

SETEMBRO/2023

Relatório de Atendimento

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

Relatório SIC

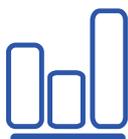
O SIC-Metrô, por meio do SIC-SP, registrou 219 solicitações de informação no mês de setembro de 2023, incluindo nesse total 08 recursos em 1ª Instância. Desse total de solicitações, 208 foram atendidas em sua integralidade e 01 atendida parcialmente. Para atendimento às demandas, 13 gerências da Companhia contribuíram com subsídios.

O total de solicitações, quando comparado ao mesmo período do ano anterior percebe-se um aumento de 17% no número de demandas.

Apresentamos, a seguir um resumo estatístico dessas manifestações, as quais, para elaboração de relatórios, encontram-se registradas na base de dados do Sistema CRM de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.

TOTAL DE DEMANDAS E INSTÂNCIAS DOS RECURSOS

SETEMBRO/2023	QUANTIDADE
Atendimentos	219
Recursos / 1ª Instância	8

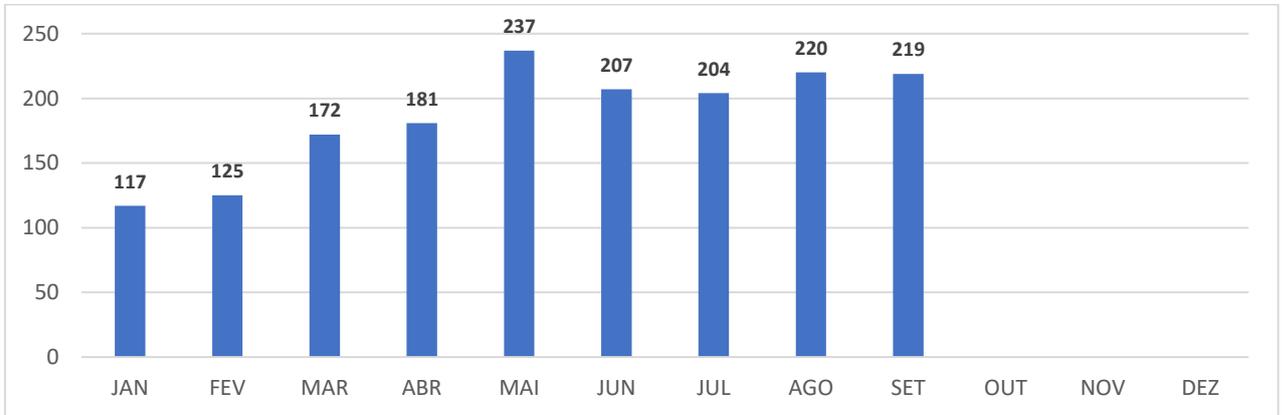


COMPARATIVO COM O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR

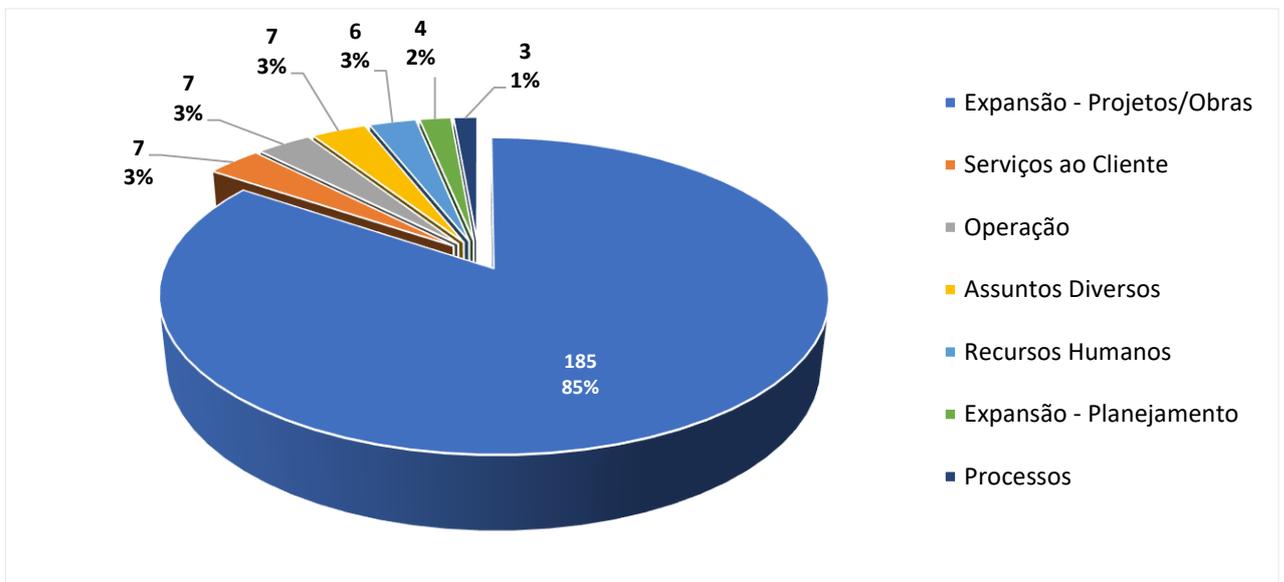
SETEMBRO/2022	VARIAÇÃO %	SETEMBRO/2023
187	17%	219



