

NOVEMBRO/2021



RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – NOVEMBRO/2021

INTRODUÇÃO

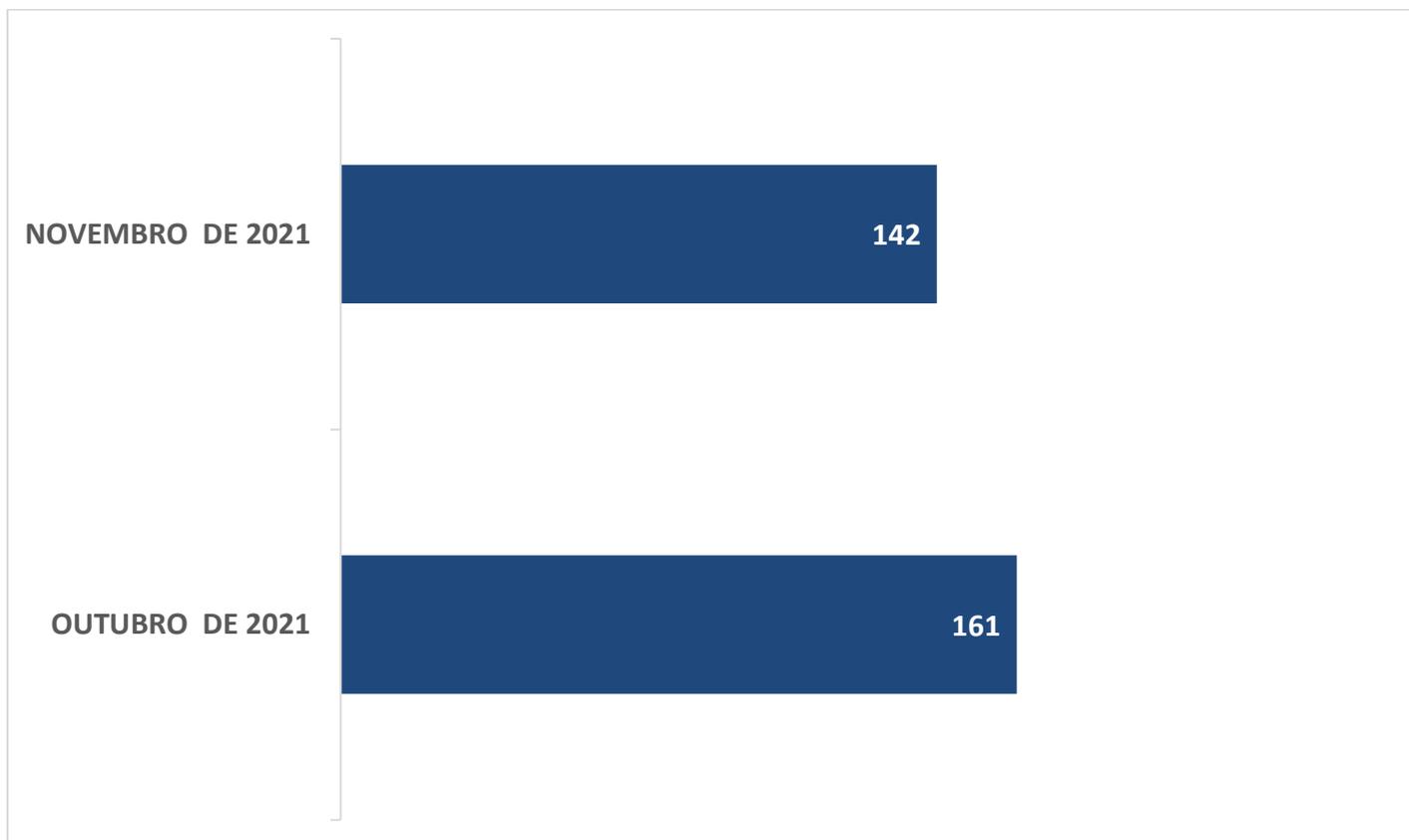
No mês de Novembro, o SIC realizou **142 atendimentos** com **1 Recursos** sendo que **13 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

