

**MAIO/2023**

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

**RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – MAIO/2023**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de **maio** o SIC realizou **237 atendimentos** com **5 Recursos,** sendo que **17 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

|  |  |
| --- | --- |
| MAIO/2023 | QUANTIDADE |
| Atendimentos | **237** |
| Recursos | **05** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS**

* 5 Recursos de “Primeira Instância”

**DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR**

**DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR**

**ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

**C0MPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR**

**PERFIL DOS SOLICITANTES**

**GERÊNCIAS DEMANDADAS**

As gerências que mais forneceram subsídios foram GPR, GOP, SIC, DCC, GCP e GE2

**Legenda:**

**GPR –** Gerência de Projetos

**GOP –** Gerência de Operações

**SIC –** Serviço de Informações ao Cidadão

**DCC** – Diretoria de Negócios e Serviços

**GCP** – Gerência de Contratos e Projetos

**GE2 –** Gerência de Empreendimentos da Linha 2-Verde

**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Expansão - Projetos/Obras** | **168** | | Desapropriações | 59 | | Obras | 109 | | **Operação** | **17** | | Ocorrências | 8 | | Procedimento Operacional | 1 | | Relatórios Operacionais | 8 | | **Espaços Comerciais** | **12** | | Licitação | 1 | | Outros | 11 | | **Administração/Institucional** | **10** | | Contratos | 9 | | Empresas Contratadas/Parcerias | 1 | | **Serviços ao Cliente** | **7** | | Apoio a estudantes | 7 | | **Financeiro** | **5** | | Negócios | 3 | | Tabela Tarifária | 2 | | **Recursos Humanos** | **5** | | Certidões/Declarações | 1 | | Normas internas | 1 | | Quadro de Empregados | 3 | | **Expansão - Planejamento** | **3** | | Estudos/Relatórios | 2 | | Mapa Rede Futura | 1 | | **Bilhetagem** | **2** | | Bilhetes Gratuítos | 1 | | Tipos de Bilhetes | 1 | | **Estações e Arredores** | **2** | | Autorização para tirar fotografias | 2 | | **Outros** | **2** | |  | 2 | | **Processos** | **2** | | Administrativos | 1 | | Judiciais | 1 | | **Expansão - Diversos** | **1** | | Licenciamento Ambiental | 1 | | **Visitas ao Metrô** | **1** | | Conheça o seu Metrô | 1 | | **Total Geral** | **237** | |  |

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

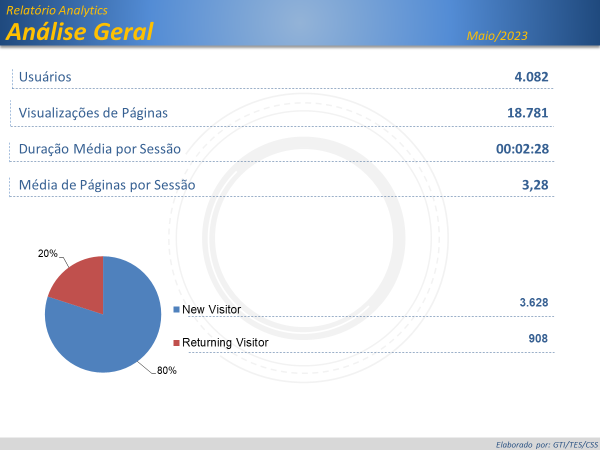
**Prazos Legais**

**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – MAIO/2023**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de **maio,** o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.874** visitas, com uma média de **157** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **18.781** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **22/05/2023**, com **237** visitantes.



Brasil

**3.831**

EUA

**145**

Argentina

**25**

Indefinido

**17**

 Reino Unido

**11**

***Origem: Países***

São Paulo

**3.134**

Minas Gerais

**113**

Rio de Janeiro

**93**

Ceara

**74**

Paraná

**61**

***Origem: Estados***

**PÁGINAS MAIS VISITADAS**

****