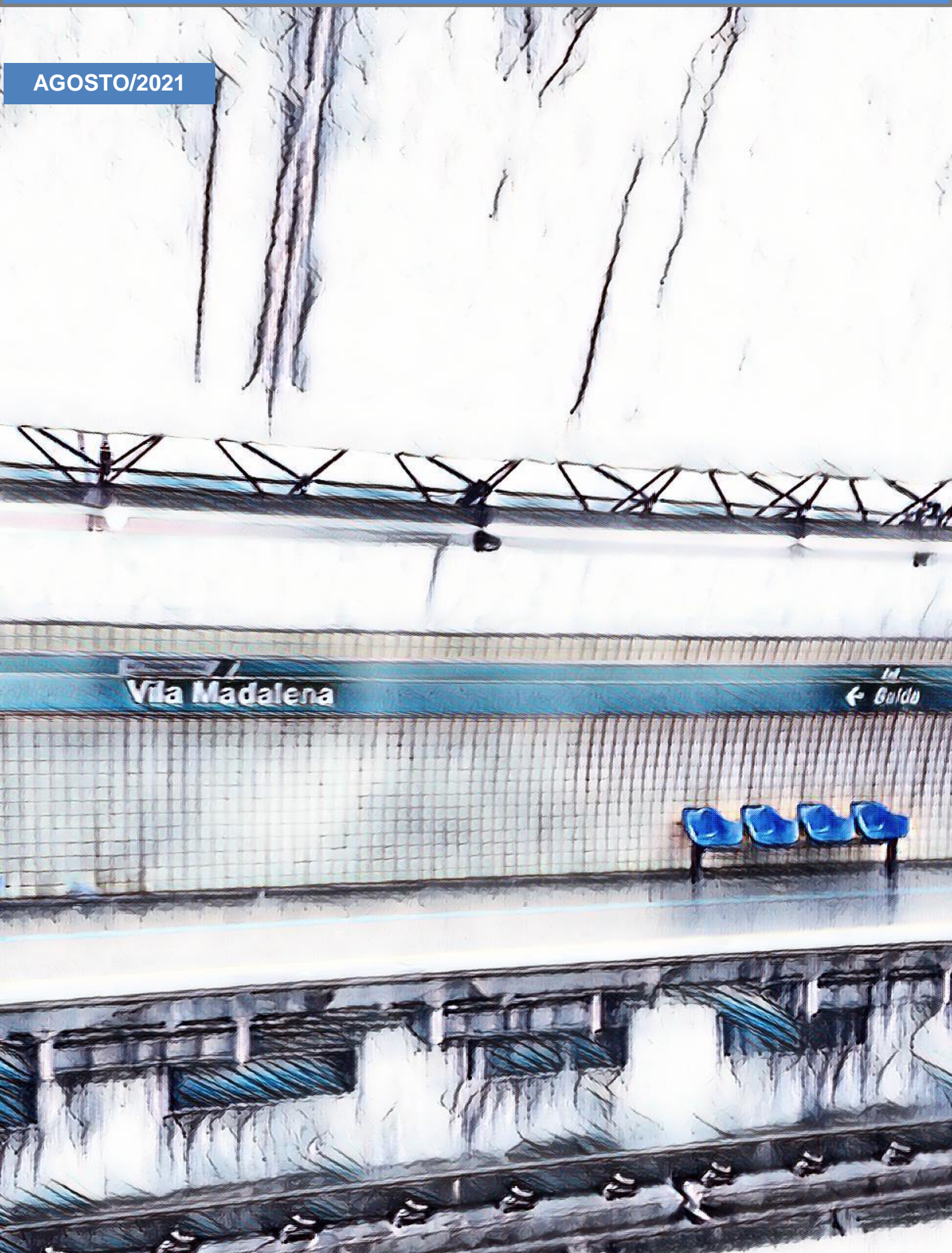


AGOSTO/2021



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – AGOSTO/2021

INTRODUÇÃO

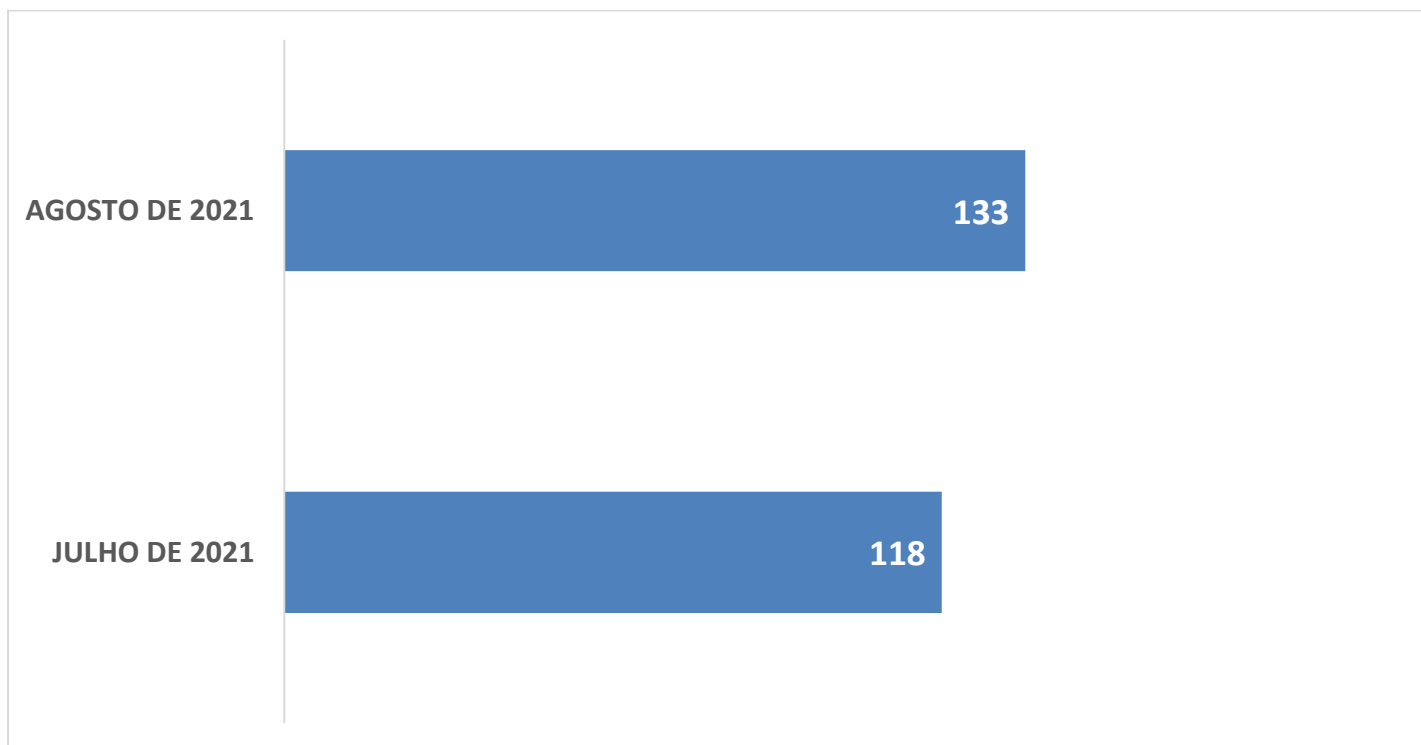
No mês de Agosto, o SIC realizou **133 atendimentos** com **5 Recursos** sendo que **11 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

