

FEVEREIRO/2023



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC





RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – FEVEREIRO/2023

INTRODUÇÃO

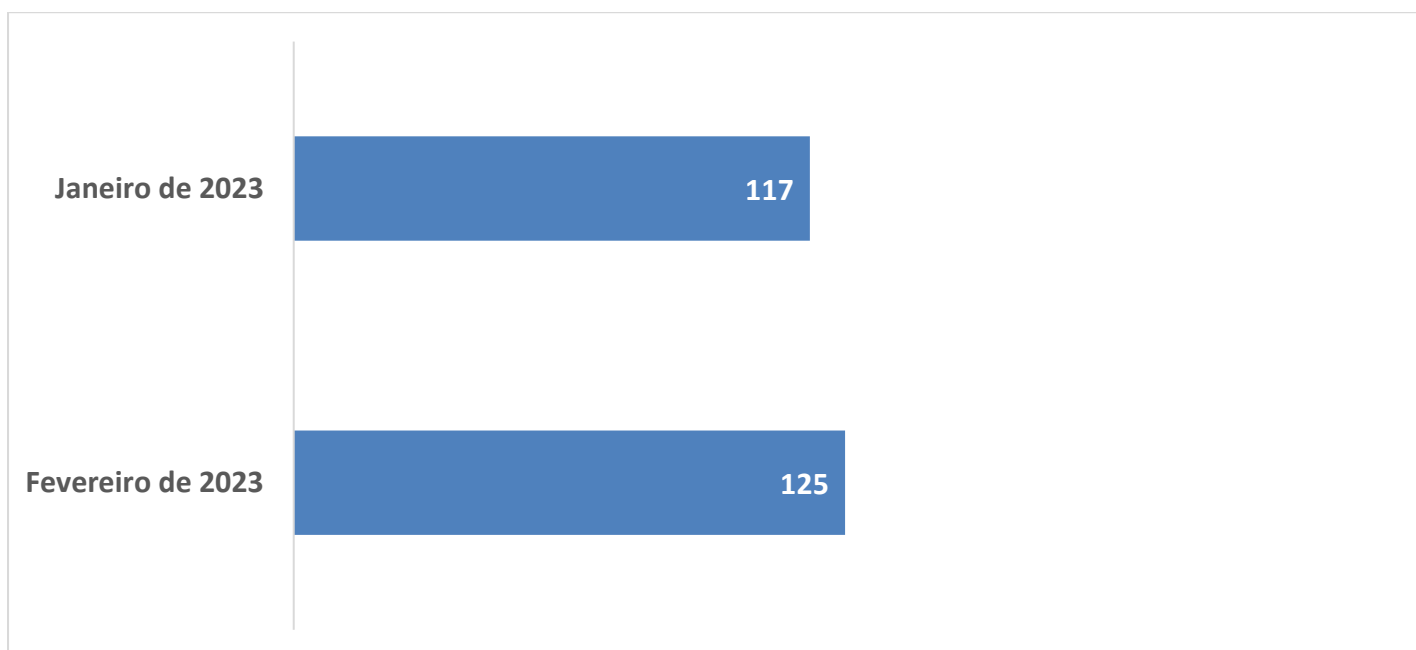
No mês de **fevereiro**, o SIC realizou **125 atendimentos** com **2 Recursos**, sendo que **12 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

| FEVEREIRO/2023 | QUANTIDADE |
|---------------------|------------|
| Atendimentos | 125 |
| Recursos | 02 |

TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

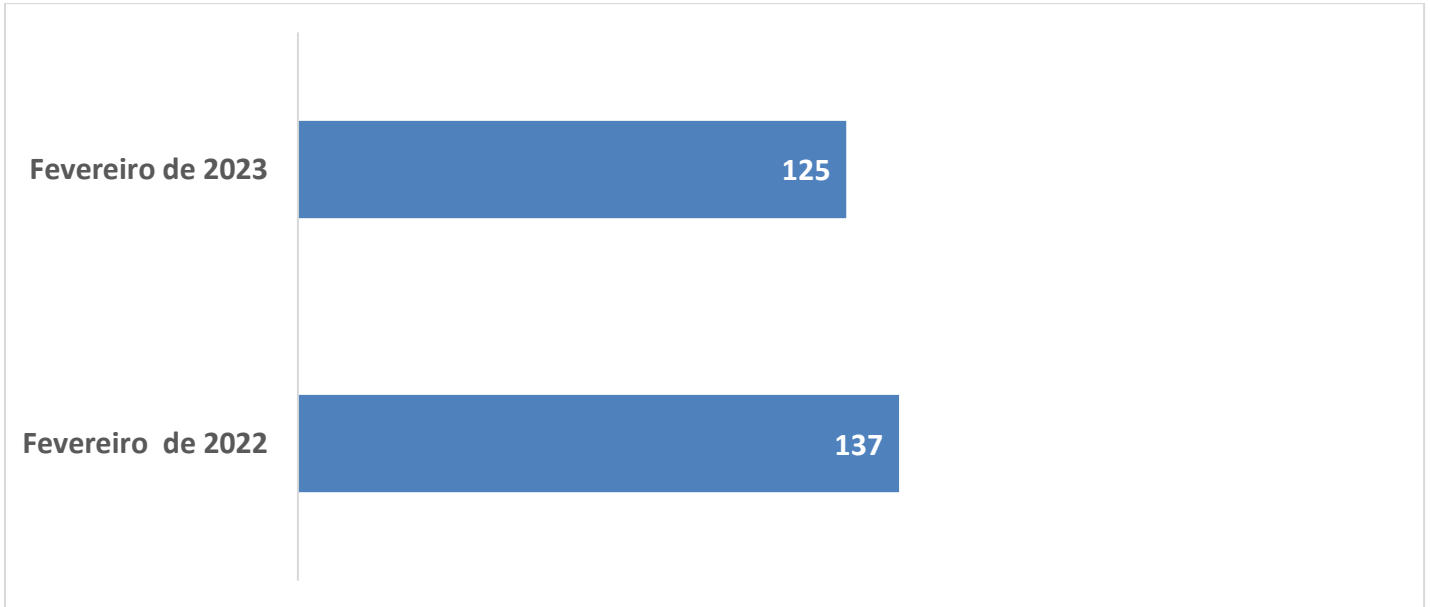
- 1 Recursos de "Primeira Instância"
- 1 Recursos de "Segunda Instância"

DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

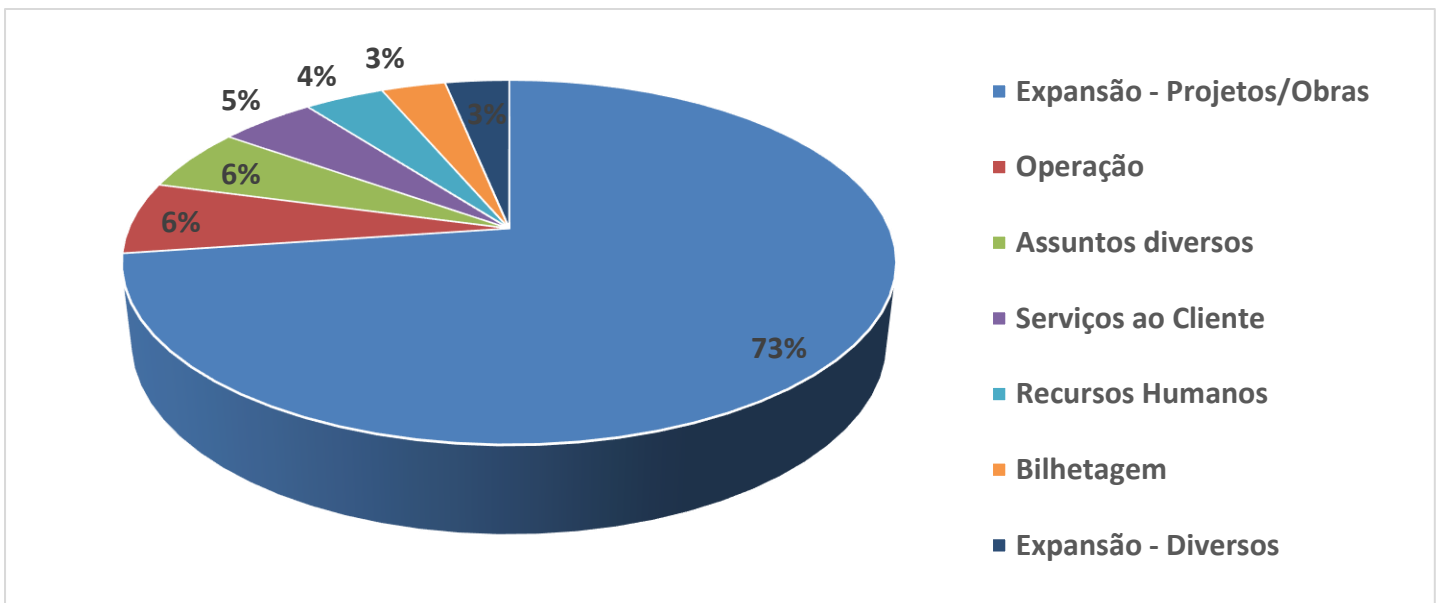




DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

