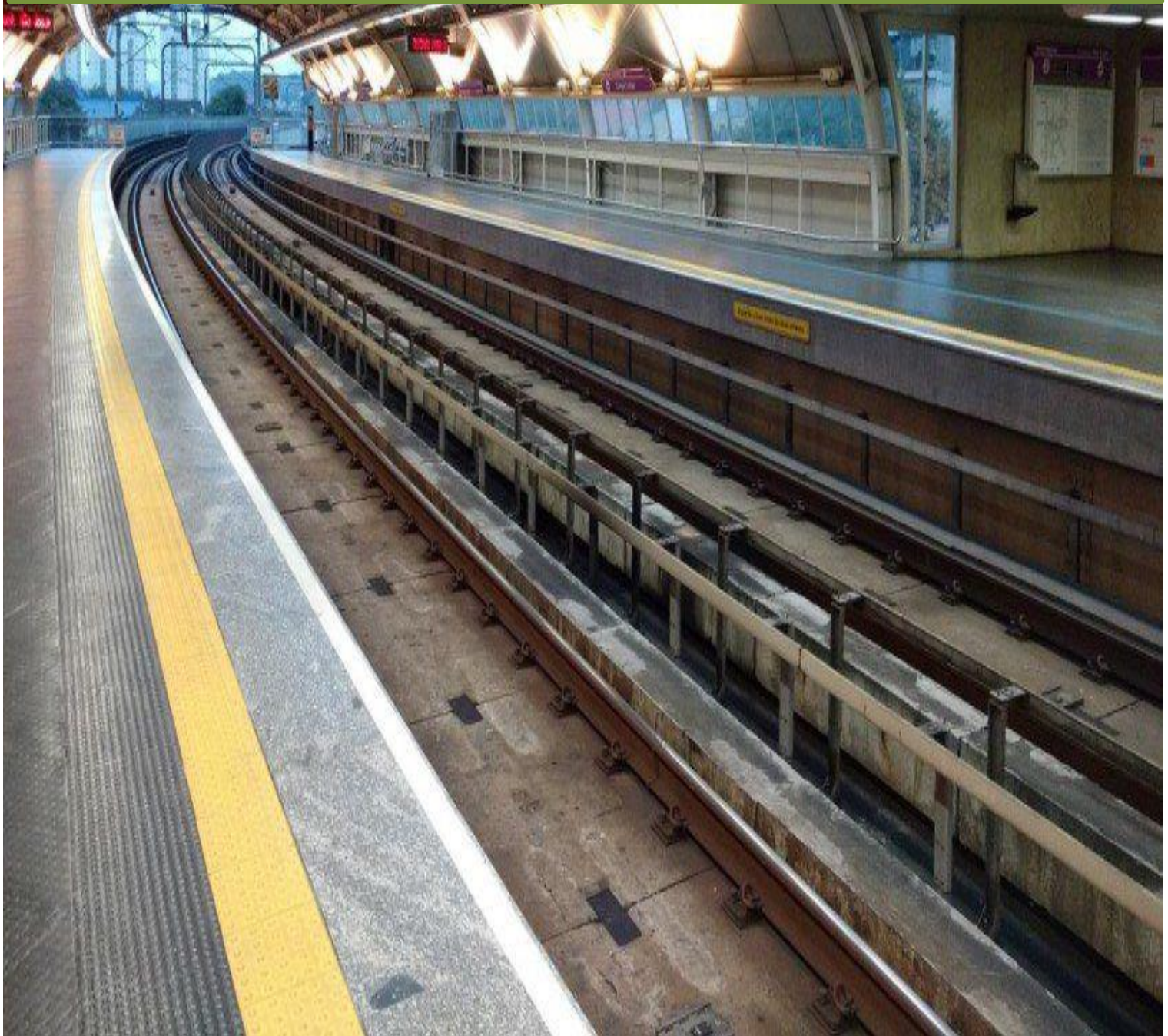


MAIO/2023

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC





RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – MAIO/2023

INTRODUÇÃO

