

AGOSTO/2019



RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - AGOSTO/2019

INTRODUÇÃO

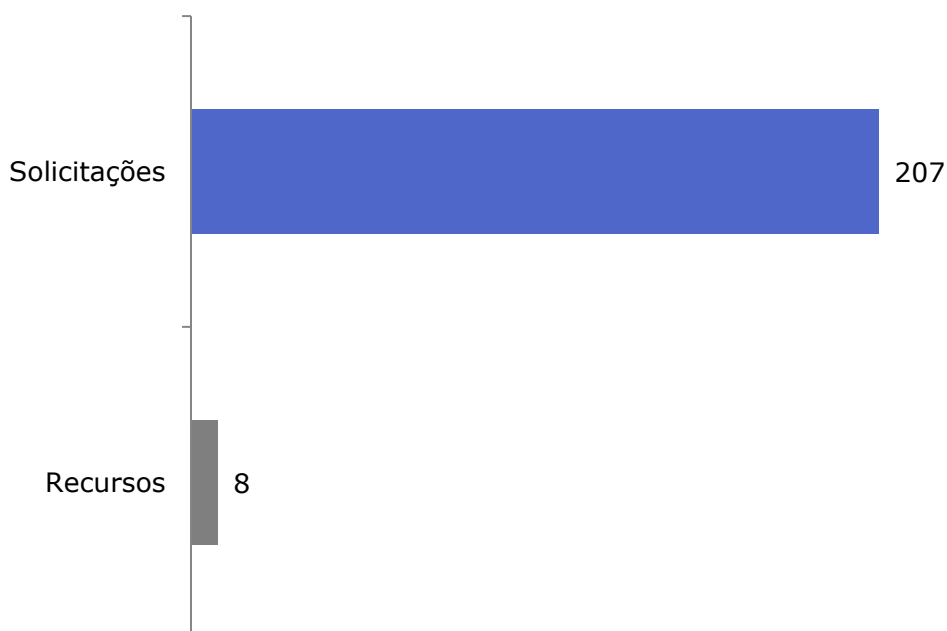
No mês de agosto, o SIC realizou **207 atendimentos** e 15 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema “CRM-Sugar.”

