

NOVEMBRO/2022



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC





RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – NOVEMBRO/2022

INTRODUÇÃO

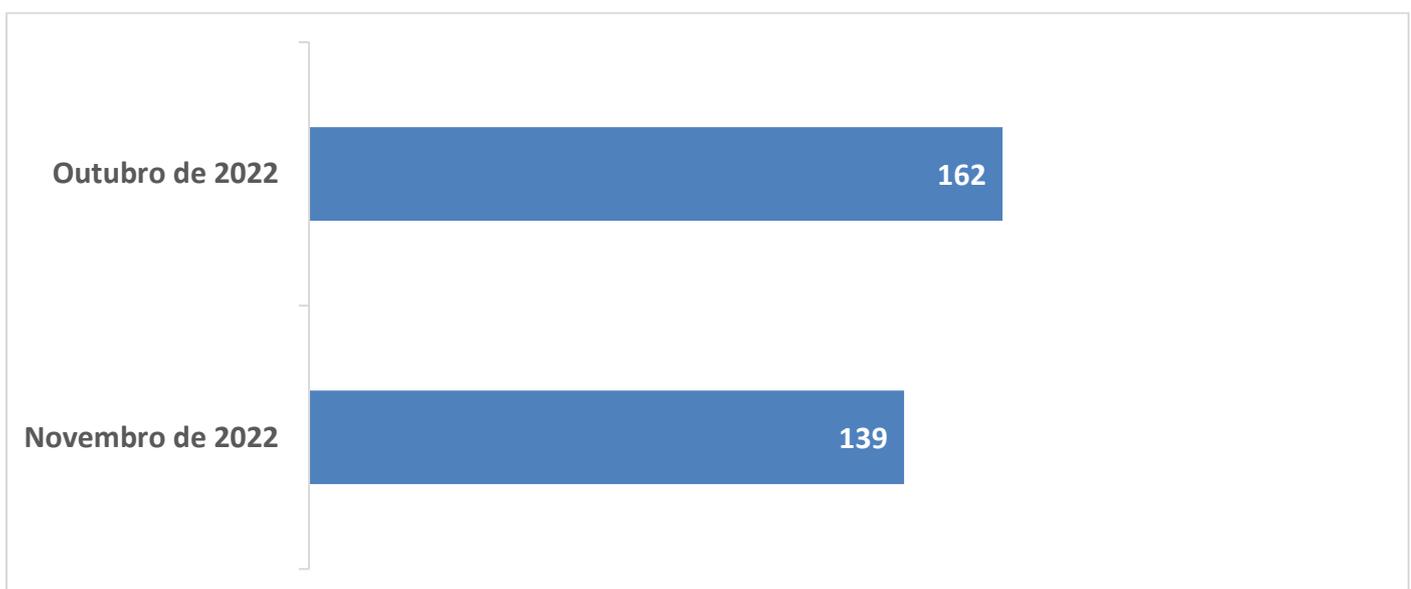
No mês de **novembro**, o SIC realizou **139 atendimentos** com **9 Recursos**, sendo que **16 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

