

**MAIO/2020**

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



# RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – MAIO/2020

## INTRODUÇÃO

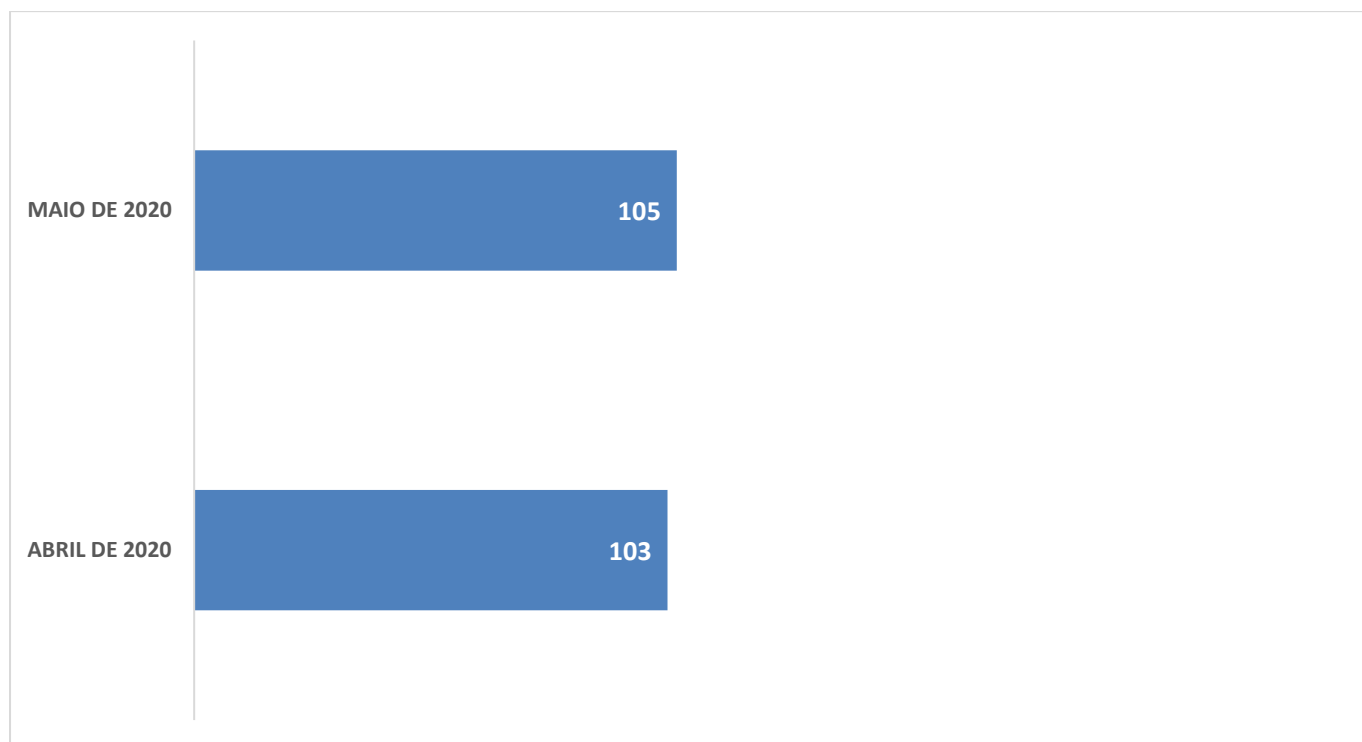
No mês de Maio , o SIC realizou **105 atendimentos** com **1 Recurso**, sendo que **12 áreas** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

