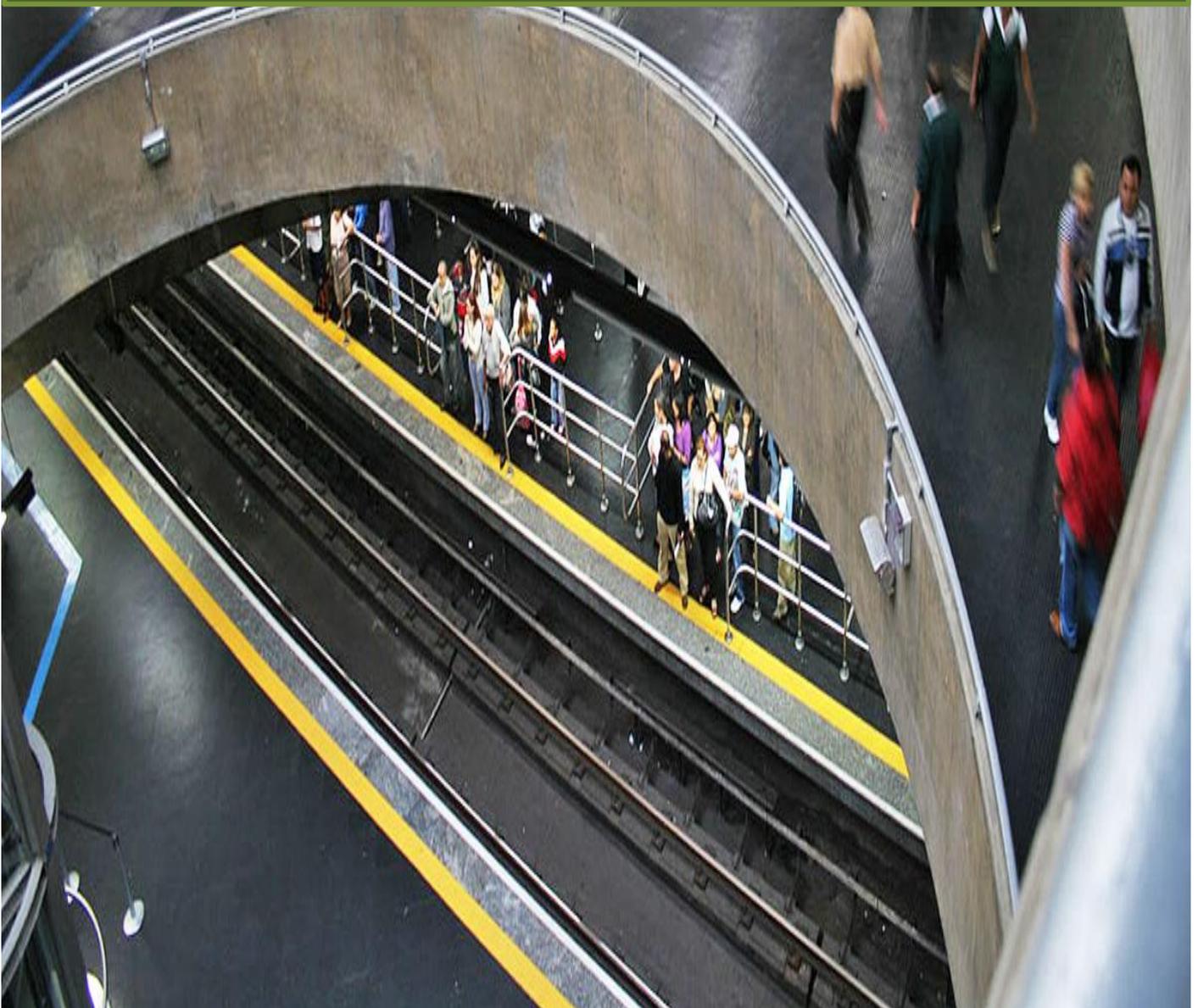


AGOSTO/2022



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





## RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – AGOSTO/2022

### INTRODUÇÃO

