

AGOSTO/2020



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – AGOSTO/2020

INTRODUÇÃO

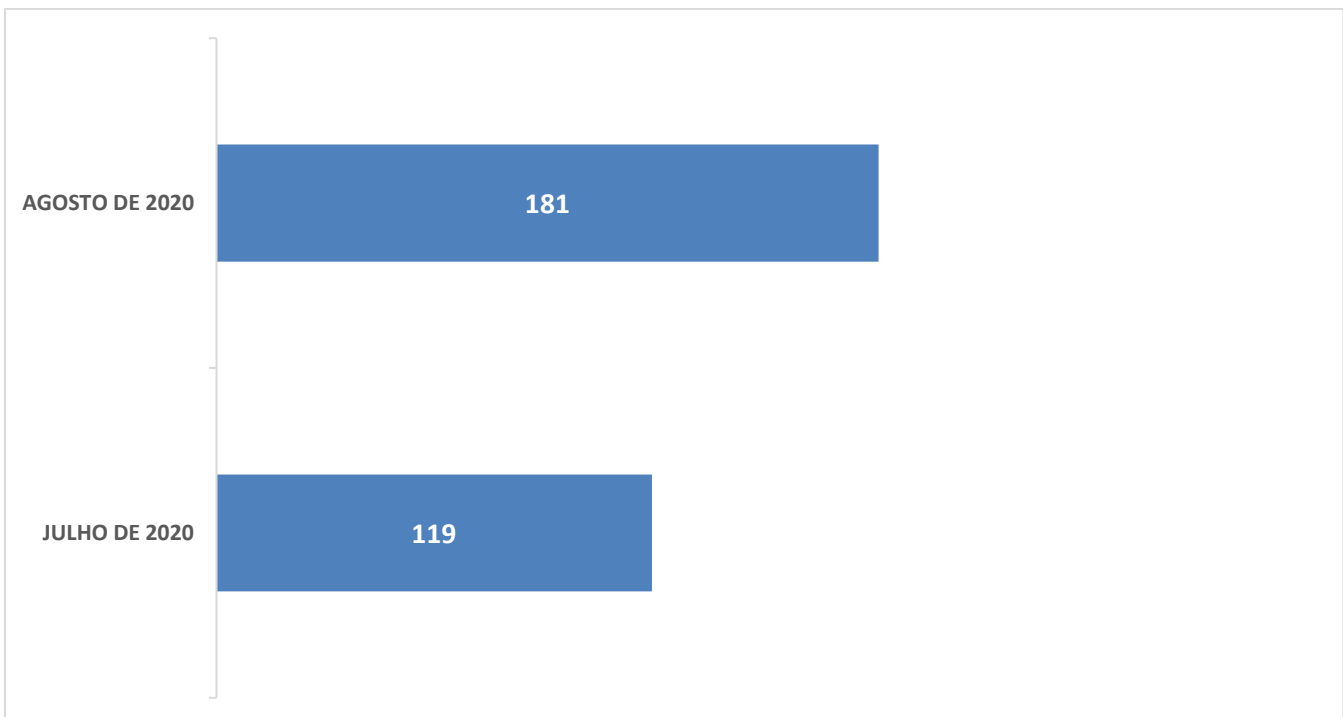
No mês de **Agosto**, o SIC realizou **181 atendimentos** com **4 Recursos**, sendo que **15 áreas** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