SOLICITAÇÕES

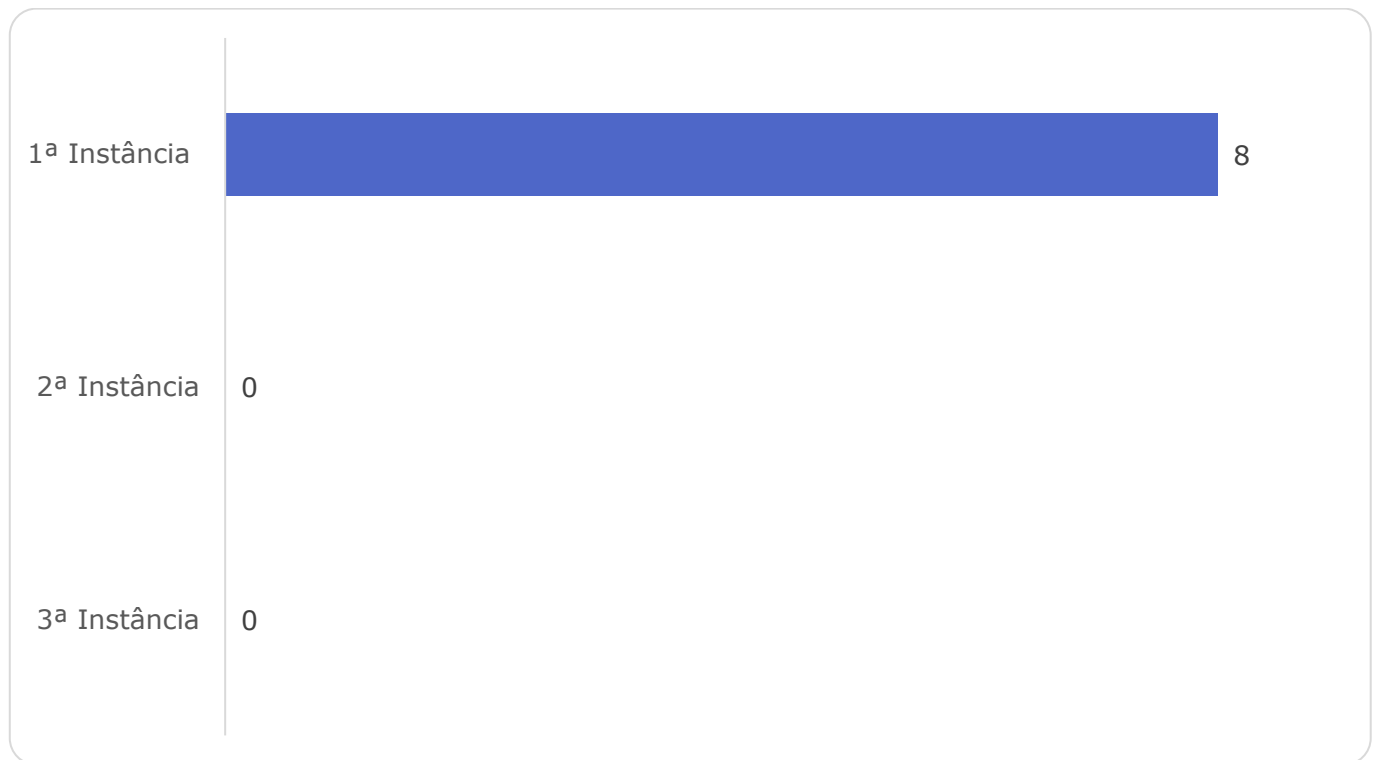
MÊS	QUANTIDADE
Agosto/2019	207

RECURSOS

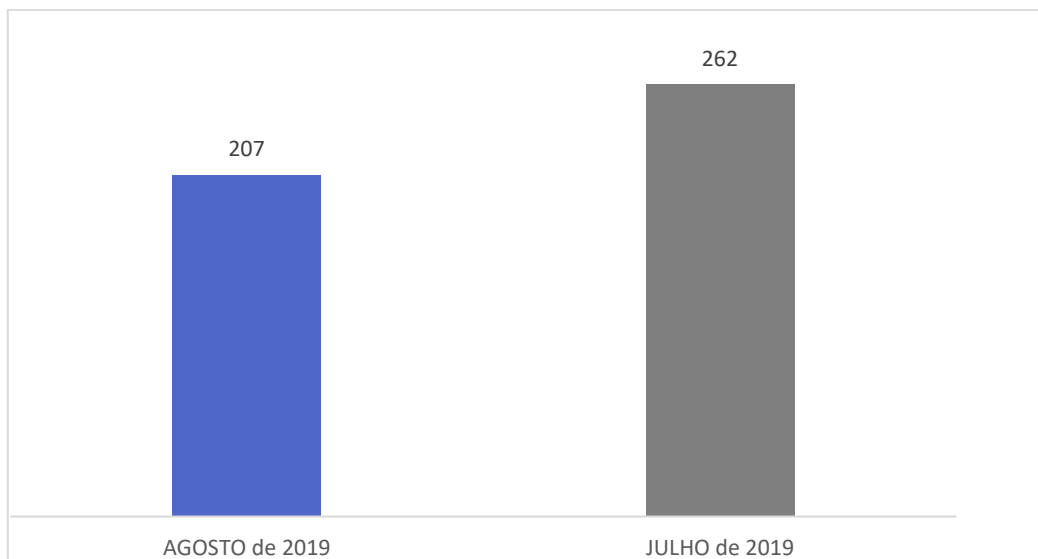
