****

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

**MAIO/2021**

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

**Maio/2021**

**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

**ABRIL/2021**

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

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

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de **Maio,**  o SIC realizou  **195 atendimentos** com  **8 Recursos** sendo que **13 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

|  |  |
| --- | --- |
| Maio/2021 | QUANTIDADE |
| Atendimentos | **195** |
| Recurso | **08** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS**

* 05 Recurso de “Primeira Instância”
* 03 Recurso de “Segunda 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 MAIO foram GPR, SIC, GOP, GRH, GRI, GCP, GNP.

**Legenda:**

**GPR –** Gerência de Projetos

**SIC –** Serviço de Informações ao Cidadão

**GOP –** Gerência de Operações

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

**GRI** – Gerência de Recursos e Infraestrutura

**GCP –** Gerência de Contratações e Compras

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

**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **146** |
| Desapropriações | 104 |
| Obras | 42 |
| **Serviços ao Cliente** | **10** |
| Apoio a estudantes | 10 |
| **Administração/Institucional** | **8** |
| Contratos | 6 |
| Convênios | 1 |
| Relatório da Administração | 1 |
| **Processos** | **6** |
| Administrativos | 2 |
| Licitatórios | 4 |
| **Recursos Humanos** | **5** |
| Concursos | 1 |
| Negociações Sindicais | 1 |
| Normas internas | 2 |
| Quadro de Empregados | 1 |
| **Estações e Arredores** | **4** |
| Acessos/Arredores e Áreas Verdes | 1 |
| Autorização para tirar fotografias | 3 |
| **Operação** | **4** |
| Ocorrências | 2 |
| Procedimento Operacional | 1 |
| Relatórios Operacionais | 1 |
| **Patrimônio** | **4** |
| Edificações | 4 |
| **Expansão - Planejamento** | **2** |
| Pesquisa Origem/Destino | 2 |
| **Espaços Comerciais** | **1** |
| Outros | 1 |
| **Expansão - Diversos** | **1** |
| Outros | 1 |
| **Financeiro** | **1** |
| Negócios | 1 |
| **Sem Nexo** | **1** |
|  | 1 |
| **Total Geral** | **195** |

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

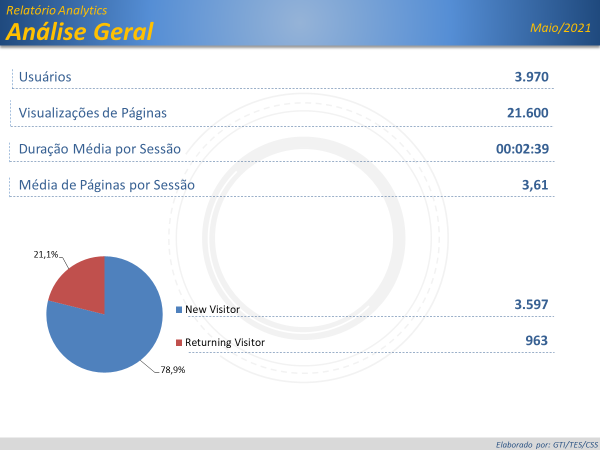
**Prazos Legais**

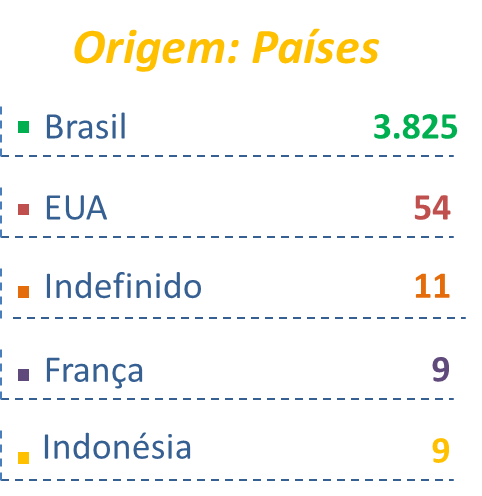
**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – MAIO/2021**

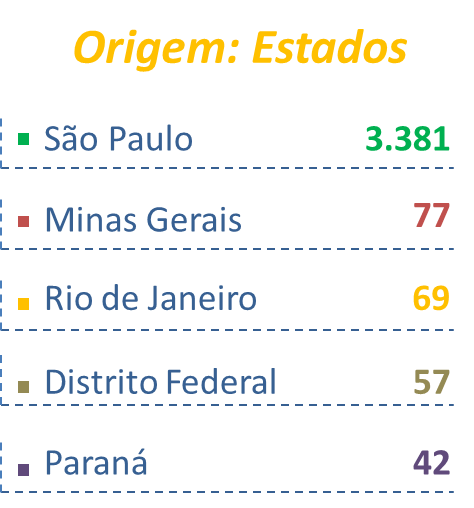
**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de Maio, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.873** visitas, com uma média de **157** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **21.600** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **19/05/2021**, com **699** visitantes.



****

****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS**

****