Agosto/2021	QUANTIDADE
Atendimentos	133
Recursos	05

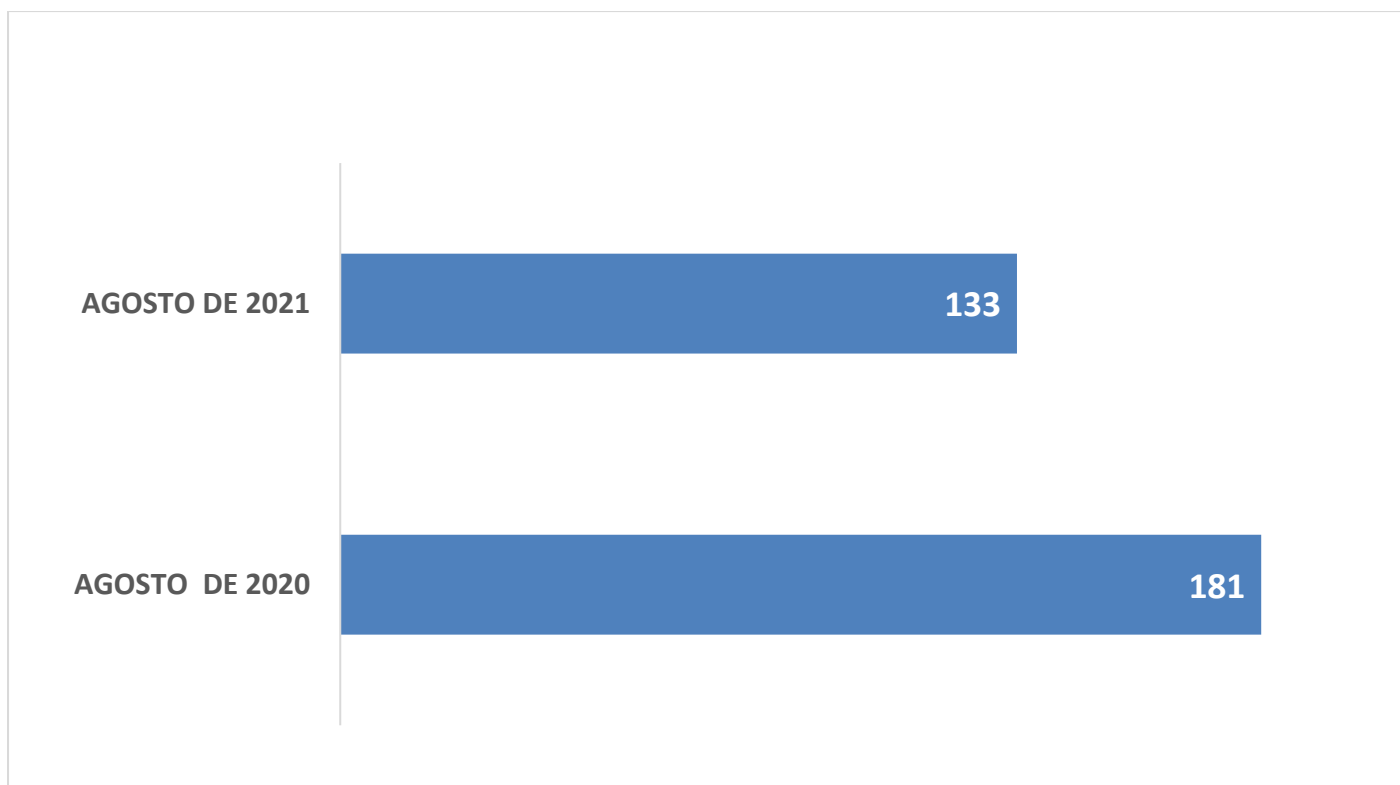
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 05 Recursos de "Primeira Instância"

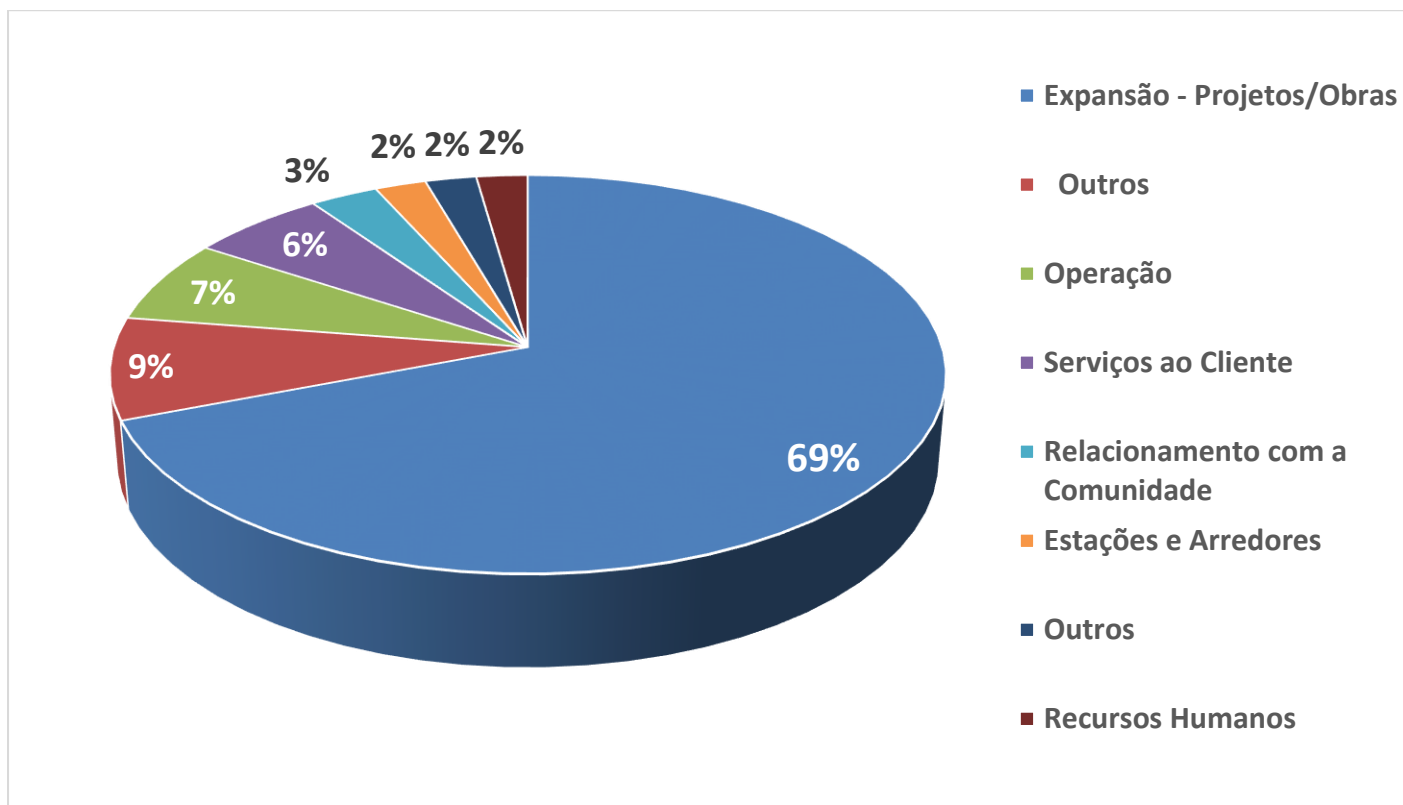
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