EVOLUÇÃO MENSAL

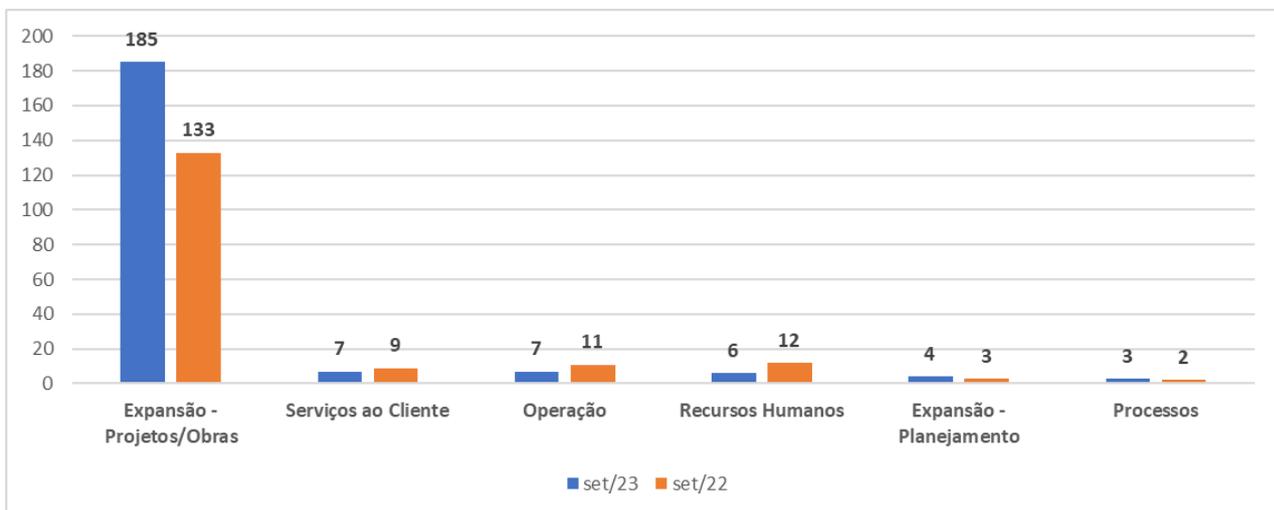


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

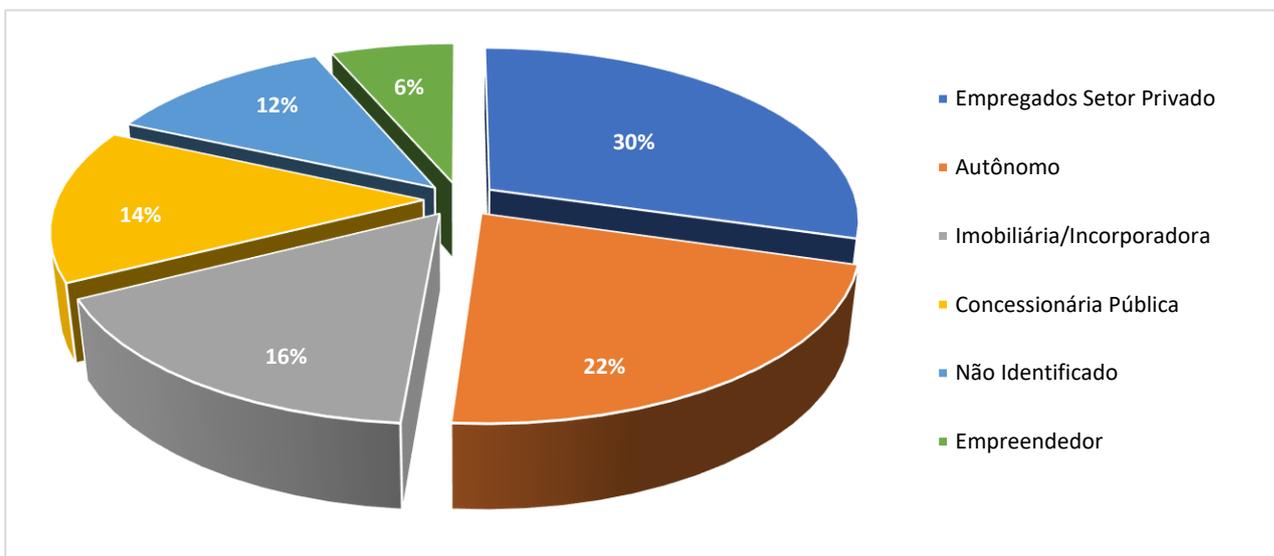