NOVEMBRO/2021	QUANTIDADE
Atendimentos	142
Recurso	01

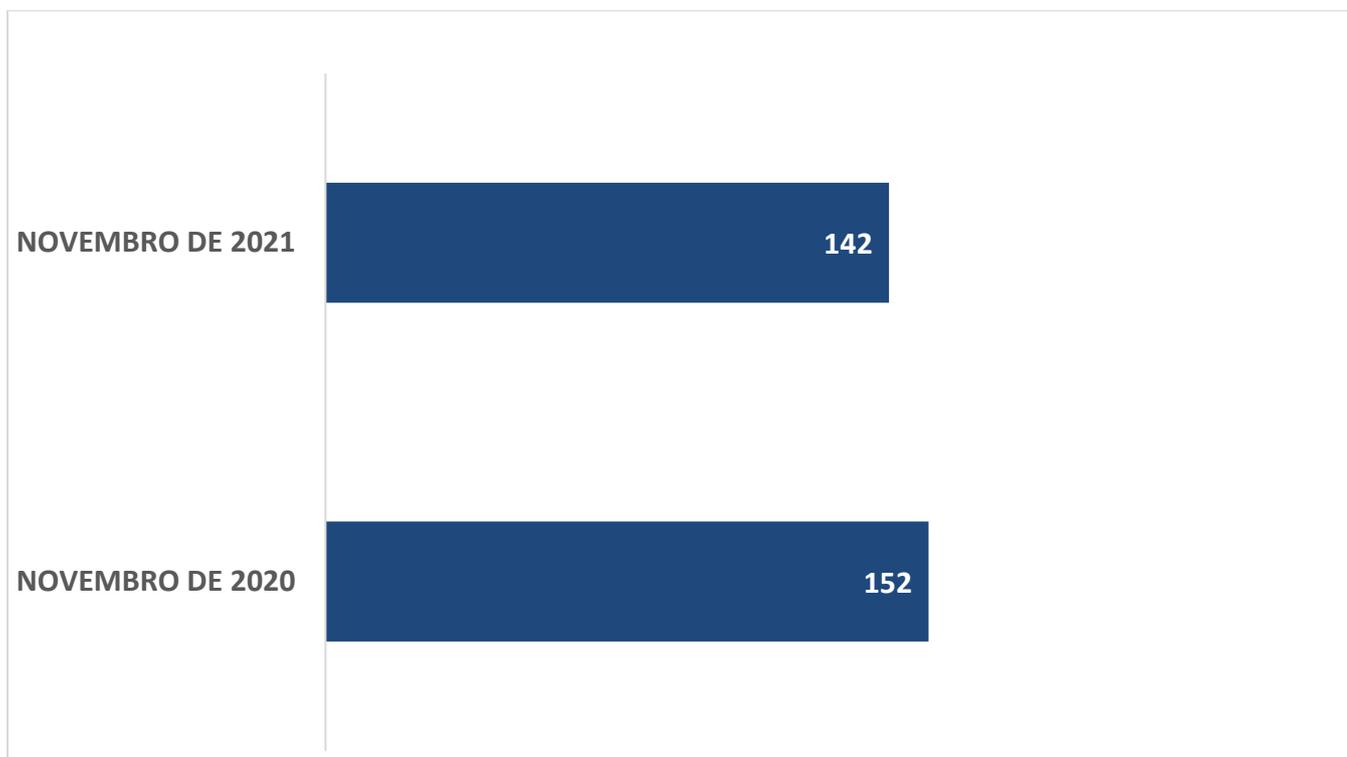
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

- 01 Recurso de "Primeira Instância"

