

SETEMBRO/2023

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC





RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – SETEMBRO/2023

INTRODUÇÃO

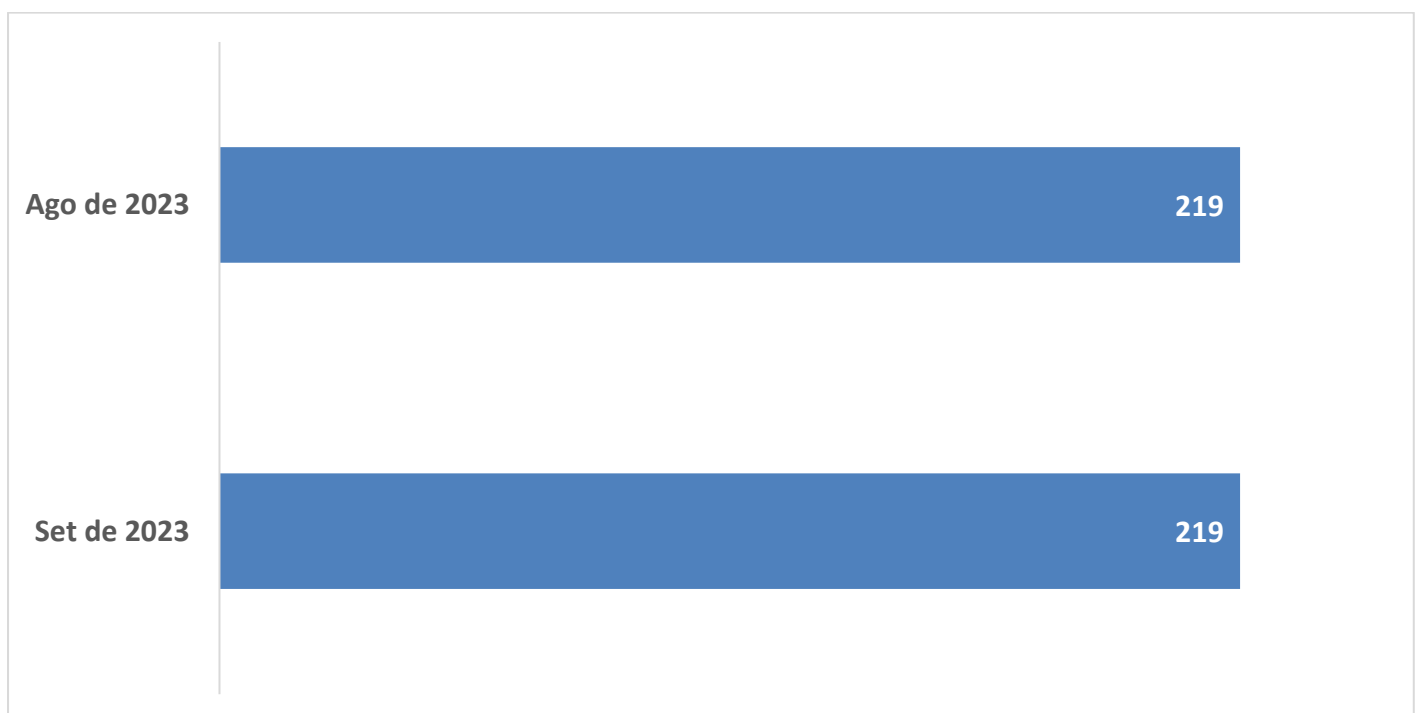
No mês de **setembro** o SIC realizou **219 atendimentos** com **8 recursos**, sendo que **13 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