AGOSTO/2020	QUANTIDADE
Atendimentos	181
Recursos	13

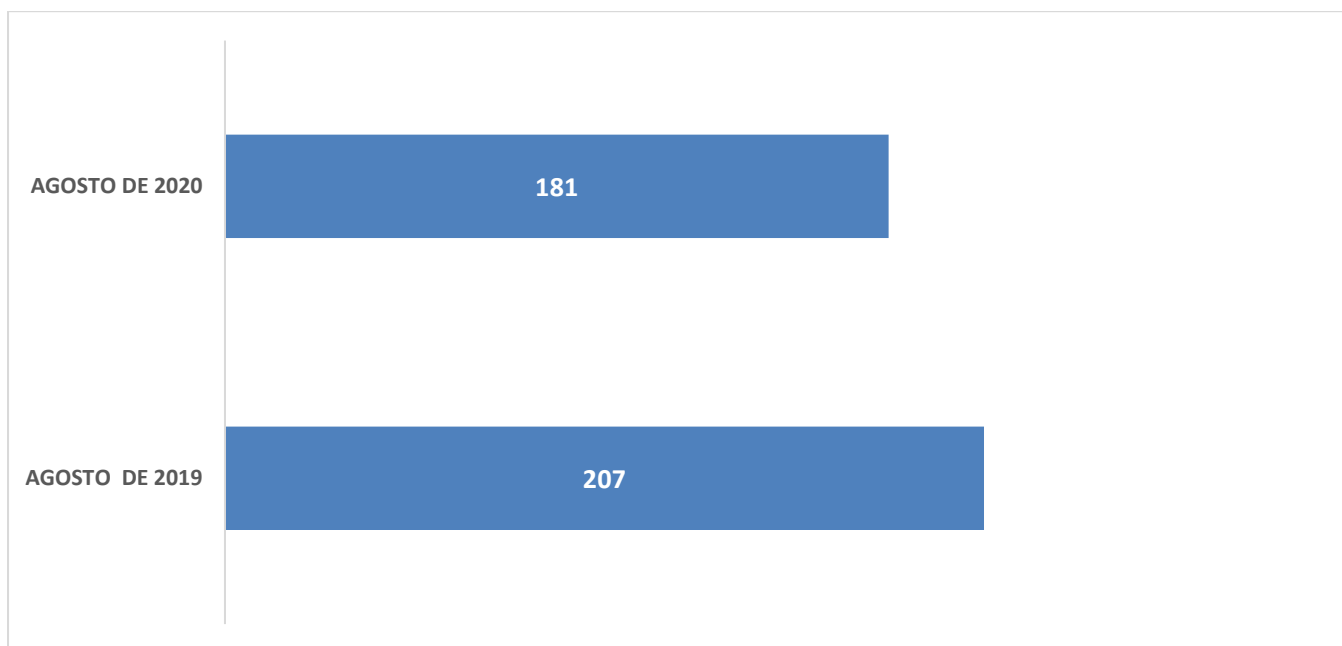
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- **9** Recursos de "Primeira Instância"
- **4** Recursos de "Segunda Instância"

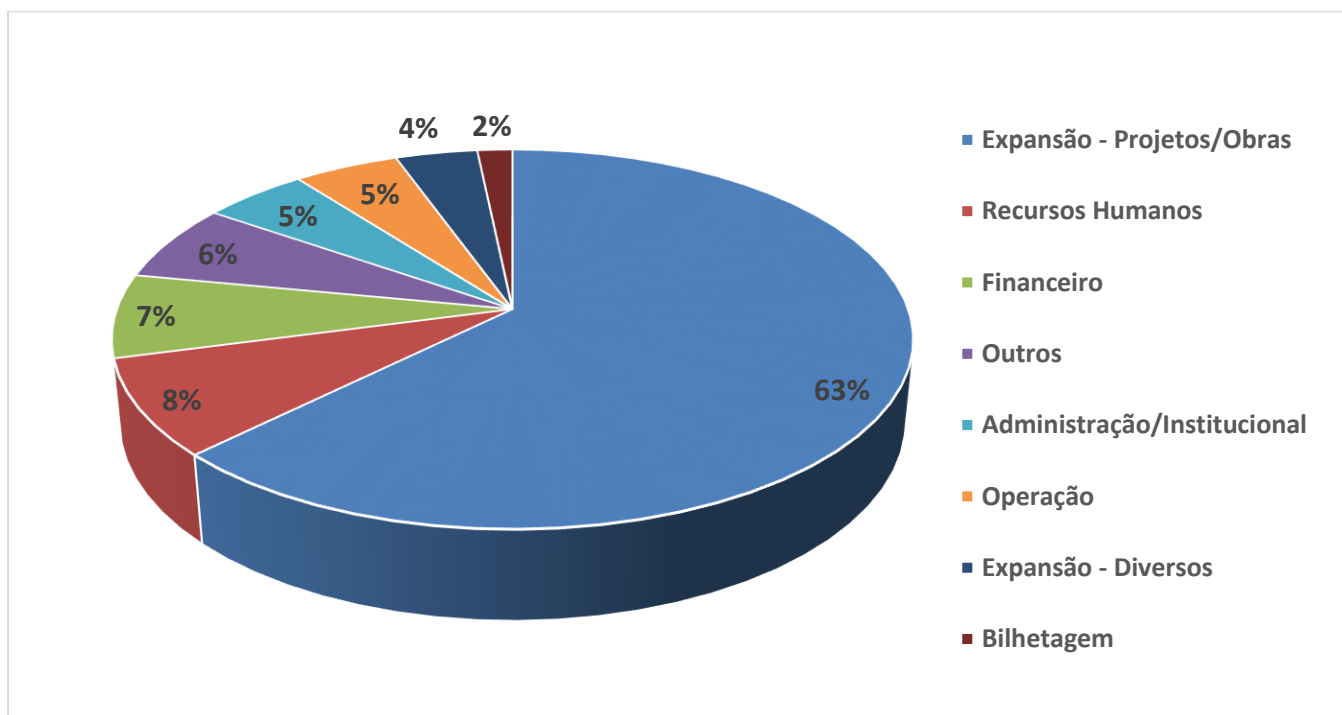
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