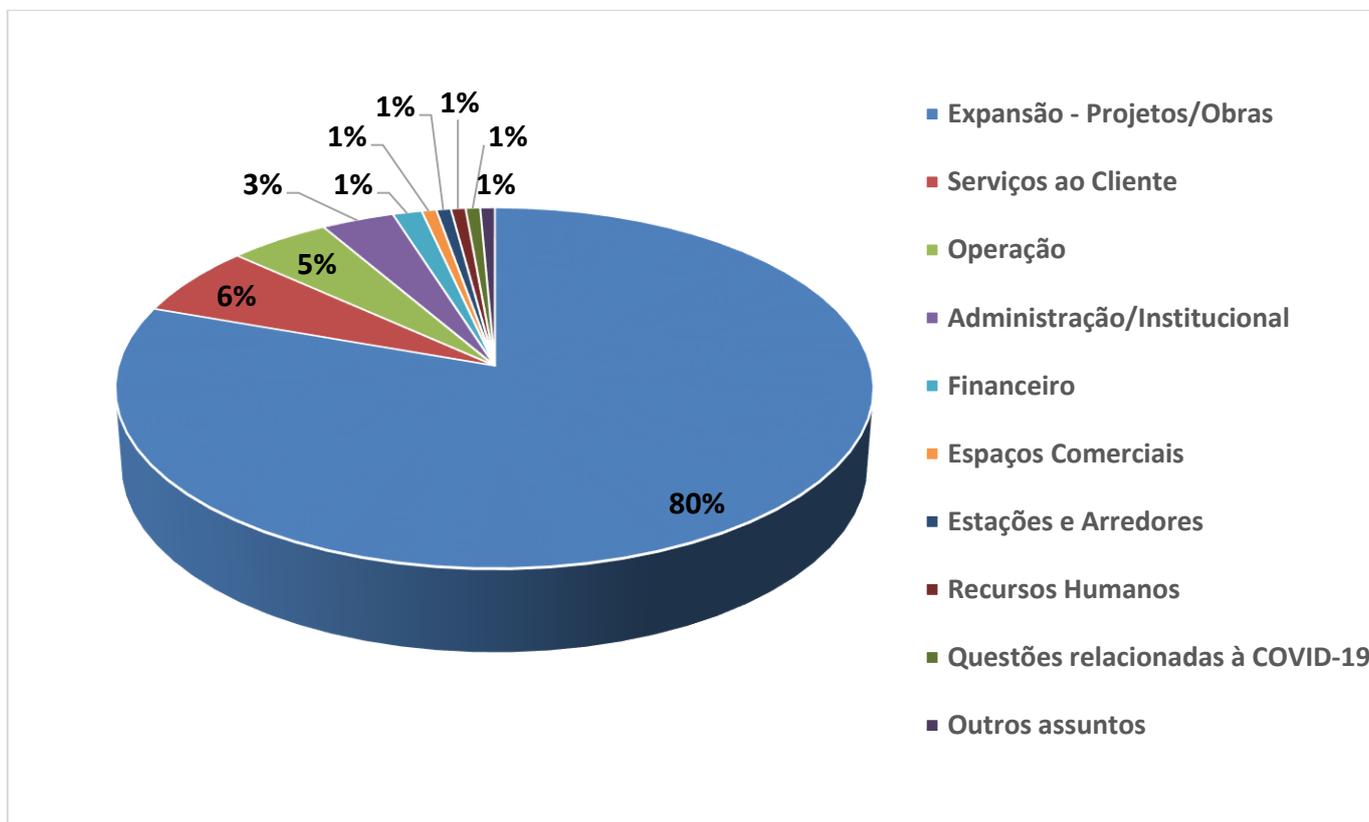
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