MAIO/2020	QUANTIDADE
<b>Atendimentos</b>	<b>105</b>
<b>Recurso</b>	<b>1</b>

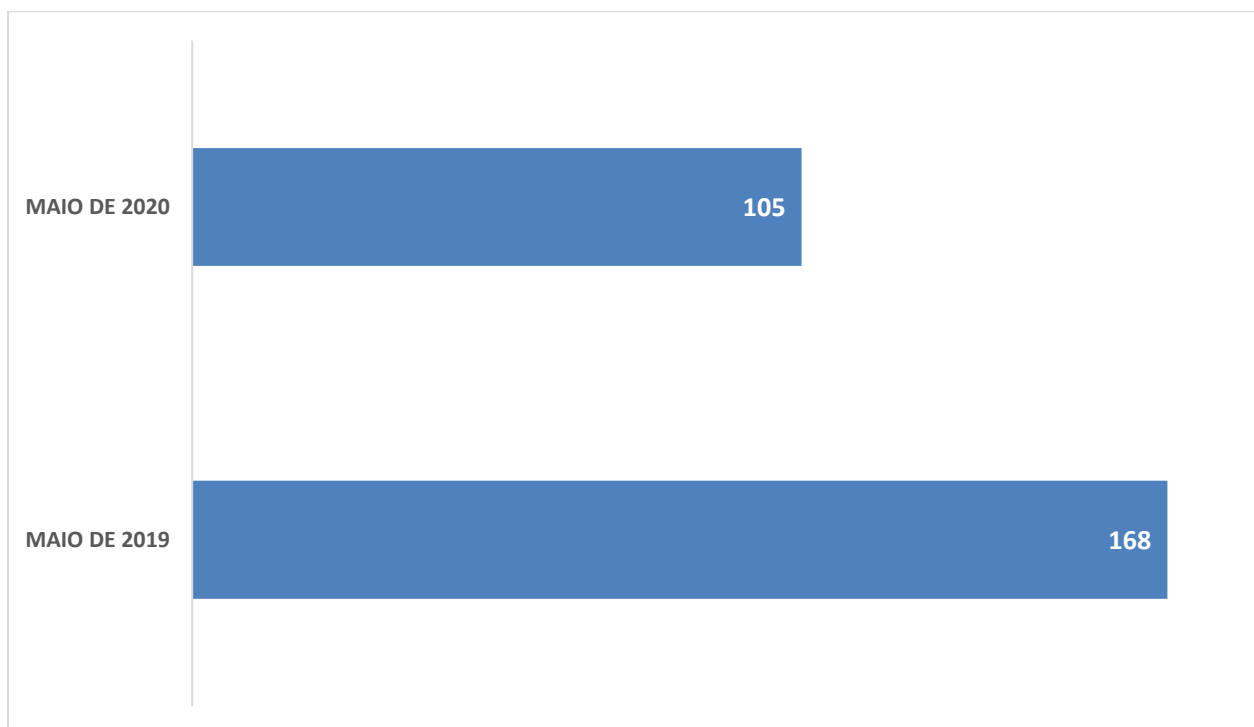
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 1 Recurso de "Primeira Instância"