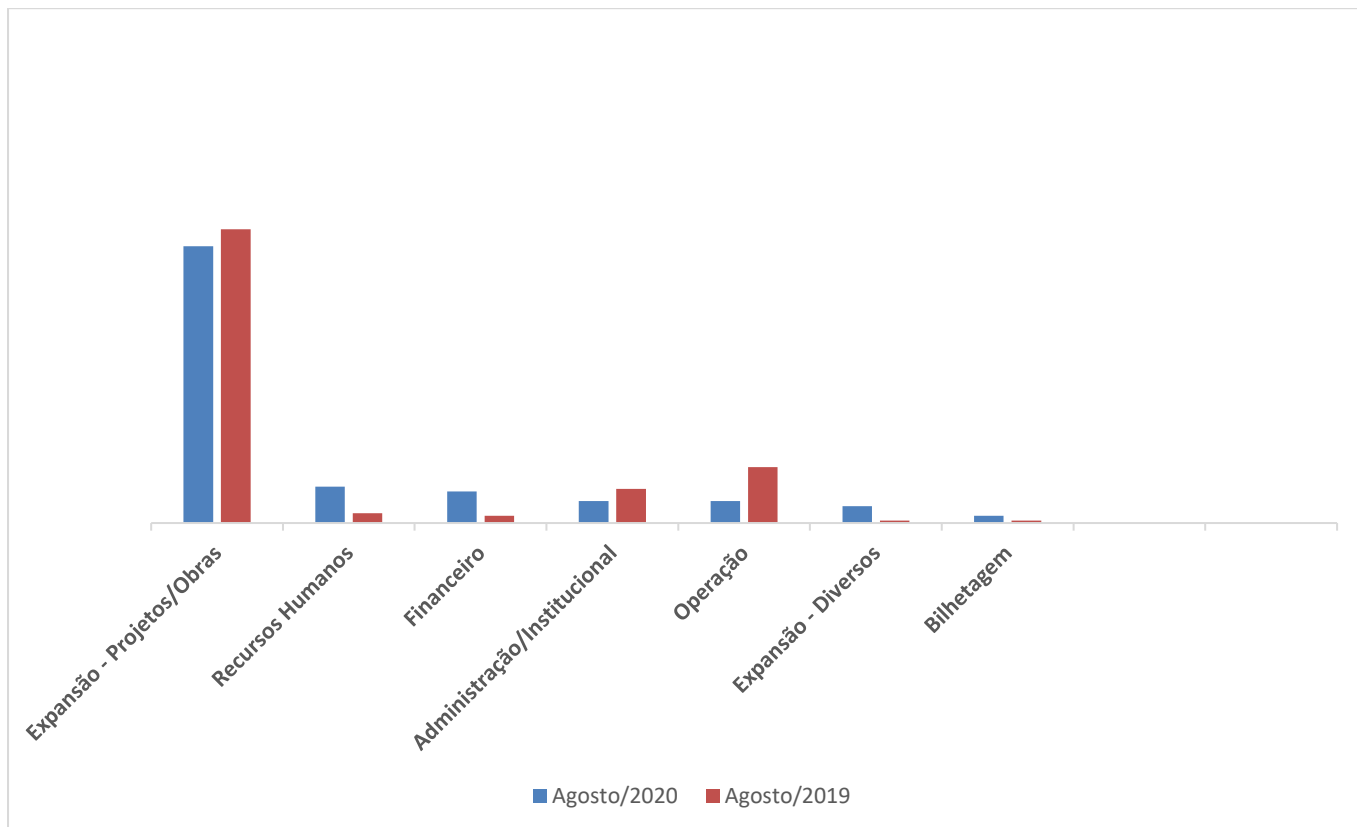
DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