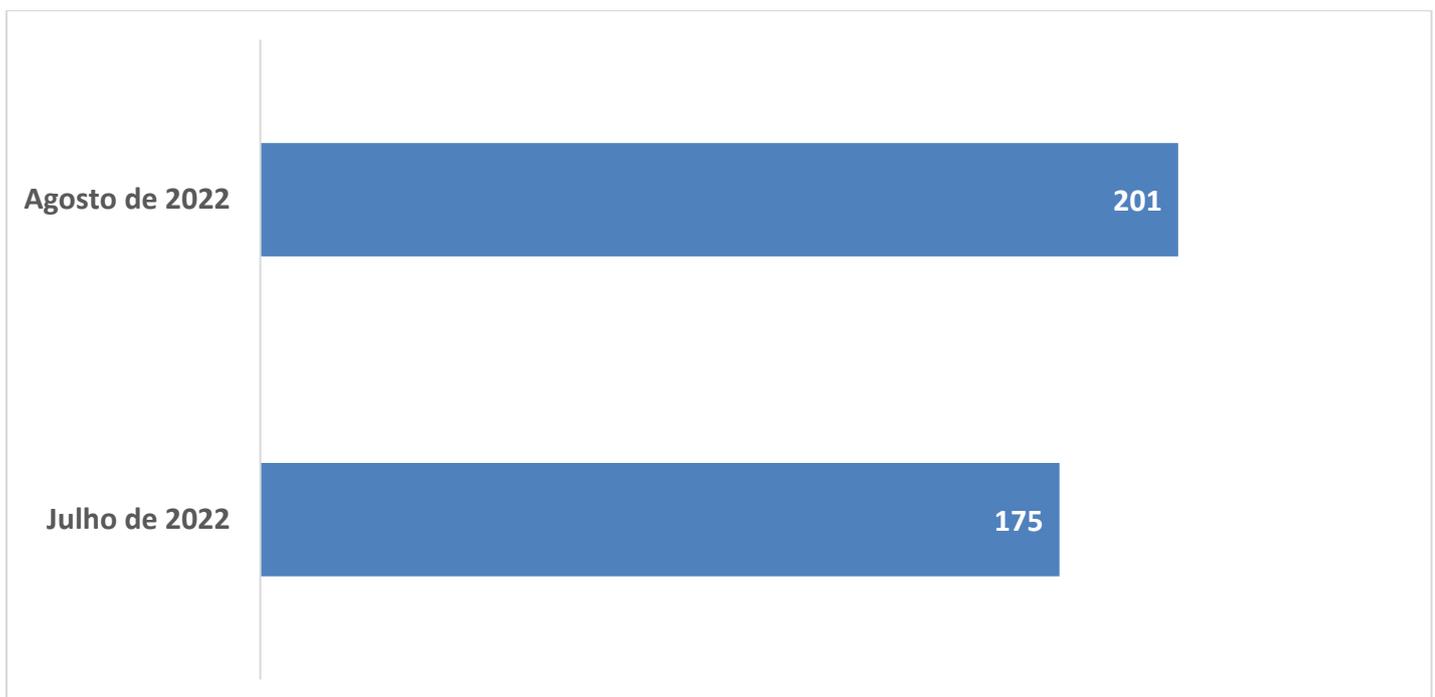
No mês de **Agosto**, o SIC realizou **201 atendimentos** com **14 Recursos**, sendo que **13 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

