****

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC**

**ABRIL/2021**

**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

**ABRIL/2021**

**RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES-SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SIC**

**RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – ABRIL/2021**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de **Abril,** o SIC realizou  **127 atendimentos** com  **9 Recursos** sendo que **8 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

|  |  |
| --- | --- |
| Abril/2021 | QUANTIDADE |
| Atendimentos | **127** |
| Recurso | **09** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS**

* 09 Recurso de “Primeira Instância”

**DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR**

**DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR**

**ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

**COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR**

**PERFIL DOS SOLICITANTES**

**GERÊNCIAS DEMANDADAS**

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

**Legenda:**

**GPR –** Gerência de Projetos

**SIC –** Serviço de Informações ao Cidadão

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

**GOP –** Gerência de Operações

**GCP –** Gerência de Contratações e Compras

**GNP** - Gerência de Negócios Patrimoniais e Mídias Digitais

**GCM** – Gerência de Comunicação e Marketing

**GPF –** Gerência de Planejamento Financeiro

**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **90** |
| Desapropriações | 39 |
| Obras | 51 |
| **Administração/Institucional** | **9** |
| Contratos | 9 |
| **Questões relacionadas à COVID-19** | **7** |
| **Higienização de trens, estações e arredores** | **1** |
| **Outros assuntos** | **6** |
| **Outros** | **2** |
|  | 2 |
| **Recursos Humanos** | **6** |
| Certidões/Declarações | 1 |
| Normas internas | 2 |
| Quadro de Empregados | 2 |
| Salários de Funcionários | 1 |
| **Espaços Comerciais** | **3** |
| Outros | 3 |
| **Operação** | **3** |
| Pesquisa de satisfação do usuário | 1 |
| Relatórios Operacionais | 2 |
| **Serviços ao Cliente** | **2** |
| Apoio a estudantes | 2 |
| **Expansão - Planejamento** | **2** |
| Estudo nomenclatura estações | 1 |
| Pesquisa de Imagem | 1 |
| **Estações e Arredores** | **1** |
| Acessos/Arredores e Áreas Verdes | 1 |
| **Fale Conosco** | **1** |
| Operação | 1 |
| **Financeiro** | **1** |
| Negócios | 1 |
| **Total Geral** | **127** |

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

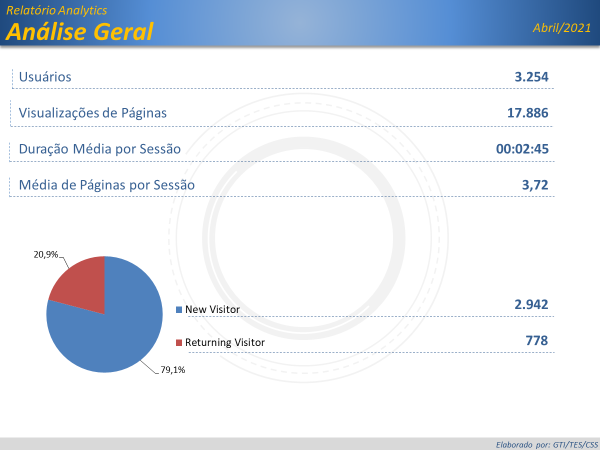
**Prazos Legais**

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

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de Abril, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.939** visitas, com uma média de **131** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **17.886** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **05/04/2021**, com **270** visitantes.



Brasil

**3.076**

EUA

**69**

Hong Kong

**16**

Reino Unido

**11**

China

**9**

***Origem: Países***

São Paulo

**2.684**

Minas Gerais

**80**

Rio de Janeiro

**71**

Paraná

**44**

Distrito Federal

**40**

***Origem: Estados***

**PÁGINAS MAIS VISITADAS**

****