

DEZEMBRO/2022



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC







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

### INTRODUÇÃO

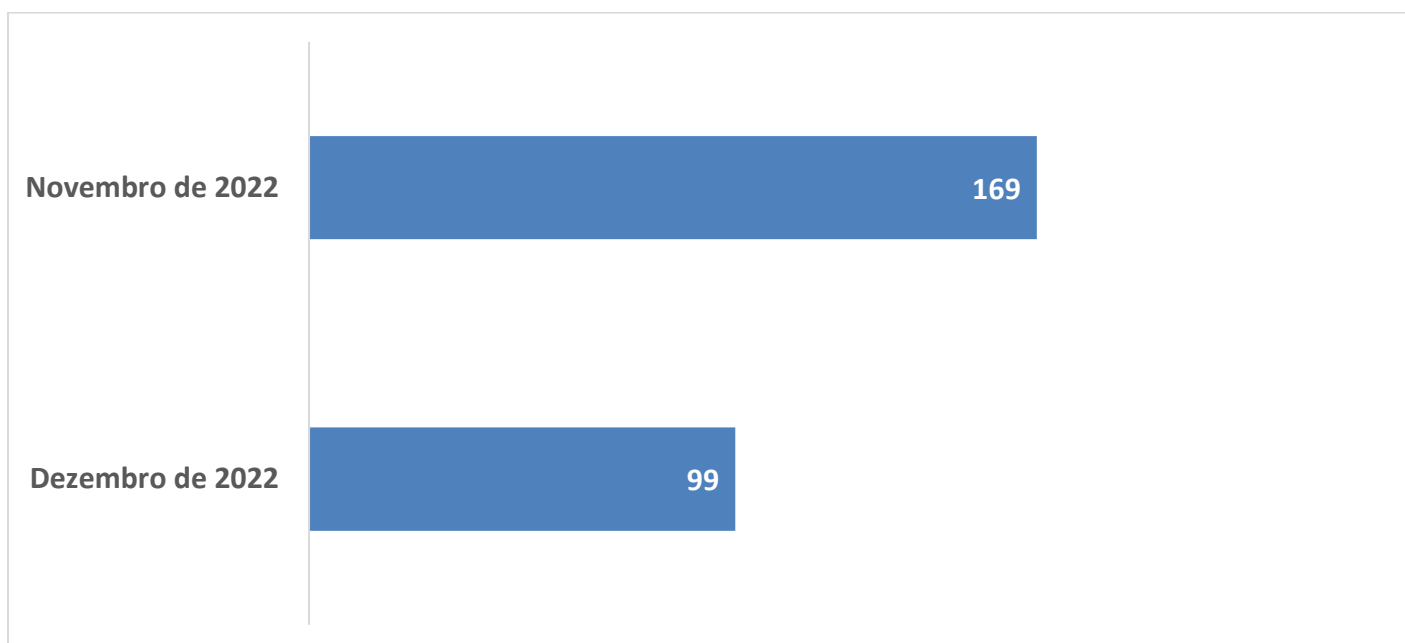
No mês de **dezembro**, o SIC realizou **99 atendimentos** com **7 Recursos**, sendo que **11 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