AGOSTO/2022	QUANTIDADE
<b>Atendimentos</b>	<b>201</b>
<b>Recursos</b>	<b>14</b>

### TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

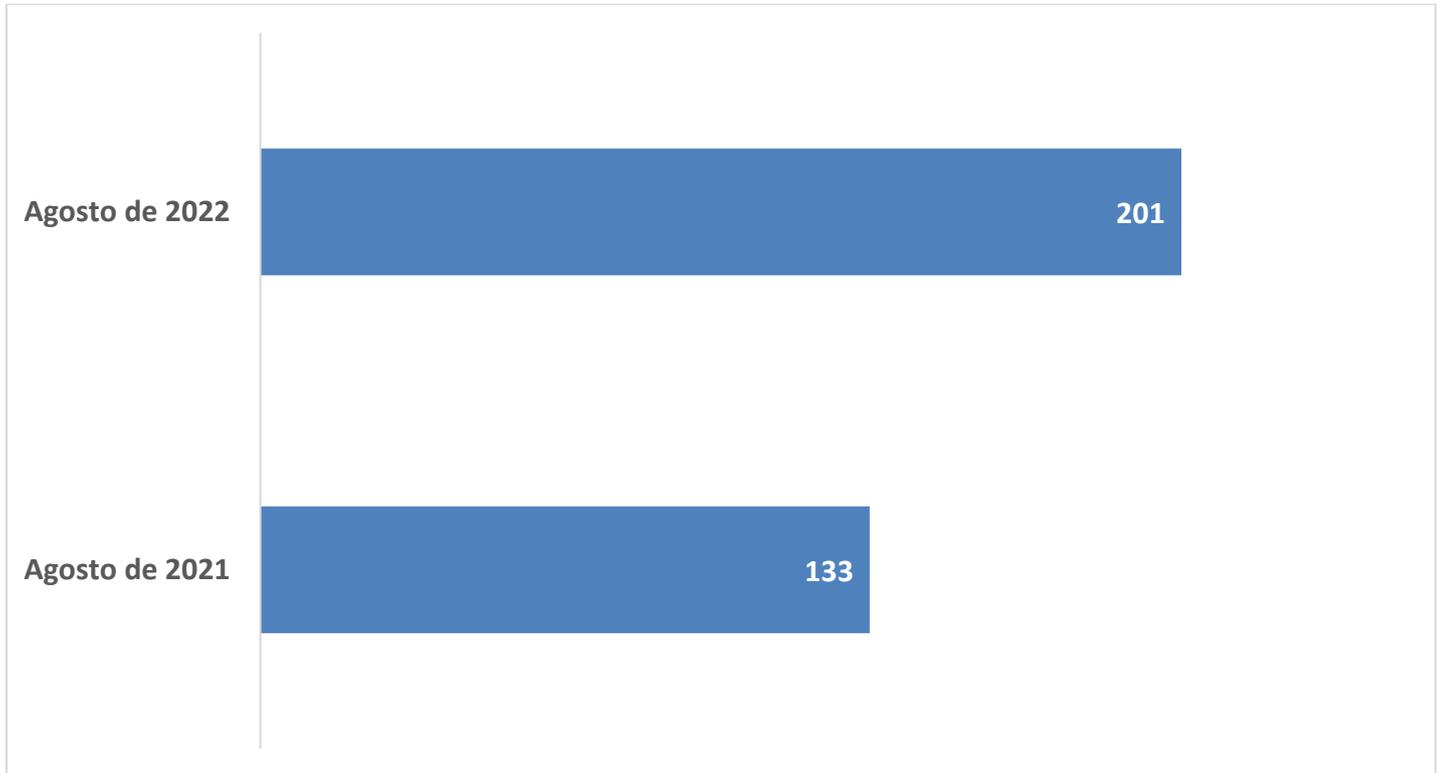
- 05 Recursos de "Primeira Instância"
- 05 Recursos de "Segunda Instância"
- 04 Recursos de "Terceira Instância"

### DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

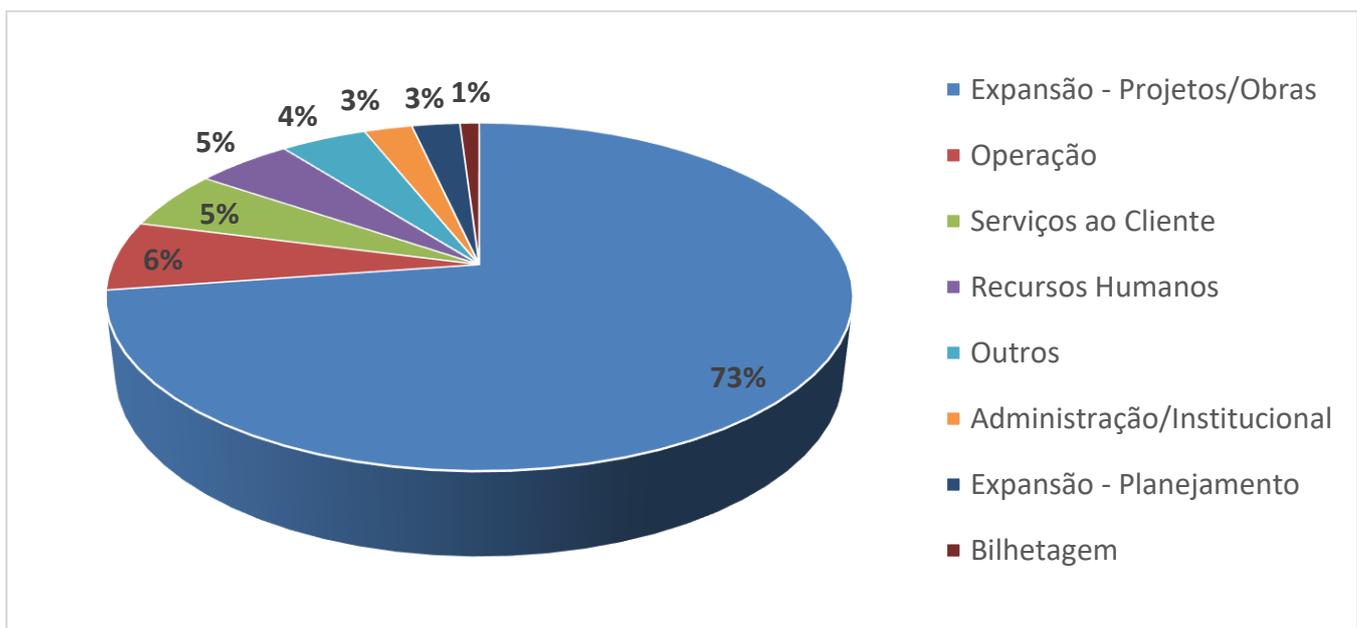




### DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

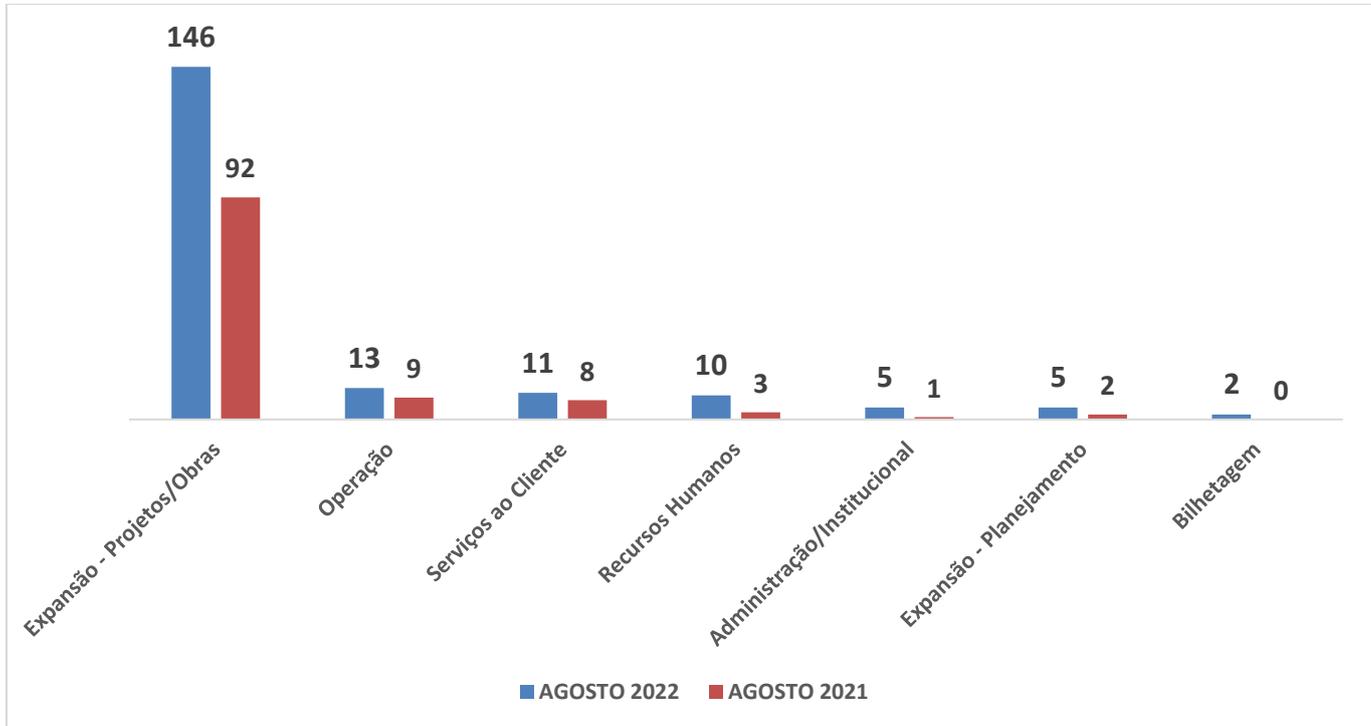


### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

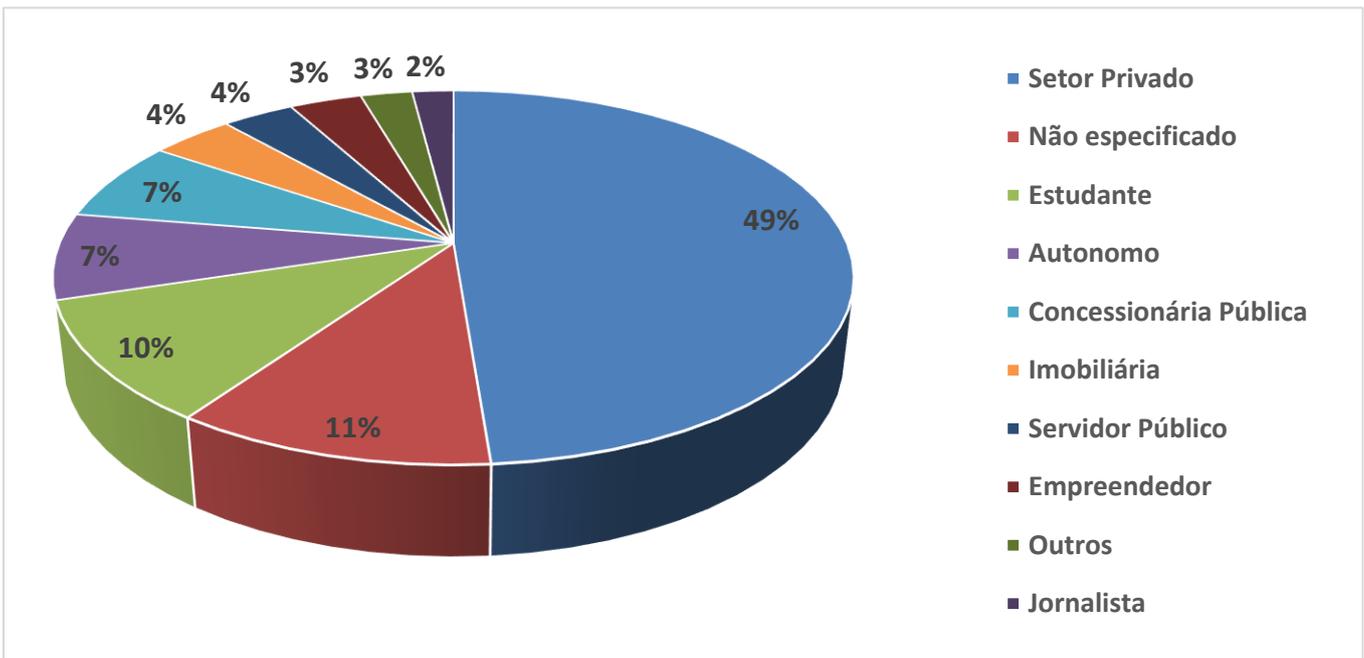




**COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR**



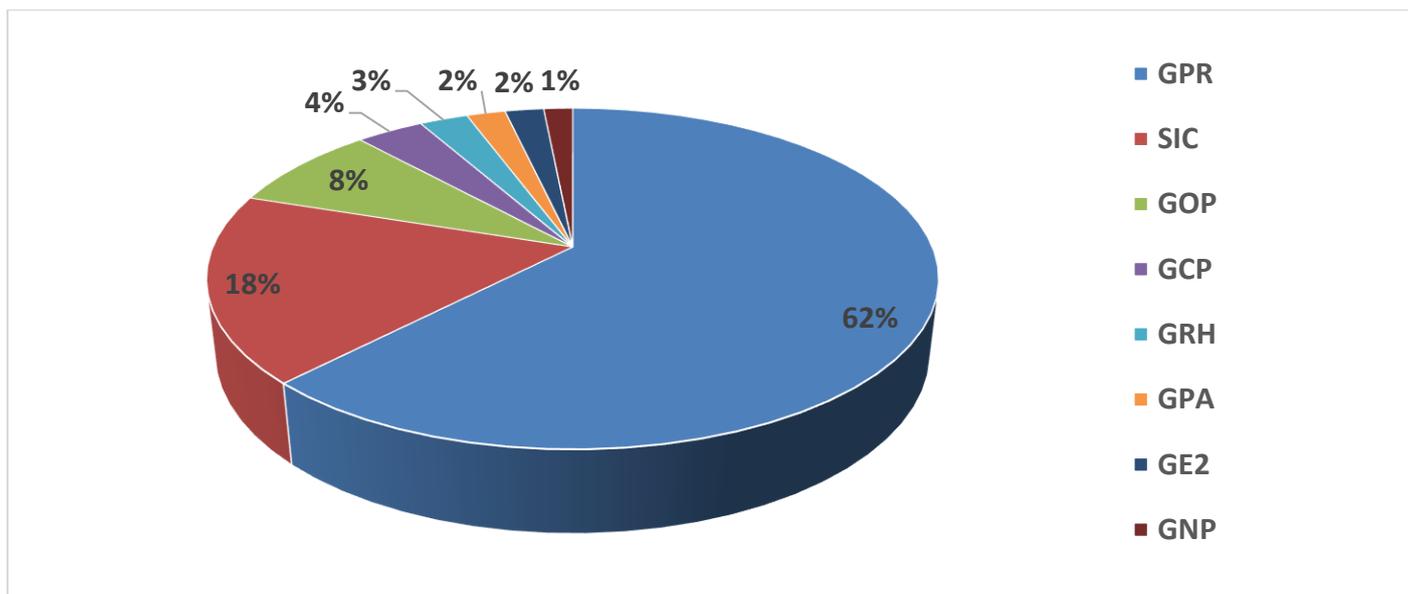