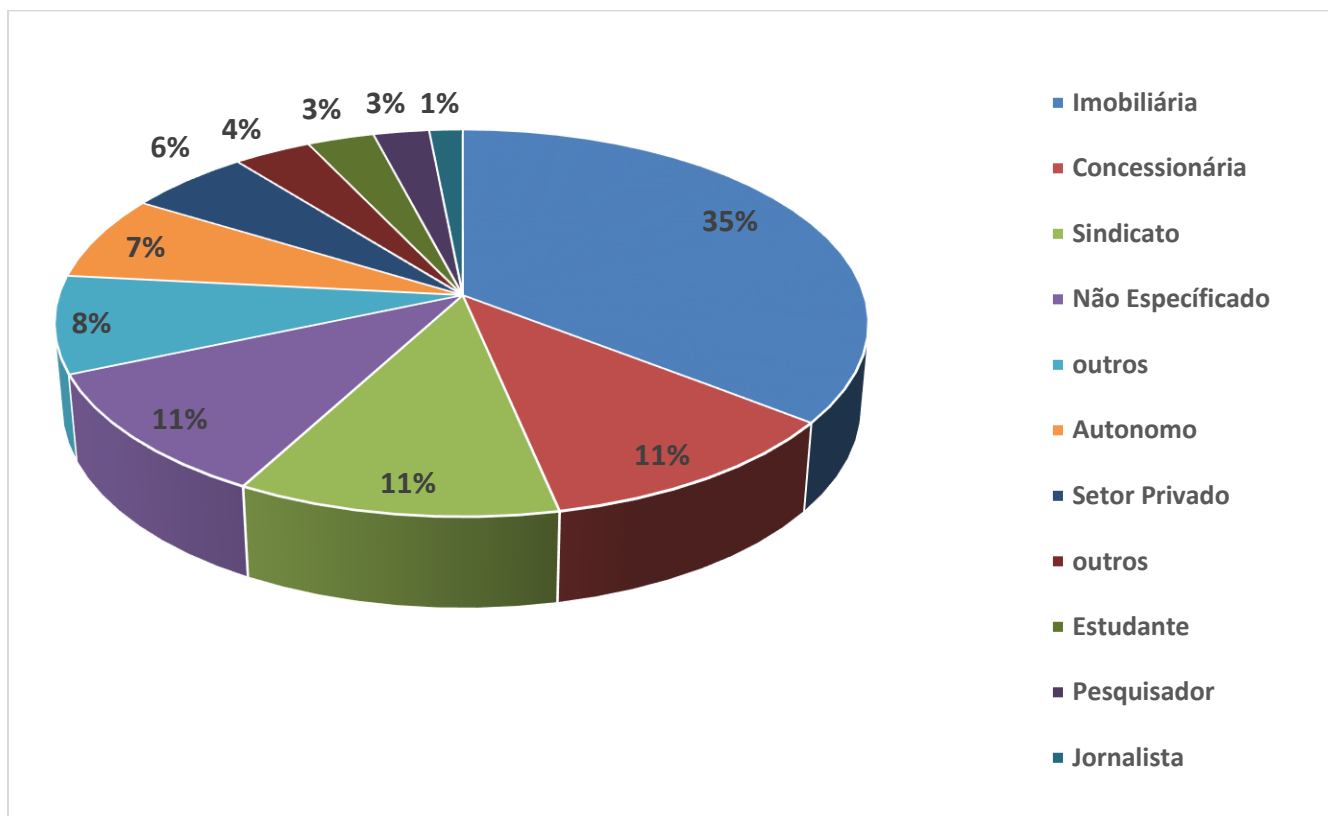
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR