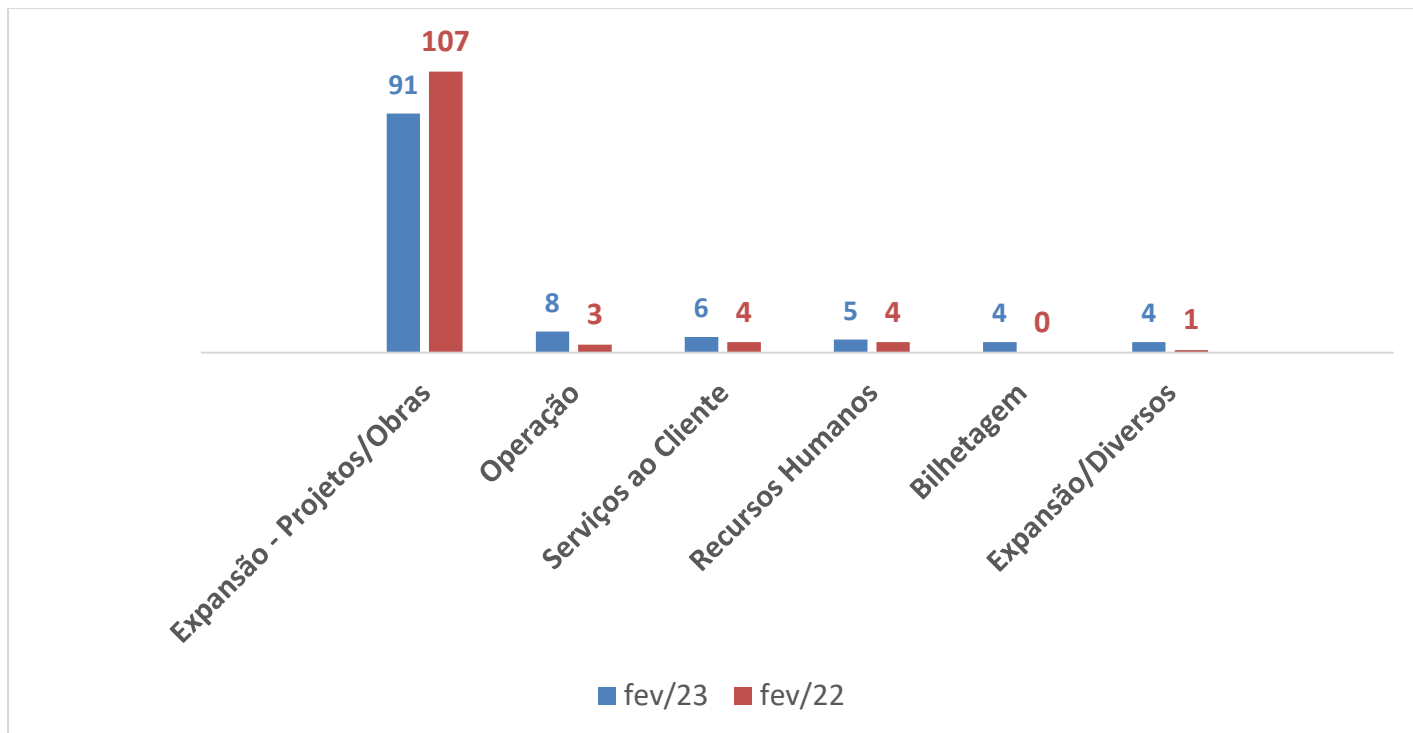


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

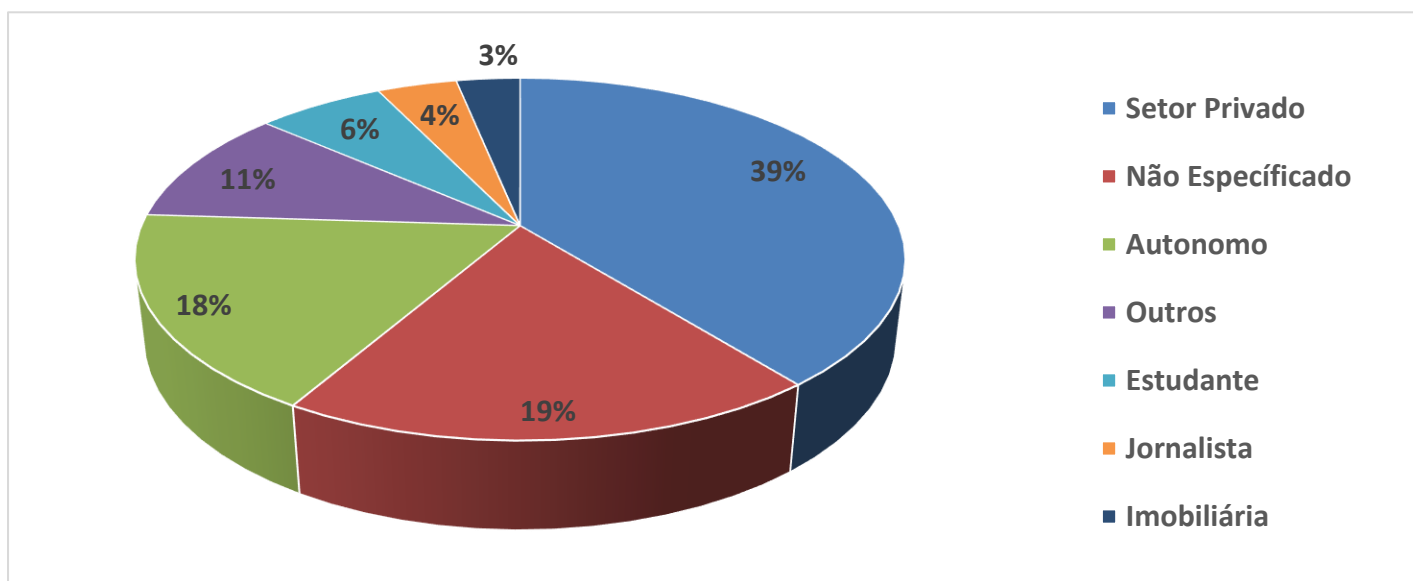




COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