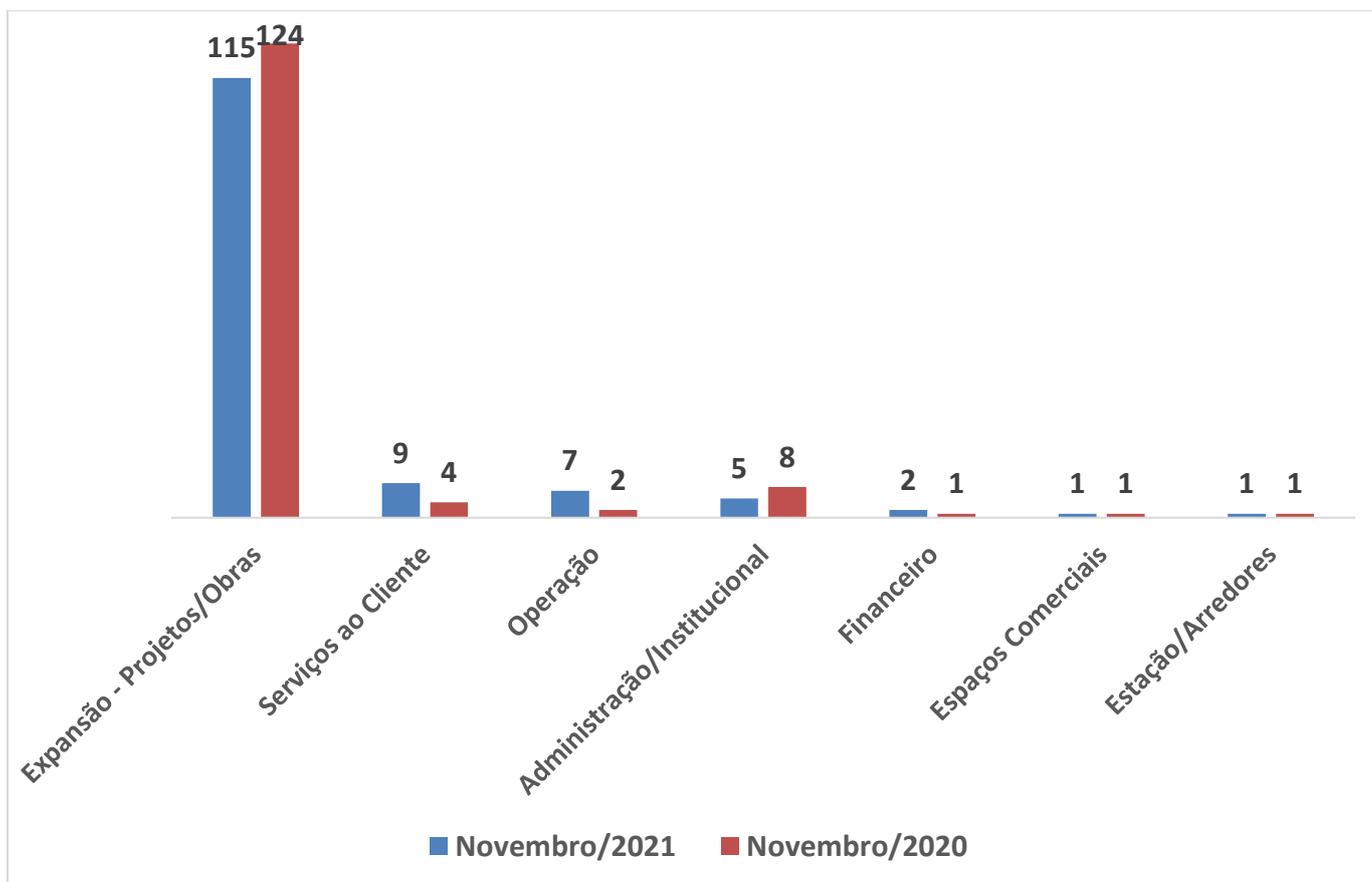
DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR



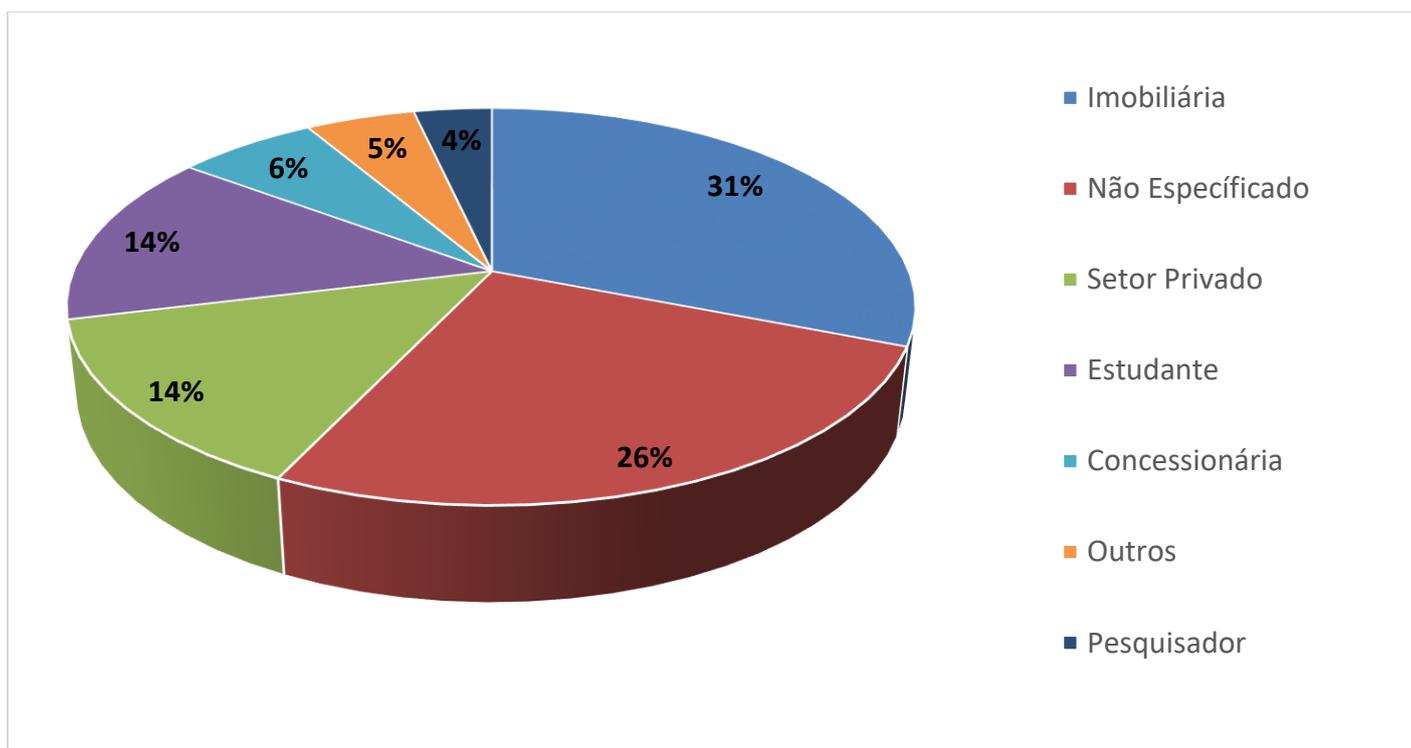
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



