

DEZEMBRO/2019

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - DEZEMBRO/2019

INTRODUÇÃO

No mês de Dezembro, o SIC realizou **147 atendimentos** com 1 **Recurso** de “Primeira Instância” e 1 **Recurso** de “Segunda Instância”, sendo que 10 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

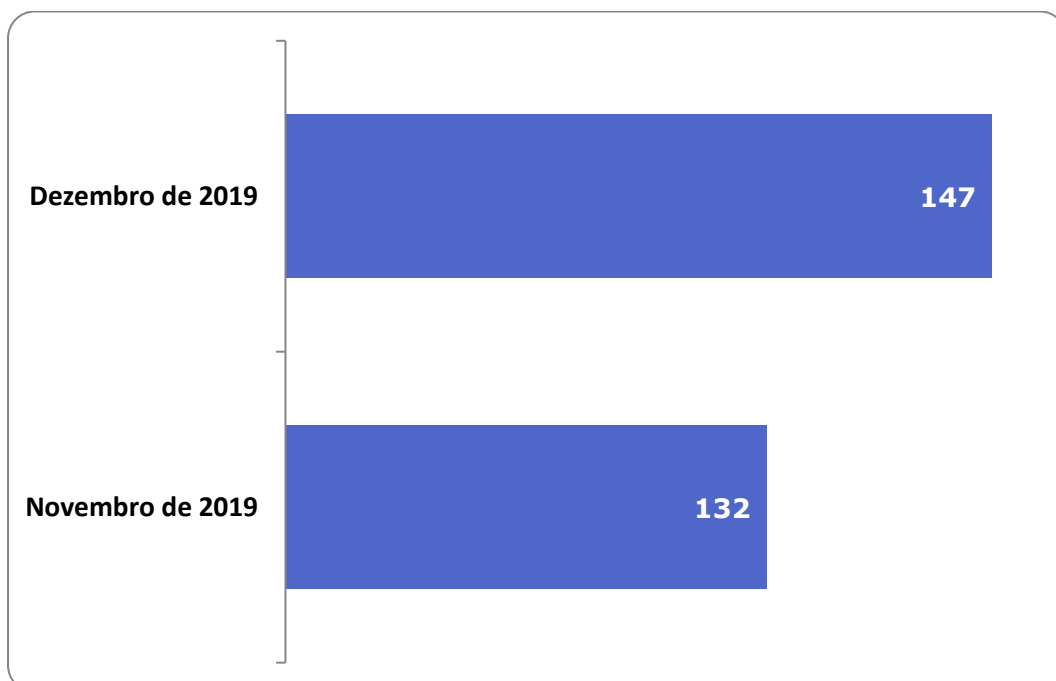
DEZEMBRO 2019	QUANTIDADE
Atendimentos	147
Recursos	2