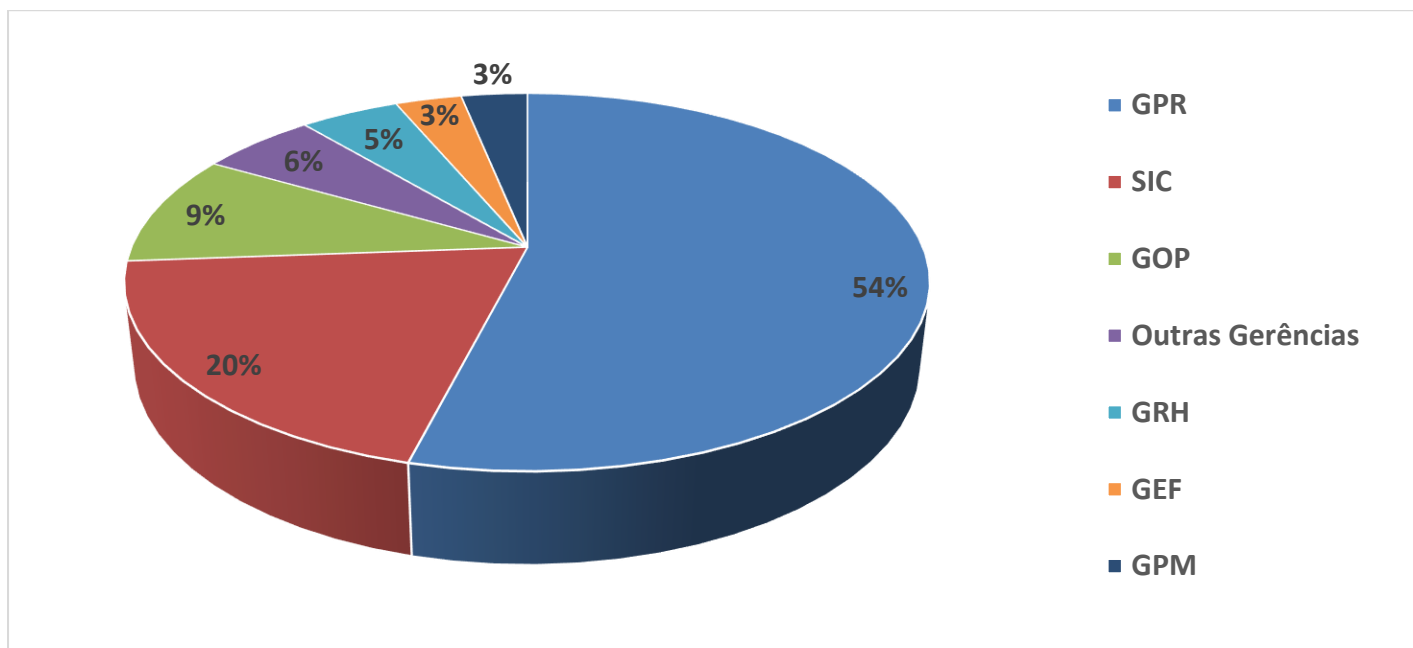
PERFIL DOS SOLICITANTES





GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios foram GPR, SIC, GOP, GRH, GEF e GPM