DEZEMBRO/2022	QUANTIDADE
<b>Atendimentos</b>	<b>99</b>
<b>Recursos</b>	<b>07</b>

### TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

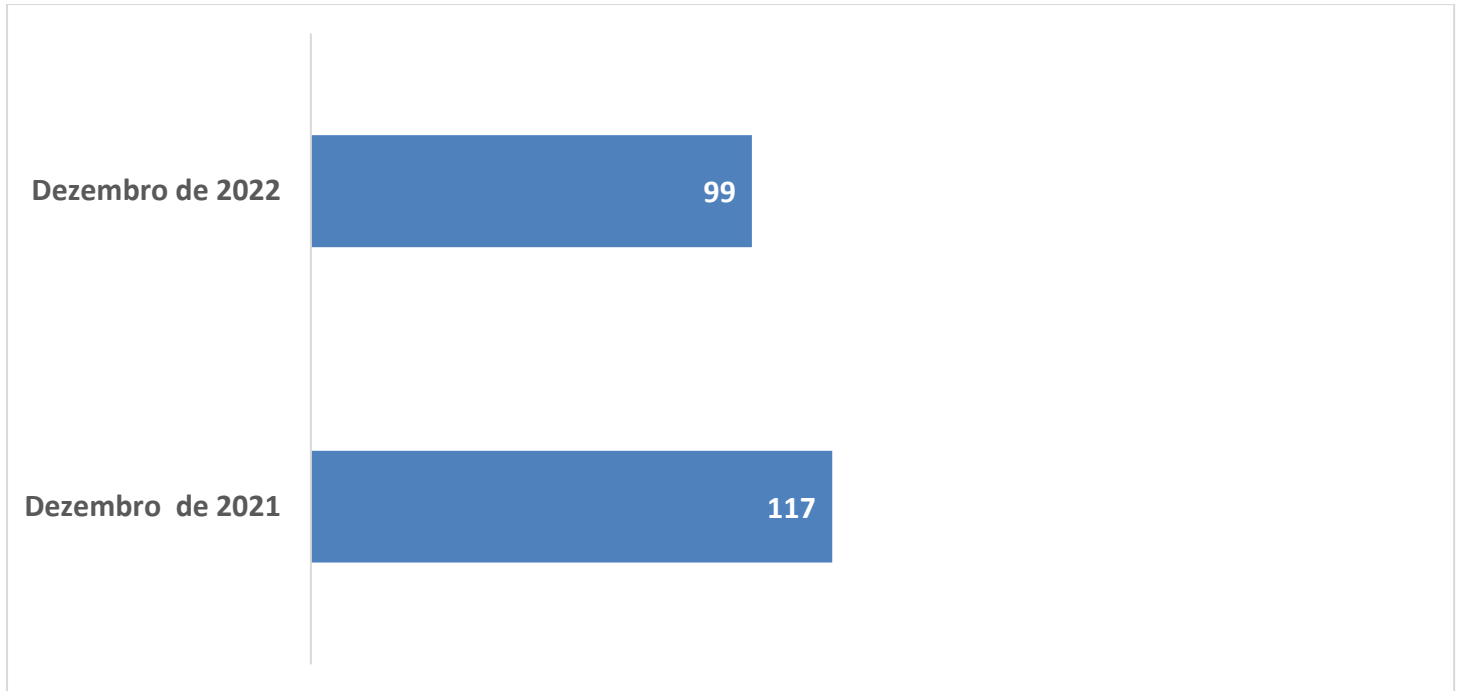
- 1 Recursos de "Primeira Instância"
- 1 Recursos de "Segunda Instância"
- 5 Recursos de "Terceira Instância"

### DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

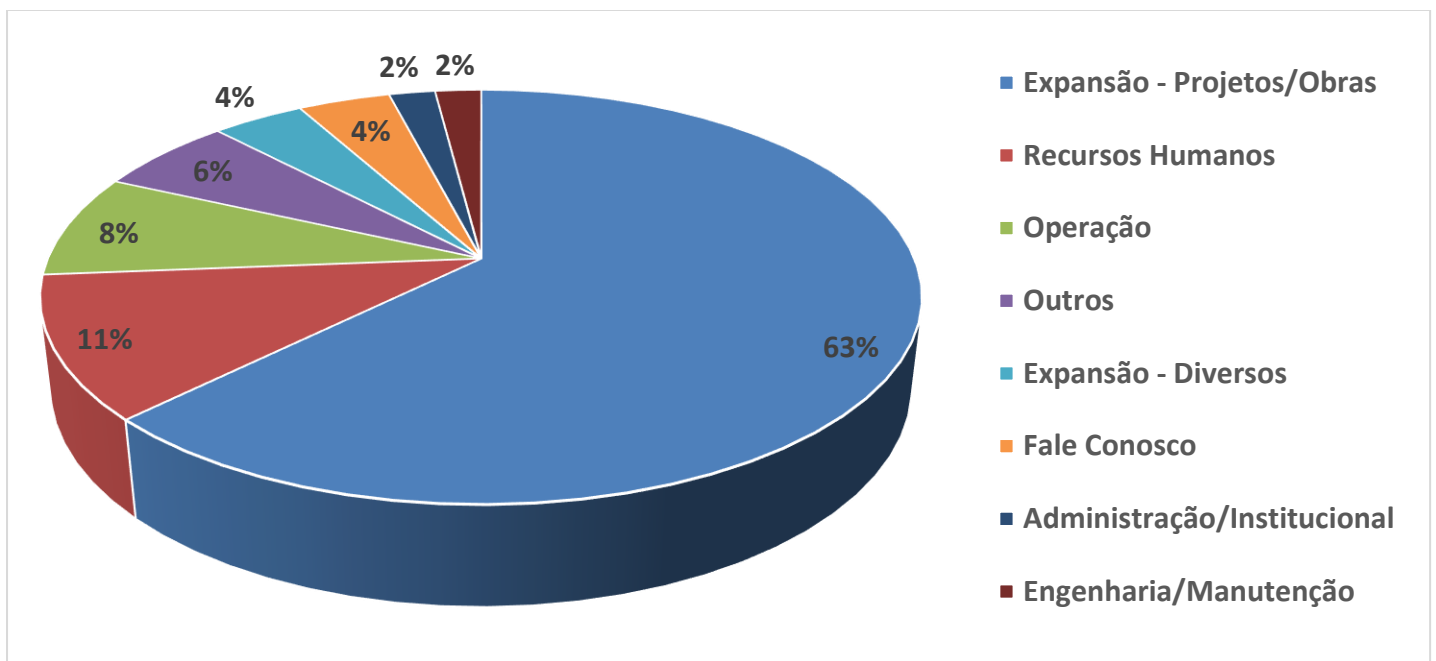




### DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

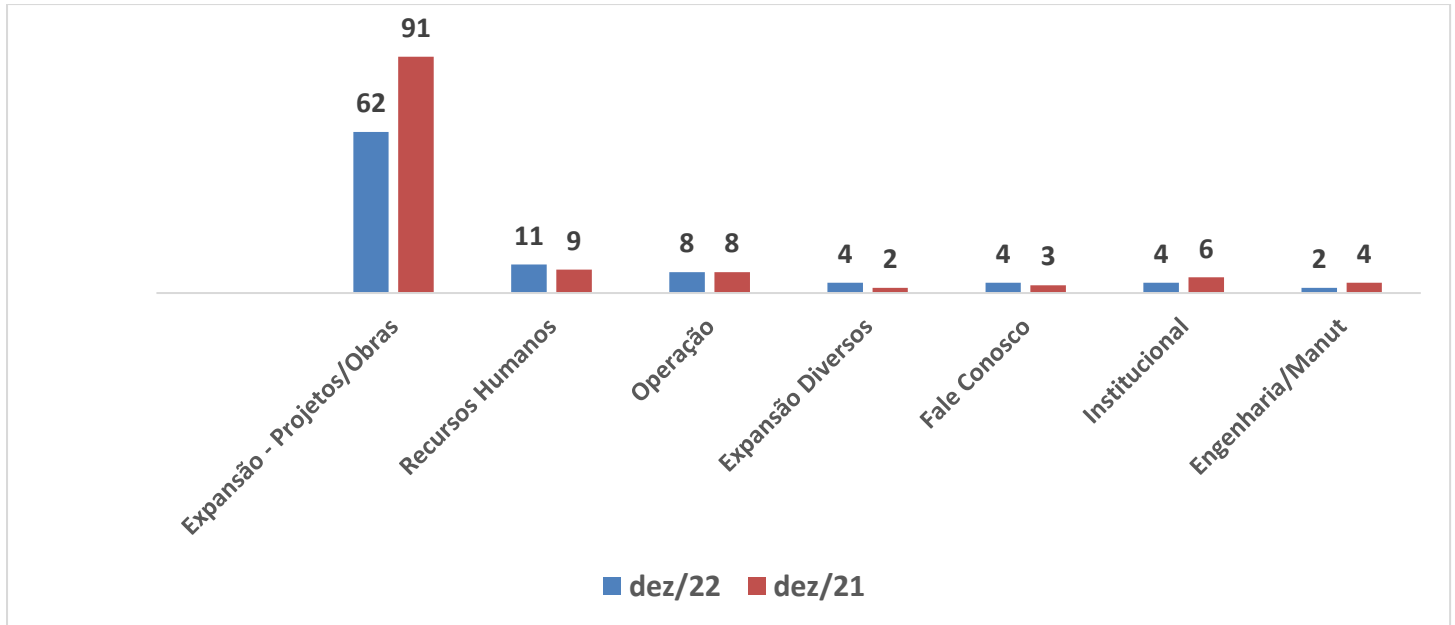


### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

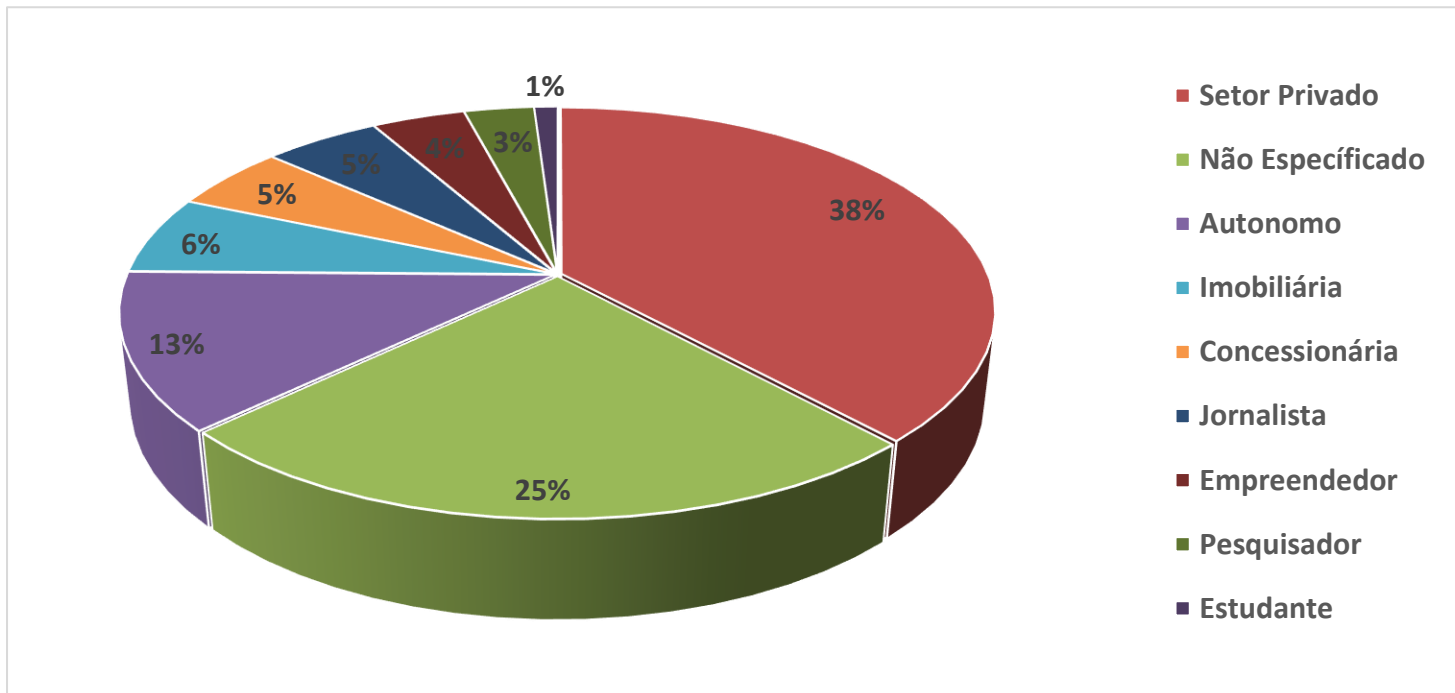




### COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



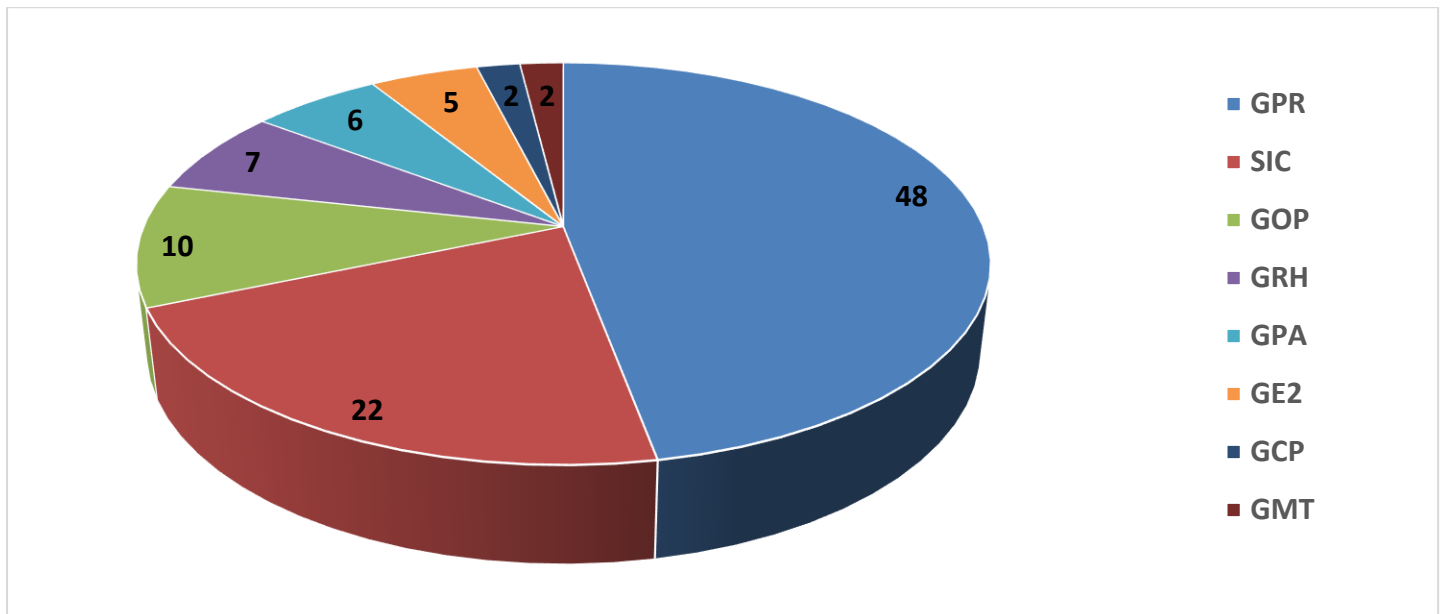