SETEMBRO/2023	QUANTIDADE
Atendimentos	219
Recursos	8

TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

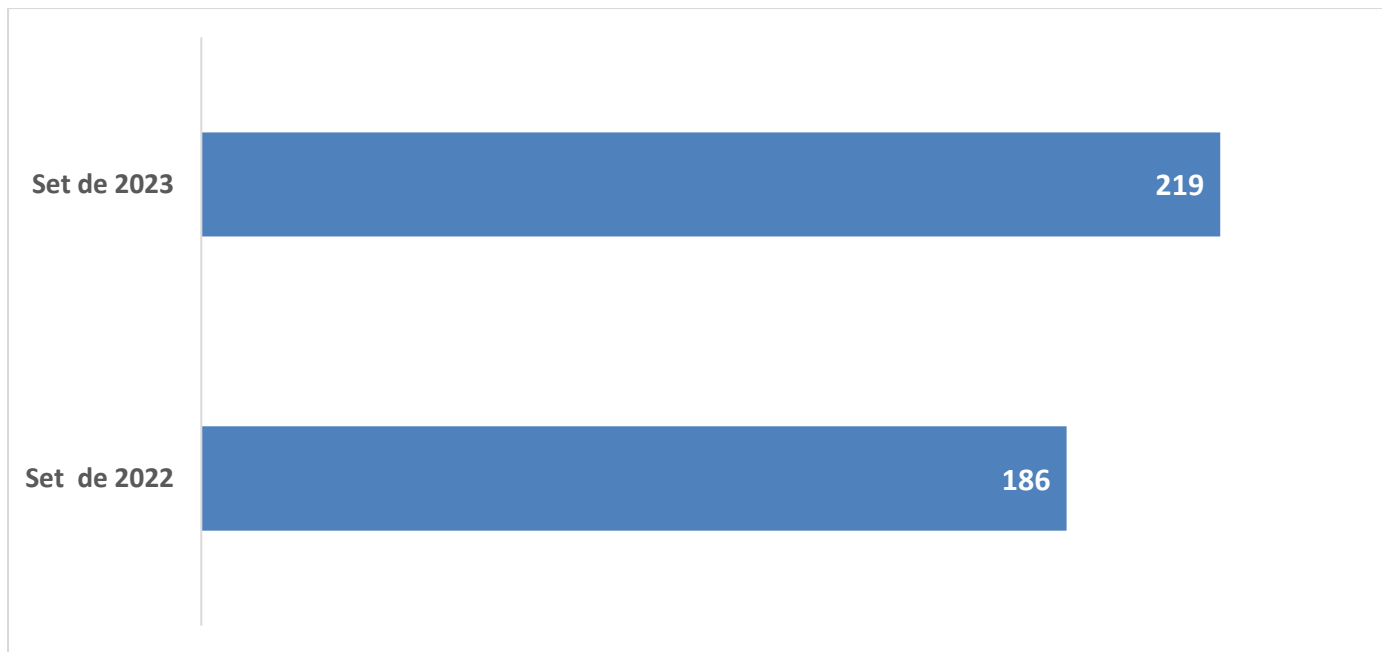
8 Recursos de "Primeira Instância"

DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

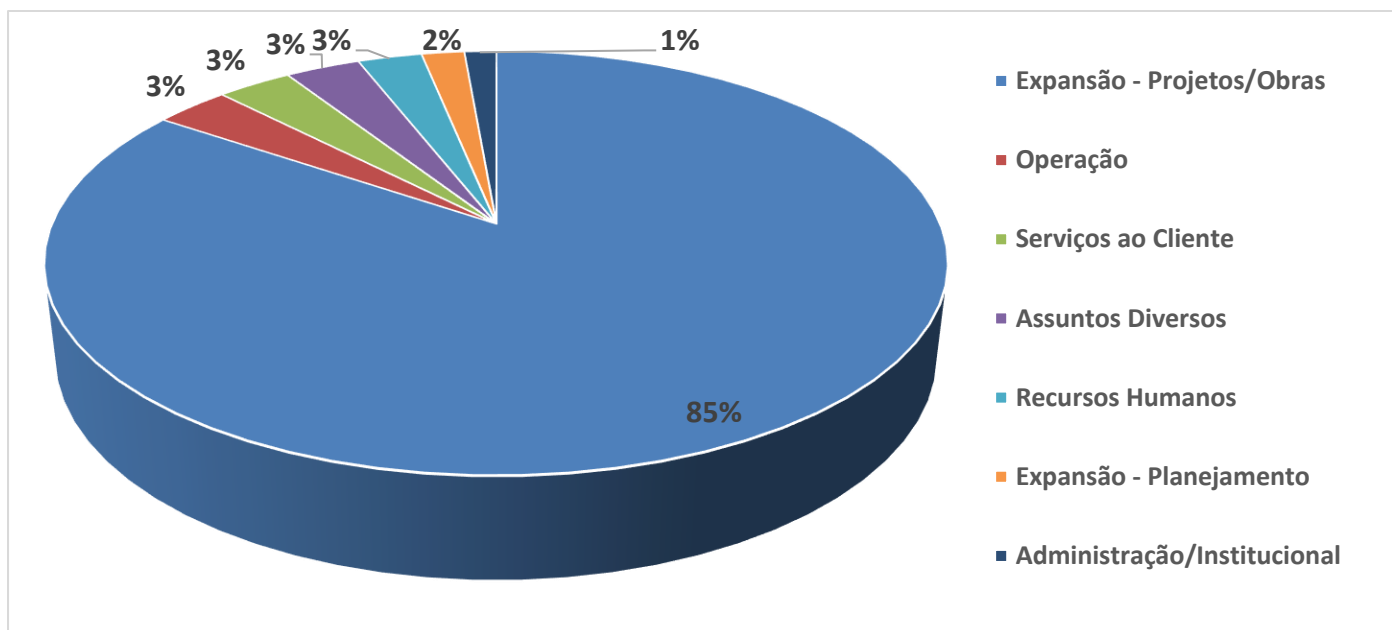




DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

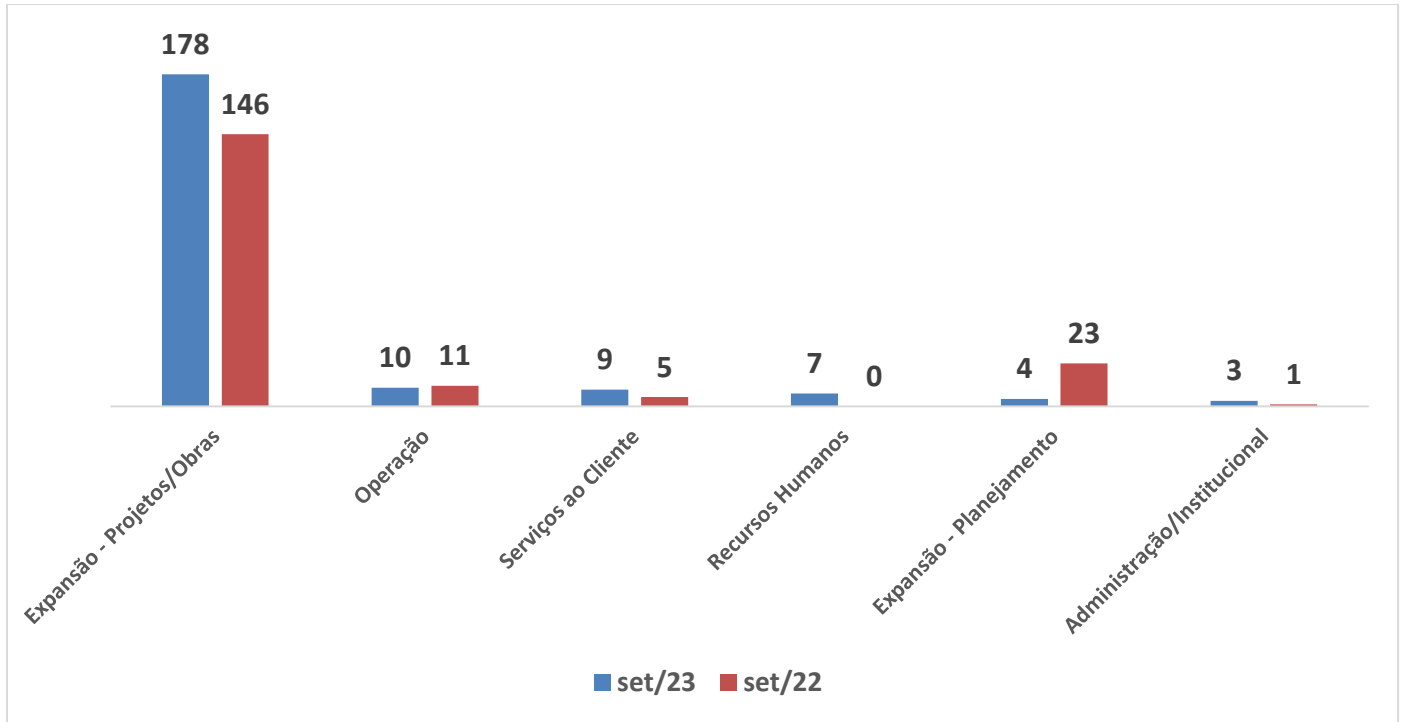


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

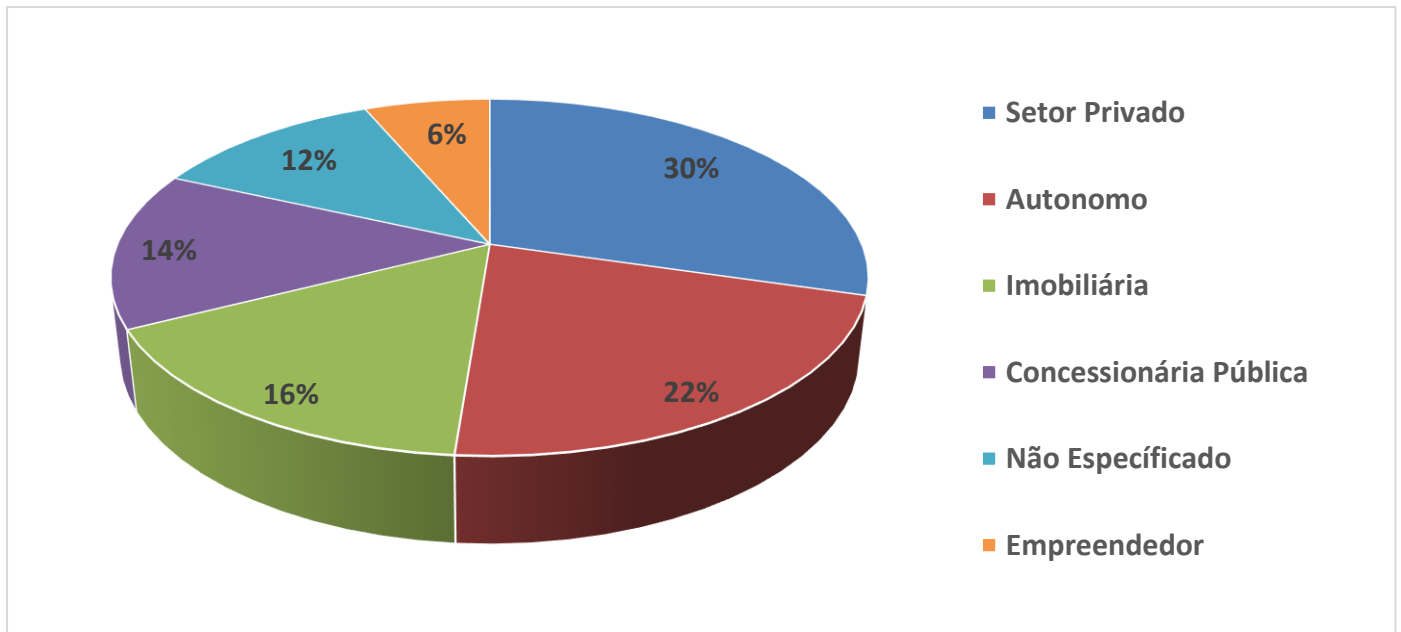




COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



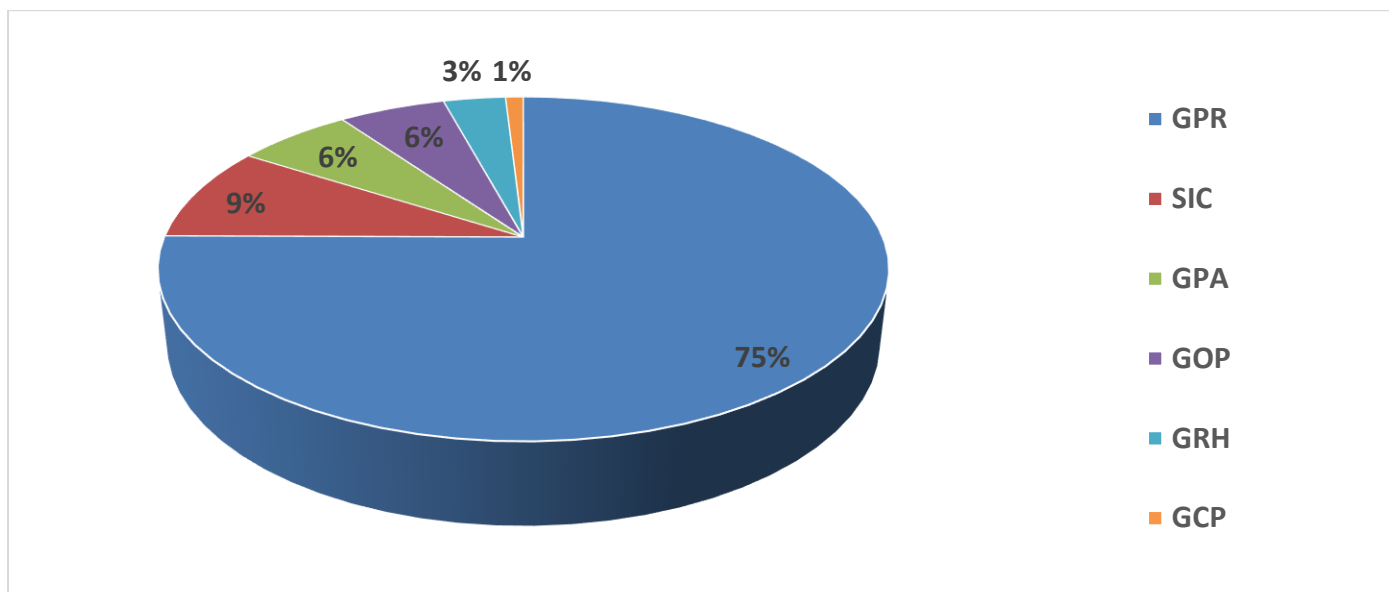
PERFIL DOS SOLICITANTES





GERÊNCIAS DEMANDADAS

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



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