MÊS	QUANTIDADE
Agosto/2019	8



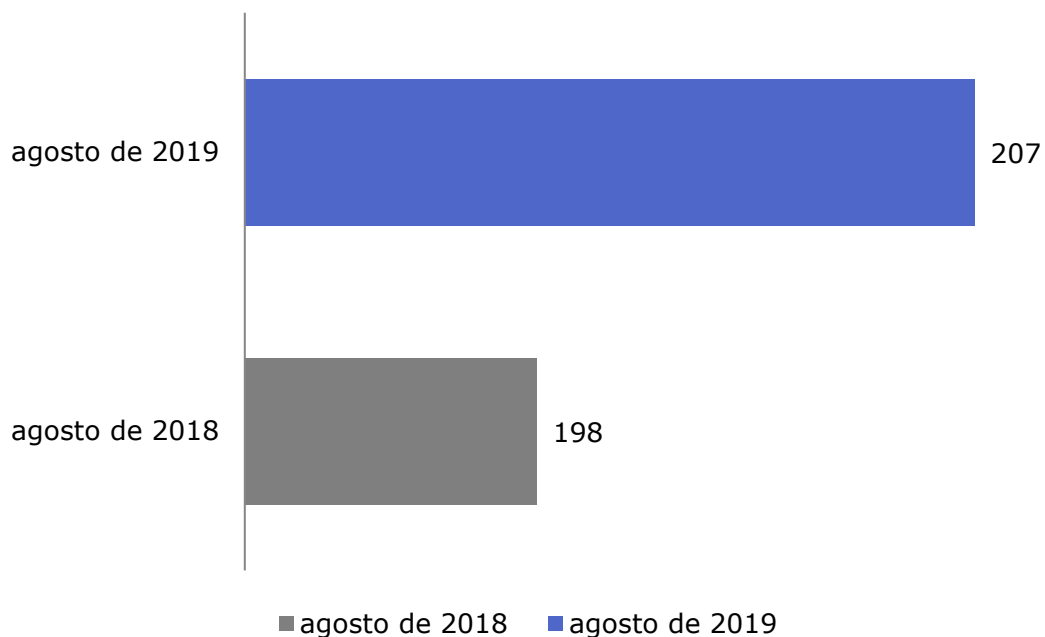
TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – AGOSTO/2019



