

JANEIRO/2020



RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – JANEIRO/2020

INTRODUÇÃO

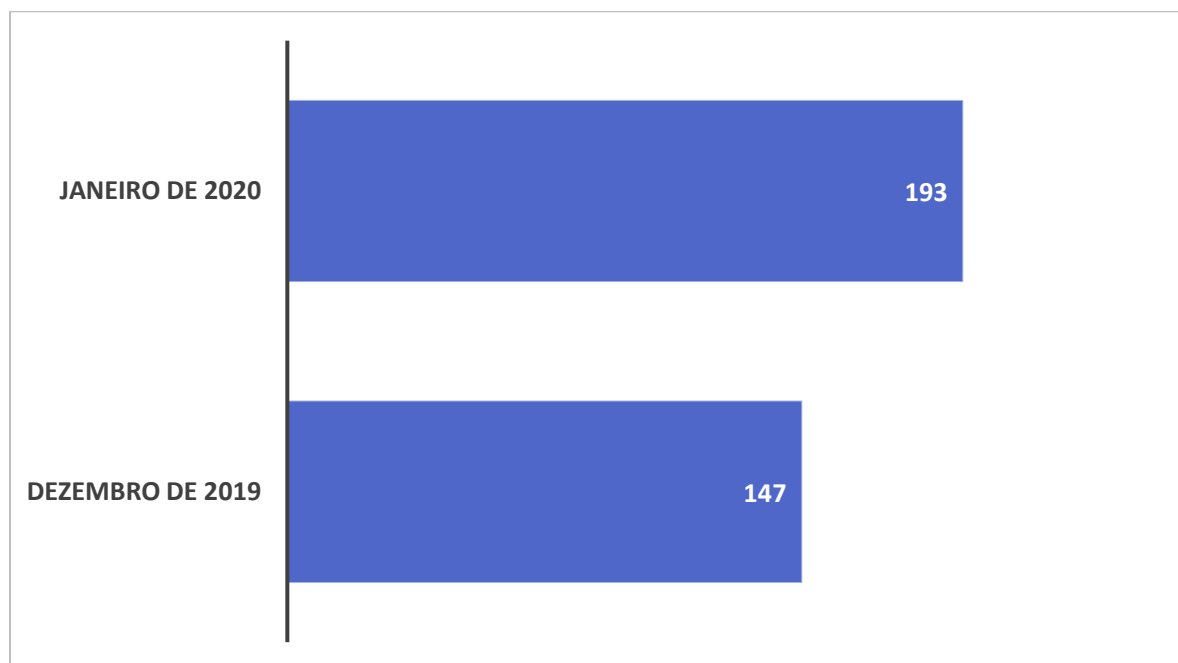
No mês de Janeiro, o SIC realizou **193 atendimentos** com **3 Recursos** de “Primeira Instância”, sendo que **16 áreas** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

