



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – NOVEMBRO/2020

INTRODUÇÃO

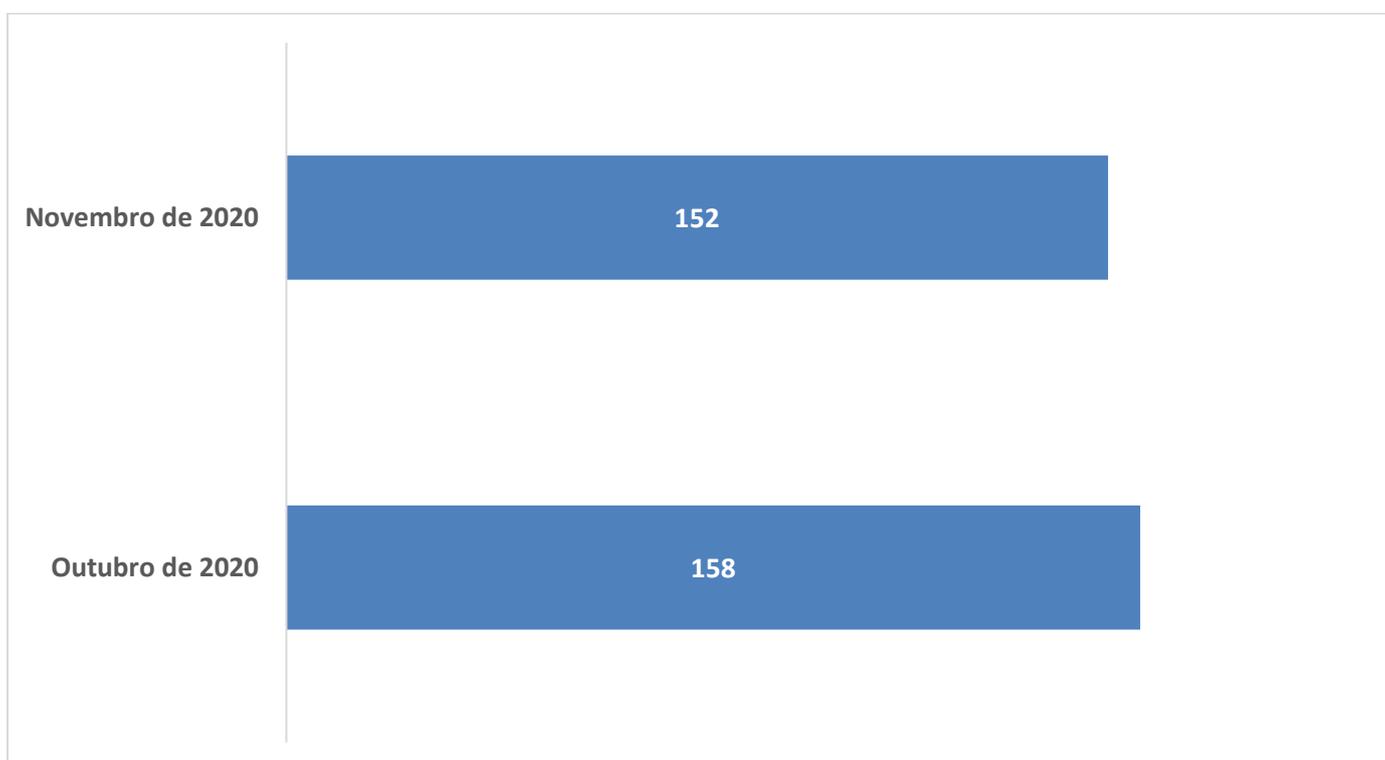
No mês de **Novembro** o SIC realizou **152 atendimentos** com **4 Recursos**, sendo que **12 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