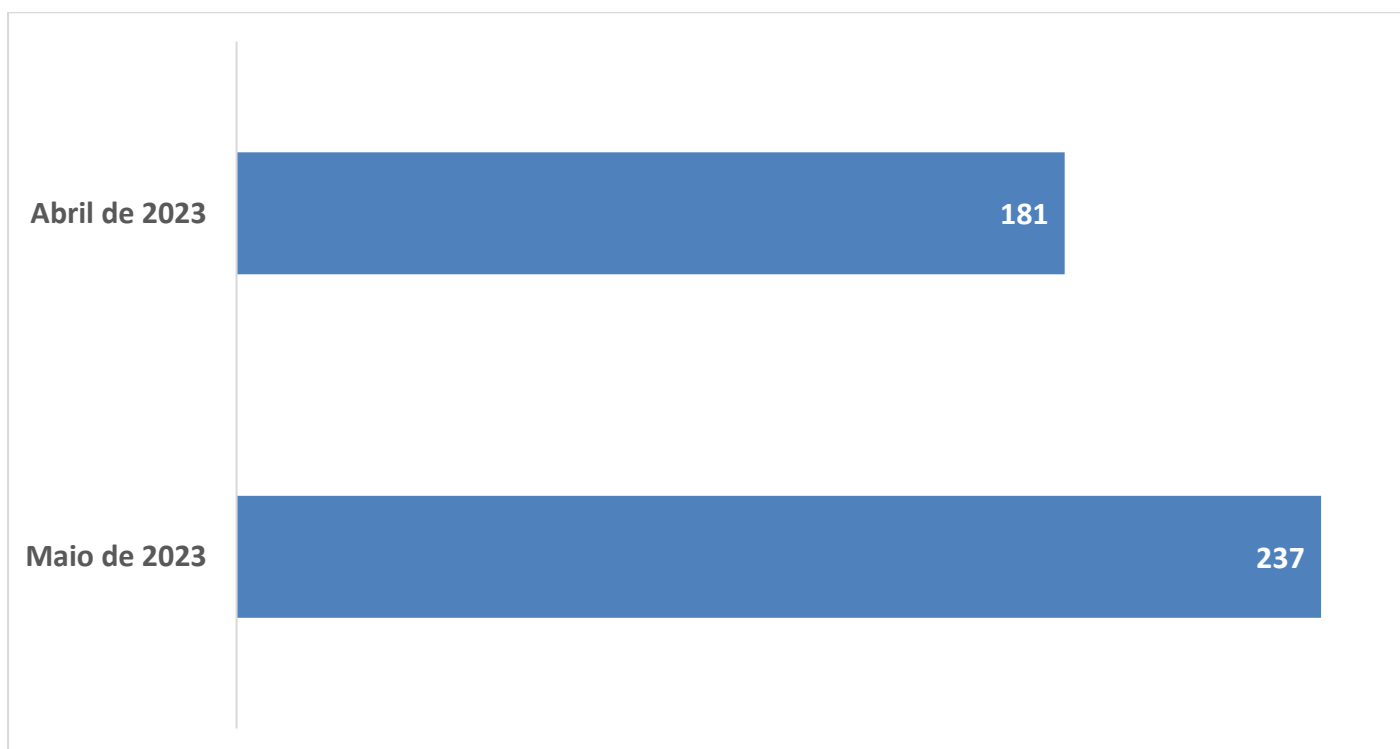
No mês de **maio** o SIC realizou **237 atendimentos** com **5 Recursos**, sendo que **17 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