NOVEMBRO/2022	QUANTIDADE
Atendimentos	139
Recursos	9

TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

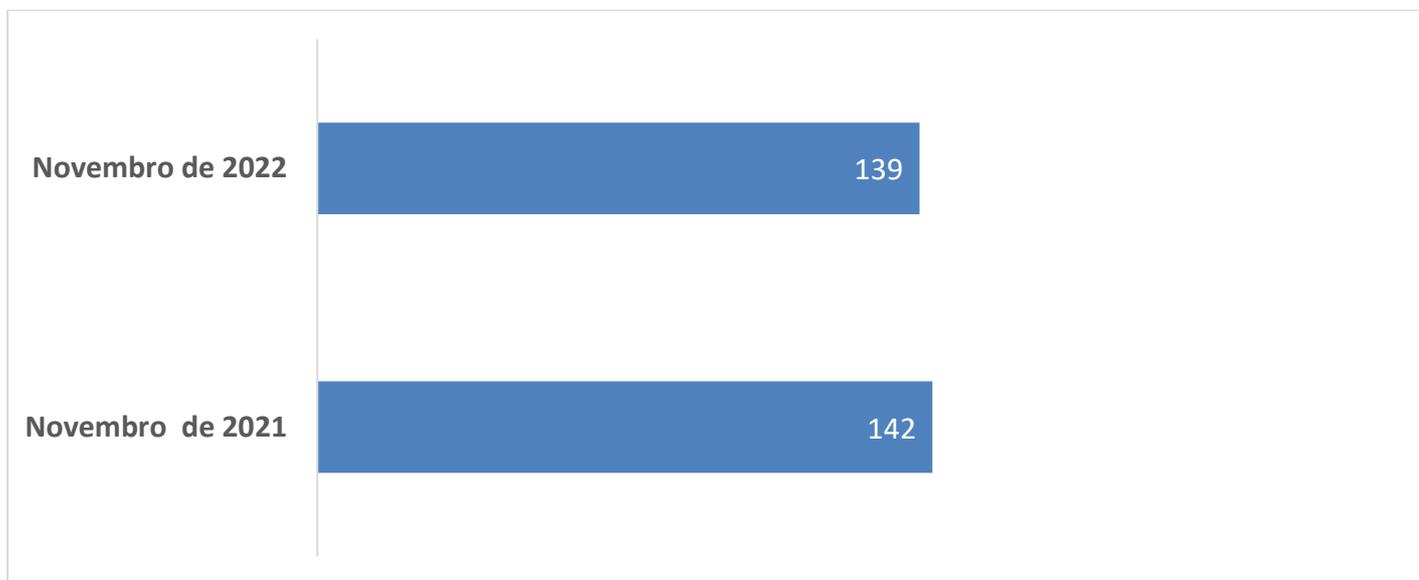
- 4 Recursos de "Primeira Instância"
- 5 Recursos de "Segunda Instância"

DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

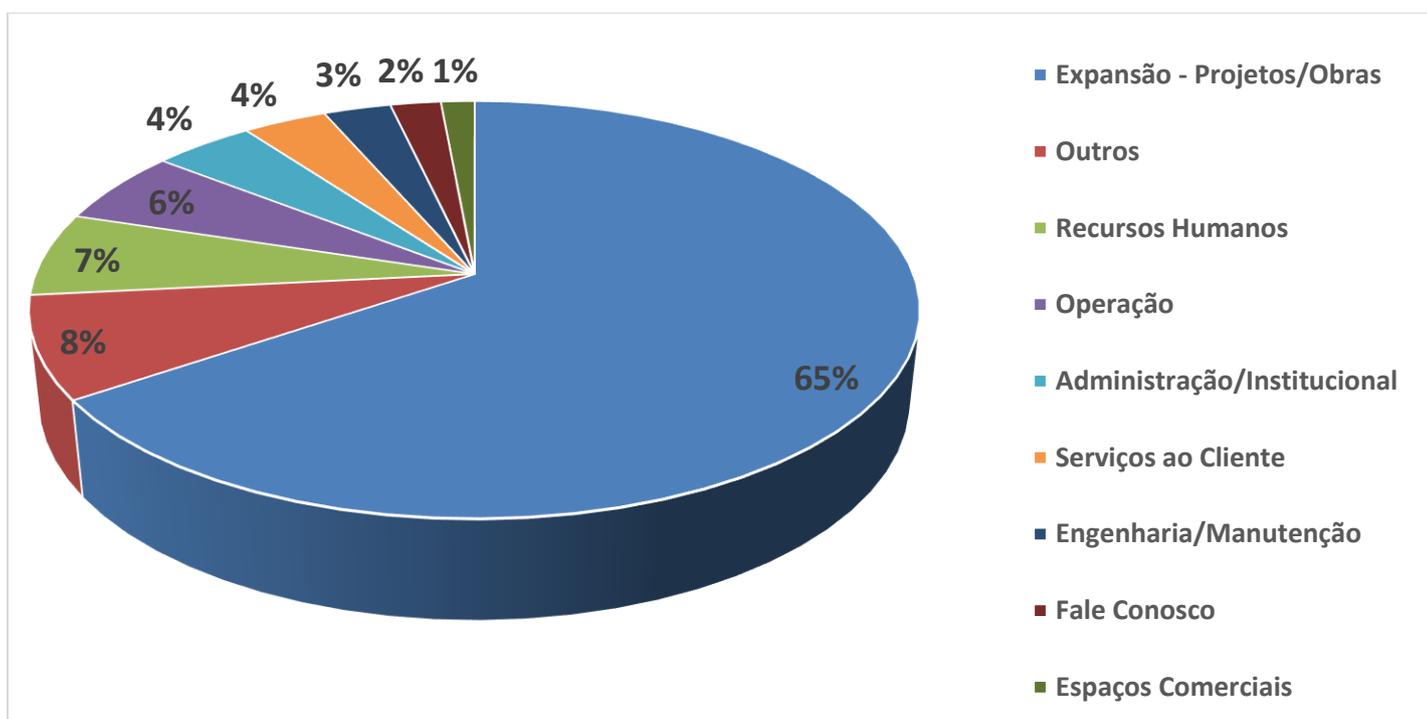




DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