NOVEMBRO/2020	QUANTIDADE
Atendimentos	152
Recursos	04

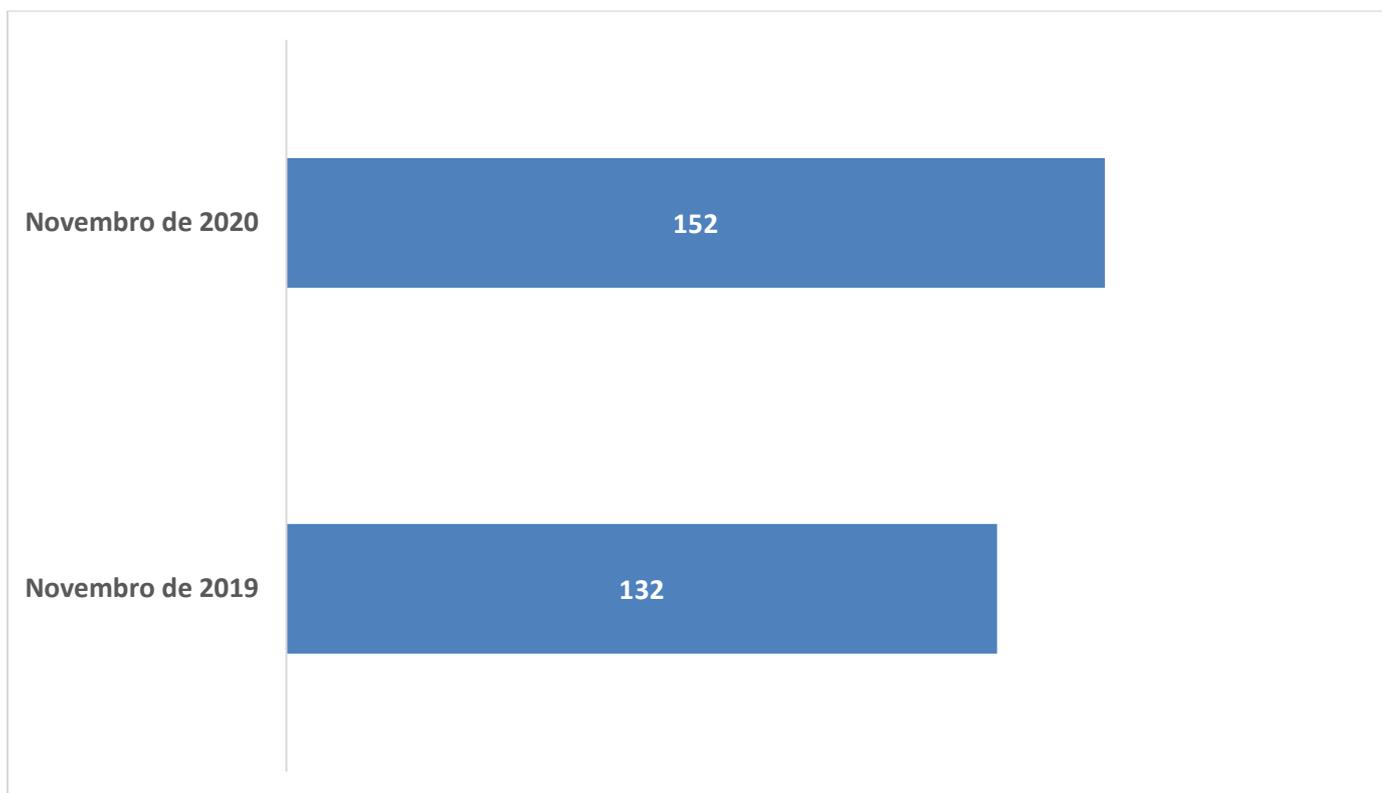
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 03 Recursos de "Primeira Instância"
- 01 Recursos de "Segunda Instância"