MAIO/2023	QUANTIDADE
Atendimentos	237
Recursos	05

TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

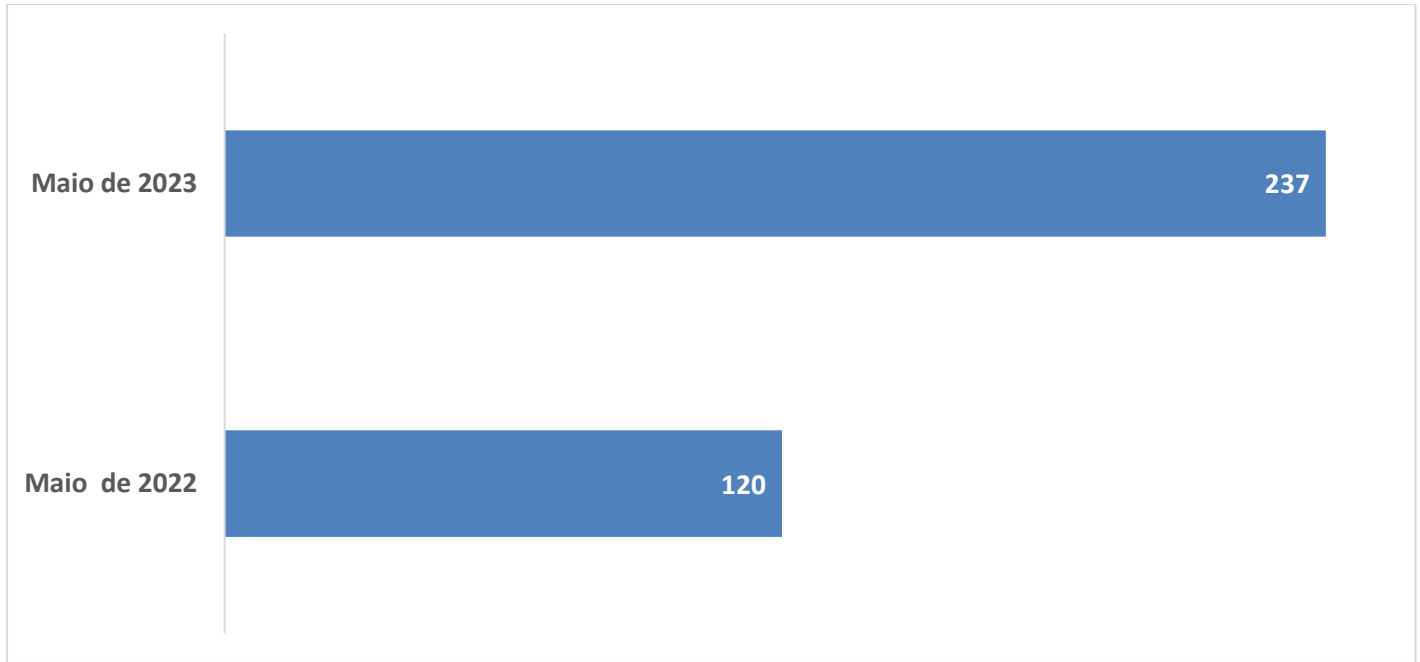
- 5 Recursos de "Primeira Instância"

DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

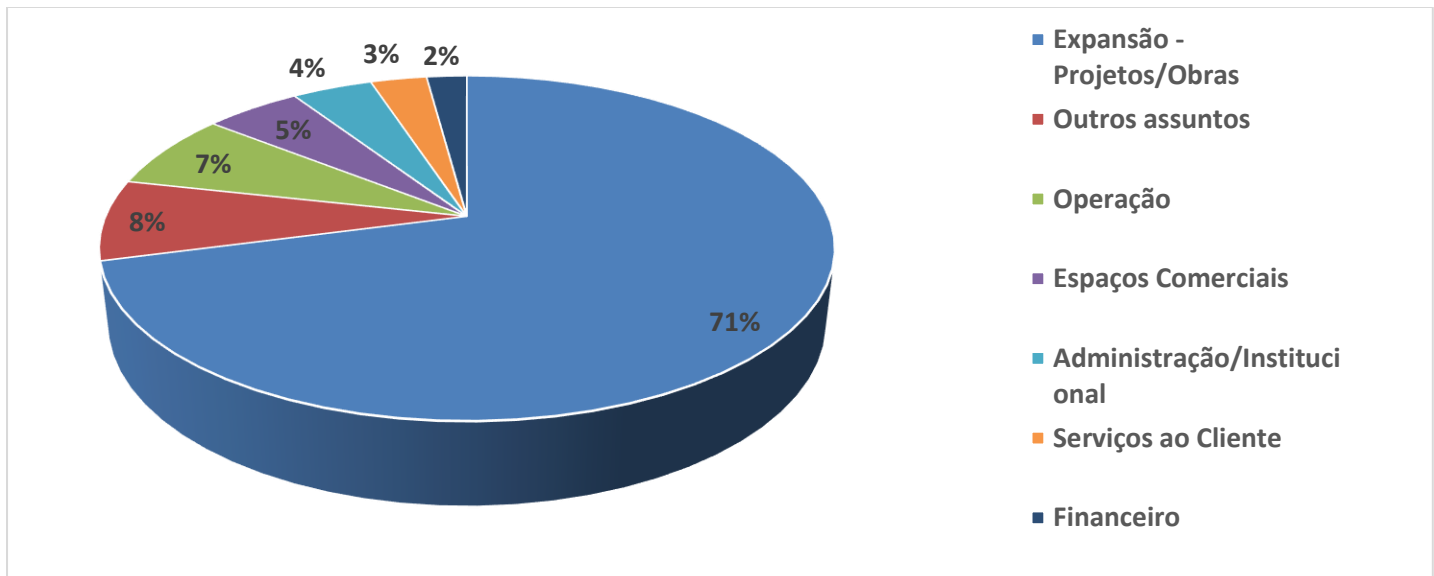




DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