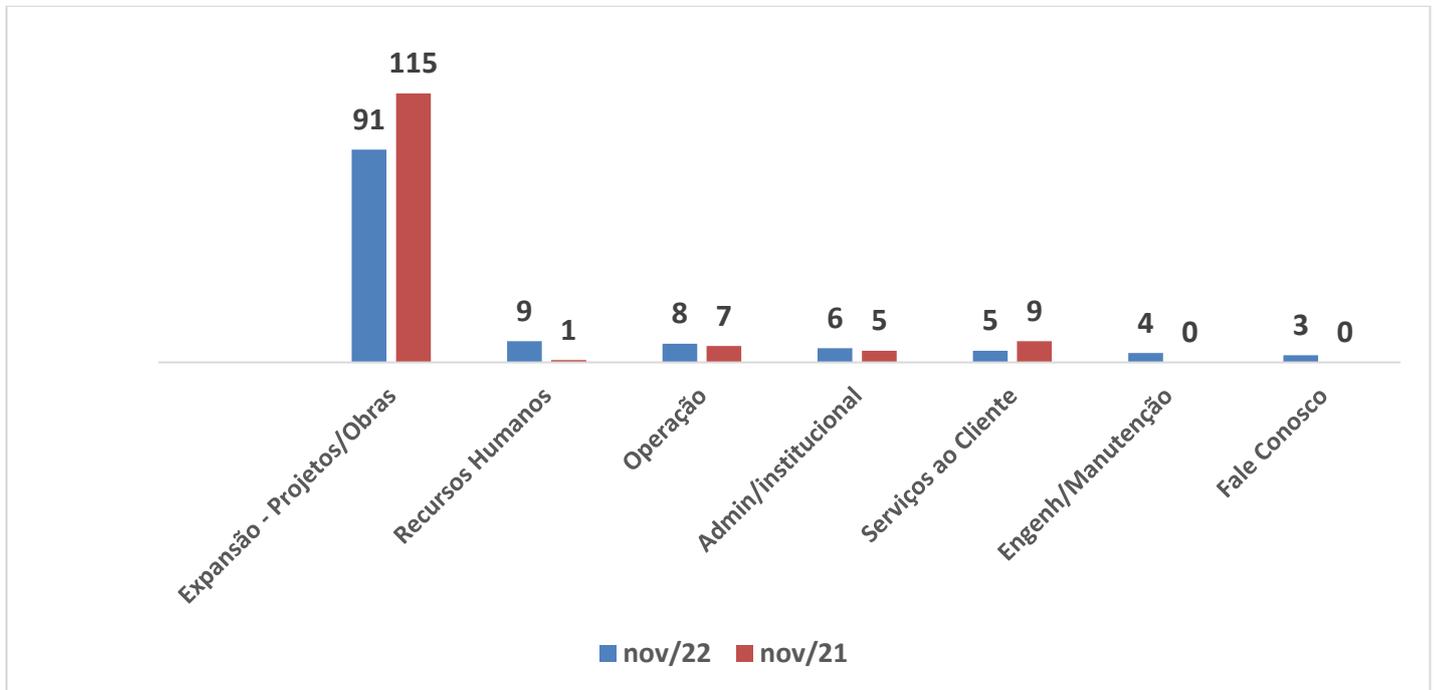


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

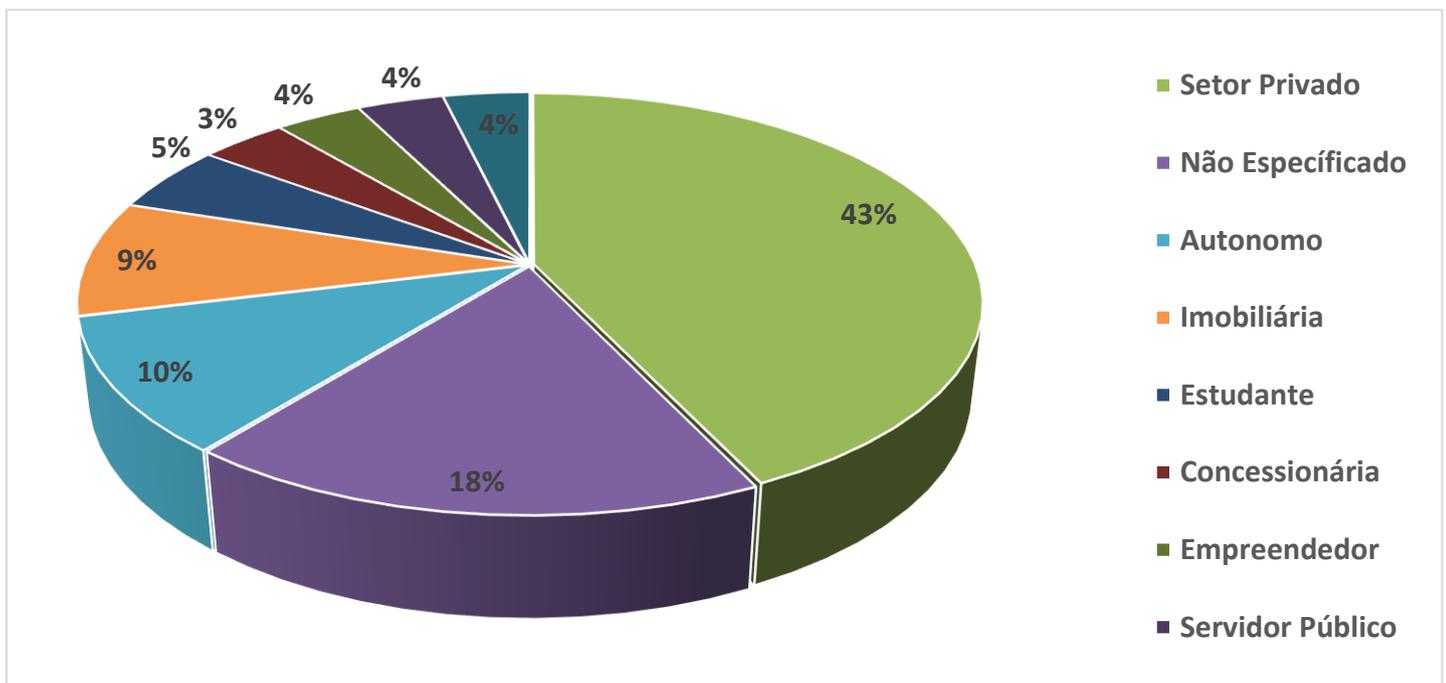




COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