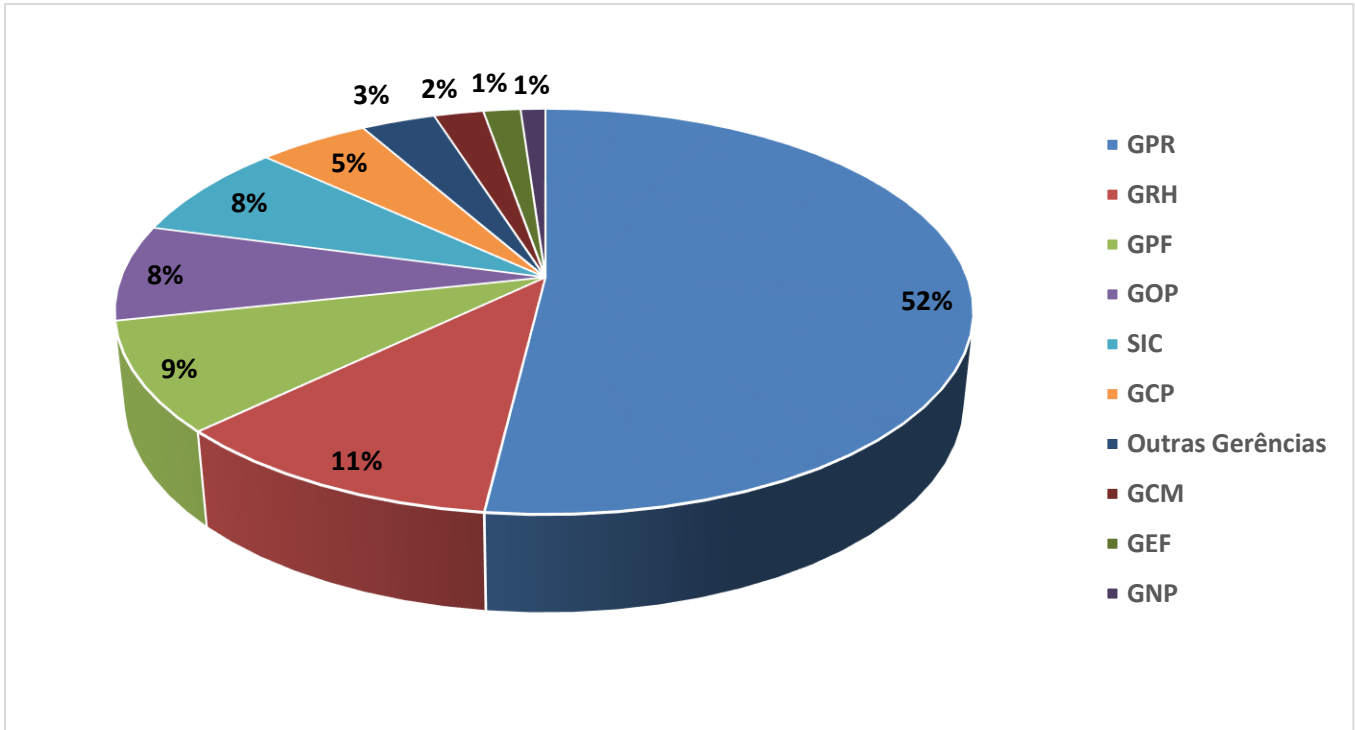


PERFIL DOS SOLICITANTES



ÁREAS SUBSIDIADORAS

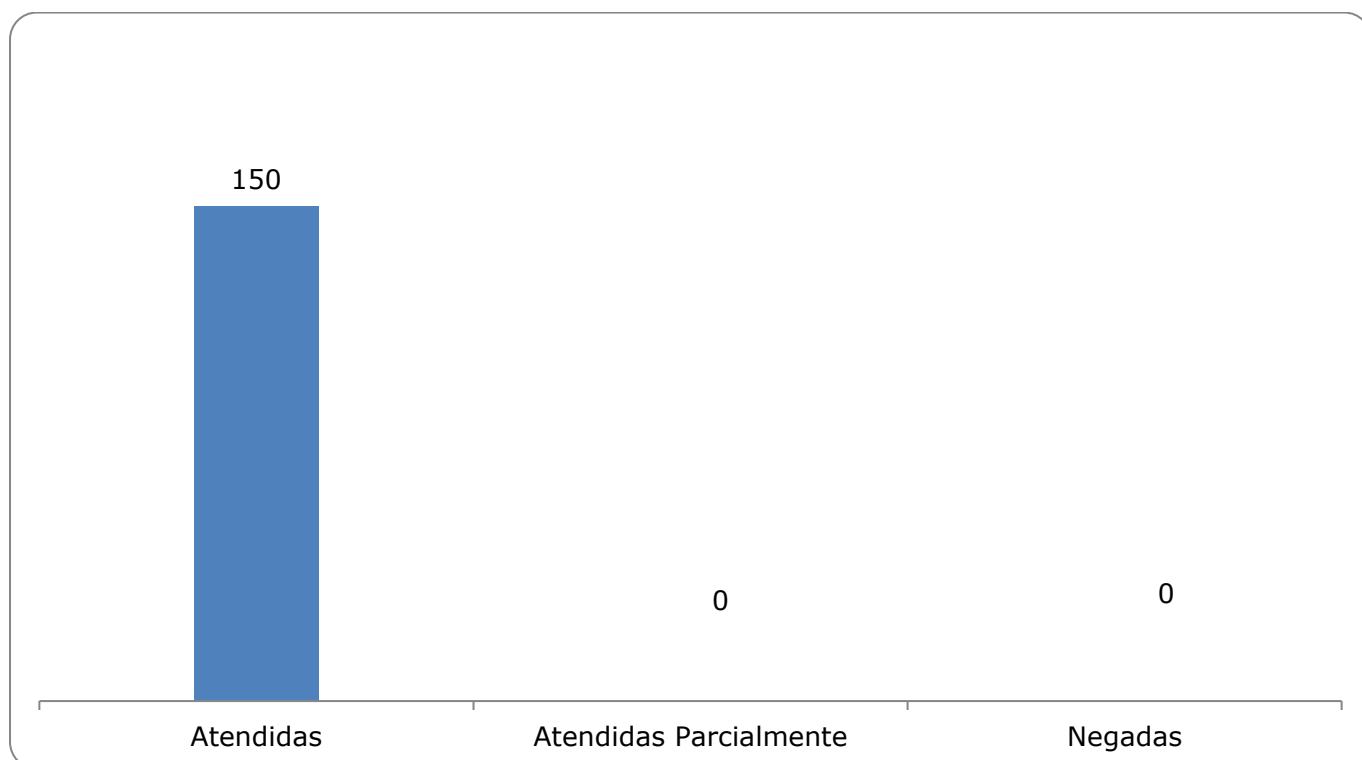
As gerências que mais forneceram subsídios em AGOSTO foram GPR, GRH, GPF, GOP, SIC, GCP e GCM.