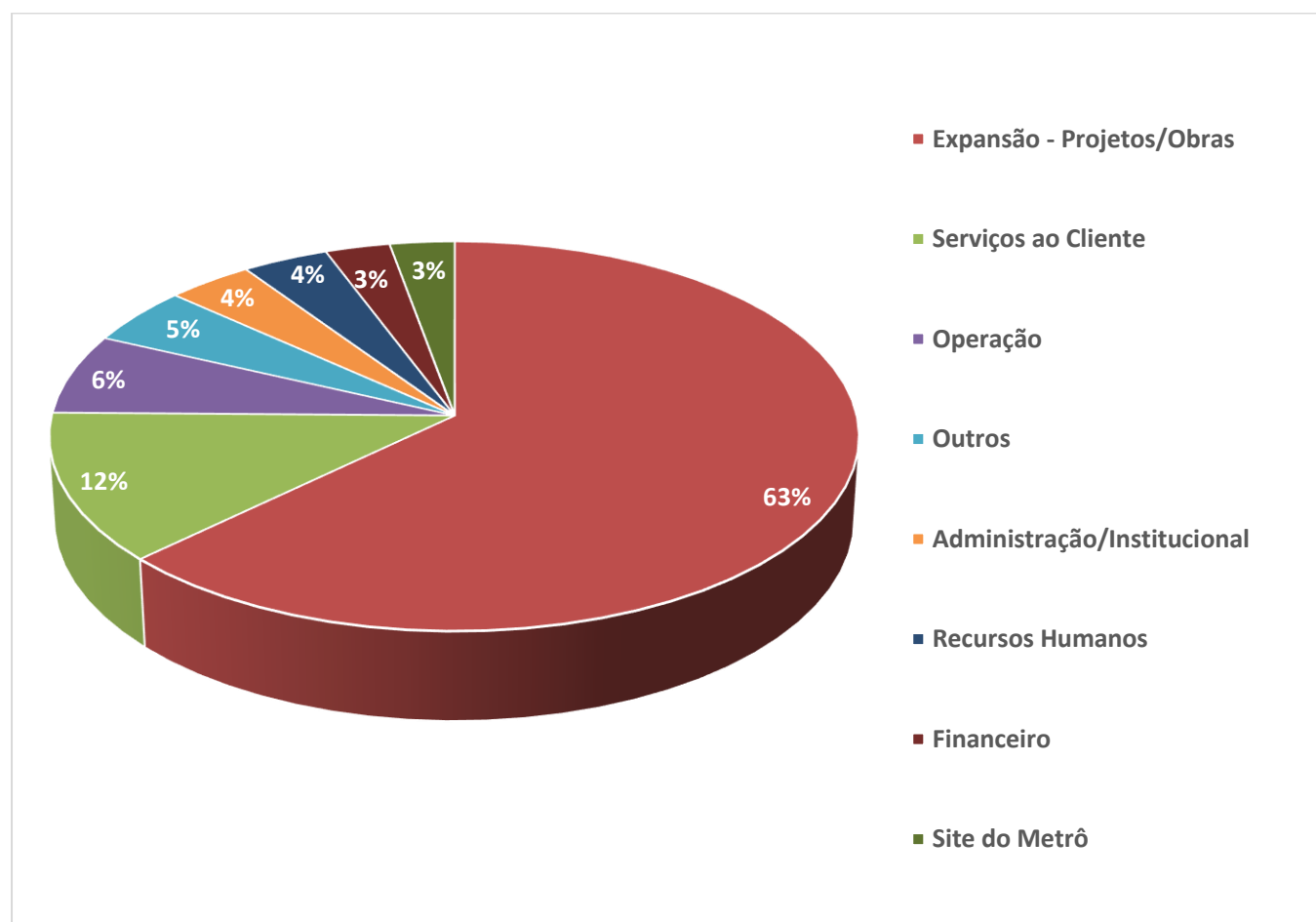
## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