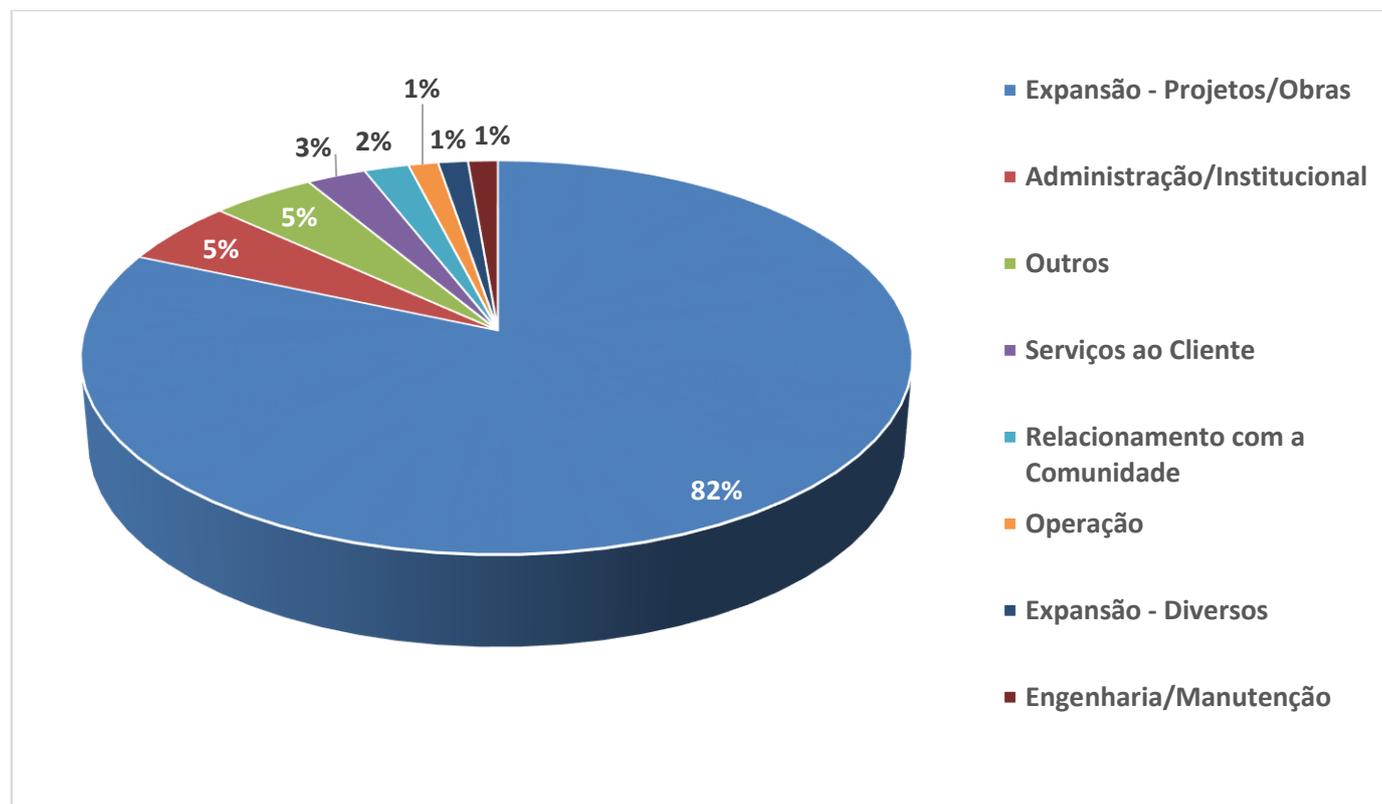
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