COMPARATIVO POR ASSUNTOS

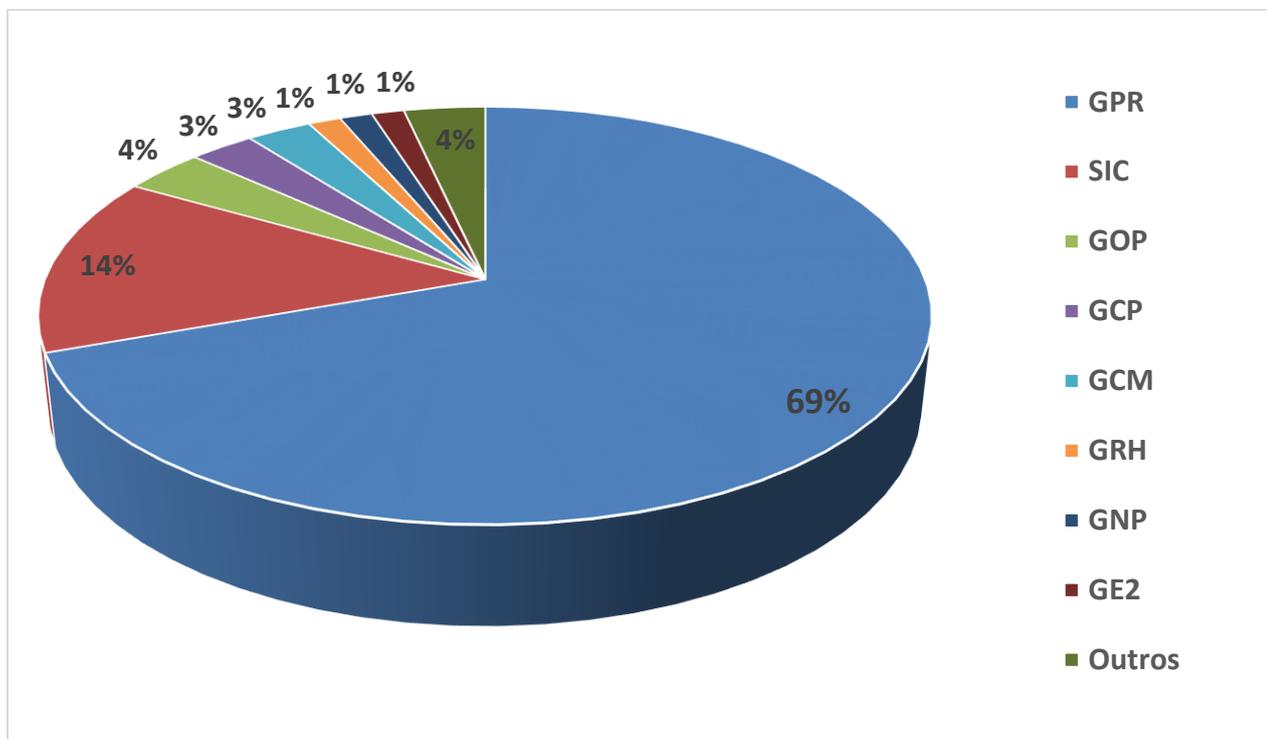


PERFIL DOS SOLICITANTES



GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios em **NOVEMBRO** foram GPR, SIC, GOP, GCM, GRH, GNP e GE2