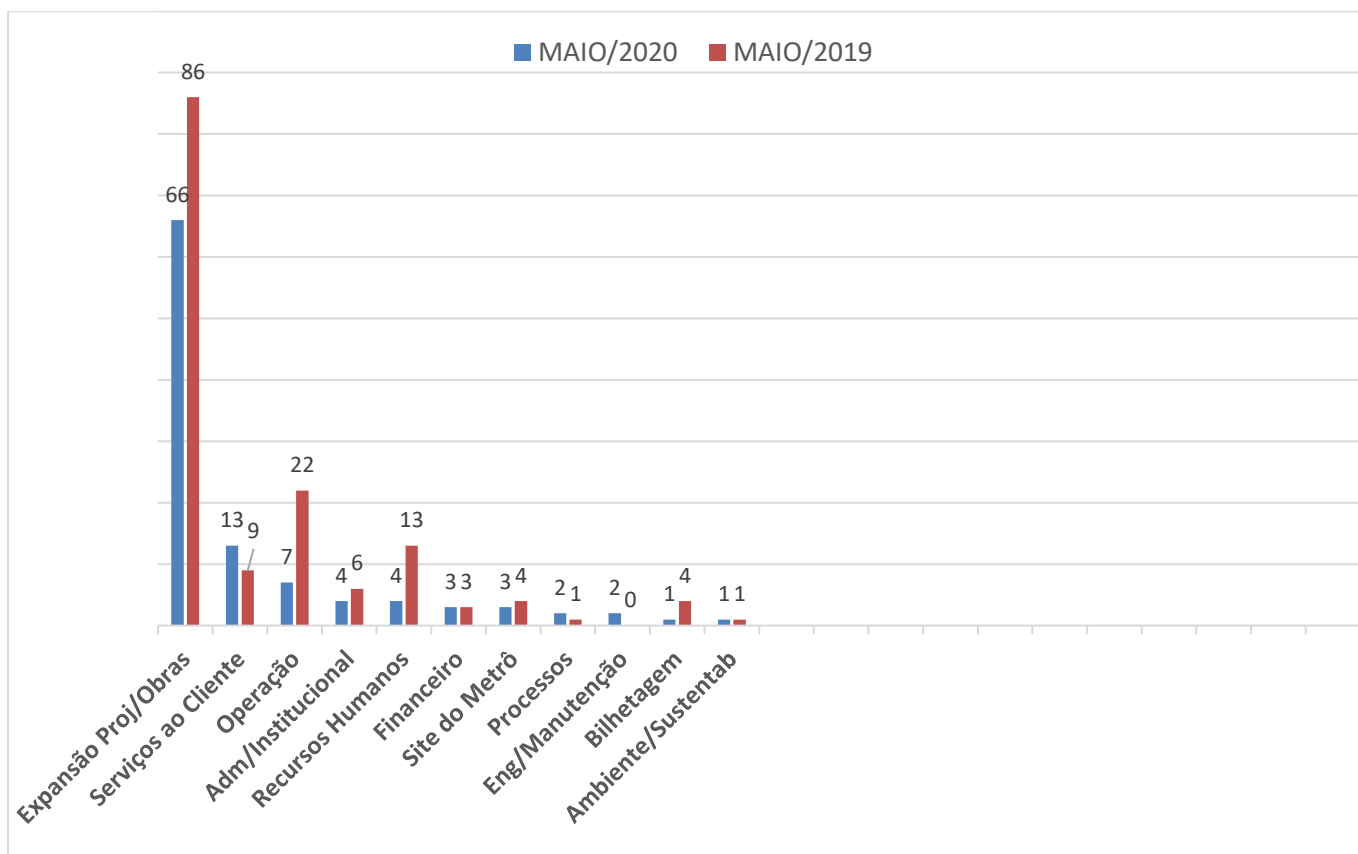
## DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