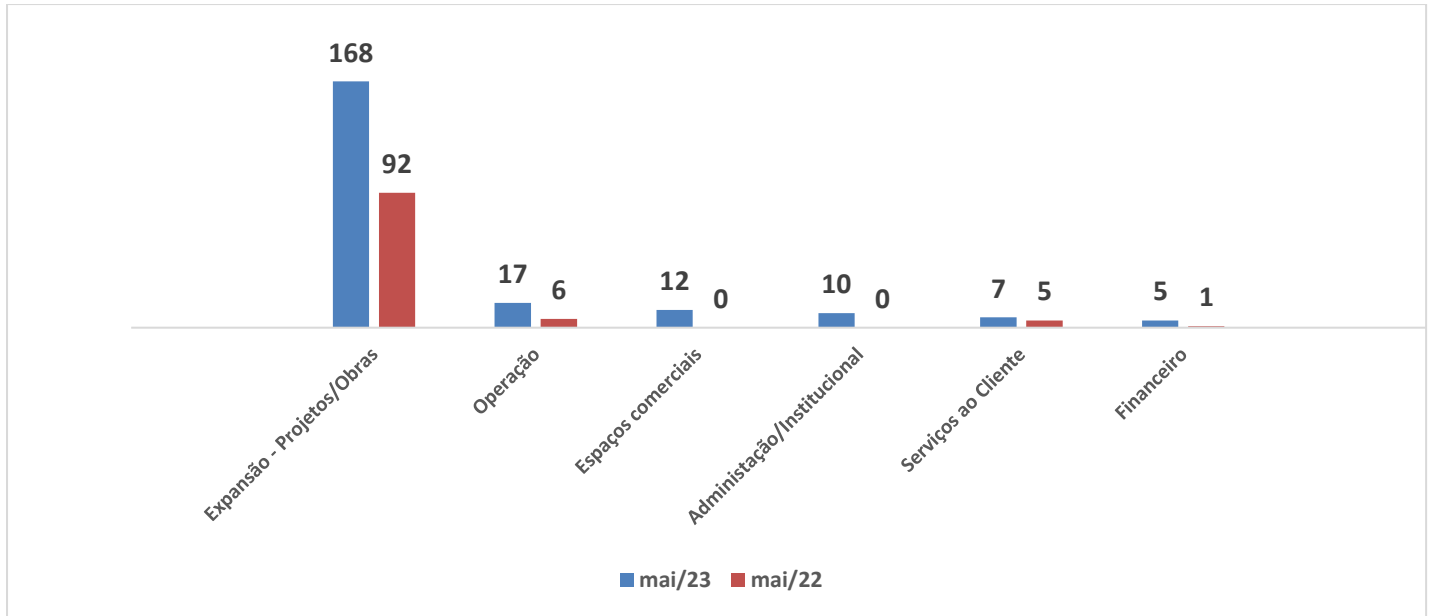


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

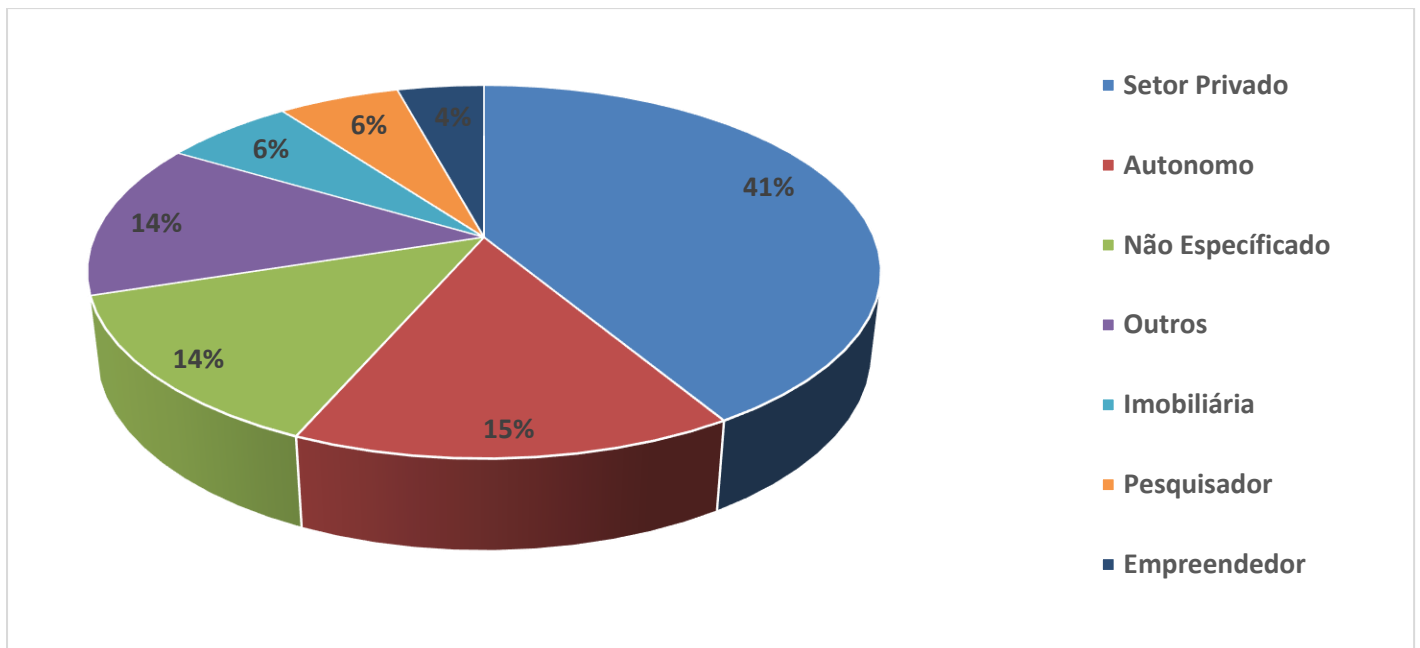




COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