### PERFIL DOS SOLICITANTES





## GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios foram GPR, SIC, GOP, GRH, GPA, GE2, GCP e GMT



### 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 Meio Ambiente

**GE2** – Gerencia de Empreendimentos da Linha 2-Verde

**GCP** – Gerência de Contratações e Compras

**GMT** – Gerência de Manutenção



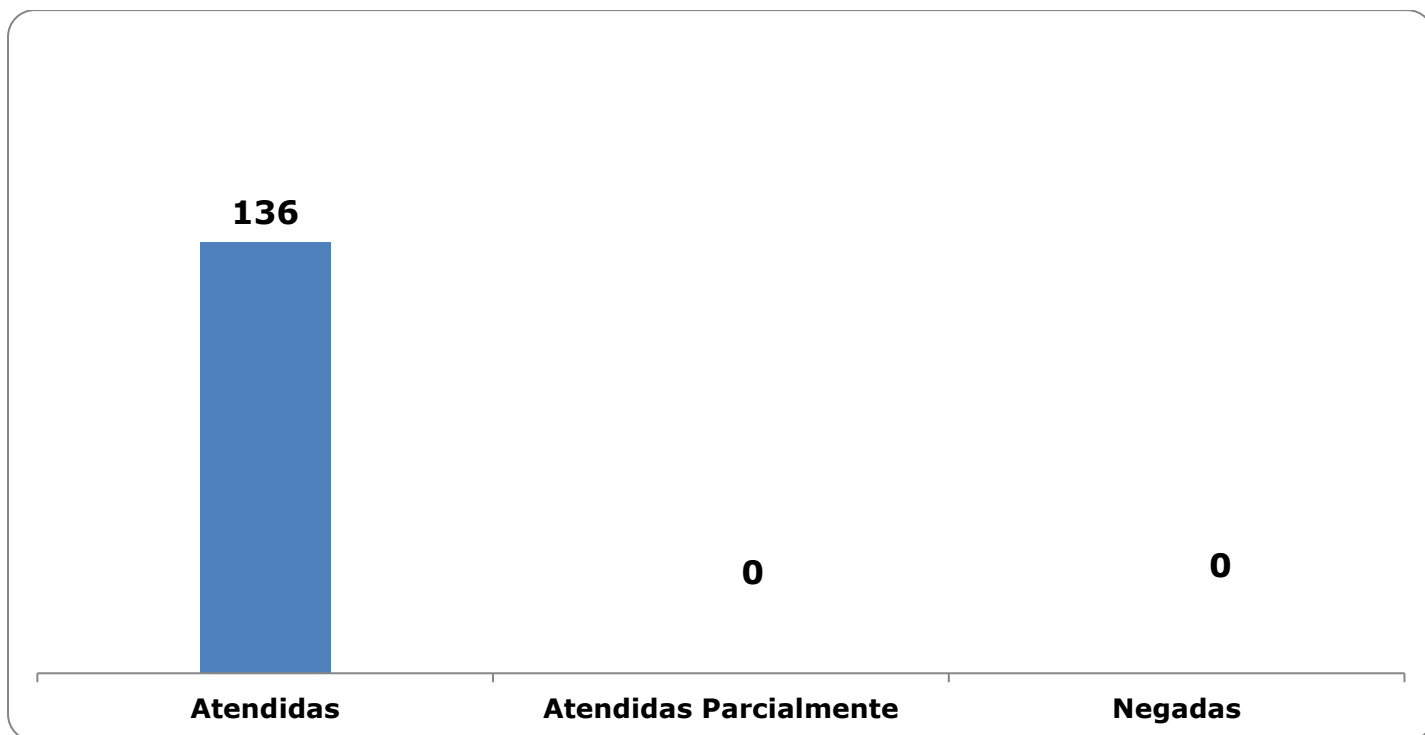
**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>62</b>
Desapropriações	25
Obras	37
<b>Recursos Humanos</b>	<b>11</b>
Concursos	2
Normas internas	1
Plano de Carreira	3
Quadro de Empregados	2
Salários de Funcionários	3
<b>Operação</b>	<b>8</b>
Ocorrências	2
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Procedimento Operacional	2
Relatórios Operacionais	3
<b>Fale Conosco</b>	<b>4</b>
Operação	4
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>4</b>
Licenciamento Ambiental	3
Outros	1
<b>Administração/Institucional</b>	<b>2</b>
Contratos	2
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>2</b>
Equipamentos	1
Outros	1
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>1</b>
Outros	1
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>1</b>
Mapa Rede Futura	1
<b>Financeiro</b>	<b>1</b>
Negócios	1
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>1</b>
Apoio a estudantes	1
<b>Site do Metrô</b>	<b>1</b>
Empresa	1
<b>Visitas ao Metrô</b>	<b>1</b>
Conheça o seu Metrô	1
<b>Total Geral</b>	<b>99</b>