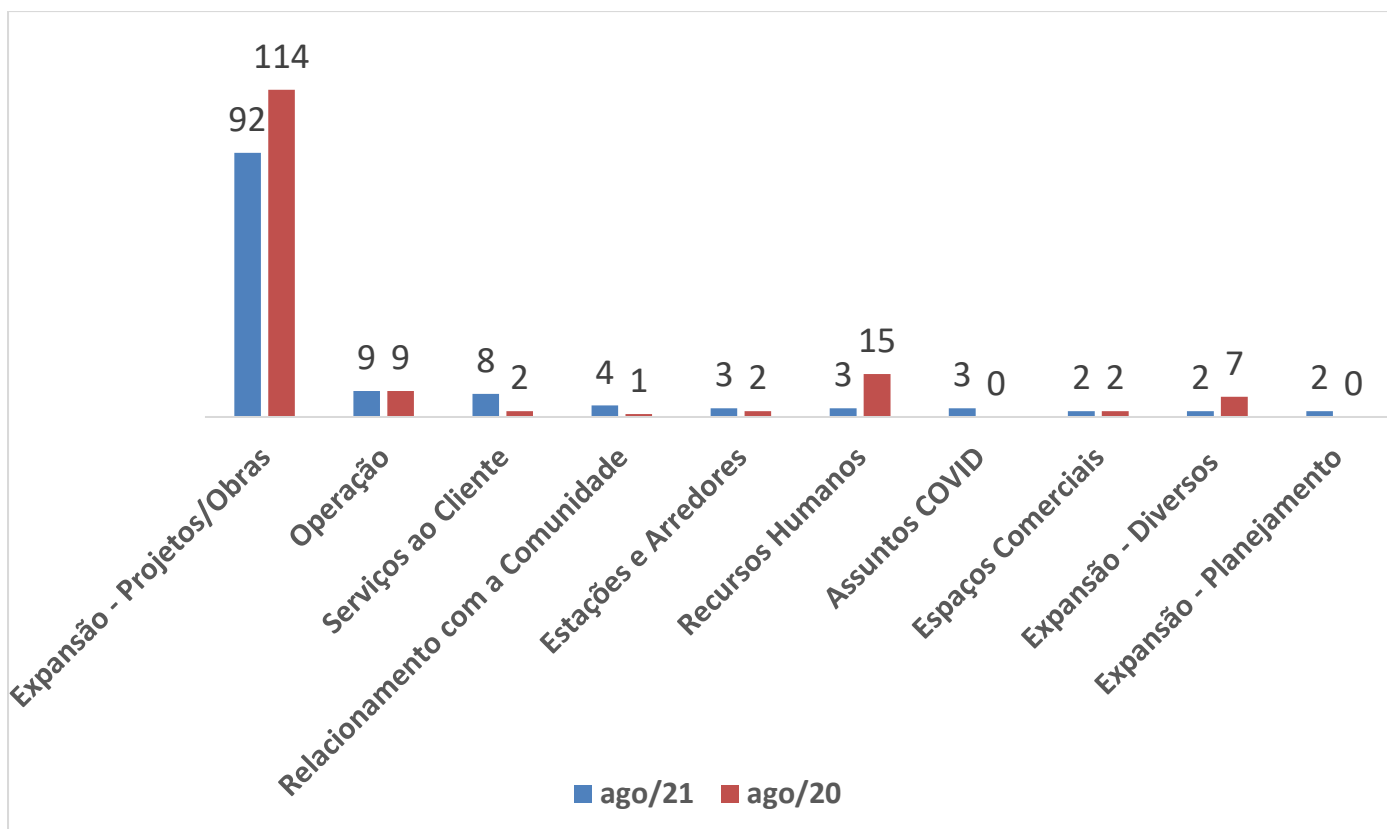
DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