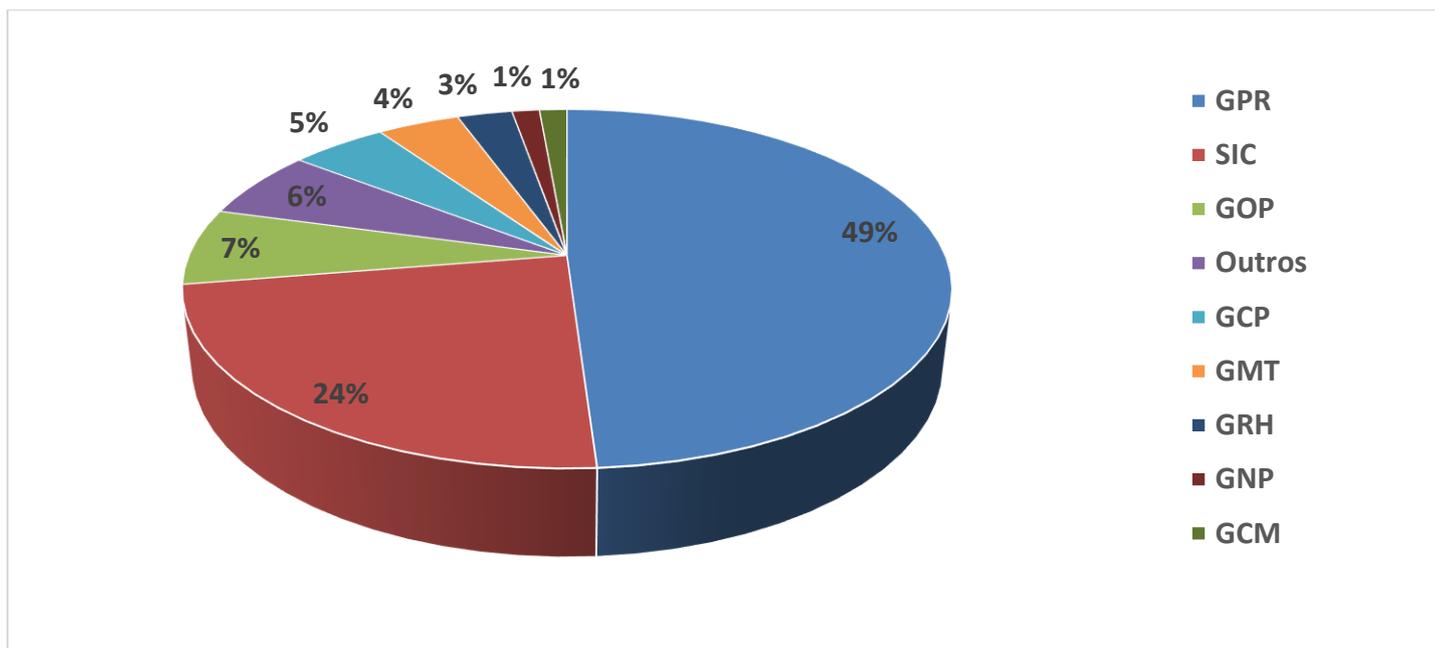
PERFIL DOS SOLICITANTES





GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios foram GPR, SIC, GOP, GCP, GMT e GRH.