**PERFIL DOS SOLICITANTES**





### GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios foram GPR, SIC, GOP, GRH, GPA, GE2 e GNP.



#### Legenda:

**GPR** – Gerência de Projetos

**SIC** – Serviço de Informações ao Cidadão

**GOP** – Gerência de Operações

**GCP** – Gerência de Contratações e Compras

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

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

**GNP** – Gerência de Negócios Patrimoniais e Inovação



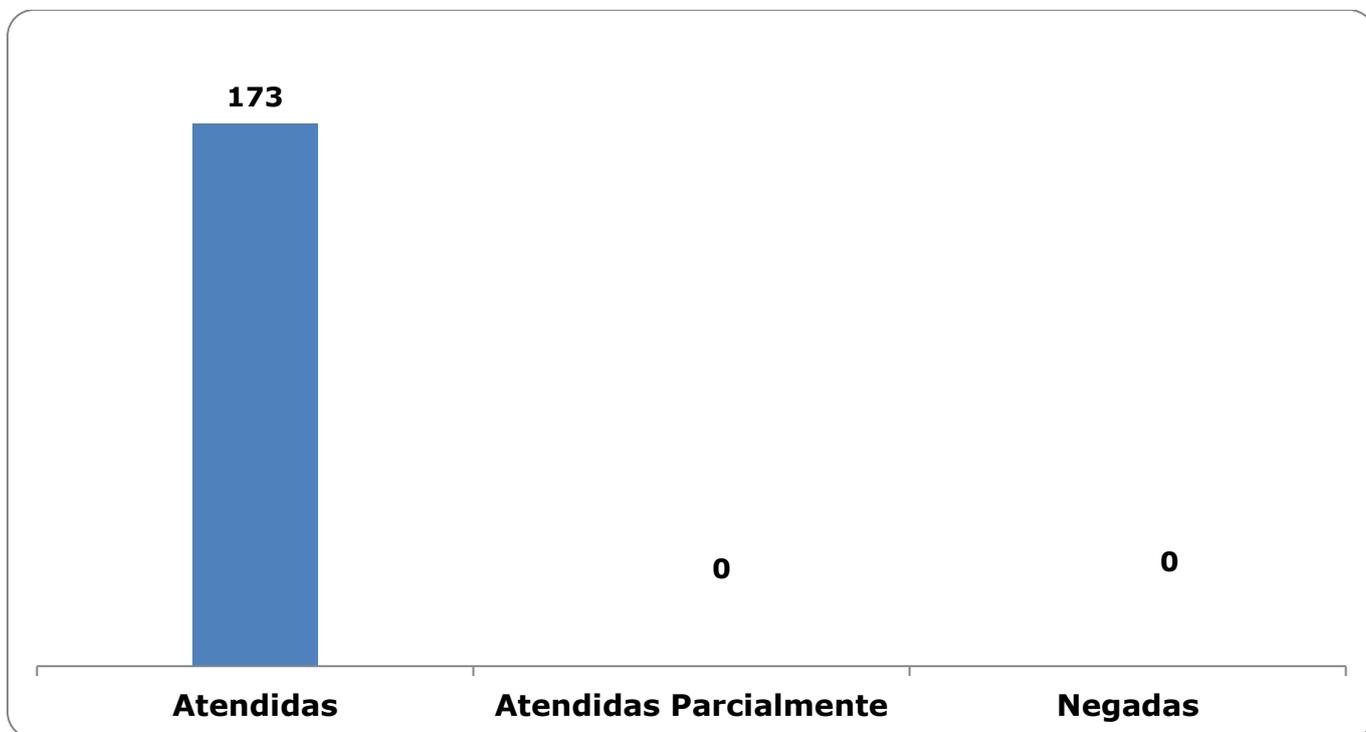
**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>146</b>
Desapropriações	59
Obras	86
Projetos Civis	1
<b>Operação</b>	<b>13</b>
Ocorrências	4
Procedimento Operacional	6
Relatórios Operacionais	3
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>11</b>
Apoio a estudantes	11
<b>Recursos Humanos</b>	<b>10</b>
Concursos	1
Negociações Sindicais	1
Quadro de Empregados	3
Salários de Funcionários	4
Terceirizados	1
<b>Administração/Institucional</b>	<b>5</b>
Contratos	5
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>5</b>
Mapa Rede Futura	4
Pesquisa Origem/Destino	1
<b>Fale Conosco</b>	<b>1</b>
Operação	1
<b>Financeiro</b>	<b>1</b>
Negócios	1
<b>Outros</b>	<b>1</b>
	1
<b>Outros órgãos/Empresas</b>	<b>1</b>
	1
<b>Processos</b>	<b>1</b>
Licitatórios	1
<b>Total Geral</b>	<b>201</b>