JANEIRO/2020	QUANTIDADE
Atendimentos	193
Recursos	3

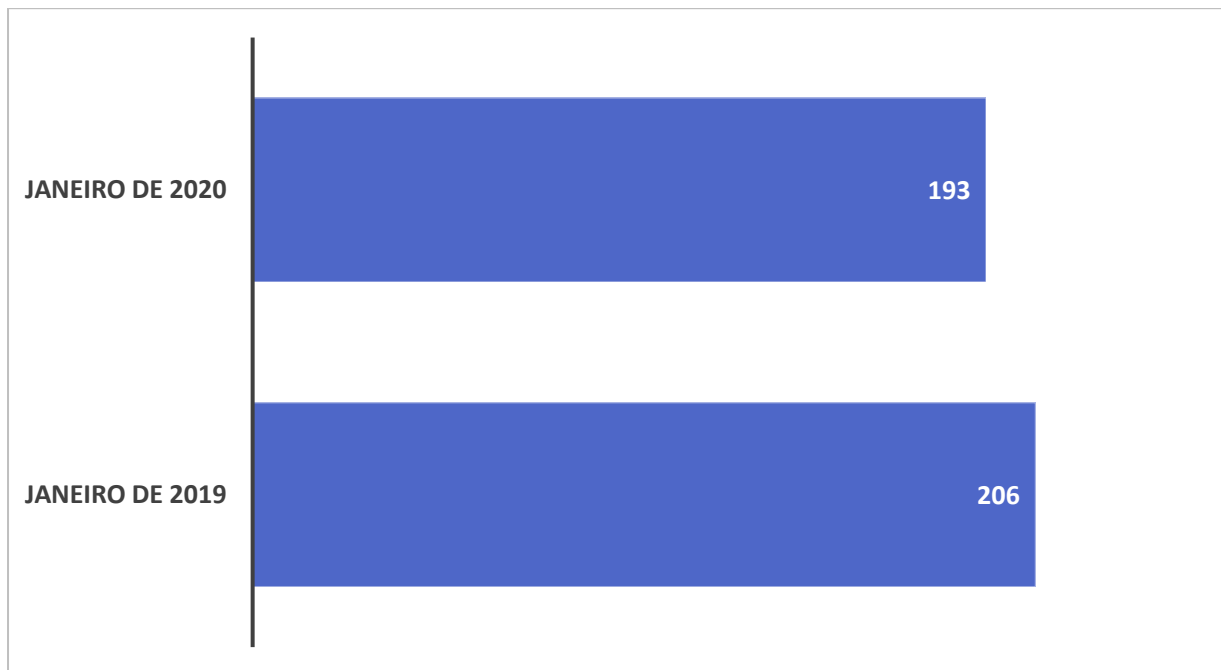
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 3 Recursos de “Primeira Instância”

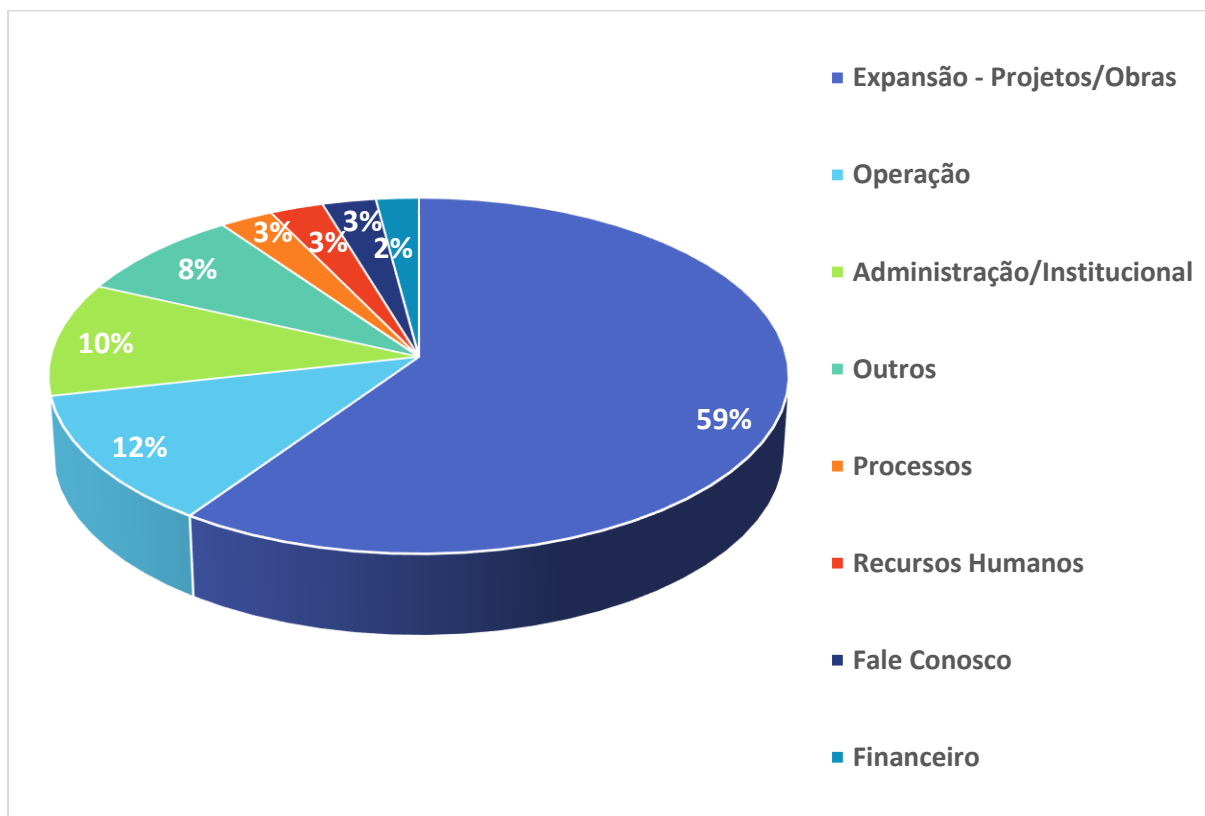
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