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

GOP – Gerência de Operações

GCP – Gerência de Contratações e Compras

GMT – Gerência de Manutenção

GRH – Gerência de Recursos Humanos

GNP – Gerência de Negócios Patrimoniais e Inovação

GCM – Gerência de Comunicação e Marketing



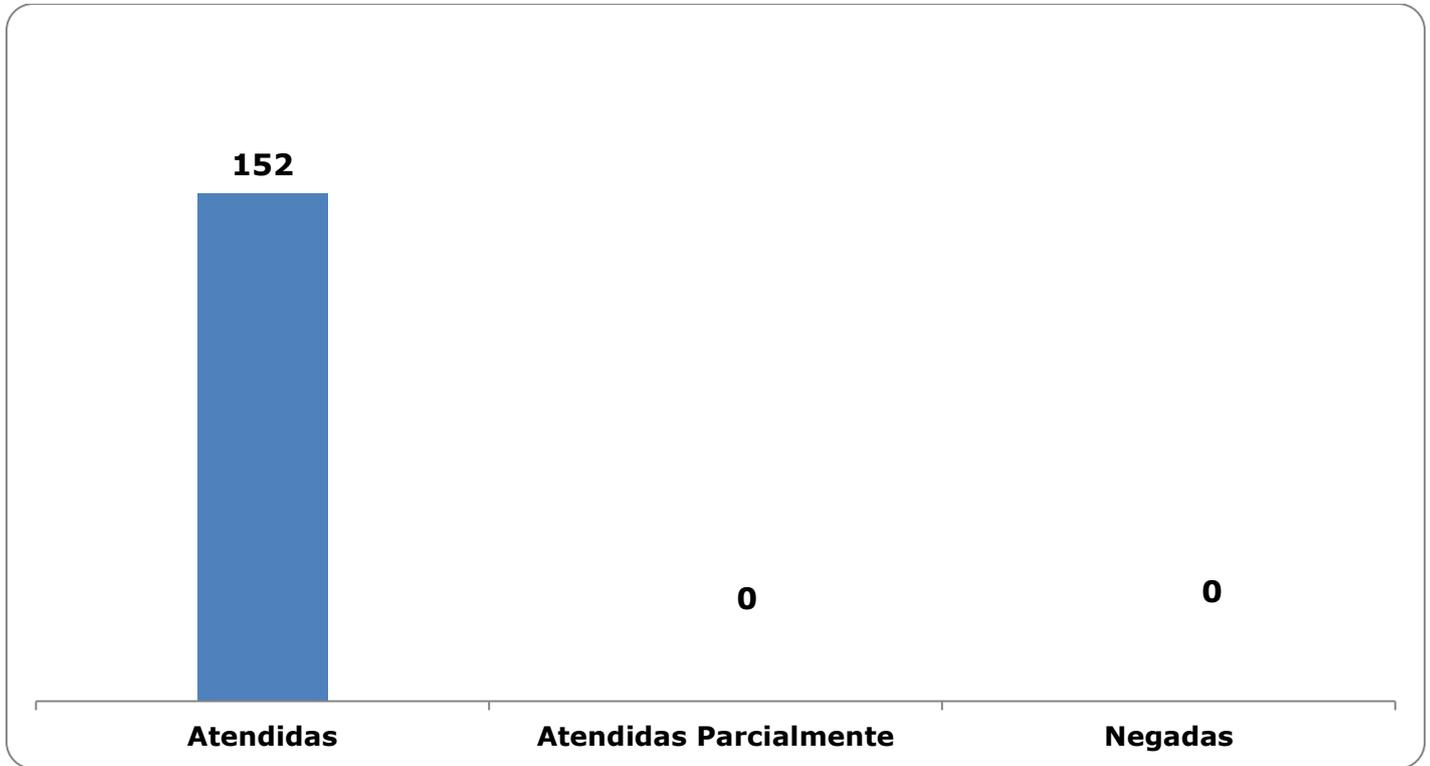
**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

Expansão - Projetos/Obras	91
Desapropriações	27
Obras	64
Recursos Humanos	9
Concursos	3
Normas internas	1
Plano de Carreira	1
Quadro de Empregados	1
Salários de Funcionários	3
Operação	8
Ocorrências	1
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Procedimento Operacional	1
Relatórios Operacionais	5
Administração/Institucional	6
Contratos	6
Serviços ao Cliente	5
Apoio a estudantes	5
Engenharia/Manutenção	4
Obras de Manutenção	1
Outros	2
Via Permanente	1
Fale Conosco	3
Operação	3
Espaços Comerciais	2
Outros	2
Expansão - Diversos	2
Cronograma/Prazos	1
Licenciamento Ambiental	1
Expansão - Planejamento	2
Estudos/Relatórios	1
Mapa Rede Futura	1
Outros	2
	2
Processos	1
Administrativos	1
Questões relacionadas à COVID-19	1
Uso de máscaras	1
Bilhetagem	1
Tipos de Bilhetes	1
Financeiro	1
Negócios	1
Site do Metrô	1
Expansão	1
Total Geral	139