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

GOP – Gerência de Operações

GRH – Gerência de Recursos Humanos

GEF – Gerência de Execução Financeira

GPM – Gerência de Comunicação e Marketing





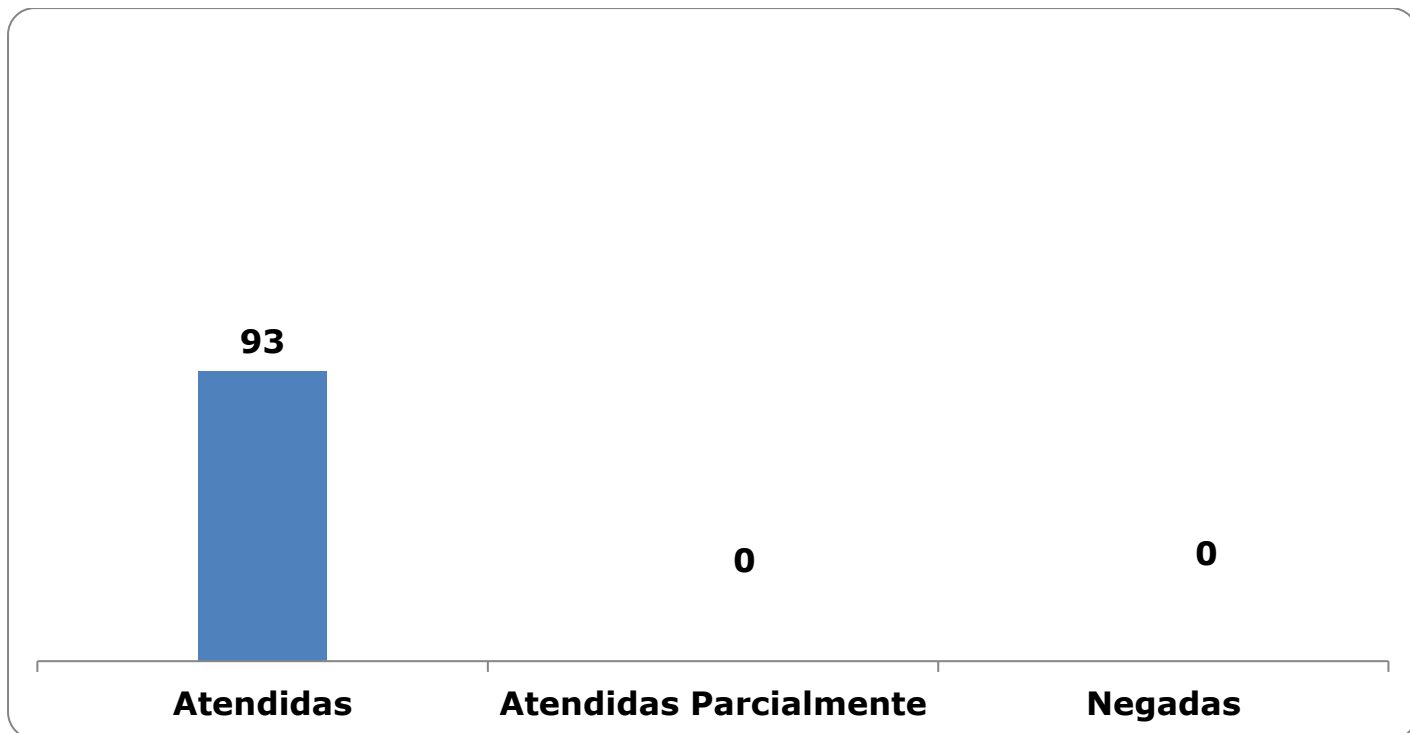
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES

| | |
|---|------------|
| Expansão - Projetos/Obras | 91 |
| Desapropriações | 35 |
| Obras | 55 |
| Projetos Cíveis | 1 |
| Operação | 8 |
| Ocorrências | 3 |
| Pesquisa de satisfação do usuário | 1 |
| Relatórios Operacionais | 4 |
| Serviços ao Cliente | 6 |
| Apoio a estudantes | 6 |
| Recursos Humanos | 5 |
| Concursos | 4 |
| Treinamento de Funcionários | 1 |
| Bilhetagem | 4 |
| Bilhetes Grátis | 3 |
| Tipos de Bilhetes | 1 |
| Expansão - Diversos | 4 |
| Cronograma/Prazos | 1 |
| Equipamentos/Sistemas | 2 |
| Novos trens | 1 |
| Expansão - Planejamento | 2 |
| Mapa Rede Futura | 2 |
| Financeiro | 1 |
| Negócios | 1 |
| Institucional | 1 |
| Estatuto Social | 1 |
| Outros | 1 |
| | 1 |
| Processos | 1 |
| Judiciais | 1 |
| Questões relacionadas à COVID-19 | 1 |
| Uso de máscaras | 1 |
| Total Geral | 125 |