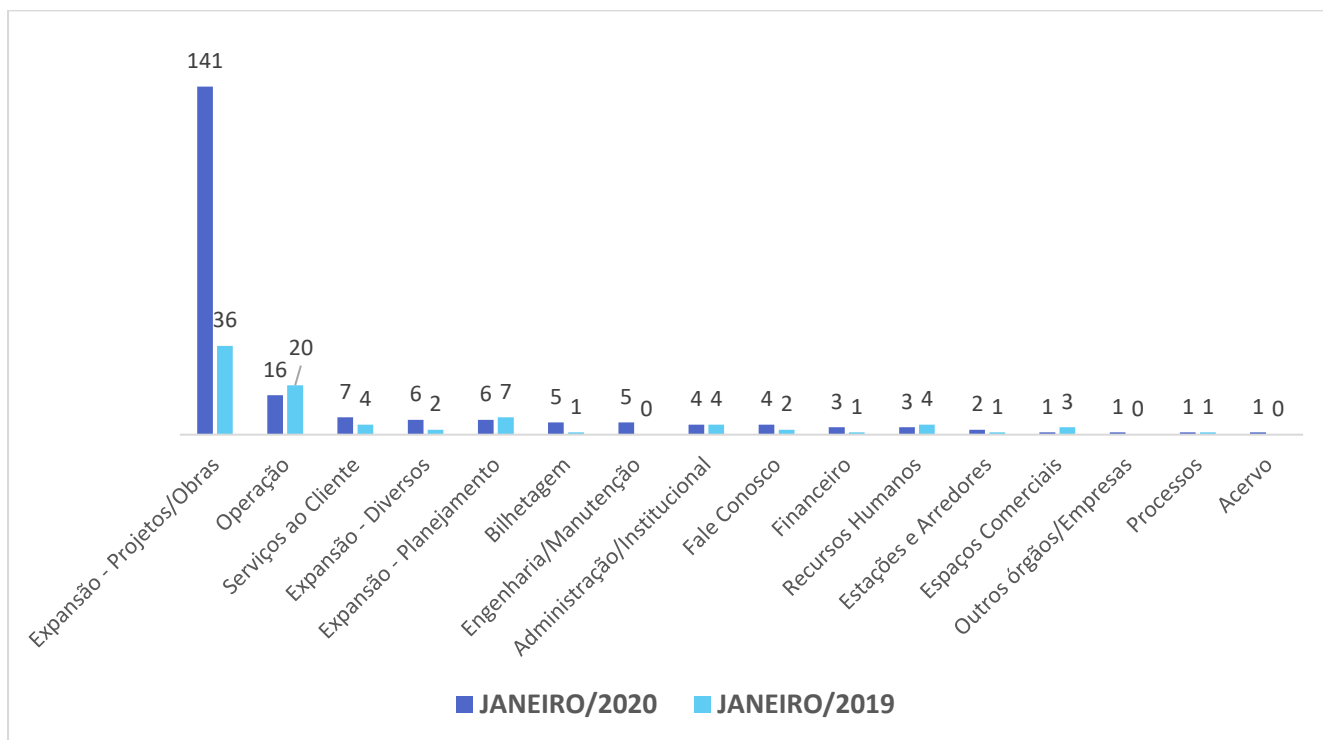
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL