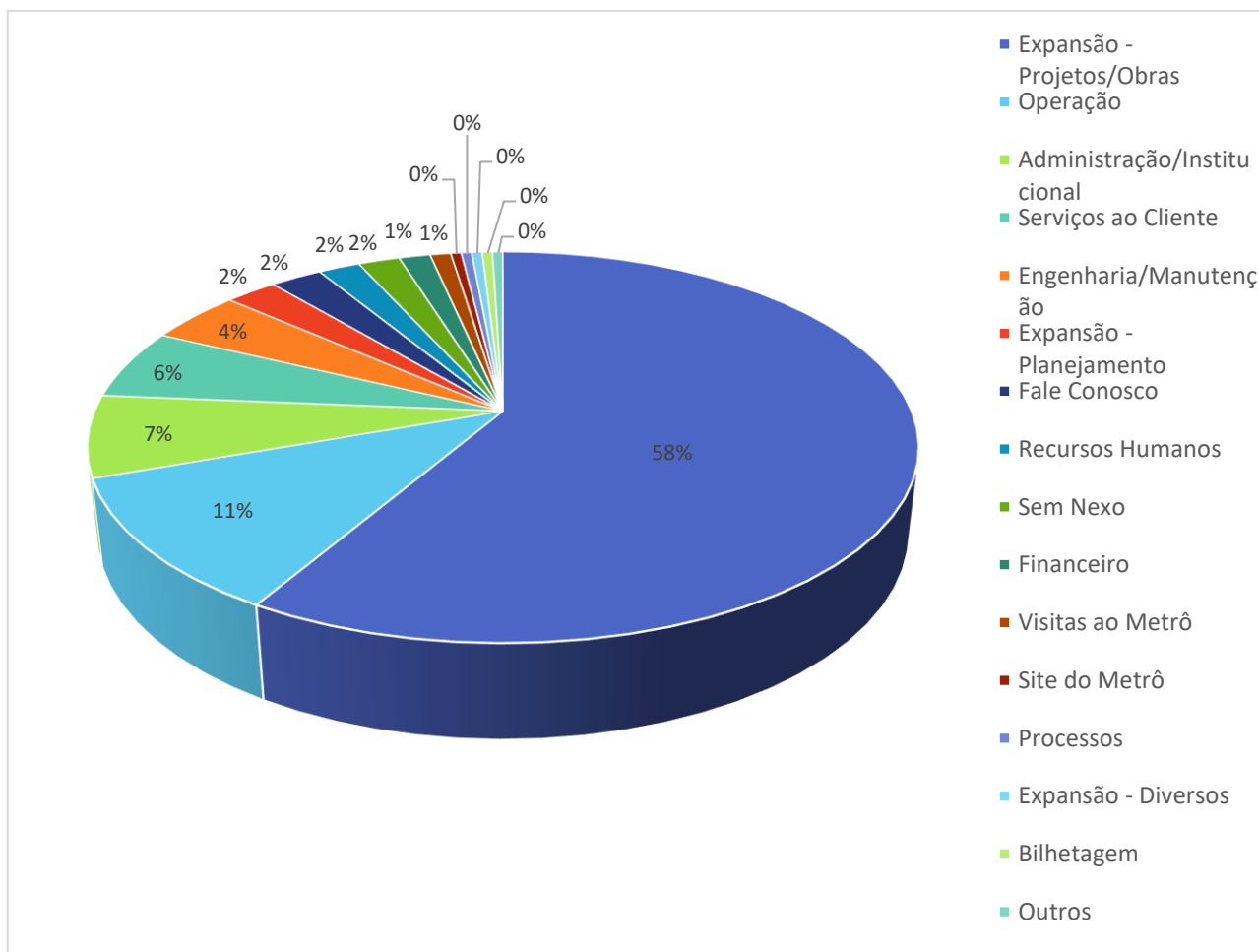
DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