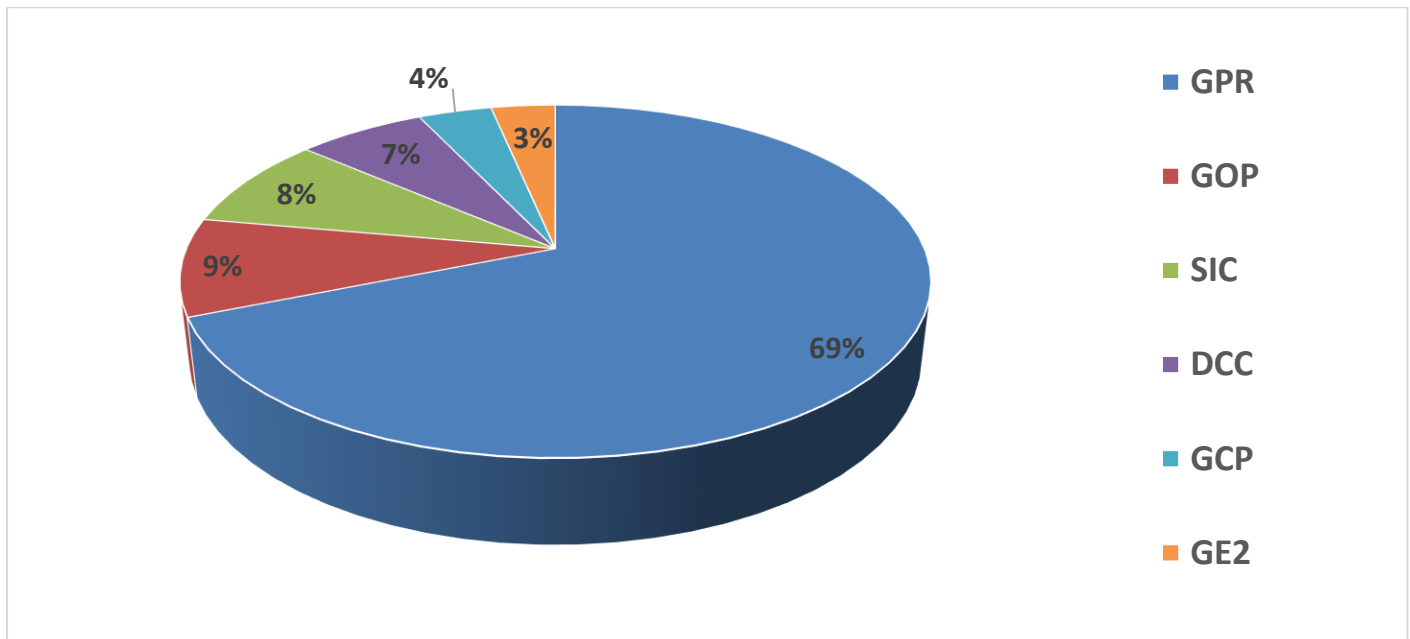
PERFIL DOS SOLICITANTES





GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios foram GPR, GOP, SIC, DCC, GCP e GE2