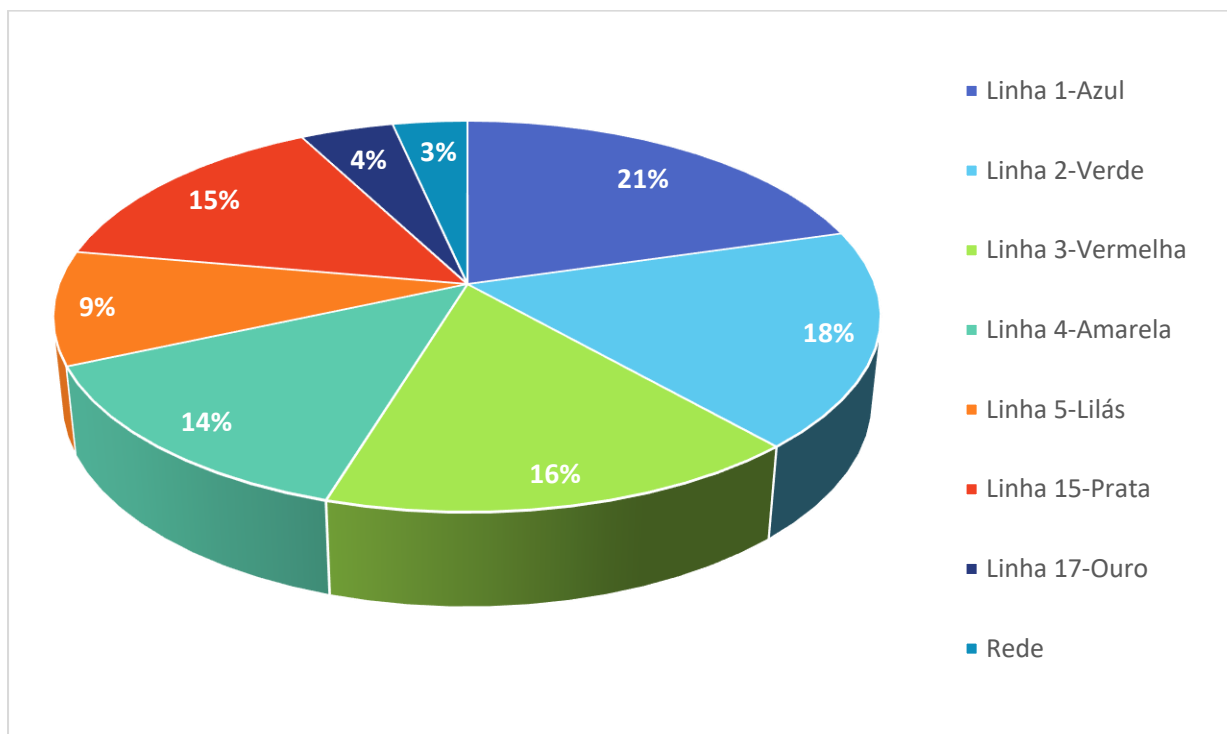
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS

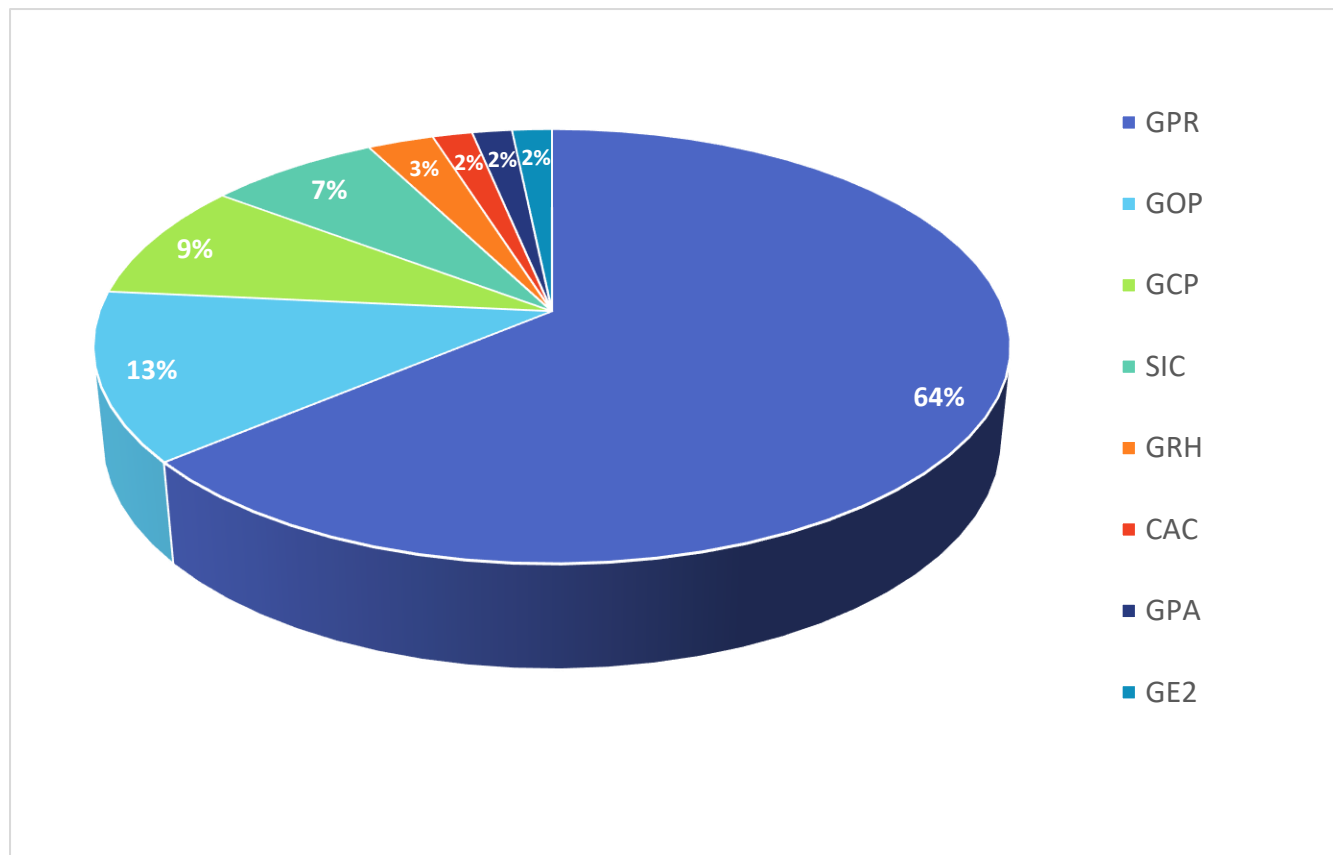


SOLICITAÇÕES POR LINHA

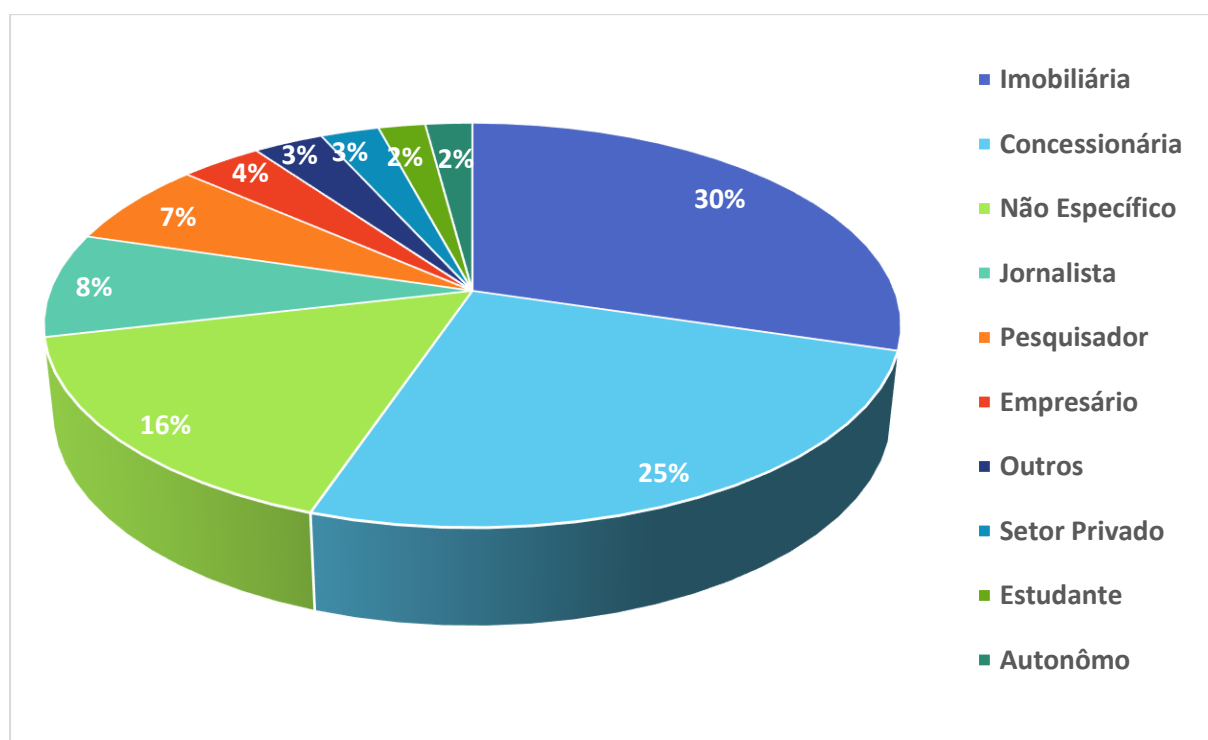


ÁREAS SUBSIDIADORAS

As gerências que mais forneceram subsídios em JANEIRO foram GPR, GOP, GCP, SIC, GRH, CAC, GPA e GE2



PERFIL DOS SOLICITANTES



RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

Expansão - Projetos/Obras	115
Obras	89
Desapropriações	26
Operação	23
Procedimento Operacional	10
Ocorrências	6
Relatórios Operacionais	5
Pesquisa de satisfação do usuário	2
Administração/Institucional	20
Contratos	19
Relatório da Administração	1
Processos	5
Licitatórios	5
Recursos Humanos	5
Concursos	3
Salários de Funcionários	1
Plano de Carreira	1
Fale Conosco	5
Operação	5
Financeiro	4
Execução Orçamentária	2
Tabela Tarifária	1
Negócios	1
Expansão - Planejamento	3
Pesquisa Origem/Destino	2
Estudos/Relatórios	1
Relacionamento com a Comunidade	3
Desapropriações	3
Expansão - Diversos	3
Cronograma/Prazos	3
Bilhetagem	2
Tipos de Bilhetes	1
Bilhetes Gratuitos	1
Serviços ao Cliente	2
Apoio a estudantes	2
Espaços Comerciais	2
Lojas/estandes	1
Licitação	1
Engenharia/Manutenção	1
Equipamentos	1
Total Geral	193

