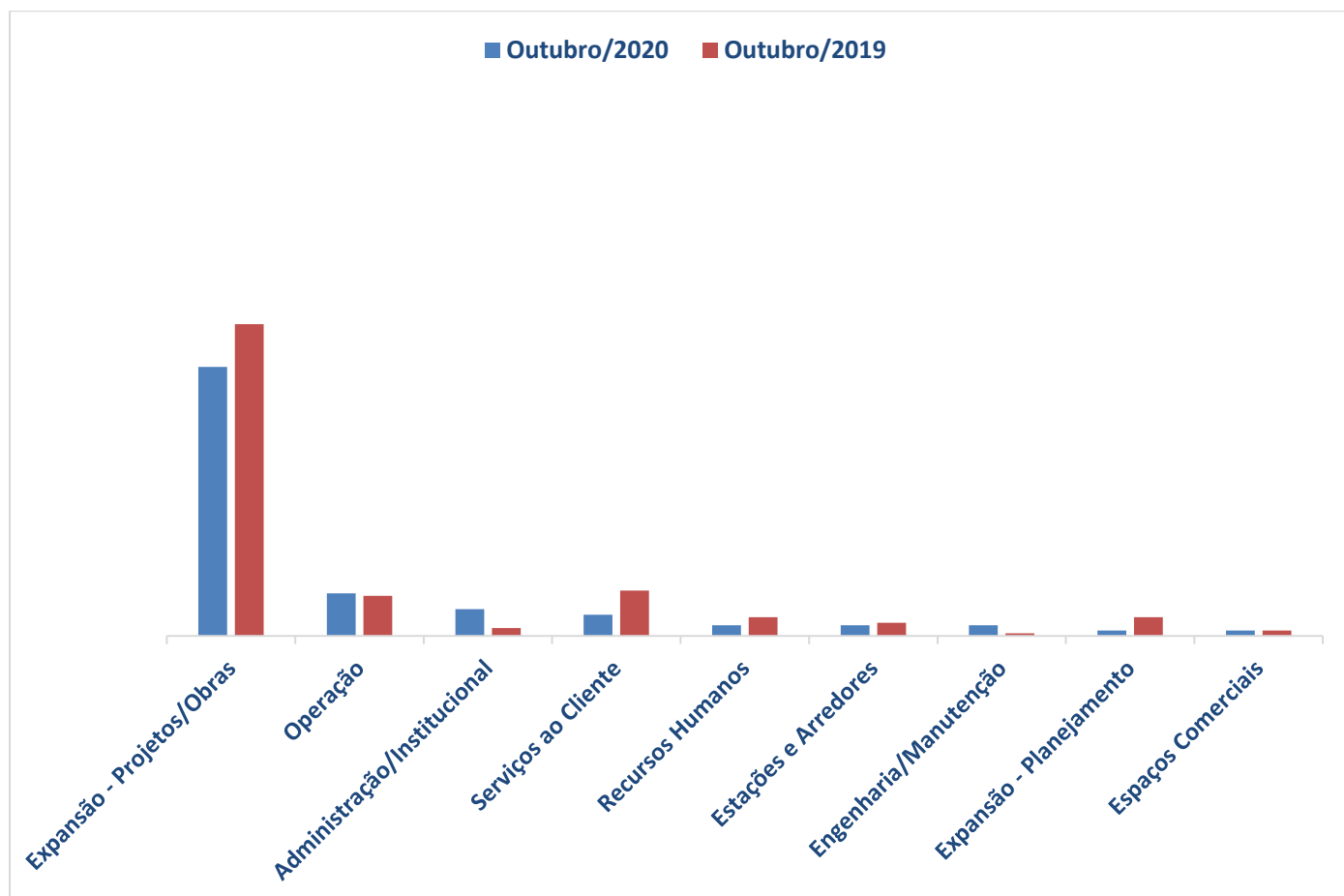
## DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