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

GOP – Gerência de Operações

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

DCC – Diretoria de Negócios e Serviços

GCP – Gerência de Contratos e Projetos

GE2 – Gerência de Empreendimentos da Linha 2-Verde



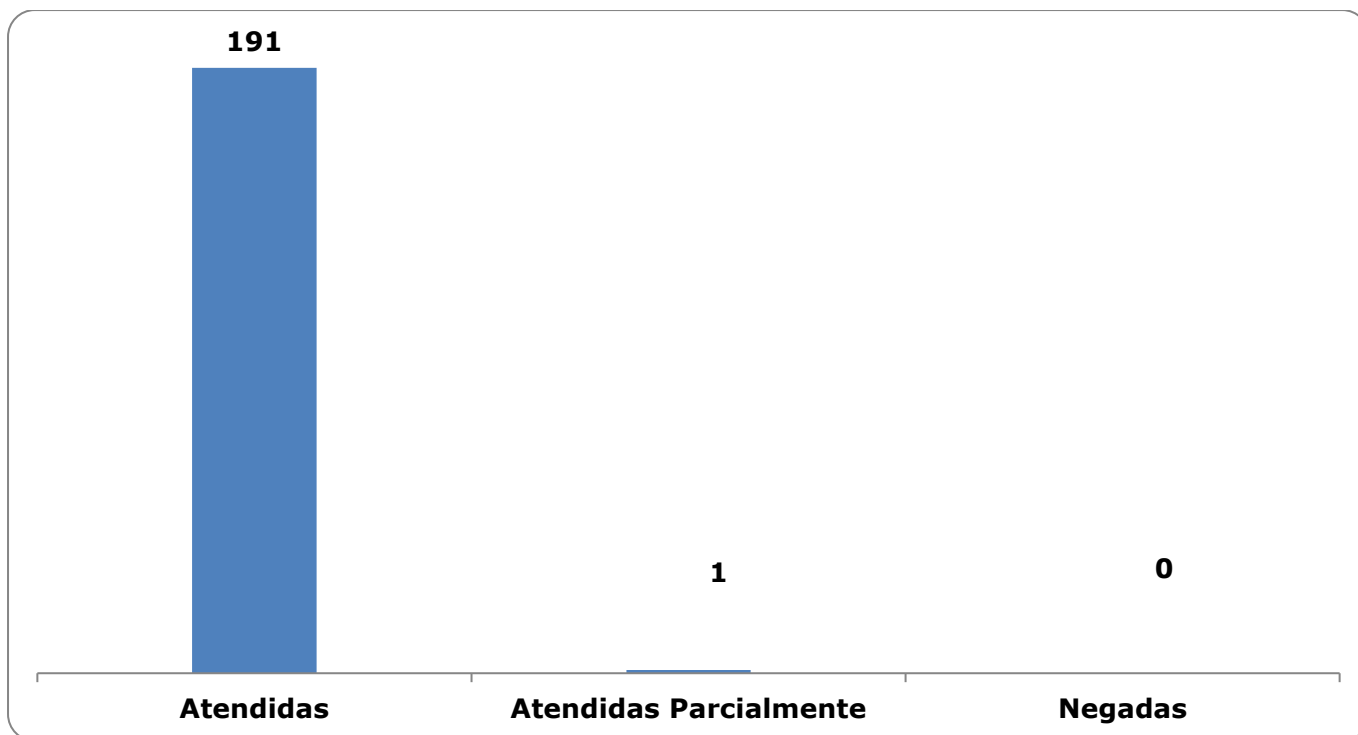
**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

Expansão - Projetos/Obras	168
Desapropriações	59
Obras	109
Operação	17
Ocorrências	8
Procedimento Operacional	1
Relatórios Operacionais	8
Espaços Comerciais	12
Licitação	1
Outros	11
Administração/Institucional	10
Contratos	9
Empresas Contratadas/Parcerias	1
Serviços ao Cliente	7
Apoio a estudantes	7
Financeiro	5
Negócios	3
Tabela Tarifária	2
Recursos Humanos	5
Certidões/Declarações	1
Normas internas	1
Quadro de Empregados	3
Expansão - Planejamento	3
Estudos/Relatórios	2
Mapa Rede Futura	1
Bilhetagem	2
Bilhetes Gratuítos	1
Tipos de Bilhetes	1
Estações e Arredores	2
Autorização para tirar fotografias	2
Outros	2
	2
Processos	2
Administrativos	1
Judiciais	1
Expansão - Diversos	1
Licenciamento Ambiental	1
Visitas ao Metrô	1
Conheça o seu Metrô	1
Total Geral	237