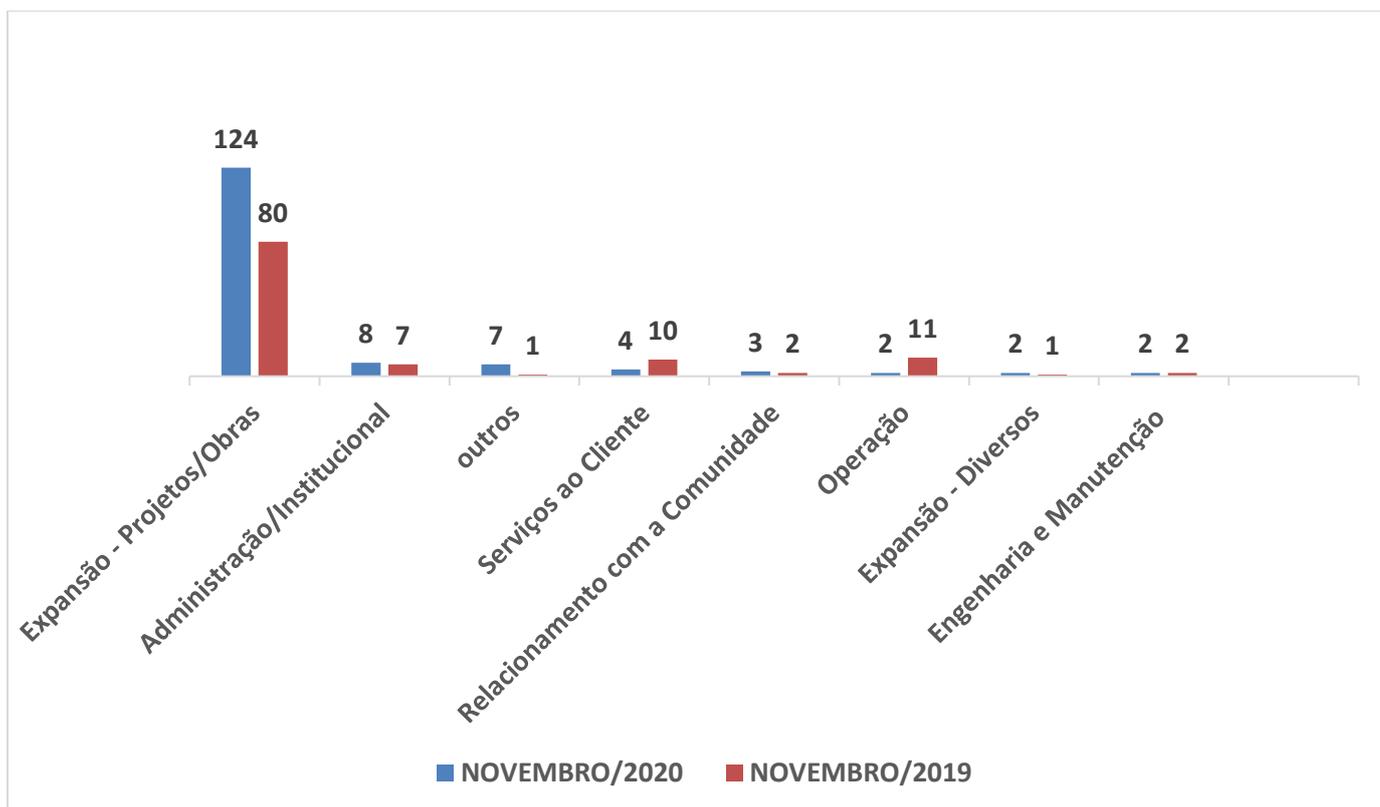
DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