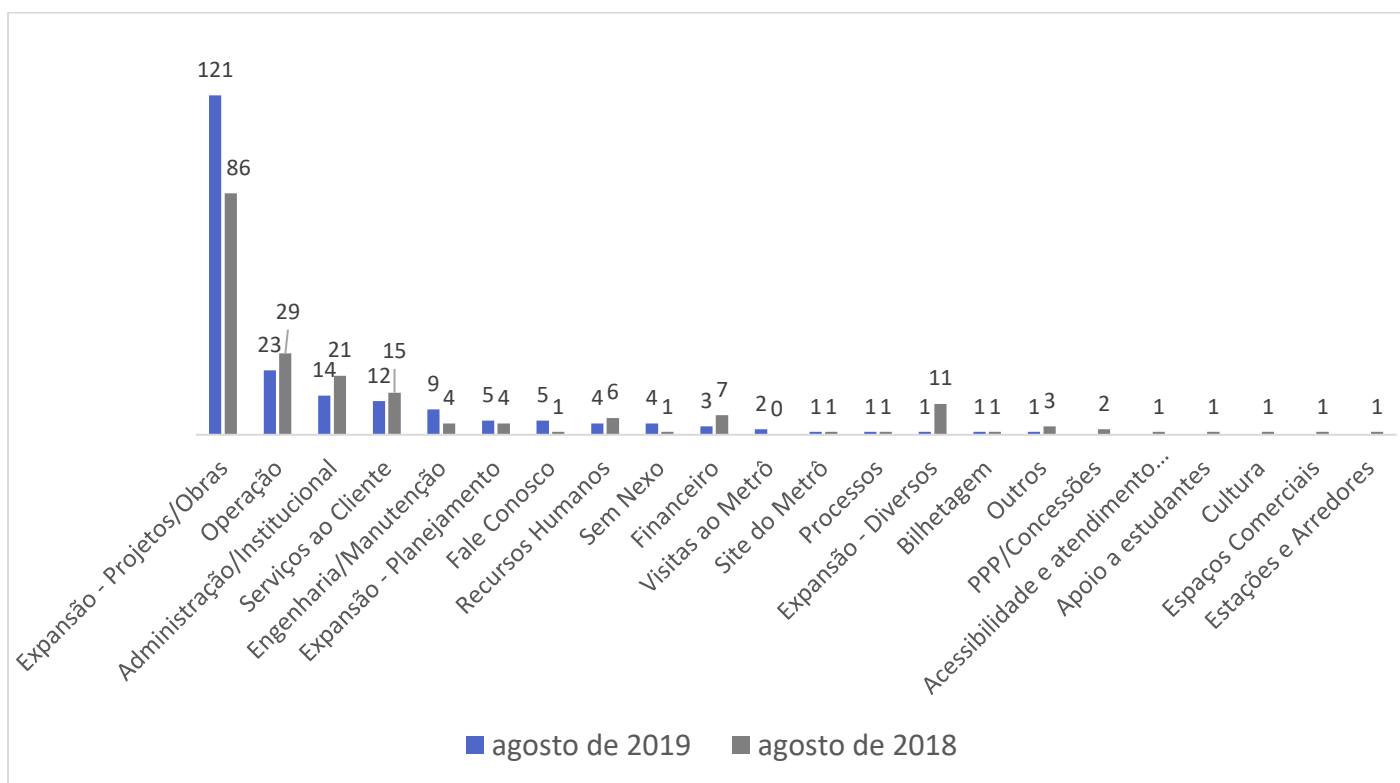
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – AGOSTO 2019 E 2018



PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – AGOSTO/2019

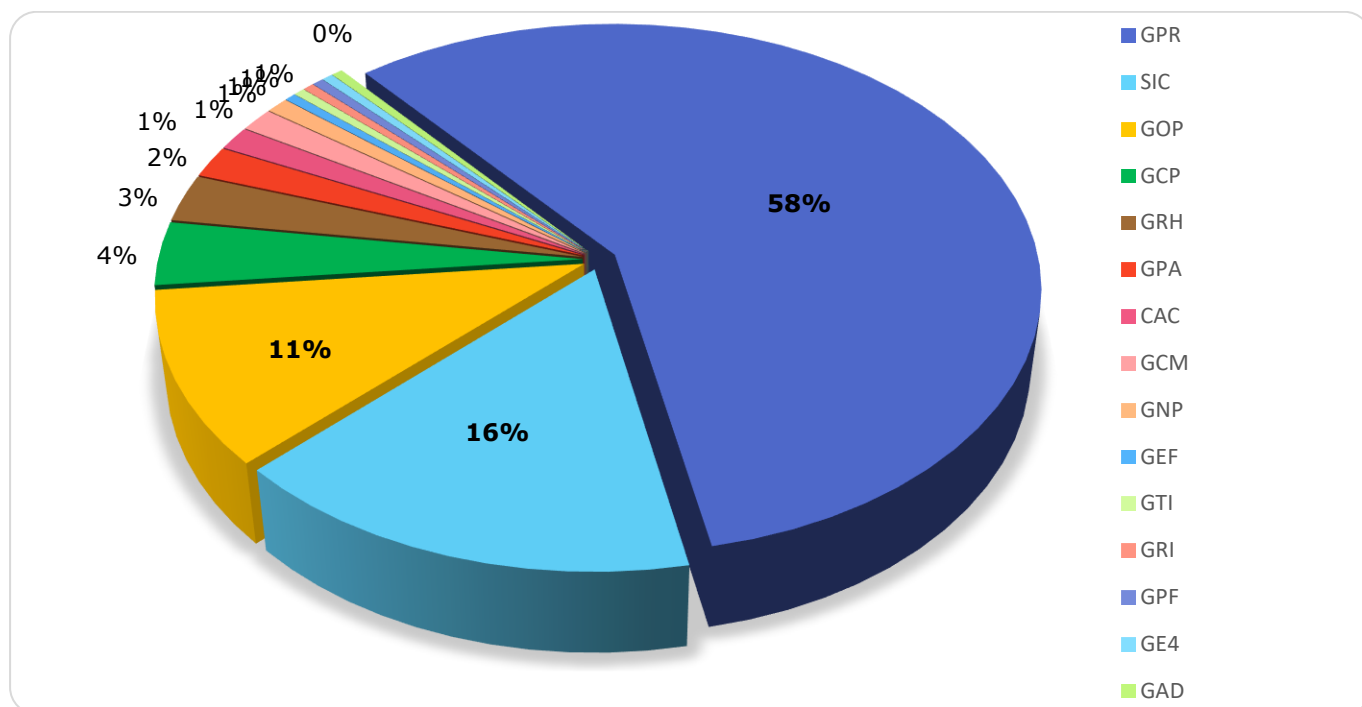


COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM AGOSTO 2019 E 2018



ÁREAS SUBSIDIADORAS

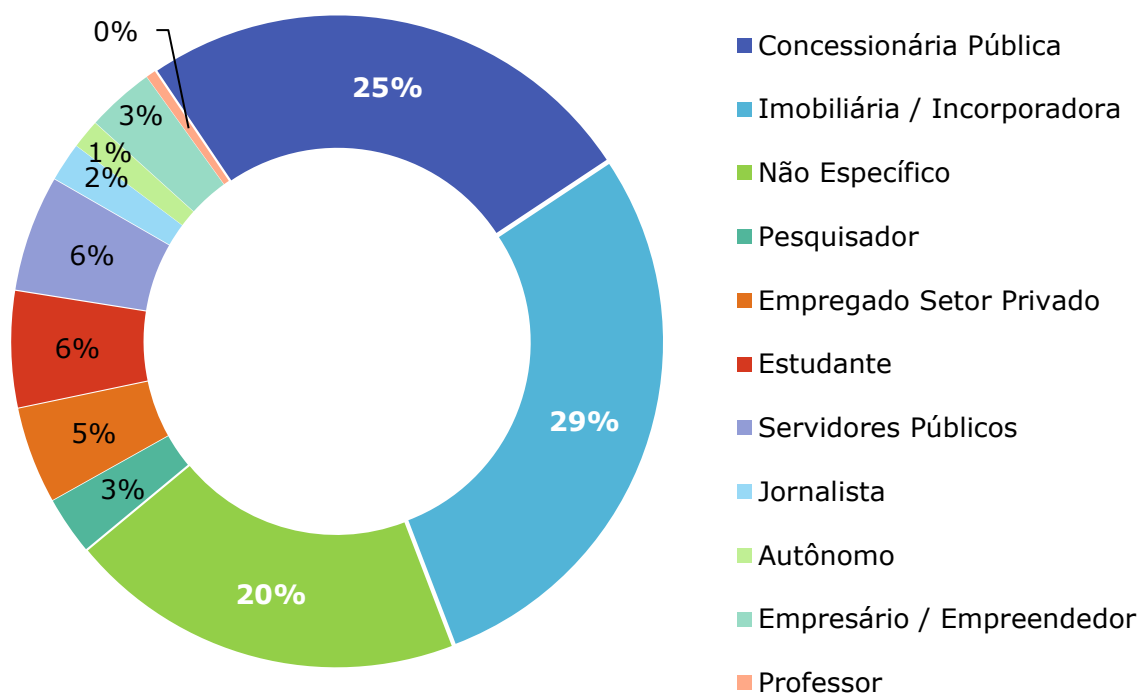
As gerências que mais forneceram subsídios em agosto foram: GPR, SIC, GOP, GCP e GRH.



RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – AGOSTO/2019

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	121
Obras	85
Desapropriações	34
Projetos Cíveis	2
Operação	23
Ocorrências	13
Relatórios Operacionais	8
Procedimento Operacional	2
Administração/Institucional	14
Contratos	14
Serviços ao Cliente	12
Apoio a estudantes	11
Achados e perdidos	1
Engenharia Manutenção	9
Outros	5
Interferências (túneis e edificações)	3
Equipamentos	1
Expansão - Planejamento	5
Projeto Funcional	2
Pesquisa Origem / Destino	2
Estudos / Relatórios	1
Fale Conosco	5
Operação	5
Recursos Humanos	4
Segurança do Trabalho	1
Salários de Funcionários	1
Normas internas	1
Quadro de empregado	1
Sem Nexó	4
Financeiro	3
Receitas e Despesas	2
Negócios	1
Visitas ao Metrô	2
Conheça seu Metrô	2
Site do Metrô	1
Informações Rápidas / Outras	1
Processos	1
Licitatórios	1
Expansão Diversos	1
Equipamentos / Sistemas	1
Bilhetagem	1
Bilheterias do Bilhete Único	1
Outros	1
TOTAL	207

PERFIL DOS SOLICITANTES



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM AGOSTO/2019



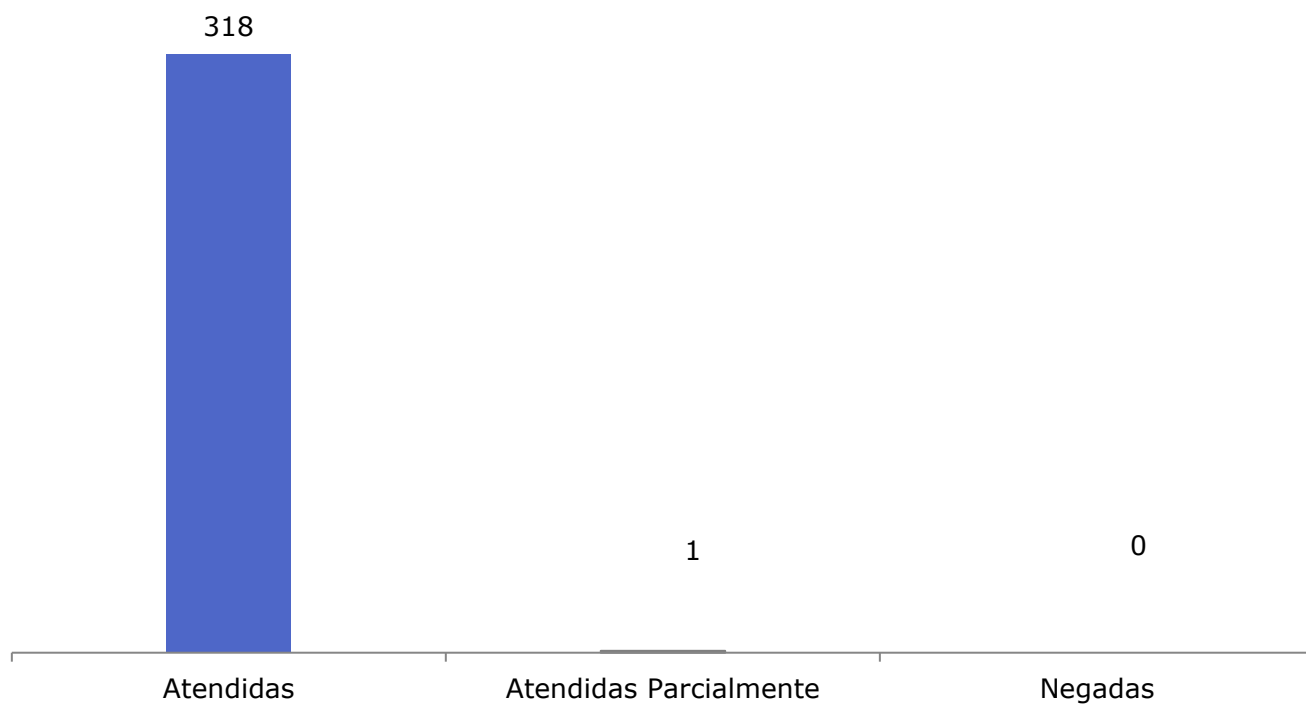
Prazos Legais

20 dias

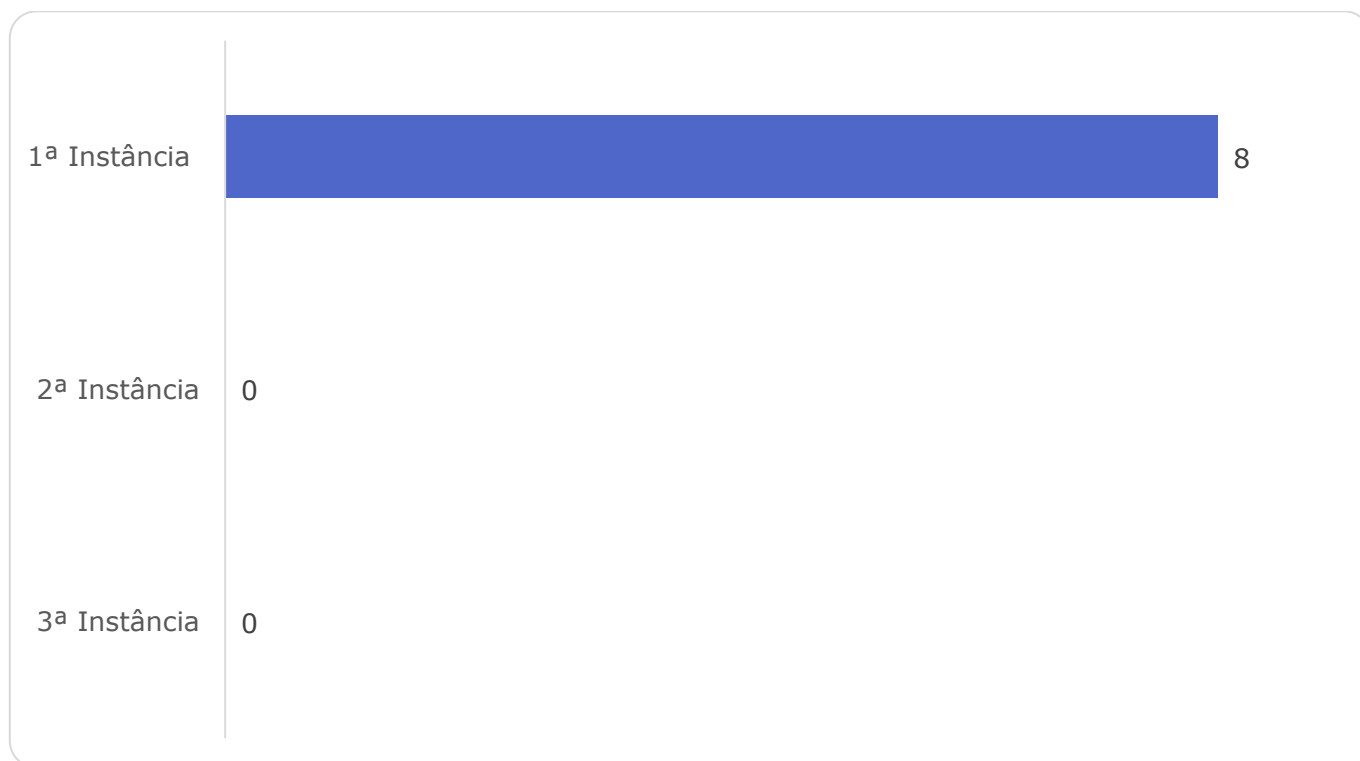
Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