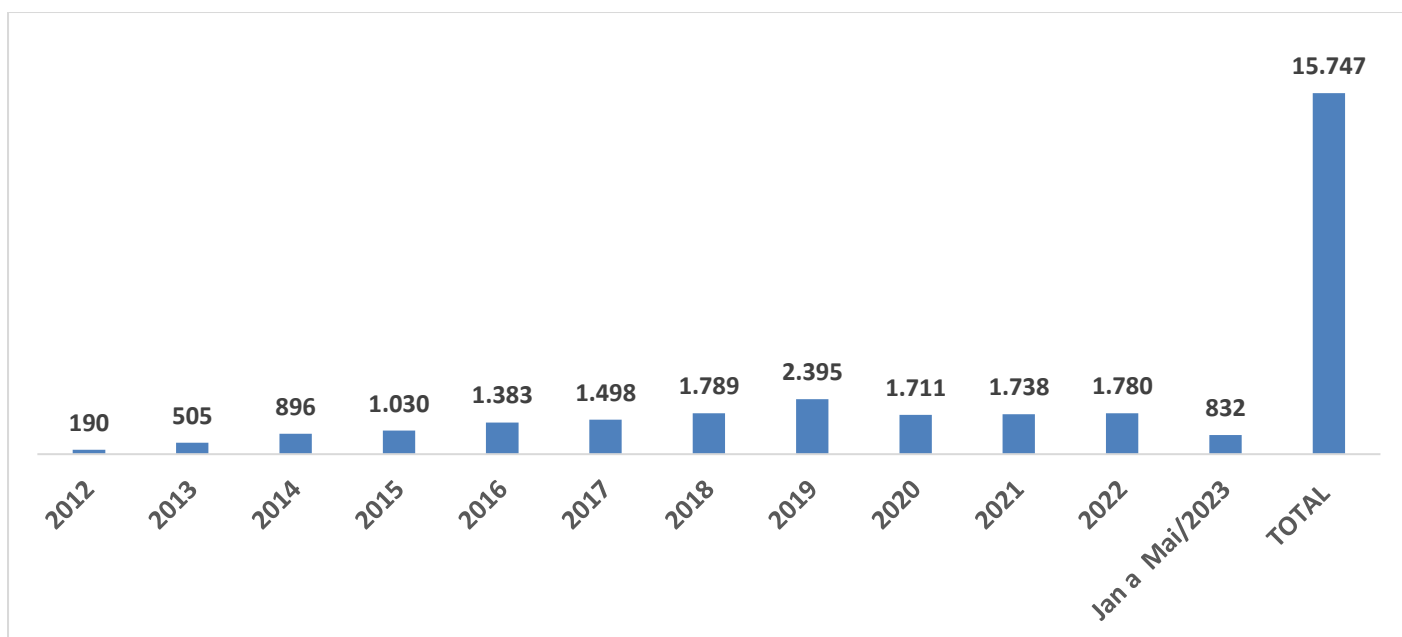




SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



15
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação





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

INTRODUÇÃO

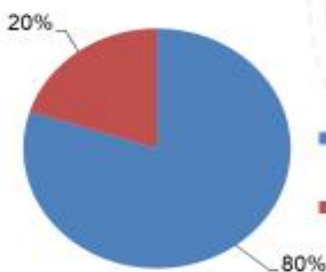
Durante o mês de **maio**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.874** visitas, com uma média de **157** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **18.781** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **22/05/2023**, com **237** visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

Maio/2023

Usuários	4.082
Visualizações de Páginas	18.781
Duração Média por Sessão	00:02:28
Média de Páginas por Sessão	3,28



Elaborado por: GTI/TES/CSS





Origem: Países

■ Brasil	3.831
■ EUA	145
■ Argentina	25
■ Indefinido	17
■ Reino Unido	11

Origem: Estados

■ São Paulo	3.134
■ Minas Gerais	113
■ Rio de Janeiro	93
■ Ceara	74
■ Paraná	61





PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

Páginas mais visitadas

Maio/2023

home

Visualizações: 2.087
Tempo Médio: 00:00:43



licitações

Visualizações: 595
Tempo Médio: 00:00:27

relatório-de-expansão-
obras-e-modernização

Visualizações: 1.209
Tempo Médio: 00:01:34



remuneração-mensal

Visualizações: 451
Tempo Médio: 00:02:04

demanda

Visualizações: 955
Tempo Médio: 00:01:42



Elaborado por: GTI/TE5/CSS