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



12,7
dias

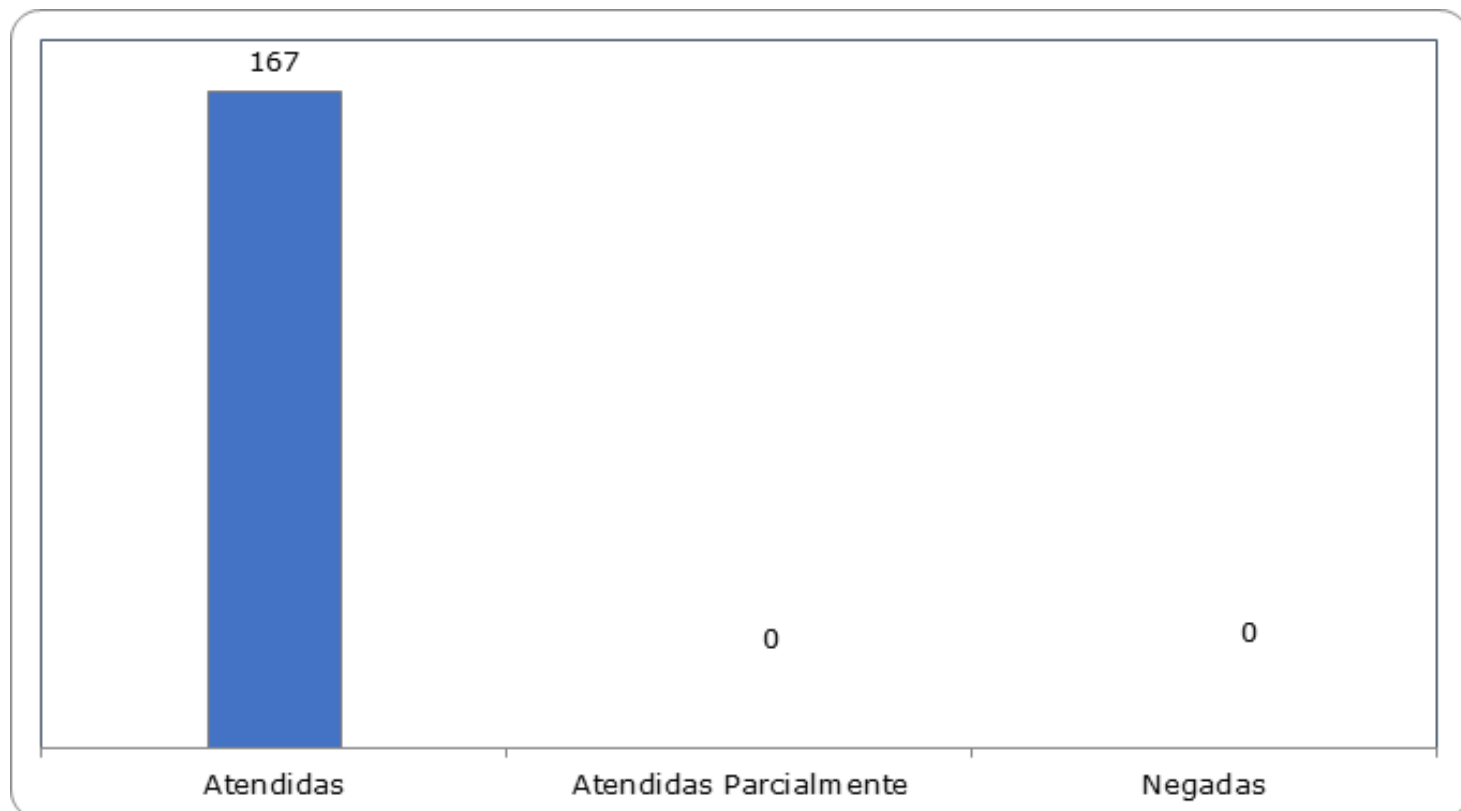
Prazos Legais

20 dias

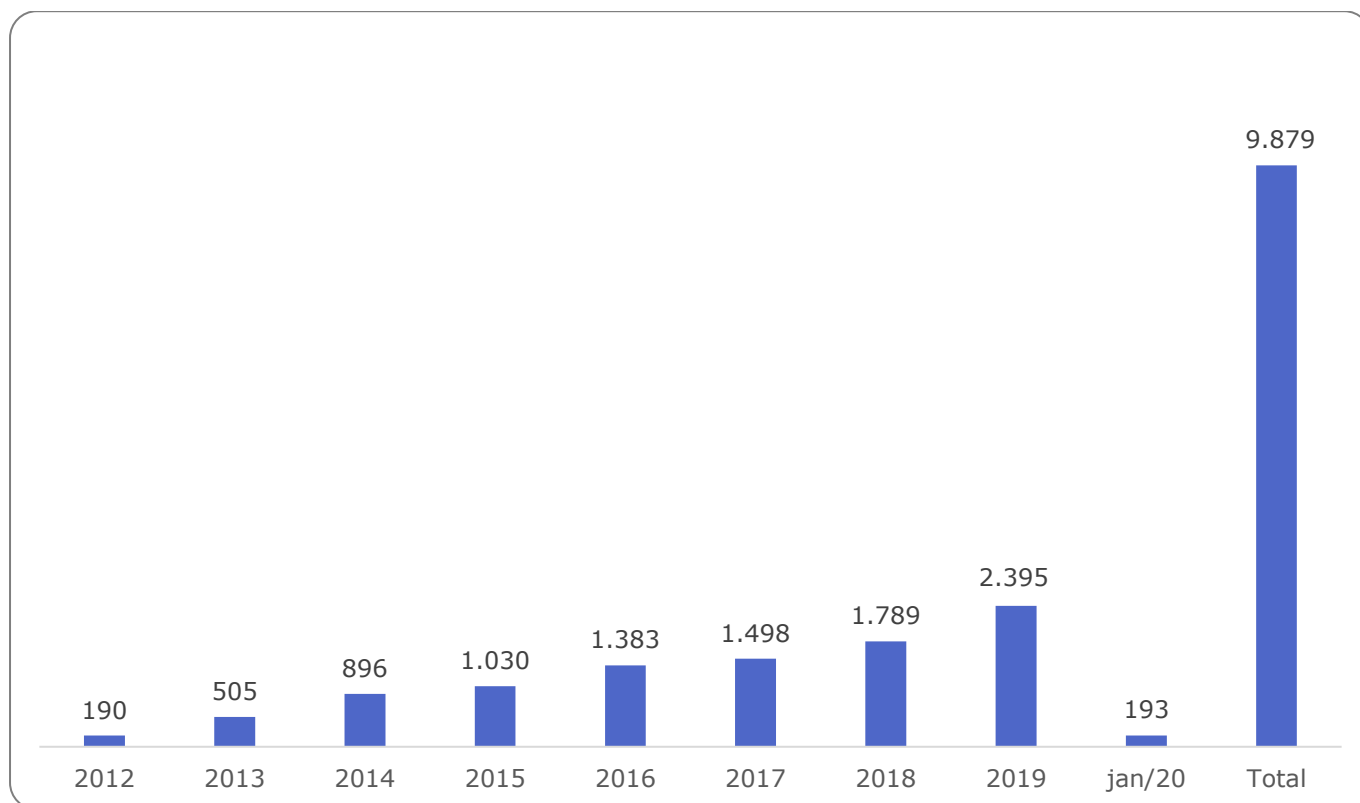
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



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

INTRODUÇÃO

Durante o mês de Janeiro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.771 visitas, com uma média de 153 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 24.745 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 17/01/2020, sexta-feira, com 247 visitantes.

Análise Geral

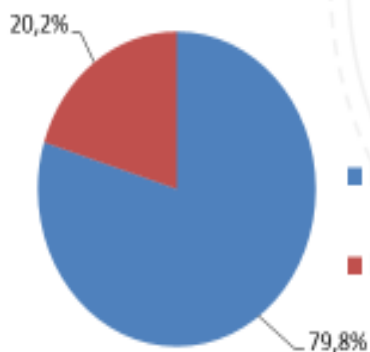
Janeiro/2020

Usuários	3.995
----------	-------

Visualizações de Páginas	24.745
--------------------------	--------

Duração Média por Sessão	00:02:44
--------------------------	----------

Média de Páginas por Sessão	4,43
-----------------------------	------



New Visitor	3.618
-------------	-------

Returning Visitor	915
-------------------	-----

Origem: Países

■ Brasil **3.785**

■ EUA **122**

■ Reino Unido **9**

■ Itália **9**

■ Alemanha **6**

Origem: Estados

■ São Paulo **3.450**

■ Rio de Janeiro **77**

■ Minas Gerais **49**

■ Distrito Federal **47**

■ Paraná **29**

Páginas mais visitadas

Janeiro/2020

home

Visualizações: 2938
Tempo Médio: 00:00:26
Taxa de Rejeição: 15,85%



demanda

Visualizações: 1331
Tempo Médio: 00:01:26
Taxa de Rejeição: 41,20%



relatório-de-expansão- obras-e-modernização

Visualizações: 2380
Tempo Médio: 00:01:04
Taxa de Rejeição: 50,13%



plantas-de-áreas -desapropriadas -linha-2-verde

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



pessoal

Visualizações: 1364
Tempo Médio: 00:00:12
Taxa de Rejeição: 5,88%



Elaborado por: GTI/TIS/CSS