

**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

**MARÇO/2021**

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

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

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de **Março,** o SIC realizou  **159 atendimentos** com  **2 Recursos** sendo que **14 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

|  |  |
| --- | --- |
| FEVEREIRO/2021 | QUANTIDADE |
| Atendimentos | **159** |
| Recurso | **02** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS**

* 02 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 MARÇO foram GPR,SIC, GRH GOP, GCP, GMT, GPA, e GNP.

**Legenda:**

**GPR –** Gerência de Projetos

**SIC –** Serviços de Informação ao Cidadão

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

**GOP –** Gerência de Operações

**GCP –** Gerência de Contratações e Compras

**GMT –** Gerência de Manutenção

**GPA/GCP** - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

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

**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **101** |
| Obras | 53 |
| Desapropriações | 47 |
| **Operação** | **13** |
| Ocorrências | 7 |
| Pesquisa de satisfação do usuário | 1 |
| Procedimento Operacional | 1 |
| Relatórios Operacionais | 4 |
| **Recursos Humanos** | **10** |
| Certidões/Declarações | 2 |
| Negociações Sindicais | 2 |
| Normas internas | 1 |
| Quadro de Empregados | 1 |
| Salários de Funcionários | 1 |
| Segurança do Trabalho | 1 |
| Apoio a estudantes | 10 |
| Contratos | 8 |
| **Administração/Institucional** | **8** |
| Contratos | 8 |
| **Financeiro** | **7** |
| Ocorrências | 7 |
| Repasses de recursos | 6 |
| Relatórios Operacionais | 4 |
| **Questões relacionadas à COVID-19** | **4** |
| **Outros assuntos** | **4** |
| **Engenharia/Manutenção** | **2** |
| Certidões/Declarações | 2 |
| Negociações Sindicais | 2 |
| Terceirizados | 2 |
| **Relacionamento com a Comunidade** | **2** |
| Desapropriações | 2 |
| **Bilhetagem** | **1** |
| Tipos de Bilhetes | 1 |
| Interferências (túneis e edificações) | 1 |
| Obras de Manutenção | 1 |
| Projetos Civis | 1 |
| Execução Orçamentária | 1 |
| **Meio Ambiente e Sustentabilidade** | **1** |
| Empresa | 1 |
| Pesquisa de satisfação do usuário | 1 |
| Procedimento Operacional | 1 |
| Normas internas | 1 |
| Quadro de Empregados | 1 |
| Salários de Funcionários | 1 |
| Segurança do Trabalho | 1 |
| **Total Geral** | **159** |

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

**Prazos Legais**

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

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de Março, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.259** visitas, com uma média de **105** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **17.862** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **24/03/2021**, com **159** visitantes.



Brasil

**2.398**

EUA

**70**

Argentina

**11**

China

**10**

 Desconhecido

**10**

***Origem: Países***

São Paulo

**2.056**

Minas Gerais

**72**

Rio de Janeiro

**59**

Distrito Federal

**44**

Paraná

**27**

***Origem: Estados***

**PÁGINAS MAIS VISITADAS**

****