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

GOP – Gerência de Operações

GCM – Gerência de Comunicação e Marketing

GRH – Gerência de Recursos Humanos

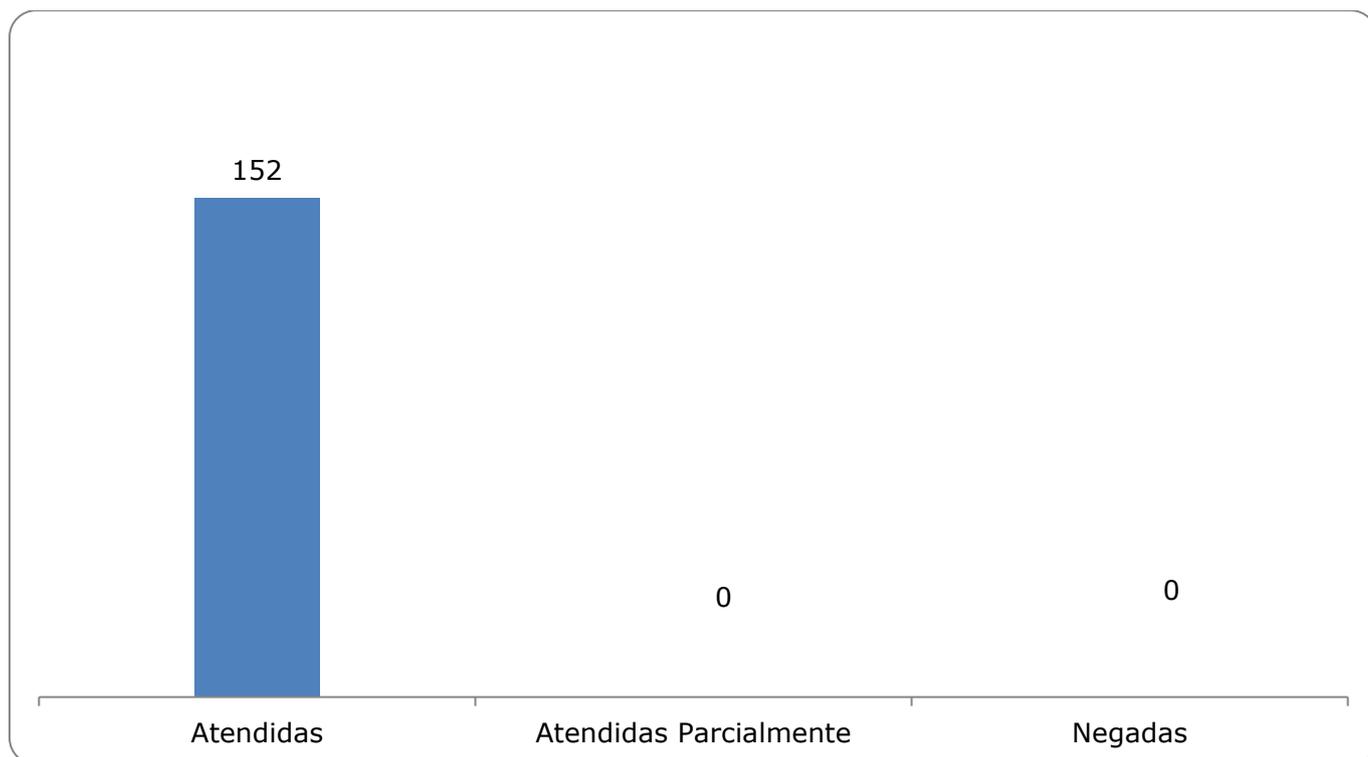
GNP – GNP - Gerência de Negócios Patrimoniais e Inovação

GE2 – Gerência do Empreendimento Linha 2-Verde

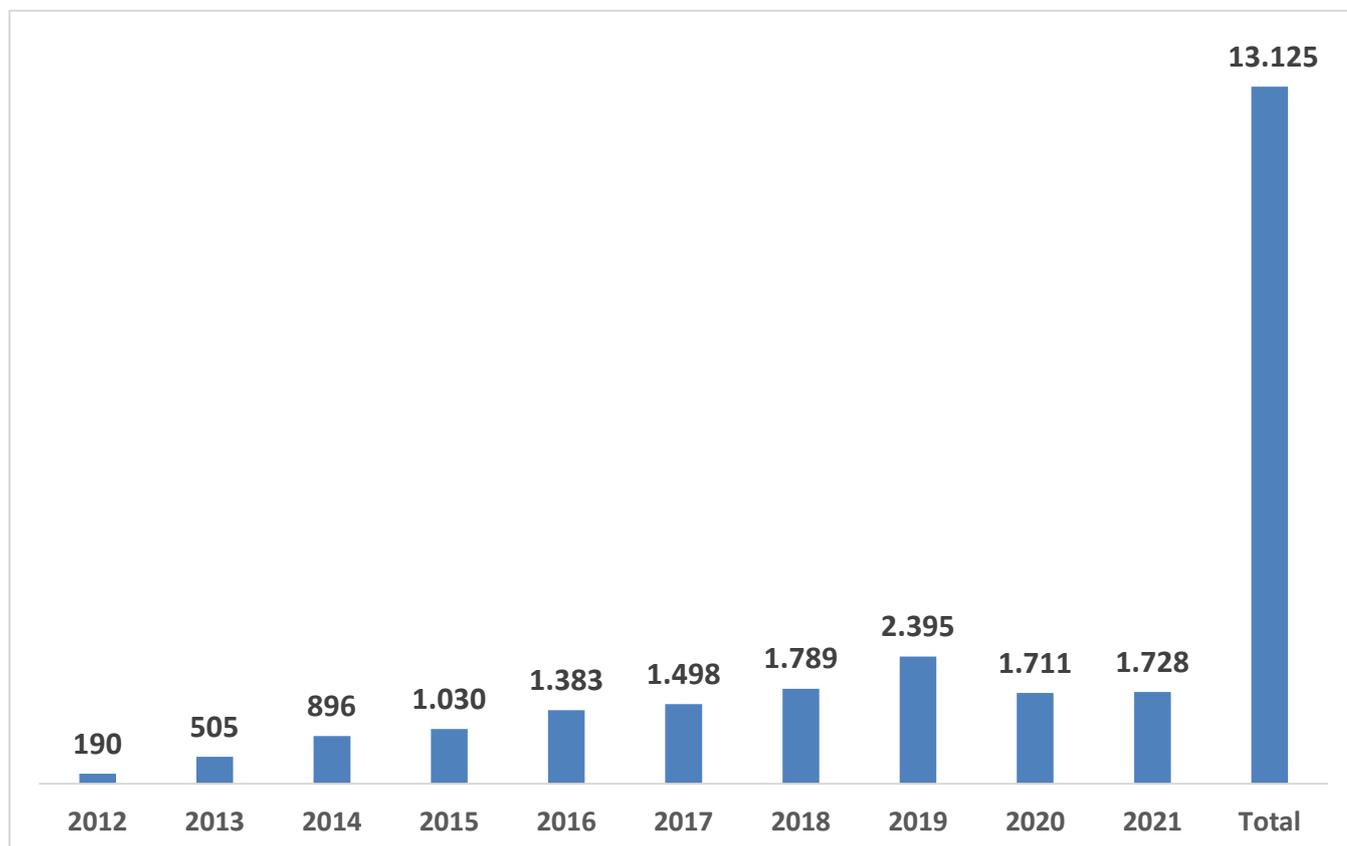
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