ACUMULADO 2019	QUANTIDADE
Atendimentos	2.395
Recursos	49

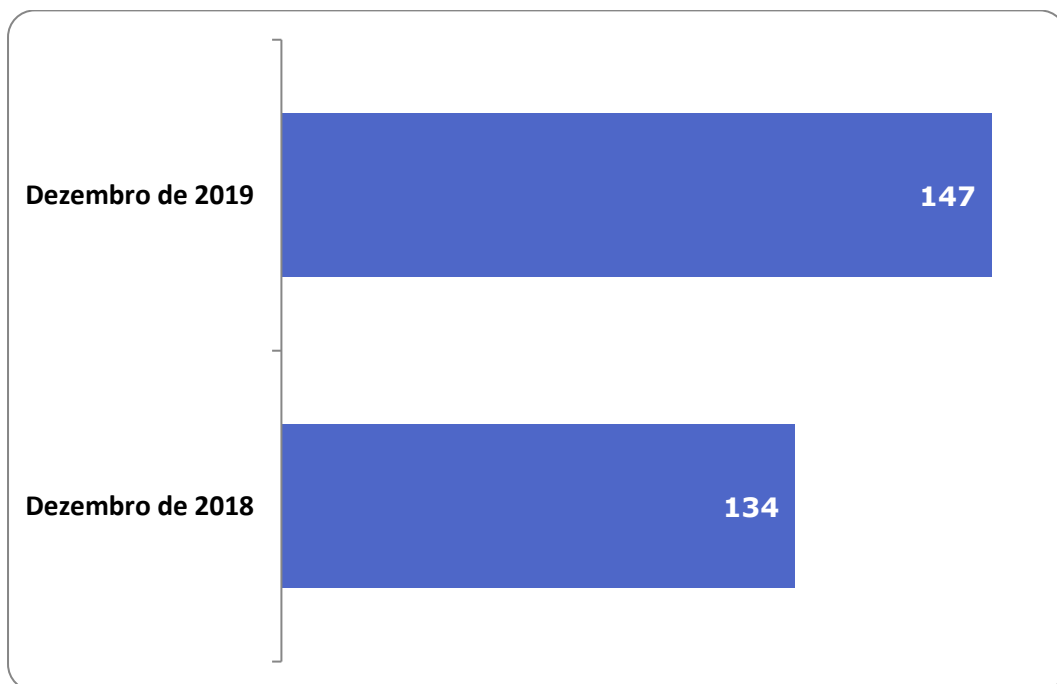
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – DEZEMBRO/2019

- 1 Recurso de “Primeira Instância” e 1 Recurso de “Segunda Instância”

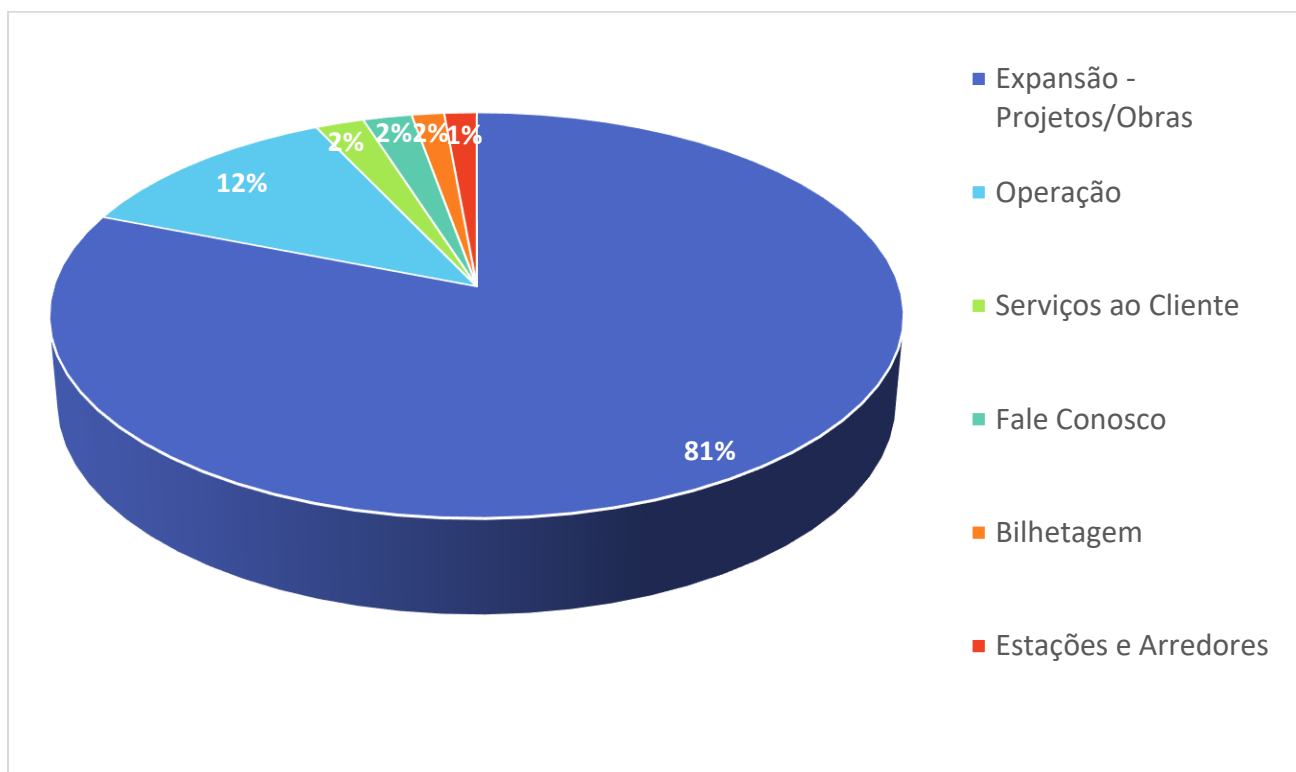
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