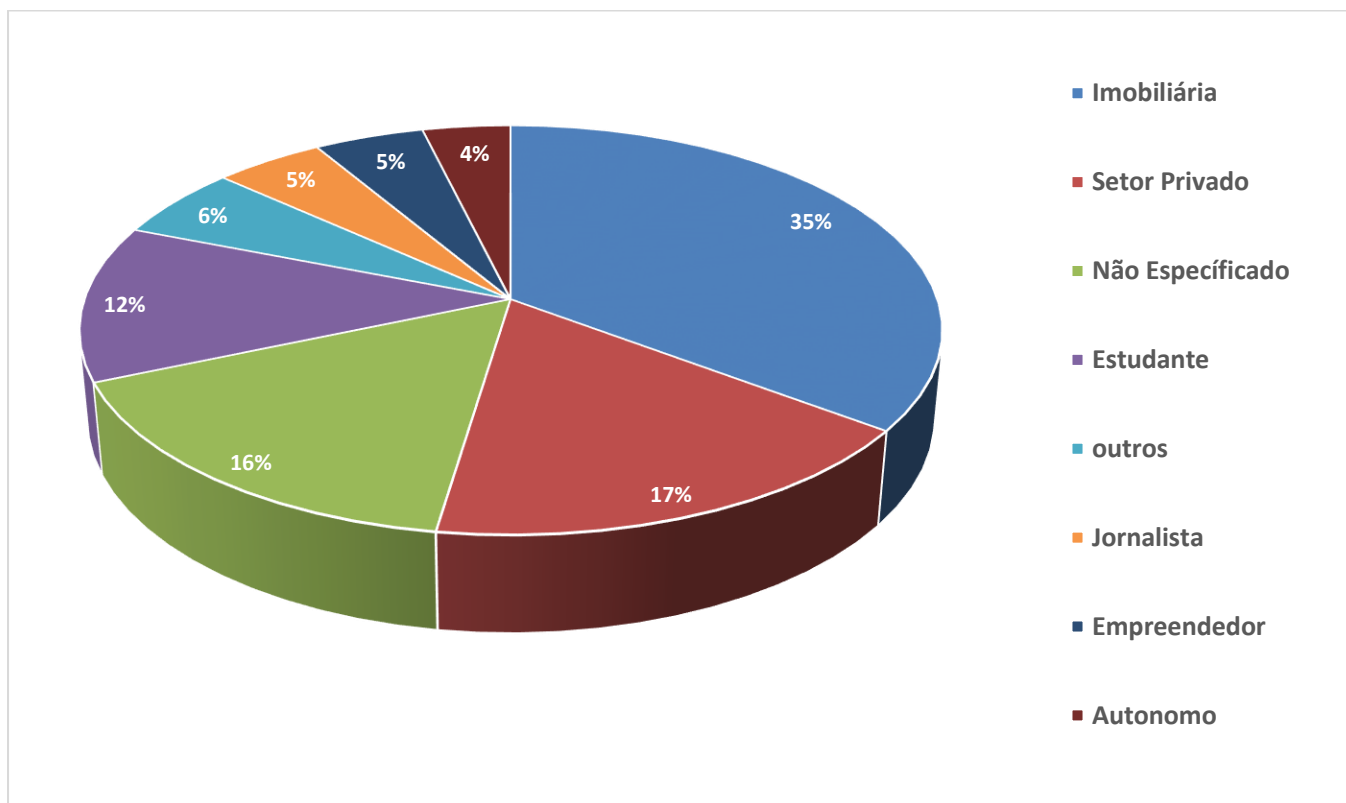
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## COMPARATIVO POR ASSUNTOS