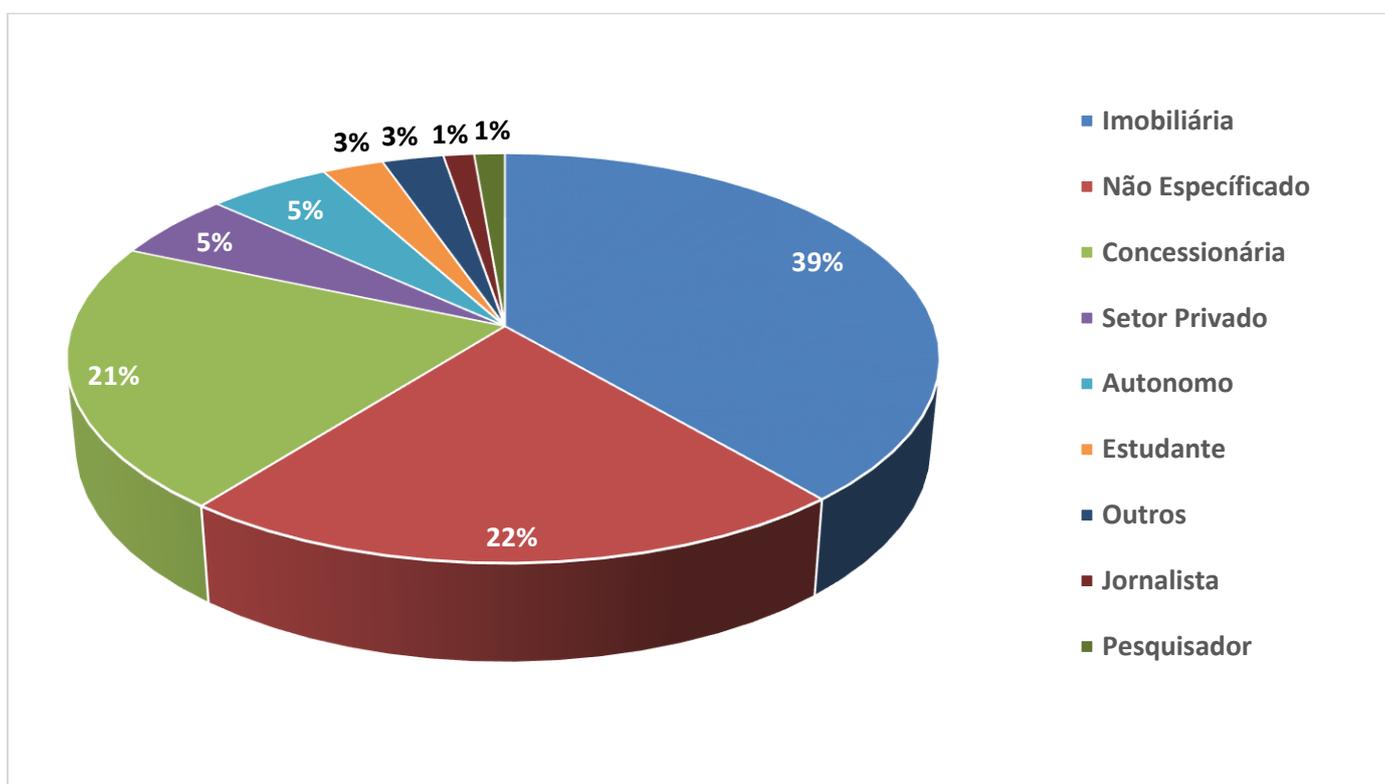
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR