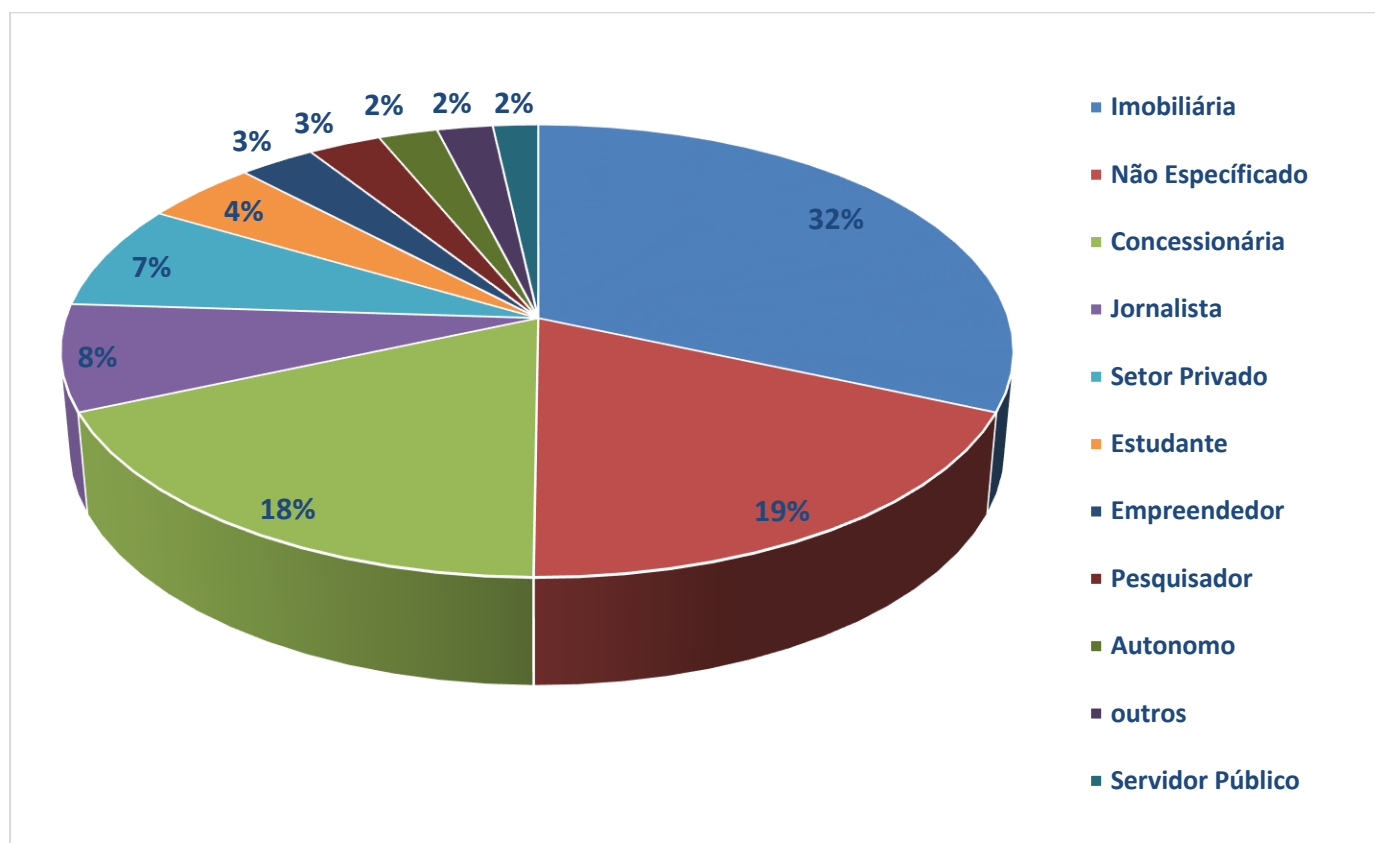
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR