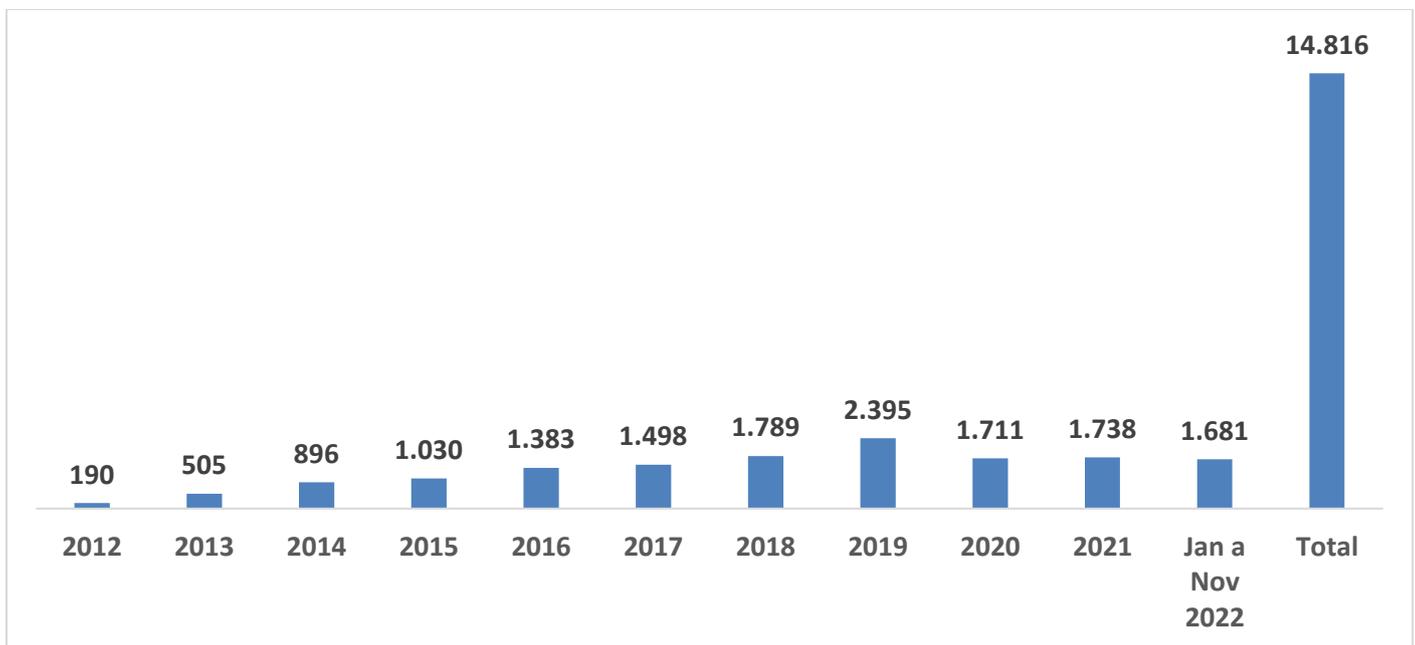




SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



14,5
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação





RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – NOVEMBRO/2022

INTRODUÇÃO

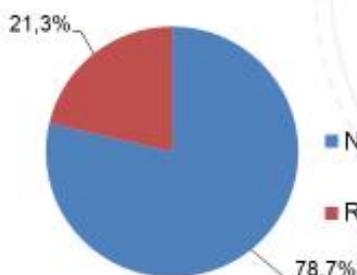
Durante o mês de **novembro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.904** visitas, com uma média de **163** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **22.085** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **08/11/2022**, com **290** visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

Novembro/2022

Usuários	3.928
Visualizações de Páginas	22.085
Duração Média por Sessão	00:03:17
Média de Páginas por Sessão	3,55



New Visitor

3.552

Returning Visitor

963

Elaborado por: GTI/TES/CSS





Origem: Países

■ Brasil	3.591
■ EUA	240
■ Argentina	27
■ Indefinido	18
■ Alemanha	12

Origem: Estados

■ São Paulo	3.017
■ Ceará	189
■ Minas Gerais	79
■ Rio de Janeiro	68
■ Distrito Federal	36





PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

Páginas mais visitadas

Novembro/2022

home

Visualizações: 2.064
Tempo Médio: 00:00:32



demanda

Visualizações: 1035
Tempo Médio: 00:01:58

decreto-de-utilidade-pública-da-linha-2-verde-trecho-guarulhos-e-plantas-das-áreas

Visualizações: 1261
Tempo Médio: 00:03:52



desapropriações-33

Visualizações: 946
Tempo Médio: 00:00:38

relatório-de-expansão-obras-e-modernização

Visualizações: 1100
Tempo Médio: 00:02:59



Elaborado por: GTI/TEC/CSS