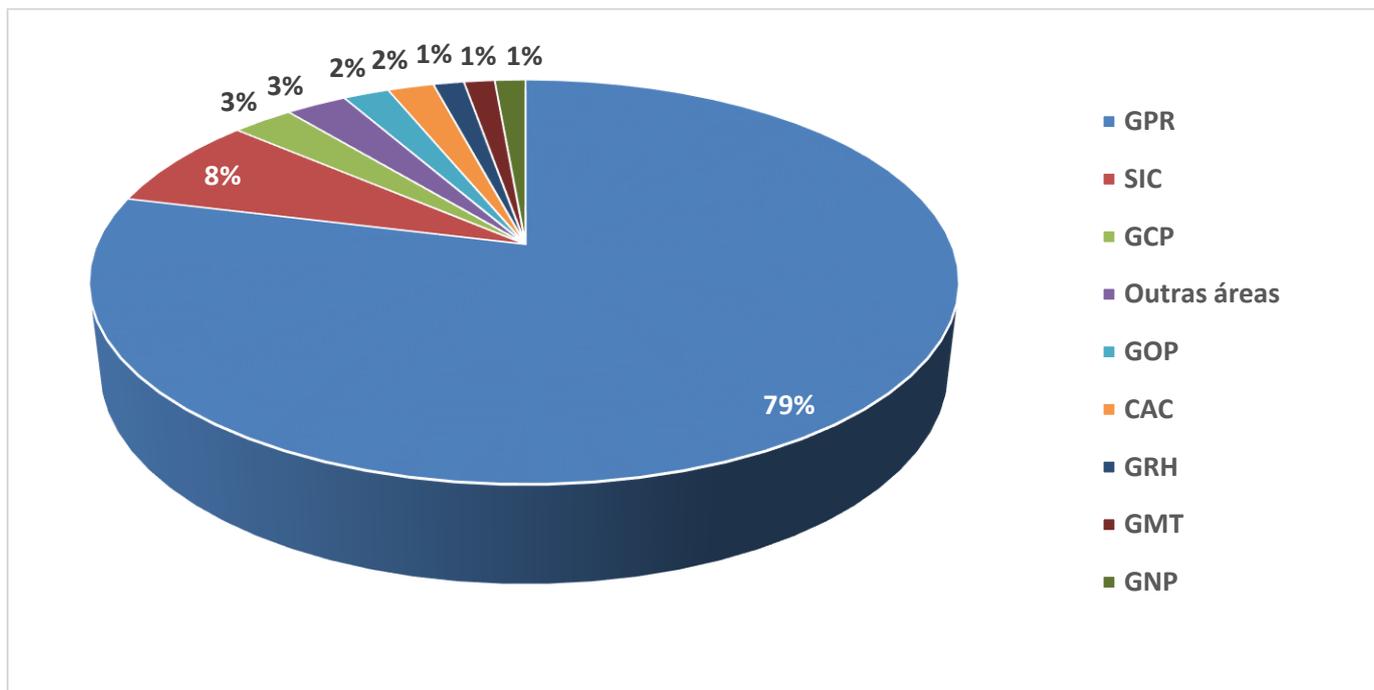


PERFIL DOS SOLICITANTES



GERENCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios em NOVEMBRO foram GPR, SIC, GCP, GOP, CAC, GRH, GMT e GNP.