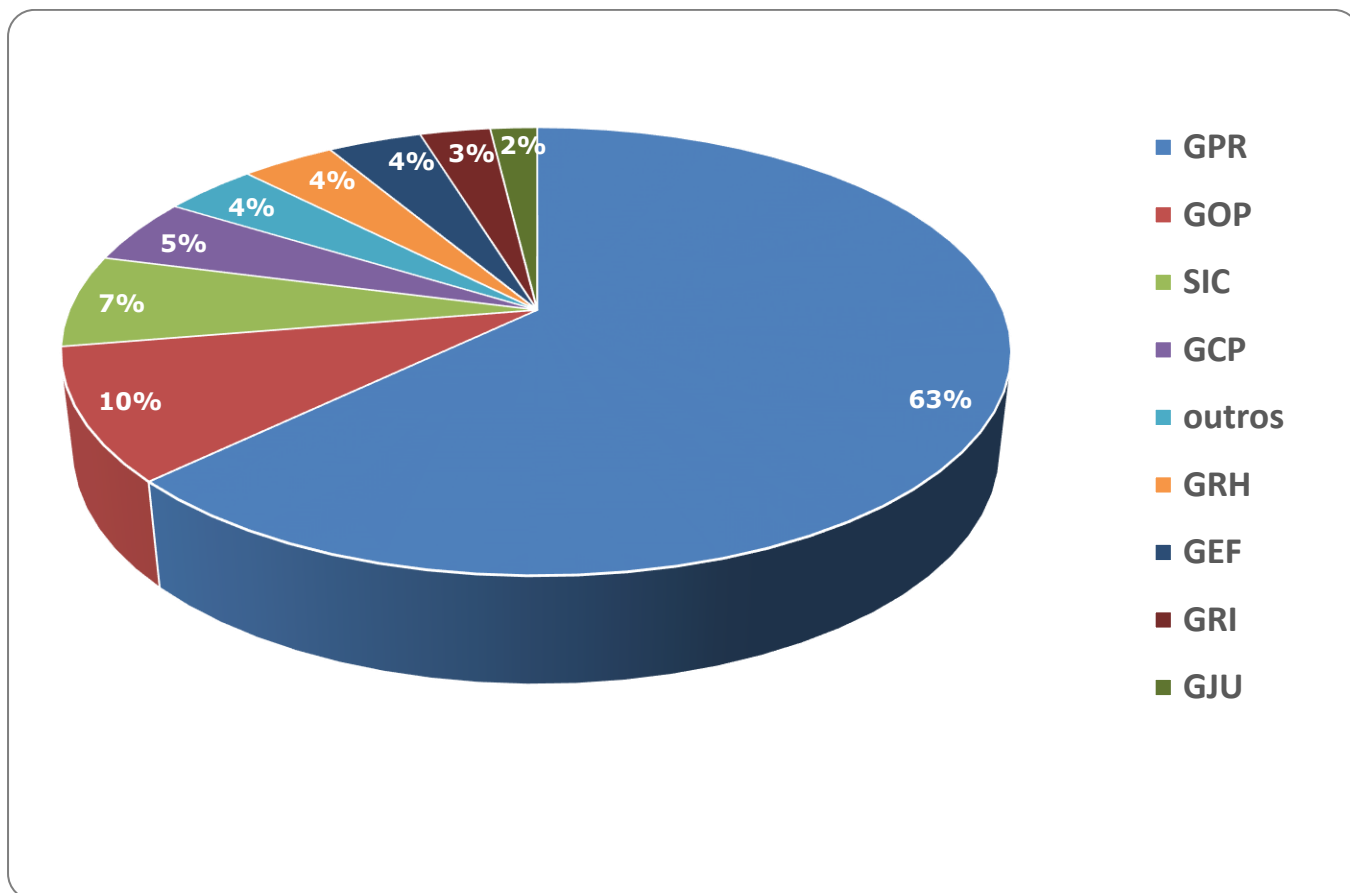


## PERFIL DOS SOLICITANTES



## ÁREAS SUBSIDIADORAS

As gerências que mais forneceram subsídios em MAIO foram GPR, GOP, SIC, GCP, GRH, GEF, GRI E GJU



## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>66</b>
Desapropriações	40
Obras	26
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>13</b>
Achados e Perdidos	1
Apoio a estudantes	12
<b>Operação</b>	<b>7</b>
Ocorrências	1
Procedimento Operacional	2
Relatórios Operacionais	4
<b>Recursos Humanos</b>	<b>4</b>
Certidões/Declarações	1
Concursos	1
Quadro de Empregados	1
Salários de Funcionários	1
<b>Administração/Institucional</b>	<b>4</b>
Contratos	4
<b>Site do Metrô</b>	<b>3</b>
Empresa	2
Informações Rápidas/Outras	1
<b>Financeiro</b>	<b>3</b>
Execução Orçamentária	3
<b>Processos</b>	<b>2</b>
Judiciais	1
Licitatórios	1
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>1</b>
Outros	1
<b>Bilhetagem</b>	<b>1</b>
Bilhetes Gratuitos	1
<b>Meio Ambiente e Sustentabilidade</b>	<b>1</b>
Empresa	1
<b>Total Geral</b>	<b>105</b>

## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



9,7  
dias

### Prazos Legais

---

20 dias

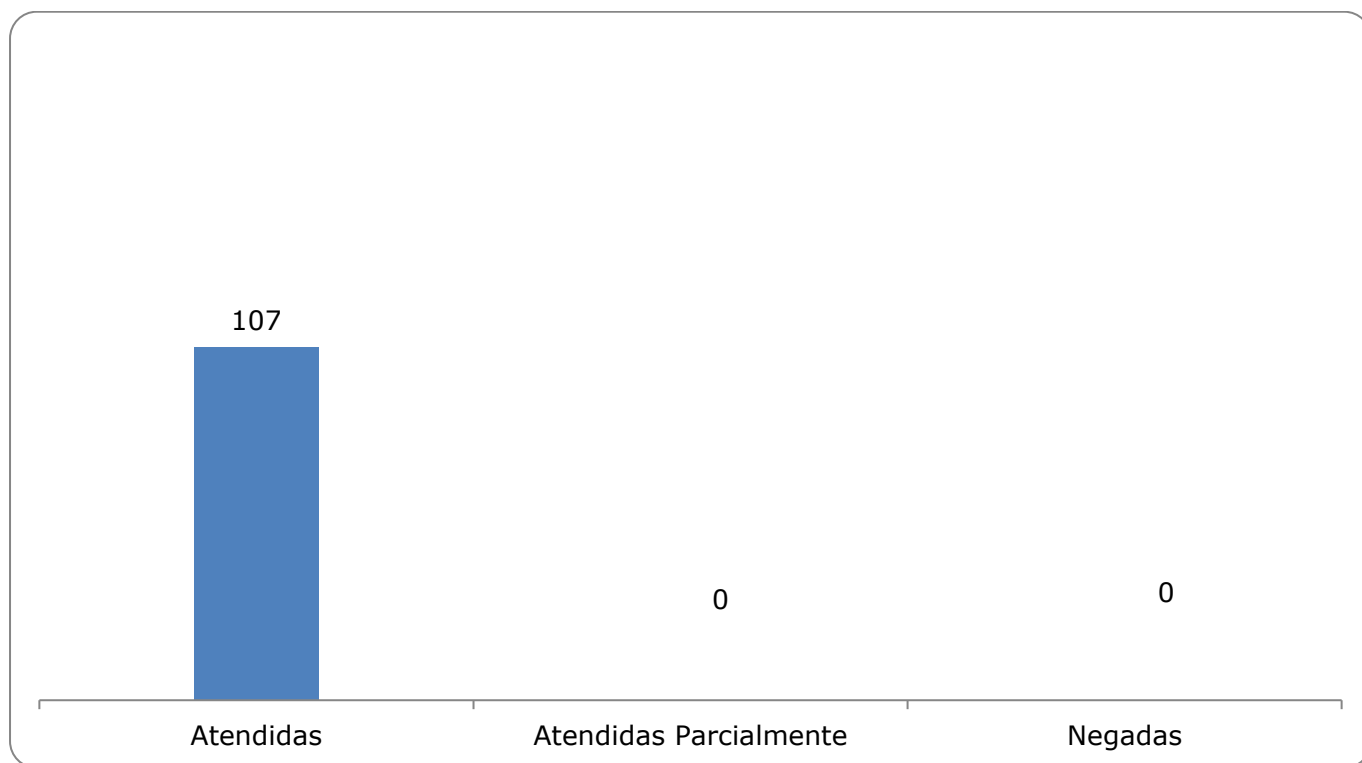
Prazo Total até 30  
dias

---

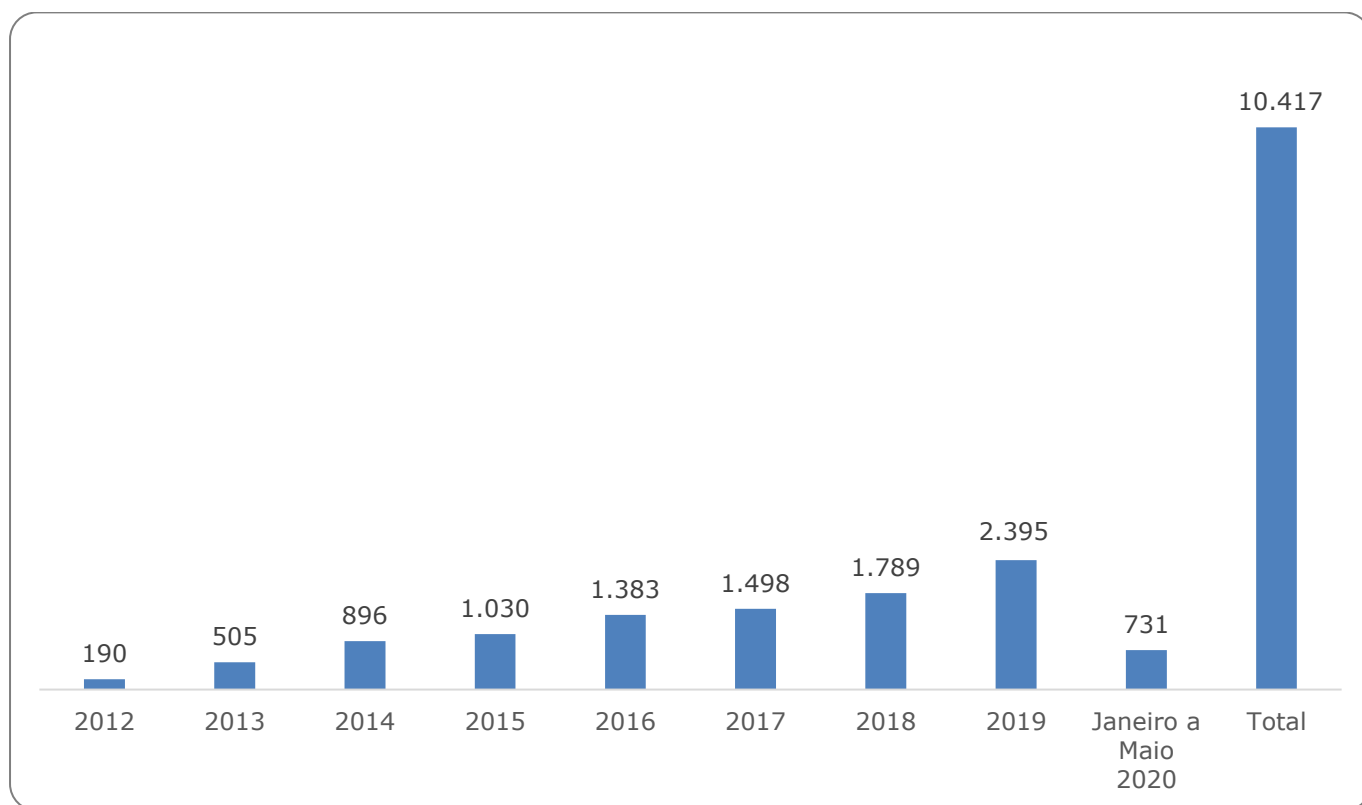
+10 dias - prorrogação

---

## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





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

## INTRODUÇÃO

Durante o mês de **Maio**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **2.811** visitas, com uma média de **90** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **2.2.32** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **15/05/2020**, com **138** visitantes.

Relatório Analytics

## Análise Geral

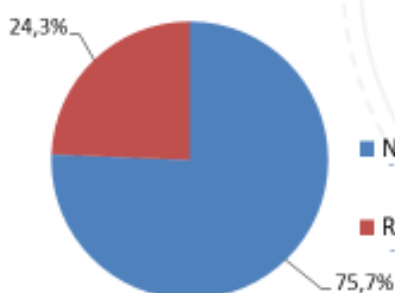
Maio/2020

Usuários **2.232**

Visualizações de Páginas **16.037**

Duração Média por Sessão **00:03:06**

Média de Páginas por Sessão **4,78**



■ New Visitor

■ Returning Visitor

**1.954**

**528**

## *Origem: Países*

■ Brasil	<b>2.017</b>
■ EUA	<b>162</b>
■ Reino Unido	<b>7</b>
■ Alemanha	<b>5</b>
■ Portugal	<b>5</b>

## *Origem: Estados*

■ São Paulo	<b>1.796</b>
■ Rio de Janeiro	<b>50</b>
■ Minas Gerais	<b>33</b>
■ Paraná	<b>21</b>
■ Distrito Federal	<b>19</b>

## PÁGINAS MAIS VISITADAS

### Páginas mais visitadas

Maio/2020

#### home

Visualizações: 2.052  
Tempo Médio: 00:00:29



#### Pessoal

Visualizações: 557  
Tempo Médio: 00:00:17



#### Demanda

Visualizações: 1120  
Tempo Médio: 00:01:40



#### Informações Covid-19

Visualizações: 427  
Tempo Médio: 00:00:35



#### Relatório de Expansão- Obras e modernização

Visualizações: 936  
Tempo Médio: 00:01:03



Elaborado por: GTI/TIS/CSS