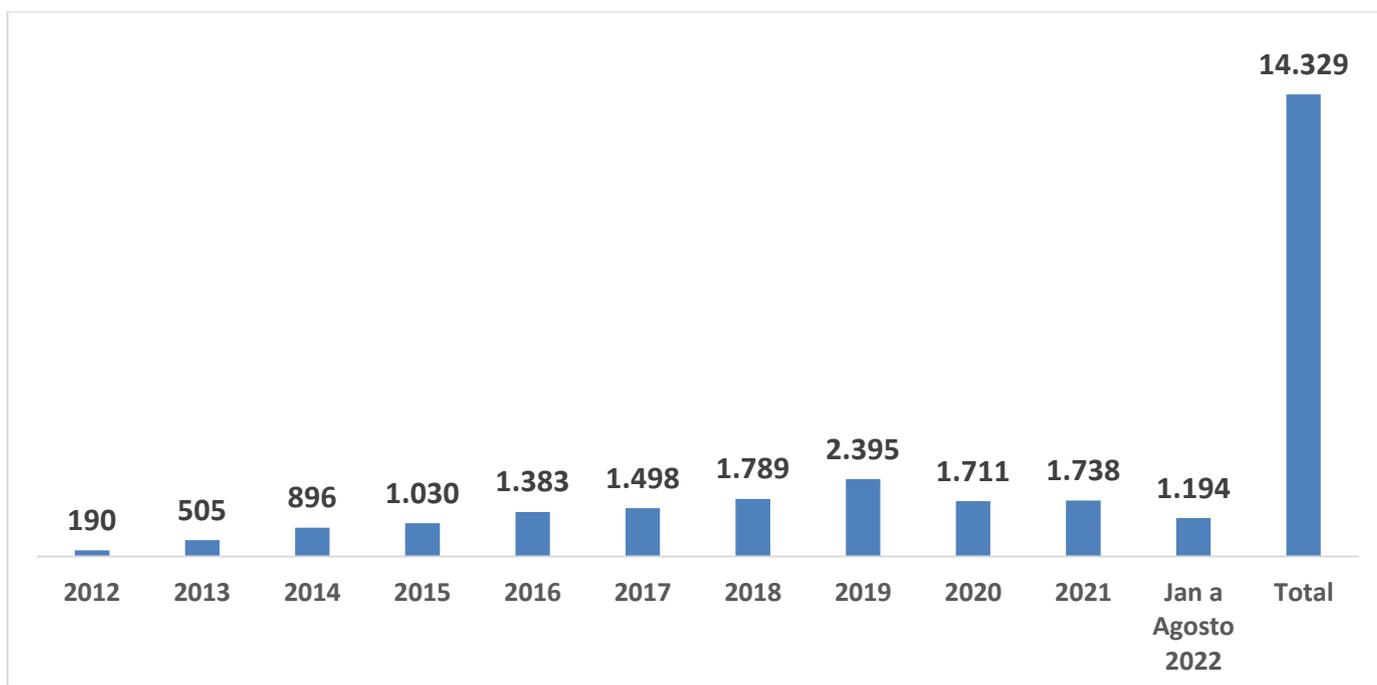




### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



### HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





### TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



**11,6**  
**dias**

#### Prazos Legais

---

20 dias

Prazo Total até 30  
dias

---

+10 dias - prorrogação

---



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

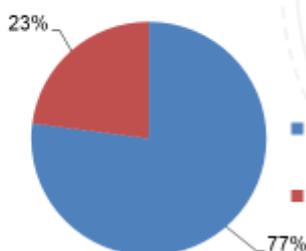
Durante o mês de **Agosto**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.283** visitas, com uma média de **106** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **13.636** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **19/08/2022**, com **158** visitantes.

Relatório Analytics

**Análise Geral**

Agosto/2022

Usuários	2.641
Visualizações de Páginas	13.636
Duração Média por Sessão	00:03:36
Média de Páginas por Sessão	3,15



■ New Visitor

■ Returning Visitor

2.307

686

Elaborado por: GTI/TES/CSS





## Origem: Países

■ Brasil	2.445
■ EUA	119
■ Argentina	12
■ Indefinido	10
■ Reino Unido	8

## Origem: Estados

■ São Paulo	2.048
■ Ceará	81
■ Rio de Janeiro	60
■ Minas Gerais	45
■ Distrito Federal	40





### PÁGINAS MAIS VISITADAS



Elaborado por: GTI/TEC/CSS