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

SIC – Serviços de Informação ao Cidadão

GCP – Gerência de Contratações e Compras

GOP – Gerência de Operações

CAC - Coordenadoria de Atendimento à Comunidade

GRH – Gerência de Recursos Humanos

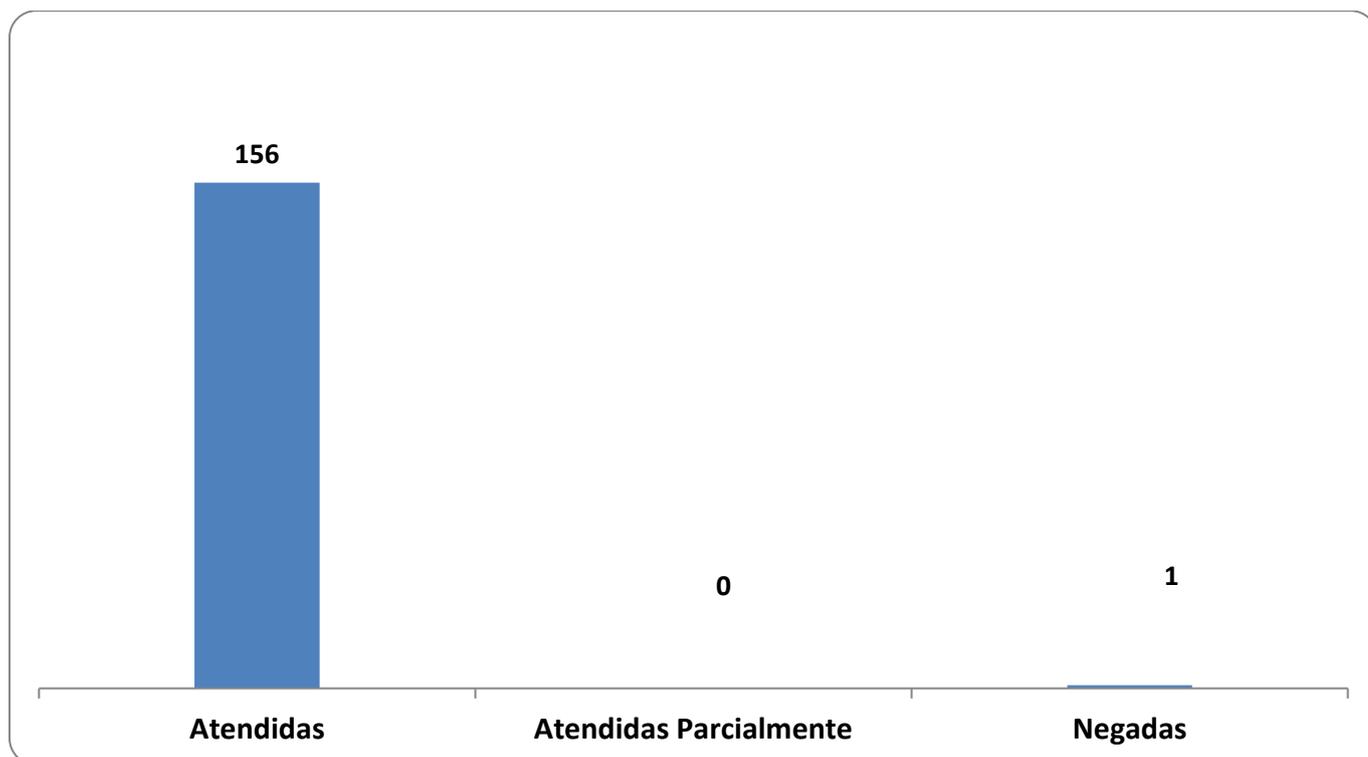
GMT – Gerência de Manutenção

GNP – Gerência de Negócios Patrimoniais e Mídias Digitais

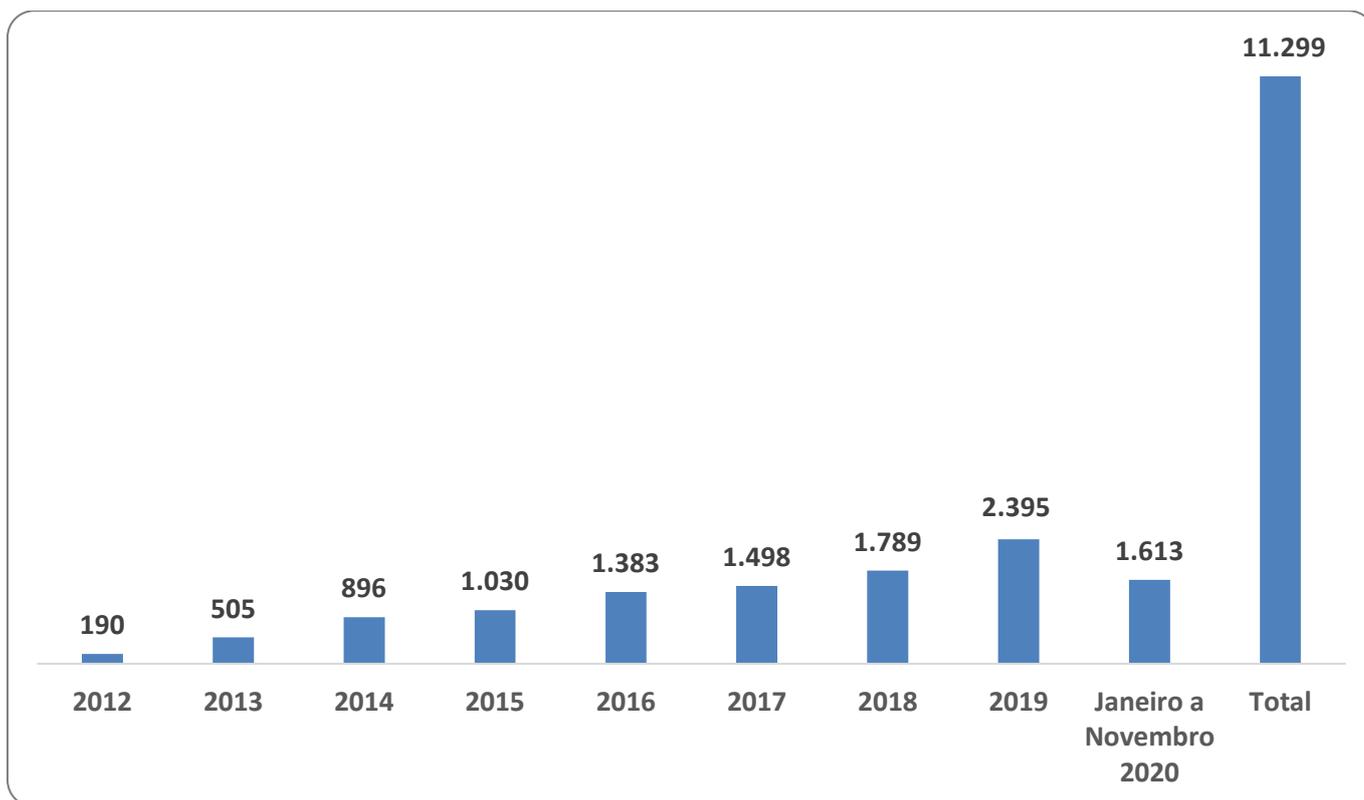
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