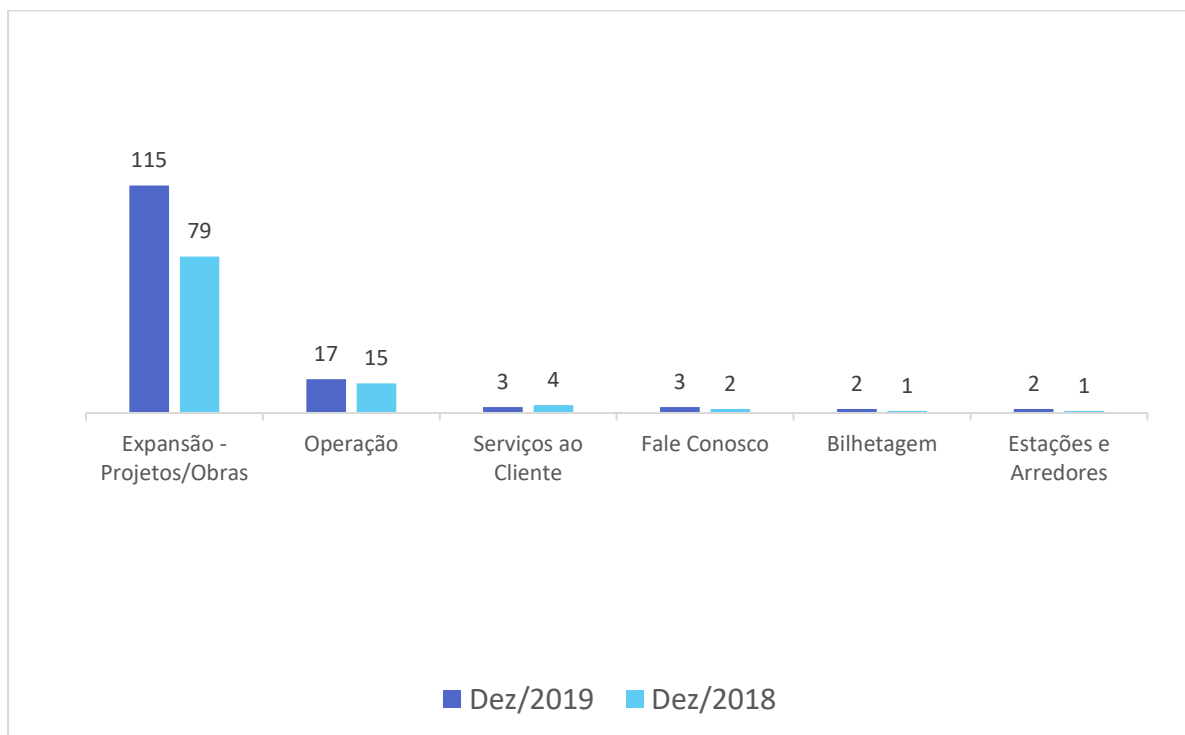
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – DEZEMBRO/2018 E 2019



PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – DEZEMBRO/2019

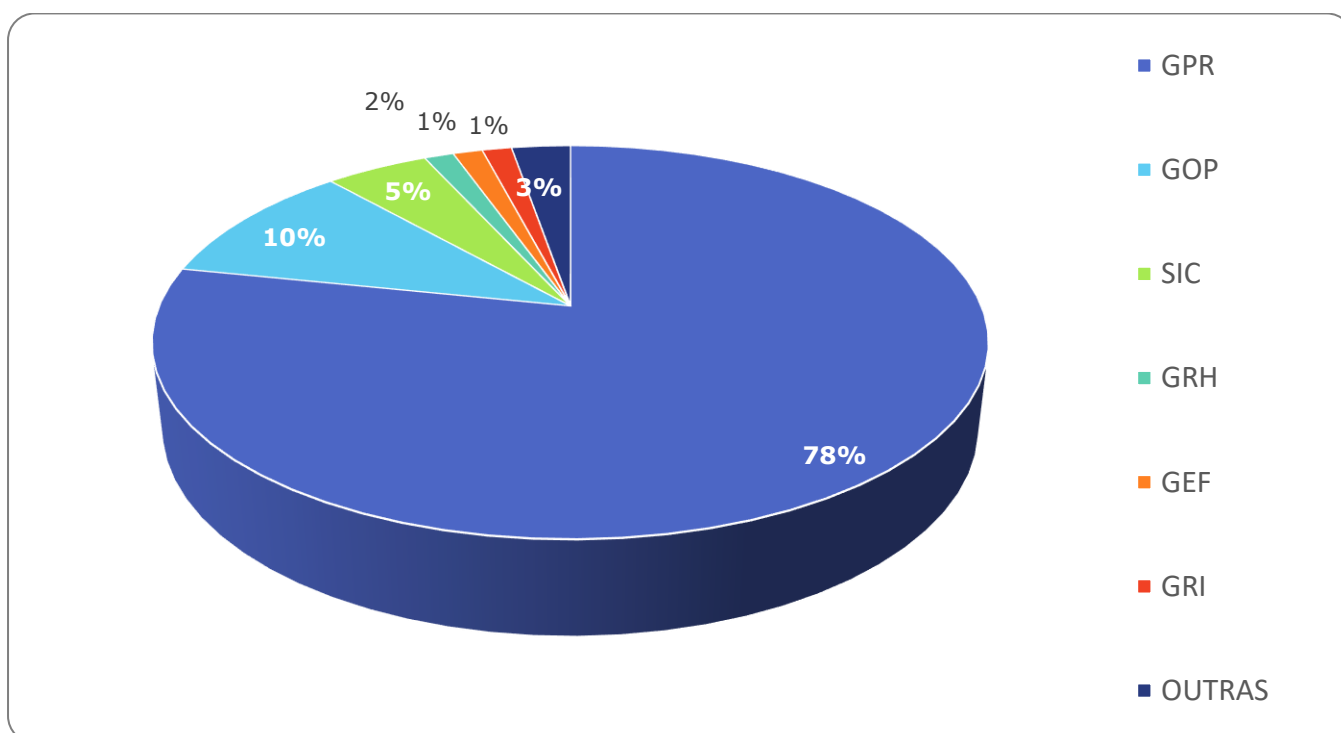


COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM DEZEMBRO 2019 E 2018



ÁREAS SUBSIDIADORAS

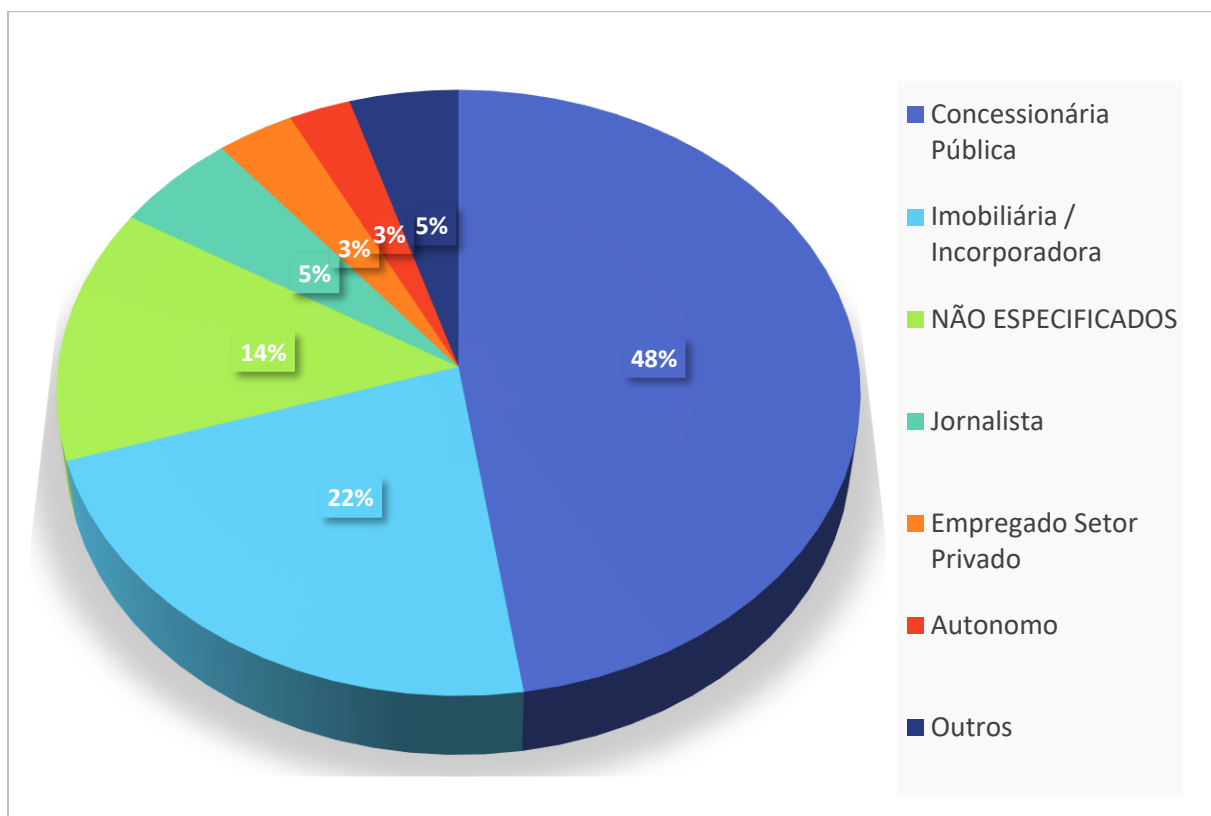
As gerências que mais forneceram subsídios em DEZEMBRO foram GPR, GOP, SIC, GRH, GEF e GRI



RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – DEZEMBRO/2019

Expansão - Projetos/Obras	115
Obras	87
Desapropriações	28
Operação	17
Procedimento Operacional	8
Ocorrências	7
Relatórios Operacionais	1
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Serviços ao Cliente	3
Achados e Perdidos	2
Apoio a estudantes	1
Fale Conosco	3
Operação	3
Bilhetagem	2
Bilhetes Gratuitos	2
Estações e Arredores	2
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	2
Relacionamento com a Comunidade	1
Desapropriações	1
Recursos Humanos	1
Concursos	1
Administração/Institucional	1
Empresas/Órgãos contratados	1
Financeiro	1
Negócios	1
Engenharia/Manutenção	1
Equipamentos	1
Total Geral	147

PERFIL DOS SOLICITANTES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DEZEMBRO/2019