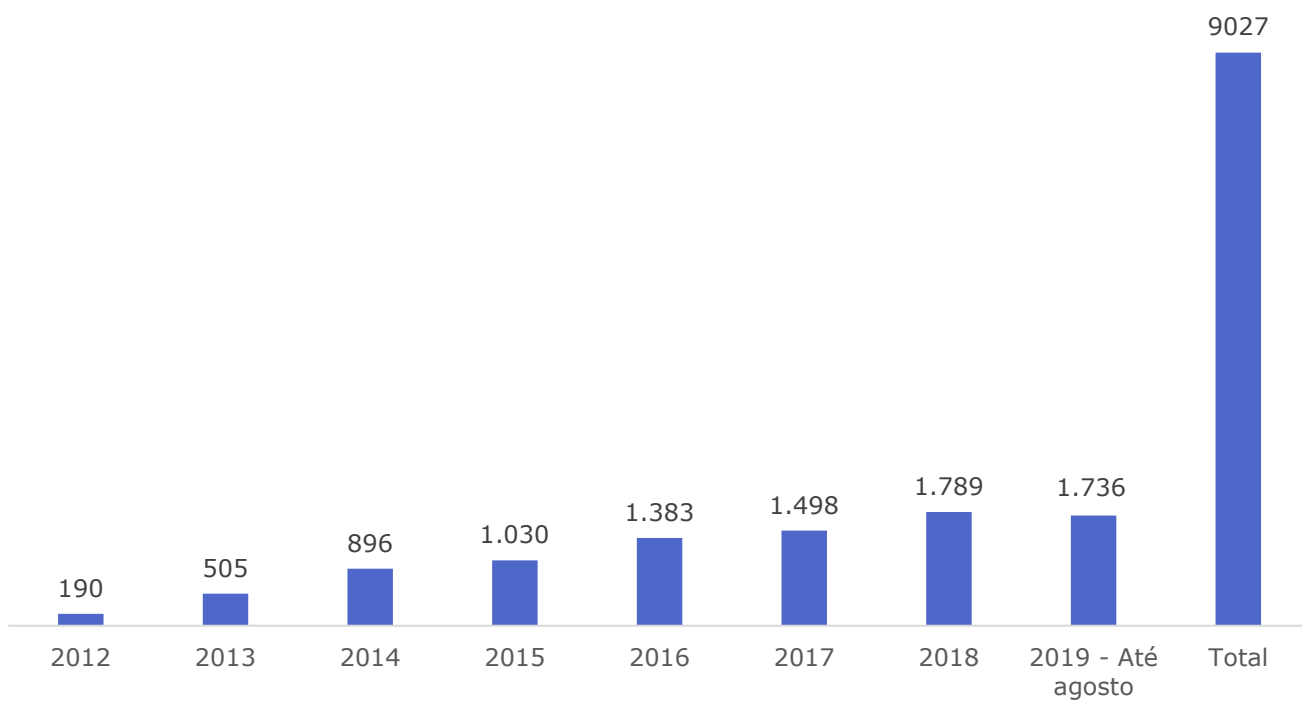
SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – AGOSTO/2019



TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – AGOSTO/2019



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019

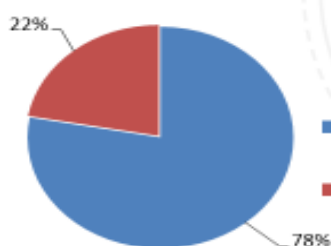


RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – AGOSTO/2019

INTRODUÇÃO

Durante o mês de Agosto, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.511 visitas, com uma média de 145 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 23.445 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 26/08/2019, segunda-feira, com 287 visitantes.

Usuários	3.979
Visualizações de Páginas	23.445
Duração Média por Sessão	00:02:27
Média de Páginas por Sessão	4,41



New Visitor	3.557
Returning Visitor	994

Elaborado por: GTI/TGI/CDI

VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

Origem: Países

Brasil	3.792
EUA	111
Reino Unido	9
France	7
Indefinido	7

Origem: Estados

■ São Paulo	3.407
■ Rio de Janeiro	84
■ Minas Gerais	81
■ Distrito Federal	64
■ Paraná	25

PÁGINAS MAIS VISITADAS EM Agosto/2019

Home

Visualizações: 3.363
Tempo Médio: 00:00:30
Taxa de Rejeição: 18,99%



Relatório de expansão e obras

Visualizações: 1.859
Tempo Médio: 00:01:01
Taxa de Rejeição: 51,87%



Pessoal

Visualizações: 1.538
Tempo Médio: 00:00:12
Taxa de Rejeição: 30,77%



Demanda

Visualizações: 1.157
Tempo Médio: 00:01:27
Taxa de Rejeição: 29,89%