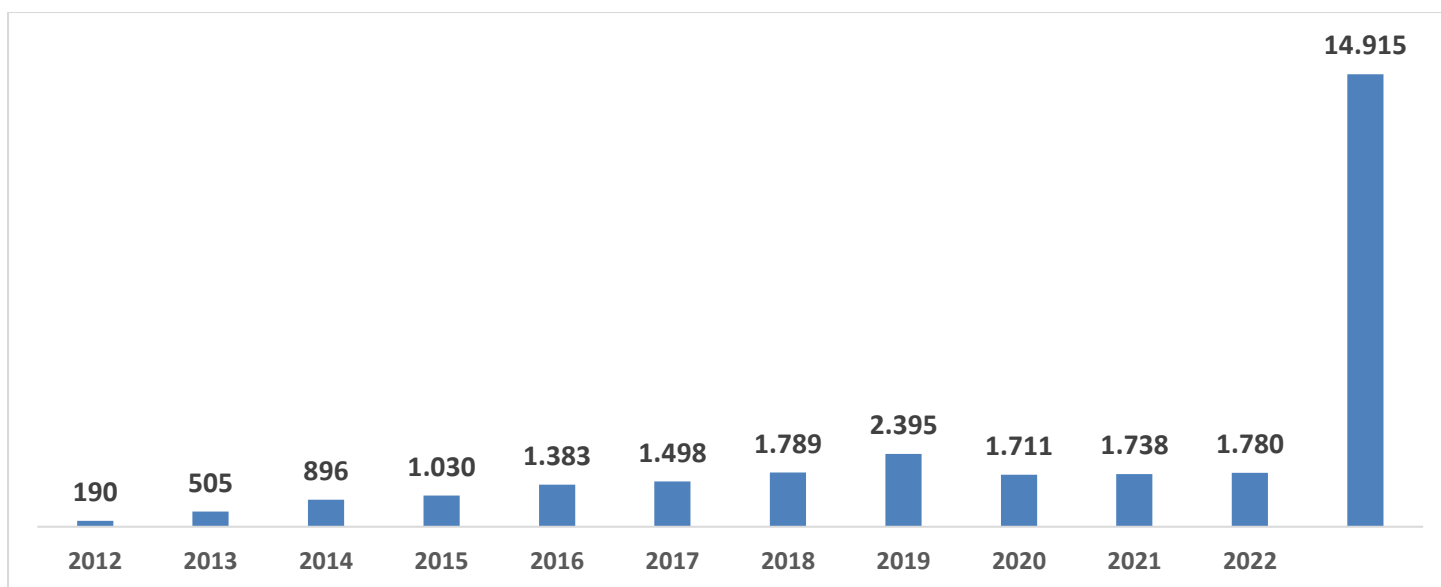




### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS

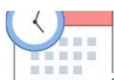


### HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





### TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



14  
dias

#### Prazos Legais

---

20 dias

Prazo Total até 30  
dias

---

+10 dias - prorrogação

---







## RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – Dezembro/2022

### INTRODUÇÃO

Durante o mês de **dezembro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.433** visitas, com uma média de **111** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **14.990** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **13/12/2022**, com **200** visitantes.

Relatório Analytics

### Análise Geral

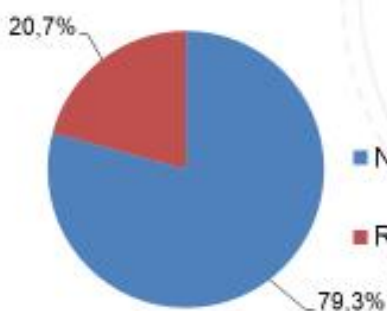
Dezembro/2022

Usuários 2.826

Visualizações de Páginas 14.990

Duração Média por Sessão 00:02:21

Média de Páginas por Sessão 1,53



■ New Visitor

■ Returning Visitor

2.476

648

Elaborado por: GTI/TE5/CSS





## Origem: Países

■ Brasil	<b>2.647</b>
■ EUA	<b>111</b>
■ Indefinido	<b>12</b>
■ Argentina	<b>10</b>
■ Portugal	<b>9</b>

## Origem: Estados

■ São Paulo	<b>2.255</b>
■ Ceará	<b>95</b>
■ Minas Gerais	<b>52</b>
■ Rio de Janeiro	<b>48</b>
■ Distrito Federal	<b>33</b>





### PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics  
**Páginas mais visitadas** Dezembro/2022



Elaborado por: GTI/TE5/CSS