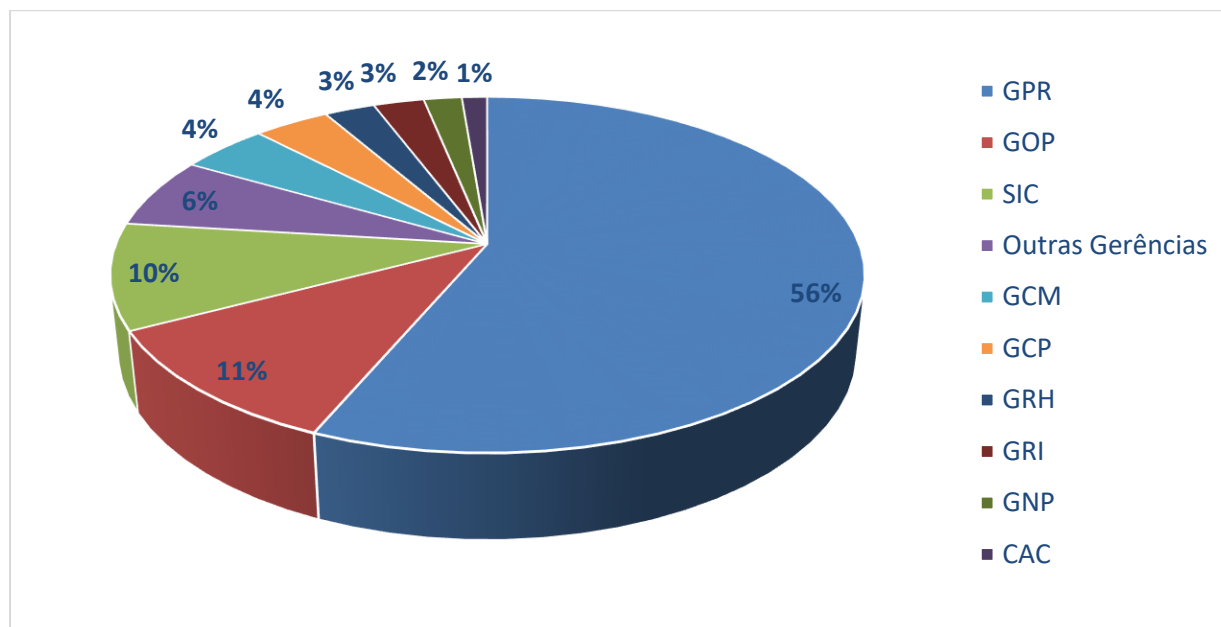


## PERFIL DOS SOLICITANTES



## 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

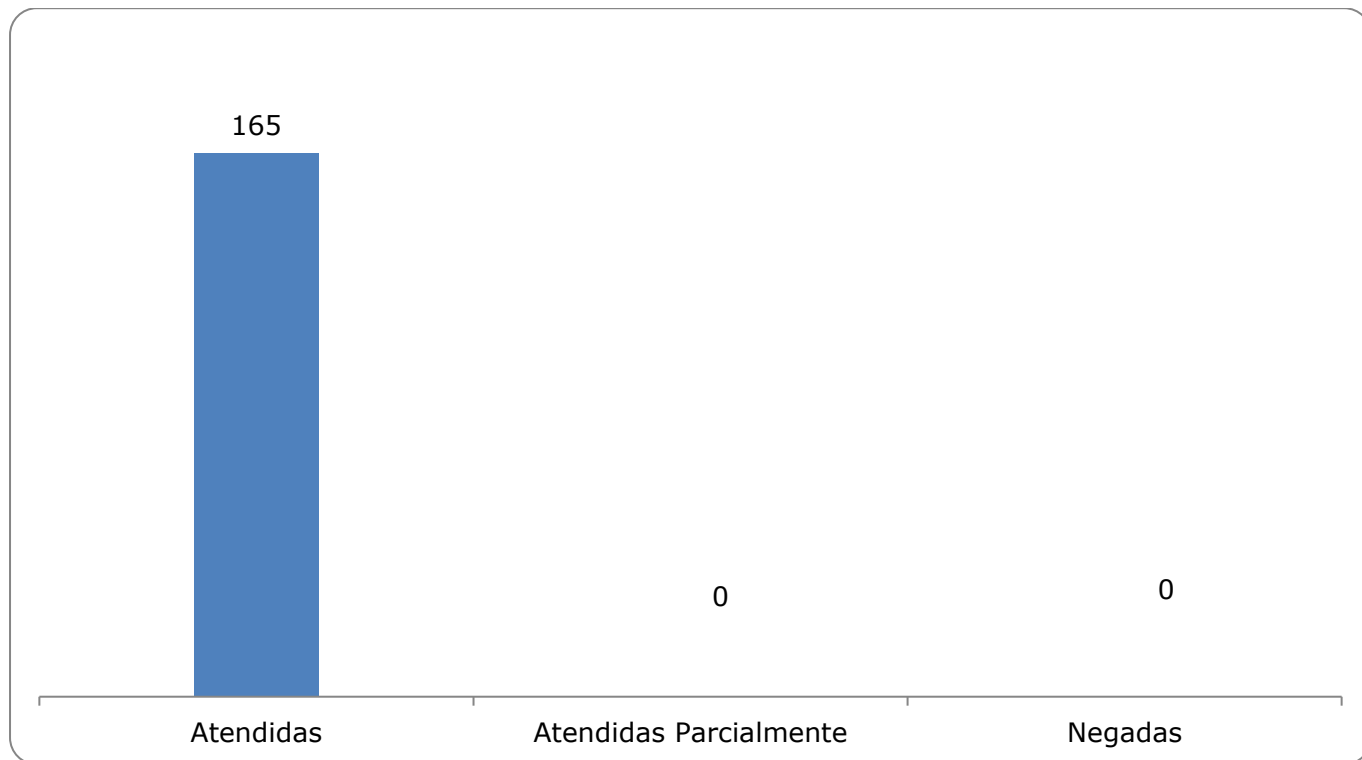
**GNP** – Gerência de Negócios Patrimoniais e Mídias Digitais