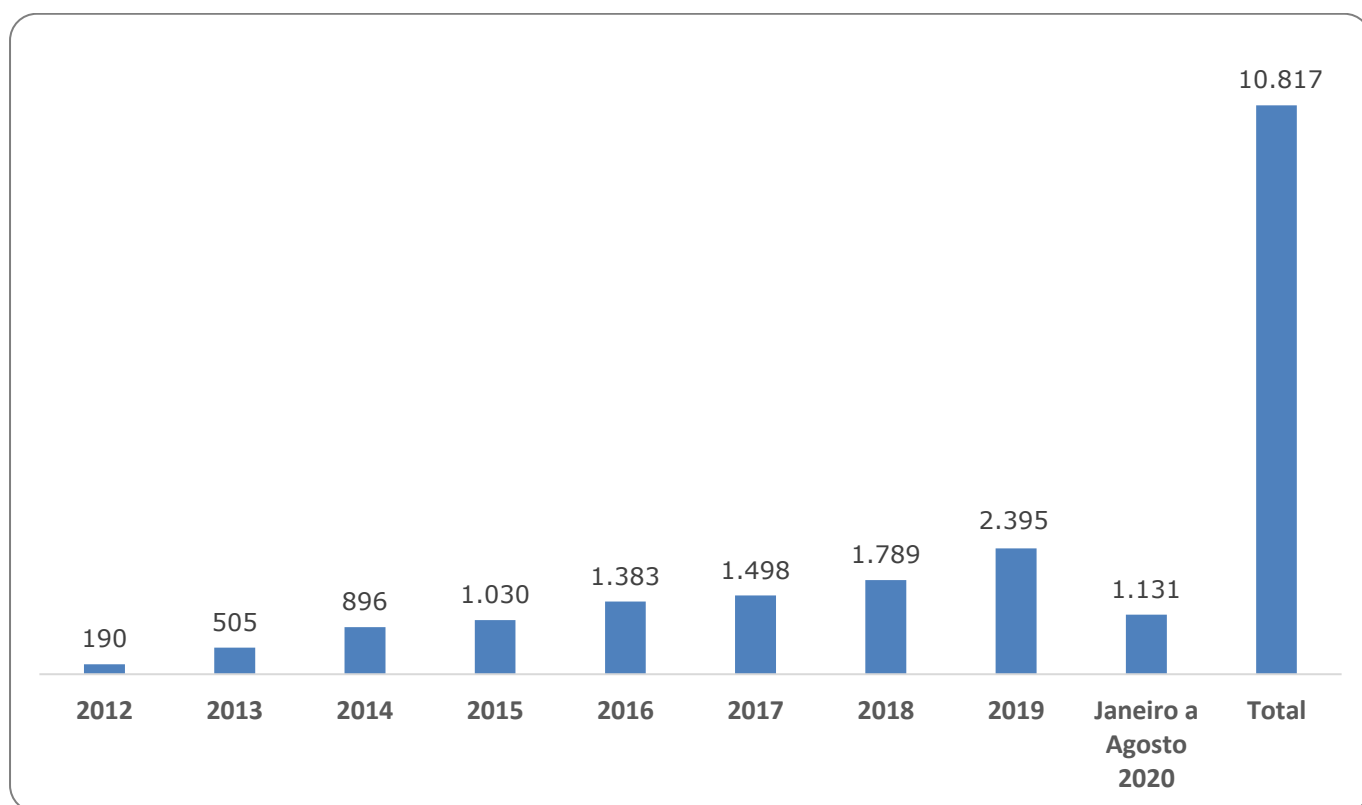
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

Expansão - Projetos/Obras	114
Desapropriações	39
Obras	75
Recursos Humanos	15
Plano de Carreira	1
Quadro de Empregados	8
Salários de Funcionários	6
Financeiro	13
Balanço	1
Execução Orçamentária	2
Negócios	6
Receitas e Despesas	1
Repasses de recursos	2
Tabela Tarifária	1
Administração/Institucional	9
Contratos	9
Operação	9
Procedimento Operacional	3
Relatórios Operacionais	6
Expansão - Diversos	7
Cronograma/Prazos	1
Outros	5
Planejamento Operacional	1
Bilhetagem	3
Bilhetes Gratuitos	1
Tipos de Bilhetes	2
Processos	2
Judiciais	1
Licitatórios	1
Estações e Arredores	2
Autorização para tirar fotografias	2
Serviços ao Cliente	2
Apoio a estudantes	2
Espaços Comerciais	2
Lojas/estandes	2
Relacionamento com a Comunidade	1
Desapropriações	1
Engenharia/Manutenção	1
Equipamentos	1
Patrimônio	1
Edificações	1
Total Geral	181

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



12,2
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação

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

INTRODUÇÃO

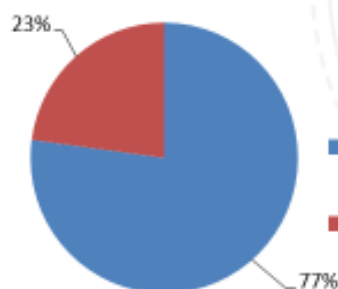
Durante o mês de **Agosto**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **2.943** visitas, com uma média de **95** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **15.507** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **19/08/2020**, com **188** visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

Agosto2020

Usuários	2.363
Visualizações de Páginas	15.507
Duração Média por Sessão	00:02:50
Média de Páginas por Sessão	4,45



New Visitor	2.105
Returning Visitor	624

Origem: Países

■ Brasil	2.269
■ EUA	49
■ Reino Unido	8
■ Portugal	6
■ Argentina	4

Origem: Estados

■ São Paulo	1.923
■ Rio de Janeiro	53
■ Distrito Federal	41
■ Santa Catarina	30
■ Paraná	26

PÁGINAS MAIS VISITADAS



