

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

**DEZEMBRO/2022**

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

**DEZEMBRO/2017**

**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 |
| Atendimentos | **99** |
| Recursos | **07** |

**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**

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

 |  |

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

**Prazos Legais**

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

**DEZEMBRO/2017**

**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.



****

****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS**

****