Expansão - Projetos/Obras	124
Desapropriações	53
Obras	71
Administração/Institucional	8
Contratos	8
Serviços ao Cliente	4
Apoio a estudantes	4
Relacionamento com a Comunidade	3
Desapropriações	3
Operação	2
Ocorrências	1
Procedimento Operacional	1
Expansão - Diversos	2
Cronograma/Prazos	1
Licenciamento Ambiental	1
Engenharia/Manutenção	2
Equipamentos	2
Outros	1
	1
Estações e Arredores	1
Autorização para tirar fotografias	1
Recursos Humanos	1
Normas internas	1
Financeiro	1
Negócios	1
Espaços Comerciais	1
Outros	1
Expansão - Planejamento	1
Mapa Rede Futura	1
Fale Conosco	1
Operação	1
Total Geral	152

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

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

INTRODUÇÃO

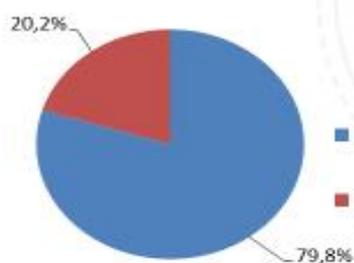
Durante o mês de **Novembro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.298** visitas, com uma média de **110** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **14.279** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **24/11/2020**, com **199** visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

Novembro/2020

Usuários	2.695
Visualizações de Páginas	14.279
Duração Média por Sessão	00:02:22
Média de Páginas por Sessão	3,80



New Visitor	2.393
Returning Visitor	631

Elaborado por: GTI/TIS/CSS

Origem: Países

■ Brasil **2.575**

■ EUA **34**

■ Desconhecido **11**

■ Portugal **9**

■ China **8**

Origem: Estados

■ São Paulo **2.307**

■ Rio de Janeiro **70**

■ Minas Gerais **36**

■ Distrito Federal **32**

■ Paraná **31**

PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

Páginas mais visitadas

Novembro/2020

relatório-de-expansão-
obras-e-modernização
Visualizações: 1674
Tempo Médio: 00:01:02



pessoal
Visualizações: 456
Tempo Médio: 00:00:16
Taxa de Rejeição: 28,57%

home
Visualizações: 1563
Tempo Médio: 00:00:34



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

demanda
Visualizações: 1109
Tempo Médio: 00:01:27



Elaborado por: GTI/TIS/CSS