GPA – Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

GOP – Gerência de Operações

GRH – Gerência de Recursos Humanos

GCP – Gerência de Contratações e Compras



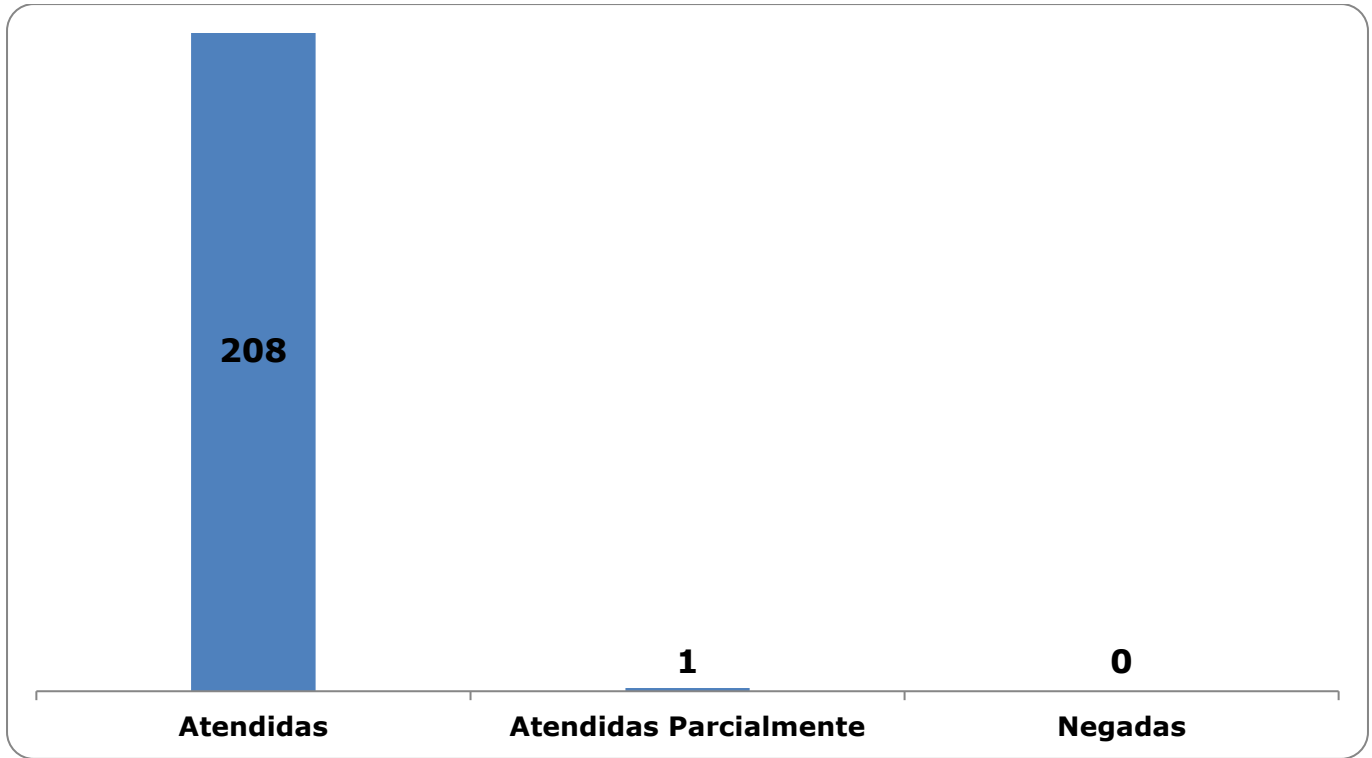


Relação de Assuntos e quantidade das solicitações

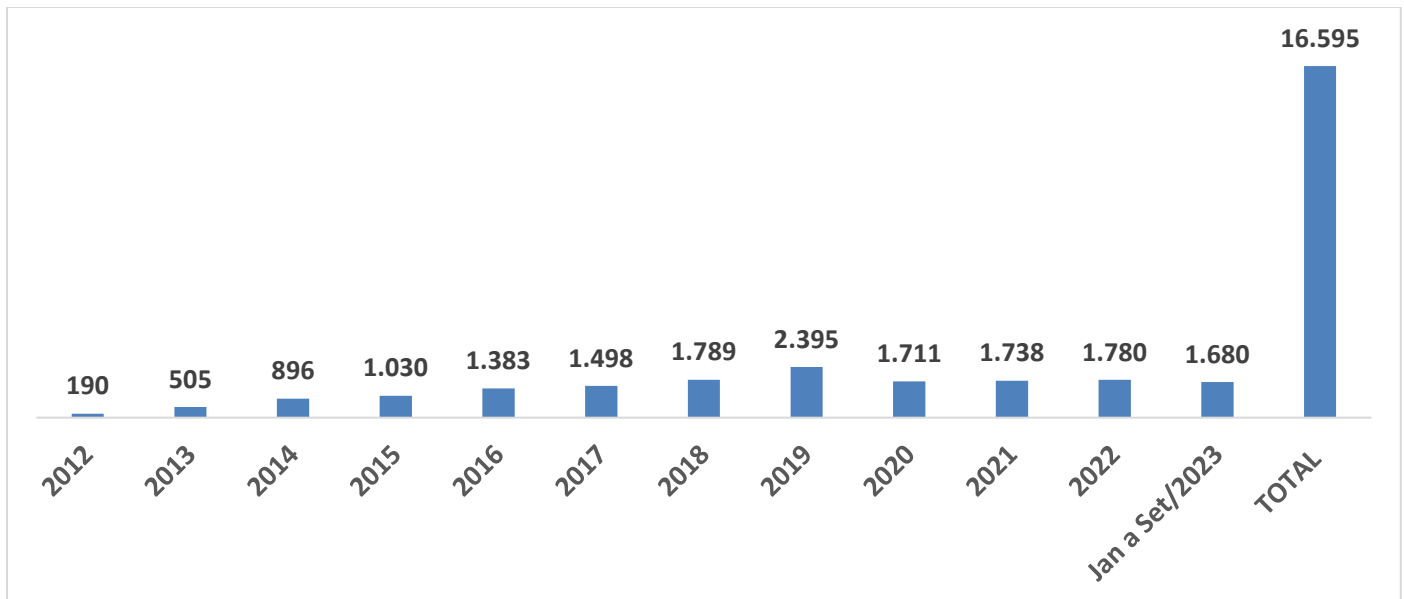
Expansão - Projetos/Obras	185
Desapropriações	36
Obras	149
Operação	7
Ocorrências	3
Procedimento Operacional	2
Relatórios Operacionais	2
Serviços ao Cliente	7
Apoio a estudantes	7
Recursos Humanos	6
Certidões/Declarações	2
Normas internas	3
Quadro de Empregados	1
Expansão - Planejamento	4
Mapa Rede Futura	4
Administração/Institucional	3
Contratos	3
Processos	3
Judiciais	2
Licitatórios	1
Bilhetagem	1
Bilheterias do Bilhete Único	1
Engenharia/Manutenção	1
Via Permanente	1
Estações e Arredores	1
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
Financeiro	1
Negócios	1
Total Geral	219



SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



16
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação



**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA –
SETEMBRO/2023****INTRODUÇÃO**

Durante o mês de **setembro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.025** visitas, com uma média de **148** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **18.551** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **14/09/2023**, com **222** visitantes.

VISITANTES POR PAÍS

BRASIL	3.835
FRANÇA	47
ESTADOS UNIDOS	47
PORTUGAL	11
ESPANHA	10
COLOMBIA	9
ALEMANHA	8
MEXICO	6
EUROPA - Países baixos	5





PÁGINAS MAIS VISITADAS - NÚMERO DE USUÁRIOS QUE VISUALIZARAM