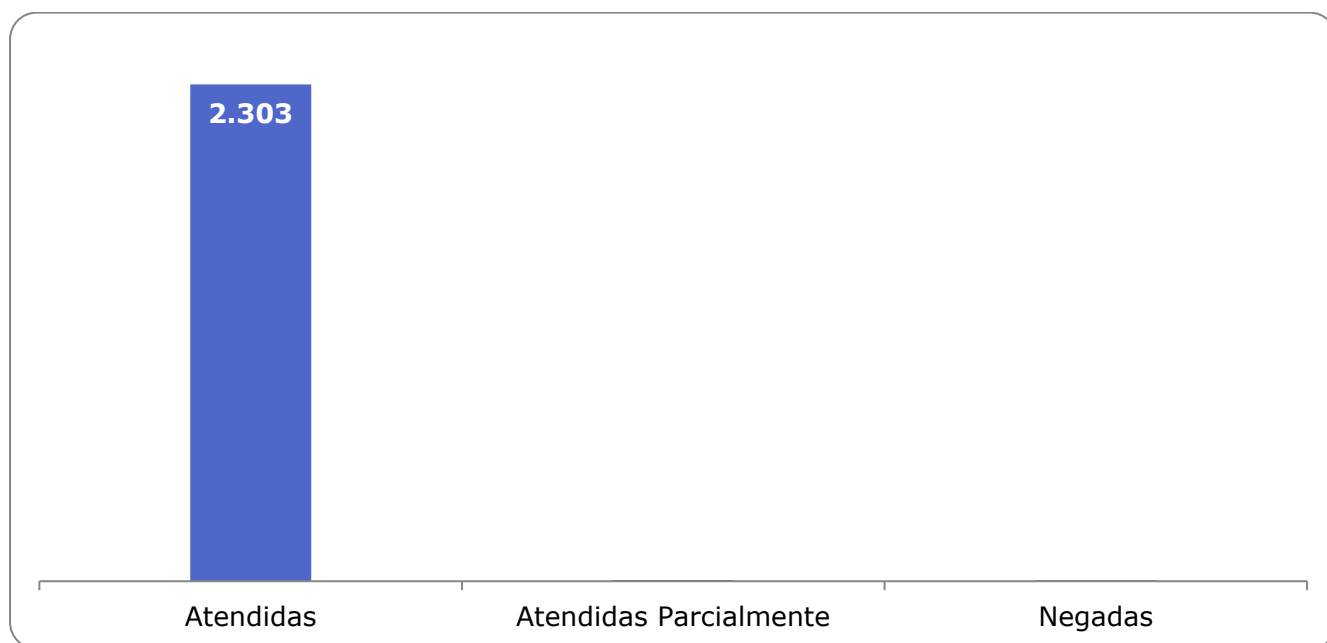
Prazos Legais

20 dias

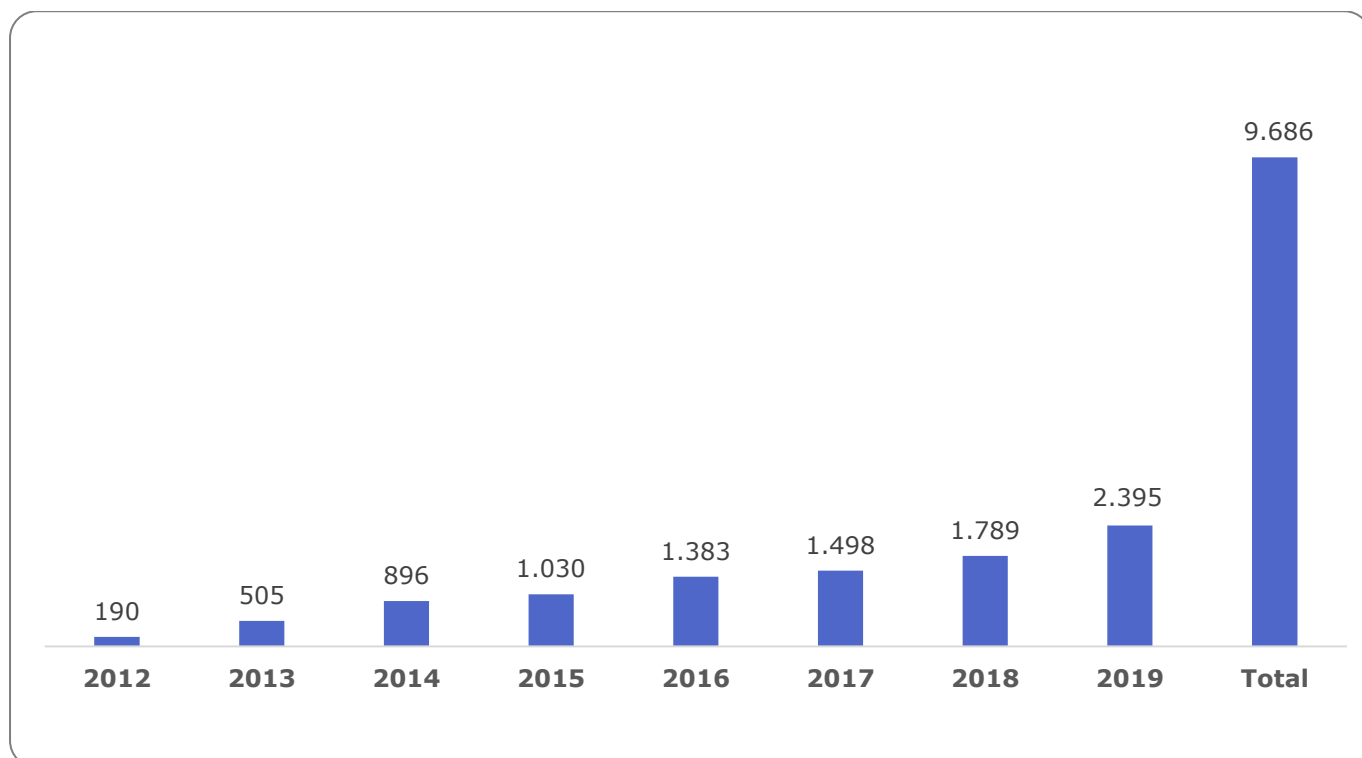
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – DEZEMBRO/2019



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – DEZEMBRO/2019

INTRODUÇÃO

Durante o mês de Dezembro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 3806 visitas, com uma média de 123 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 16.846 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 16/12/2019, segunda-feira, com 299 visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

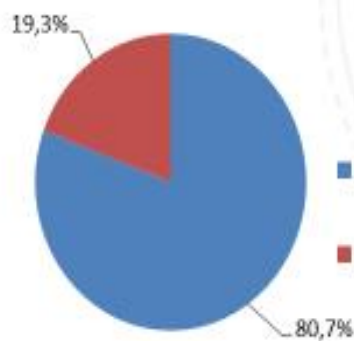
Dezembro/2019

Usuários	3.366
----------	-------

Visualizações de Páginas	16.846
--------------------------	--------

Duração Média por Sessão	00:02:09
--------------------------	----------

Média de Páginas por Sessão	3,86
-----------------------------	------



New Visitor	3.040
-------------	-------

Returning Visitor	728
-------------------	-----

Origem: Países

■ Brasil **3.169**

■ EUA **134**

■ Alemanha **11**

■ Portugal **7**

■ Espanha **5**

Origem: Estados

■ São Paulo **2.884**

■ Rio de Janeiro **74**

■ Minas Gerais **40**

■ Distrito Federal **37**

■ Santa Catarina **23**

Páginas mais visitadas

Dezembro/2019

home

Visualizações: 2224
Tempo Médio: 00:00:27
Taxa de Rejeição: 19,58%



demanda

Visualizações: 813
Tempo Médio: 00:01:34
Taxa de Rejeição: 30,52%



Relatório de expansão-Obras e modernização

Visualizações: 1838
Tempo Médio: 00:00:57
Taxa de Rejeição: 44,51%



remuneração-mensal

Visualizações: 643
Tempo Médio: 00:00:37
Taxa de Rejeição: 30,02%



Pessoal

Visualizações: 1130
Tempo Médio: 00:00:12
Taxa de Rejeição: 28,57%



Elaborado por: GTI/TIS/CSS