

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

**SETEMBRO/2022**

**RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – SETEMBRO/2022**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de **Setembro**, o SIC realizou **186 atendimentos** com **6 Recursos,** sendo que **15 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

|  |  |
| --- | --- |
| SETEMBRO/2022 | QUANTIDADE |
| Atendimentos | **186** |
| Recursos | **6** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS**

* 04 Recursos de “Primeira Instância”
* 02 Recursos de “Terceira 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 julho foram GPR, SIC, GOP, GRH, GPA, GE2 e GNP.

**Legenda:**

**GPR –** Gerência de Projetos

**SIC –** Serviço de Informações ao Cidadão

**GOP –** Gerência de Operações

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

**GPA** – Gerencia de Planejamento e Sustentabilidade

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

**GCP –** Gerência de Contratações e Compras

**GCM** – Gerencia de Comunicação e Marketing

**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **133** |
| Desapropriações | 58 |
| Obras | 75 |
| **Recursos Humanos** | **12** |
| Normas internas | 1 |
| Plano de Carreira | 1 |
| Quadro de Empregados | 4 |
| Salários de Funcionários | 6 |
| **Operação** | **11** |
| Ocorrências | 8 |
| Procedimento Operacional | 3 |
| **Serviços ao Cliente** | **9** |
| Apoio a estudantes | 9 |
| **Acervo** | **3** |
| Histórico da Expansão | 1 |
| Projetos Civis/Arquitetura | 2 |
| **Administração/Institucional** | **3** |
| Contratos | 1 |
| Empresas/Órgãos contratados | 1 |
| Relatório da Administração | 1 |
| **Expansão - Planejamento** | **3** |
| Mapa Rede Futura | 2 |
| Pesquisa Origem/Destino | 1 |
| **Espaços Comerciais** | **2** |
| Lojas/estandes | 1 |
| Outros | 1 |
| **Financeiro** | **2** |
| Negócios | 1 |
| Receitas e Despesas | 1 |
| **Processos** | **2** |
| Licitatórios | 2 |
| **Bilhetagem** | **1** |
| Tipos de Bilhetes | 1 |
| **Cultura** | **1** |
| Programação Cultural | 1 |
| **Estações e Arredores** | **1** |
| Equipamentos | 1 |
| **Fale Conosco** | **1** |
| Operação | 1 |
| **Outros** | **1** |
|  | 1 |
| **Sem Nexo** | **1** |
|  | 1 |
| **Total Geral** | **186** |

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

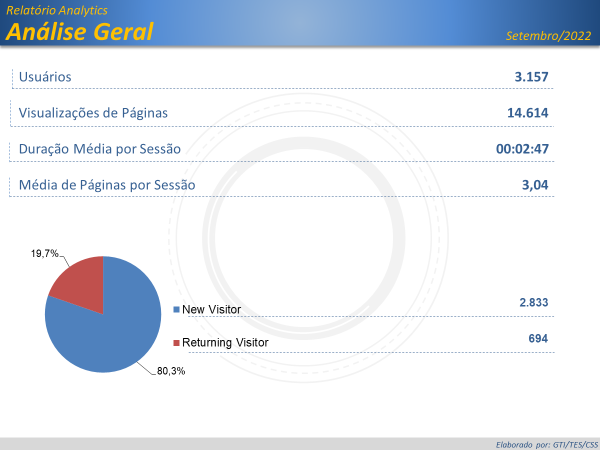
**Prazos Legais**

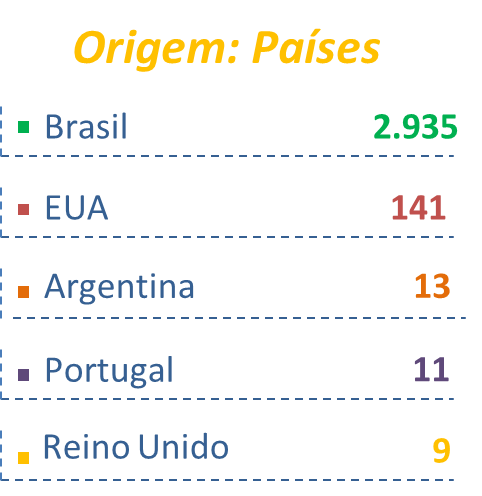
**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – SETEMBRO/2022**

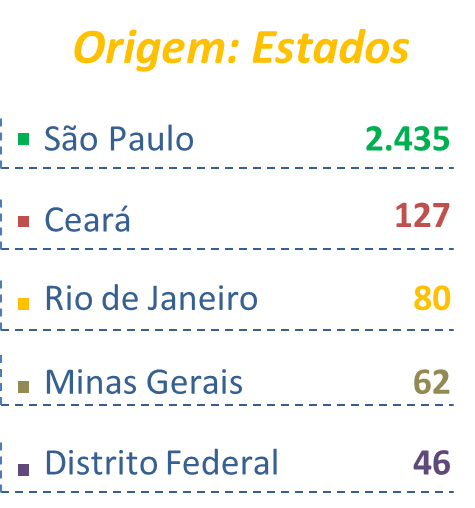
**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de **Setembro,** o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.743** visitas, com uma média de **125** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **14.614** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **23/09/2022**, com **158** visitantes.



****

****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS**

****