Expansão - Projetos/Obras	115
Obras	59
Desapropriações	56
Serviços ao Cliente	9
Apoio a estudantes	9
Operação	7
Convênios	4
Procedimento Operacional	3
Administração/Institucional	5
Outros	5
Financeiro	2
Ocorrências	2
Relatórios Operacionais	2
Contratos	1
Espaços Comerciais	1
Lojas/estandes	1
Estações e Arredores	1
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
Negócios	1
Tecnologia Bilhetagem	1
Recursos Humanos	1
Negociações Sindicais	1
Total Geral	142

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



12,7
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

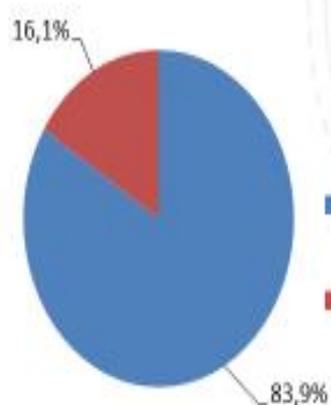
+10 dias - prorrogação

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

INTRODUÇÃO

Durante o mês de Novembro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.559** visitas, com uma média de **152** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **17.303** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **09/11/2021**, com **358** visitantes.

Usuários	3.884
Visualizações de Páginas	17.303
Duração Média por Sessão	00:02:10
Média de Páginas por Sessão	3,08



New Visitor	3.548
Returning Visitor	681

Origem: Países

■ Brasil **3.448**

■ Indonésia **233**

■ EUA **110**

■ Argentina **22**

■ Alemanha **11**

Origem: Estados

■ São Paulo **3.025**

■ Rio de Janeiro **83**

■ Minas Gerais **82**

■ Distrito Federal **49**

■ Ceará **34**

PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

Páginas mais visitadas

Novembro/2021

relatório-de-expansão-
obras-e-modernização

Visualizações: 2.208

Tempo Médio: 00:01:34



expansão-e-obras

Visualizações: 682

Tempo Médio: 00:00:32



home

Visualizações: 1.730

Tempo Médio: 00:00:31



desapropriações

Visualizações: 596

Tempo Médio: 00:00:41



demanda

Visualizações: 1.402

Tempo Médio: 00:02:19