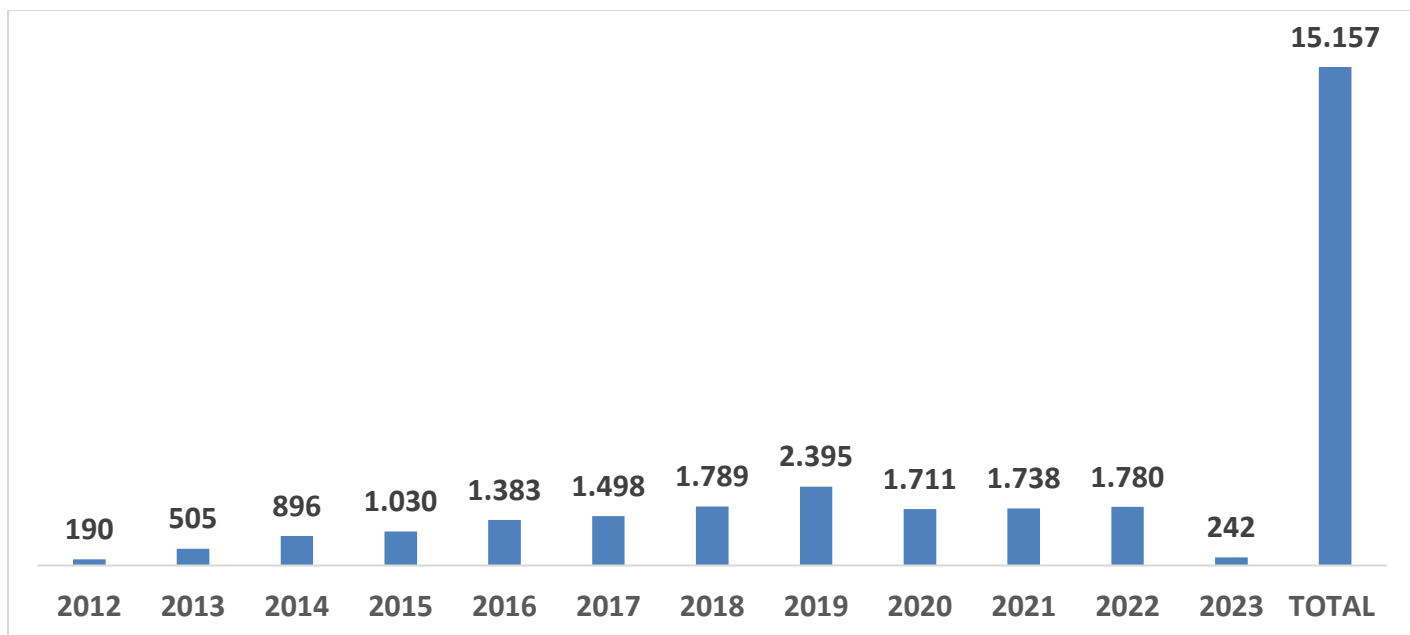




SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



12
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação





RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – fevereiro/2023

INTRODUÇÃO

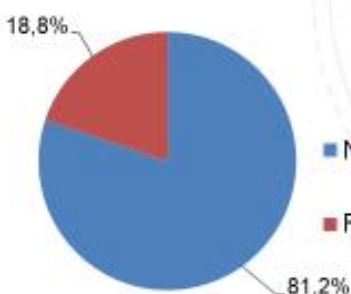
Durante o mês de **fevereiro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.961** visitas, com uma média de **141** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **15.494** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **15/02/2022**, com **231** visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

fevereiro/2023

| | |
|-----------------------------|----------|
| Usuários | 3.307 |
| Visualizações de Páginas | 15.494 |
| Duração Média por Sessão | 00:02:19 |
| Média de Páginas por Sessão | 3,20 |



| | |
|-------------------|-------|
| New Visitor | 2.792 |
| Returning Visitor | 689 |

Elaborado por: GTI/TE5/CSS





Origem: Países

| | |
|---------------|--------------|
| ■ Brasil | 3.082 |
| ■ EUA | 140 |
| ■ Indefinido | 14 |
| ■ Argentina | 11 |
| ■ Reino Unido | 10 |

Origem: Estados

| | |
|--------------------|--------------|
| ■ São Paulo | 2.543 |
| ■ Ceará | 138 |
| ■ Minas Gerais | 73 |
| ■ Rio de Janeiro | 73 |
| ■ Distrito Federal | 46 |





PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

Páginas mais visitadas

Fevereiro/2023

home

Visualizações: 1.660
Tempo Médio: 00:00:35



remuneração-mensal/
Visualizações: 653
Tempo Médio: 00:02:00

relatório-de-expansão- obras-e-modernização

Visualizações: 1.052
Tempo Médio: 00:02:30



peçoal
Visualizações: 565
Tempo Médio: 00:00:16

demanda

Visualizações: 900
Tempo Médio: 00:02:03



Elaborado por: GTI/TES/CSS