**CAC** - Coordenadoria de Atendimento à Comunidade

## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

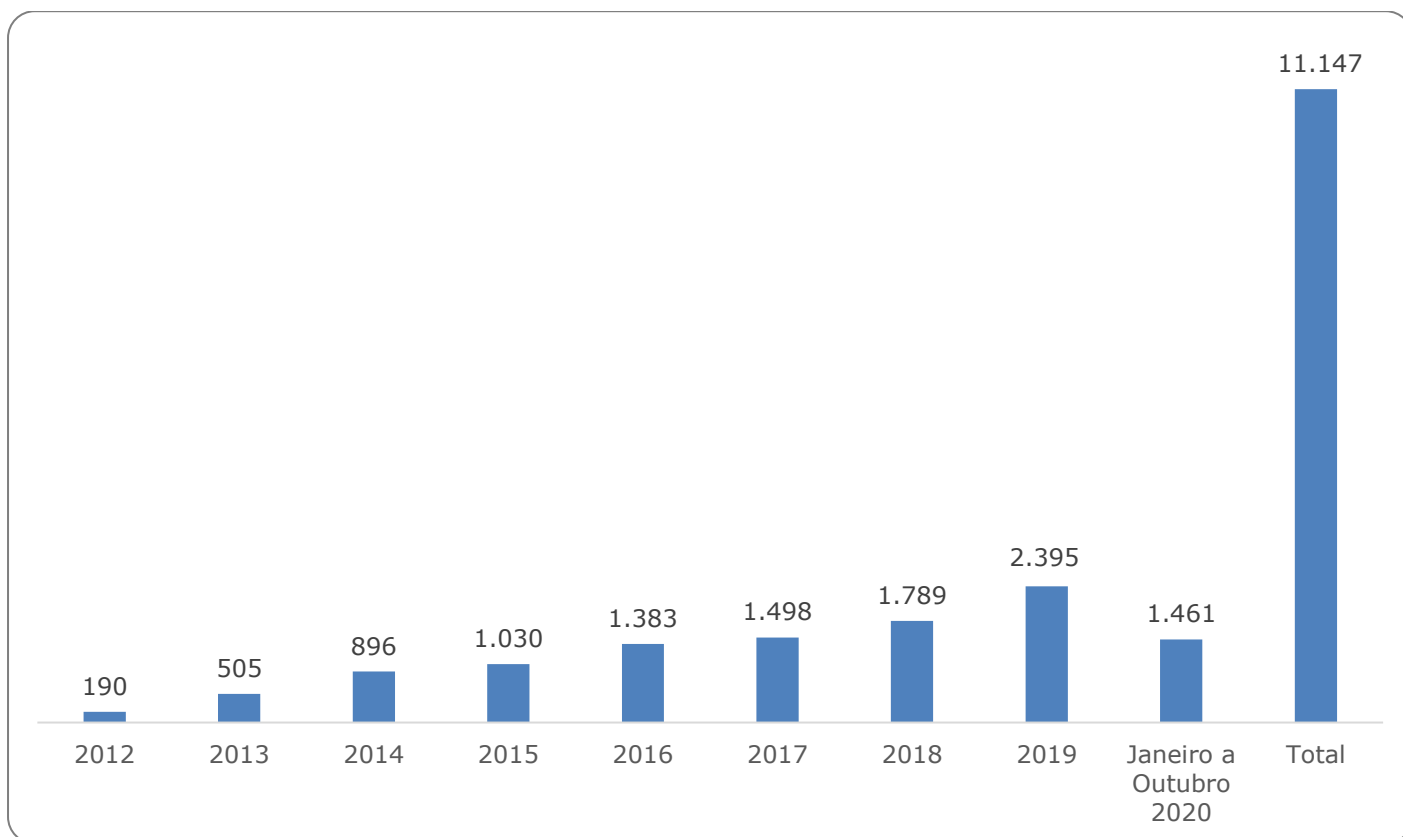
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>101</b>
Desapropriações	37
Obras	64
<b>Operação</b>	<b>16</b>
Estratégia Operacional	4
Ocorrências	2
Procedimento Operacional	9
Relatórios Operacionais	1
<b>Administração/Institucional</b>	<b>10</b>
Contratos	10
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>8</b>
Apoio a estudantes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

## 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

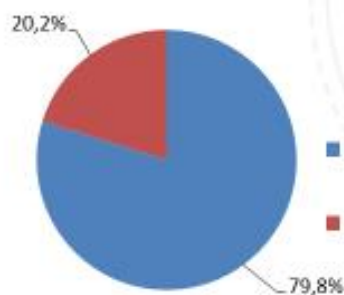
Durante o mês de **Outubro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.696** visitas, com uma média de **119** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **16.852** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **06/10/2020**, com **119** visitantes.

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