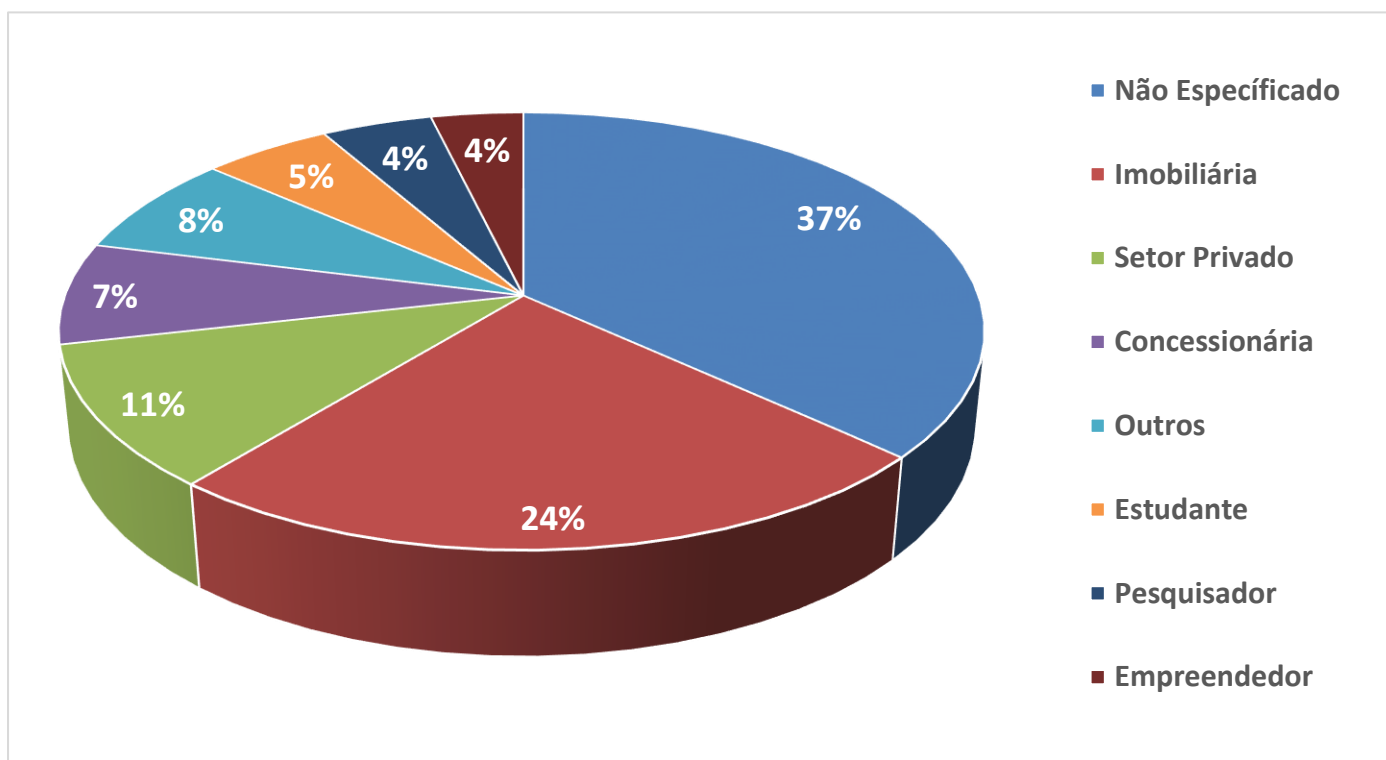
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS

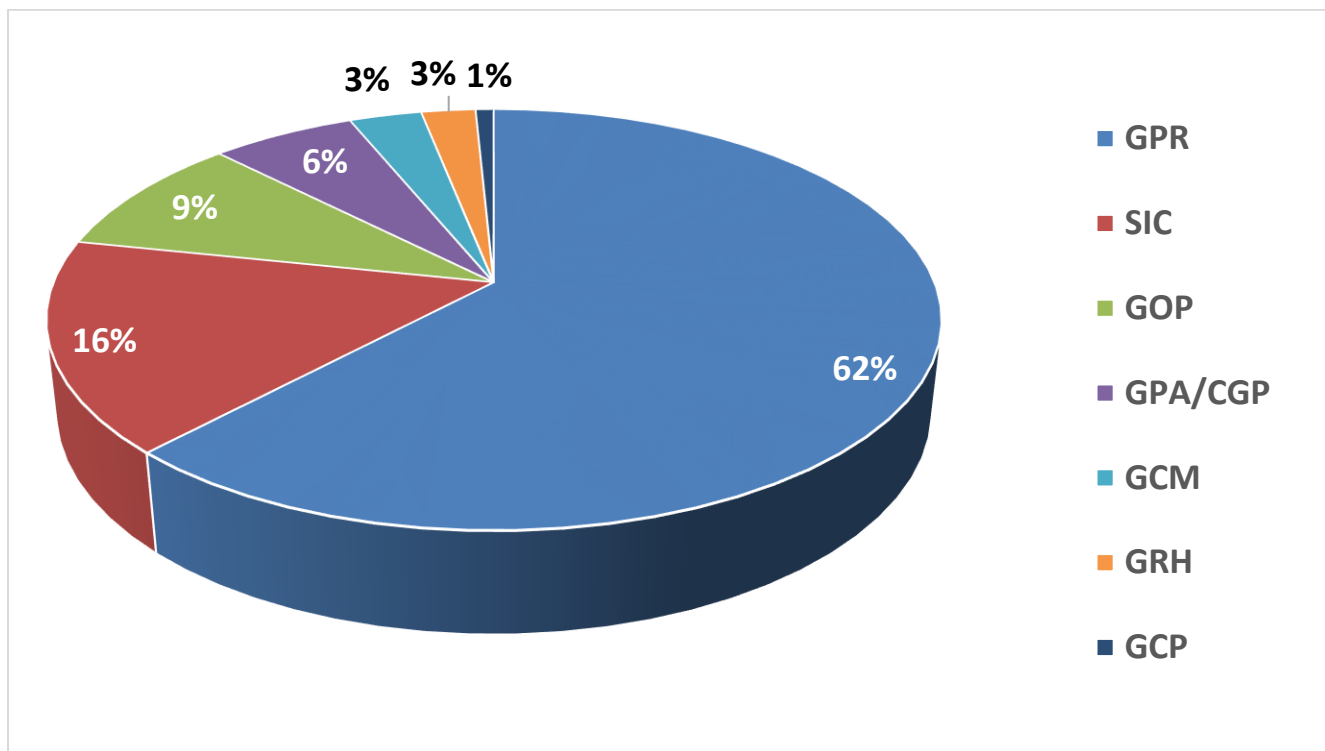


PERFIL DOS SOLICITANTES



GERÊNCIAS DEMANDADAS

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



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

GOP – Gerência de Operações

GPA/CGP - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

GCM – Gerência de Comunicação e Marketing

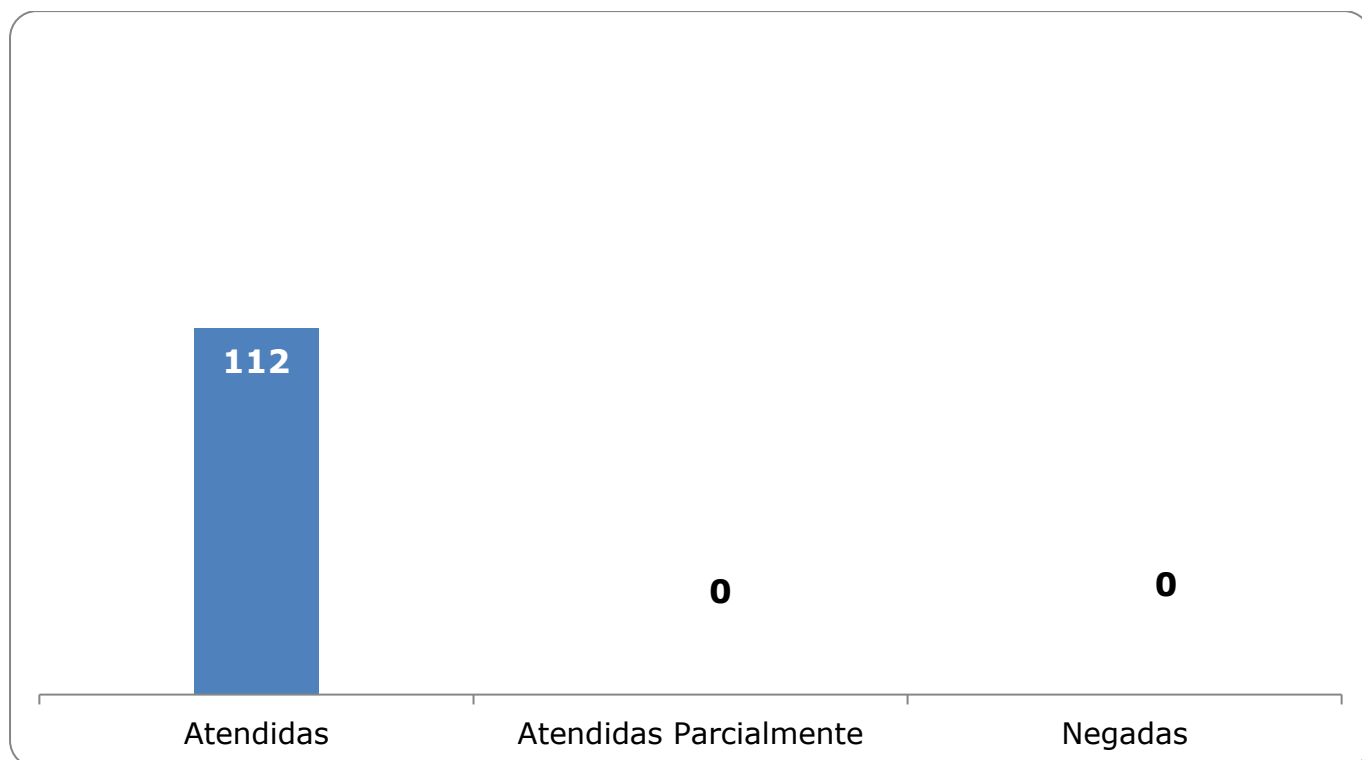
GRH – Gerência de Recursos Humanos

GCP – Gerência de Contratações e Compras

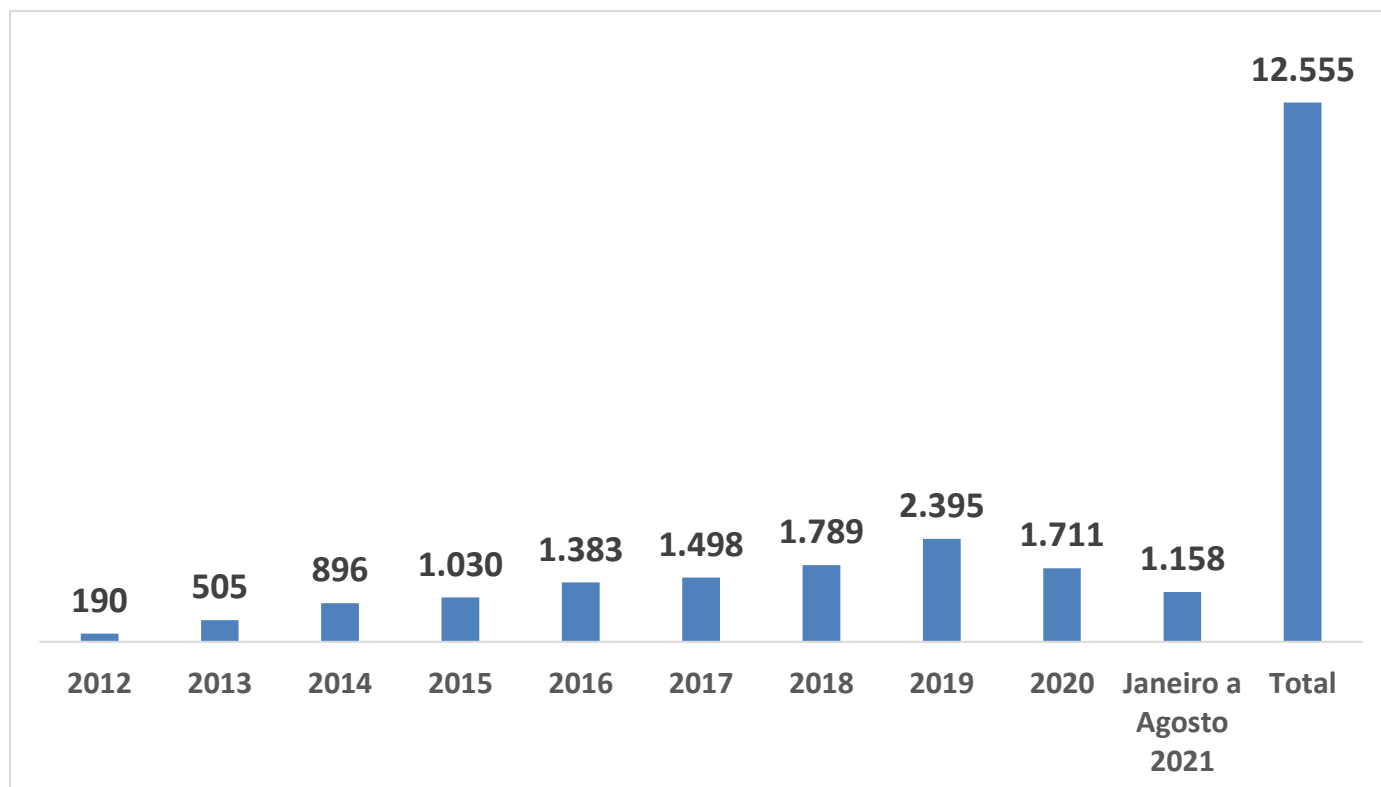
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

Expansão - Projetos/Obras	92
Obras	53
Desapropriações	39
Operação	9
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Ocorrências	5
Relatórios Operacionais	3
Serviços ao Cliente	8
Apoio a estudantes	8
Relacionamento com a Comunidade	4
Desapropriações	4
Estações e Arredores	3
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	3
Assuntos relacionados a COVID	3
outros	3
Recursos Humanos	3
Concursos	1
Normas internas	2
Espaços Comerciais	2
Outros	2
Expansão - Diversos	2
Cronograma/Prazos	1
Outros	1
Expansão - Planejamento	2
Pesquisa Origem/Destino	2
Administração/Institucional	1
Contratos	1
Financeiro	1
Negócios	1
Total Geral	133

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



13,5
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação

RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – AGOSTO/2021

INTRODUÇÃO

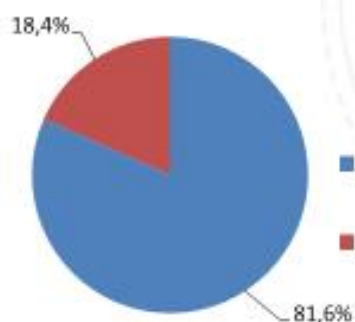
Durante o mês de Agosto, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.500** visitas, com uma média de **113** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **15.205** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **17/08/2021**, com **186** visitantes.

Usuários	2.955
----------	-------

Visualizações de Páginas	15.205
--------------------------	--------

Duração Média por Sessão	00:02:41
--------------------------	----------

Média de Páginas por Sessão	3,52
-----------------------------	------



New Visitor	2.663
-------------	-------

Returning Visitor	599
-------------------	-----

Elaborado por: GTI/TE5/CSS

Origem: Países

■ Brasil	2.833
----------	-------

■ EUA	30
-------	----

■ Reino Unido	10
---------------	----

■ Indefinido	9
--------------	---

■ Indonésia	8
-------------	---

Origem: Estados

■ São Paulo	2.454
■ Rio de Janeiro	79
■ Minas Gerais	58
■ Distrito Federal	46
■ Paraná	45

PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

Páginas mais visitadas

Agosto/2021

relatório-de-expansão-
Obras e modernização
Visualizações: 1711
Tempo Médio: 00:02:36



pessoal
Visualizações: 499
Tempo Médio: 00:00:14

home
Visualizações: 1617
Tempo Médio: 00:00:35
Taxa de Rejeição: 22,63%



desapropriações
Visualizações: 448
Tempo Médio: 00:00:29

demanda
Visualizações: 1386
Tempo Médio: 00:02:08