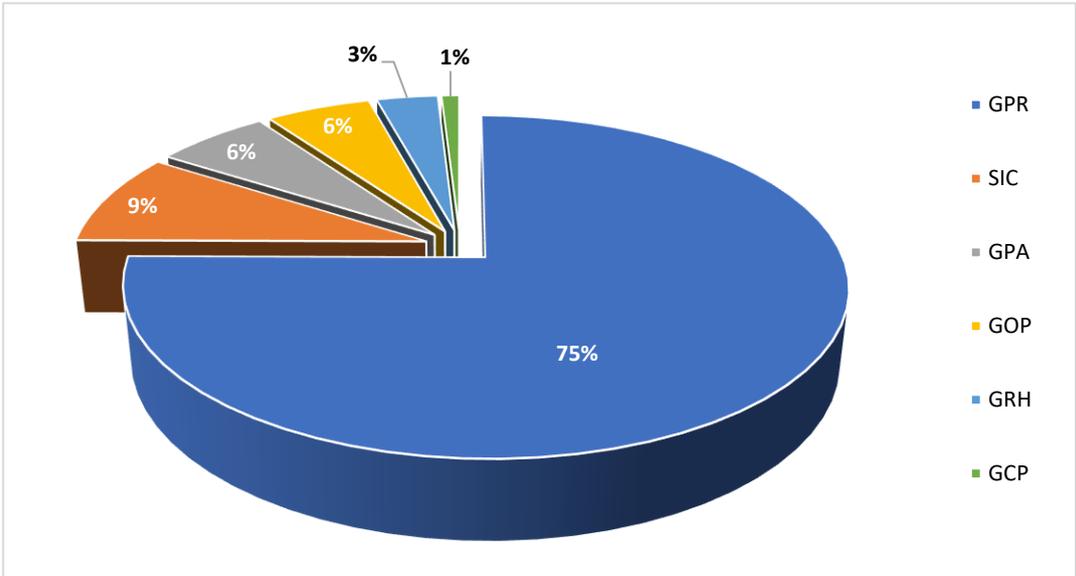
COMPARATIVO DOS ASSUNTOS 2023 / 2022



PERFIS MAIS PRESENTES NAS SOLICITAÇÕES



 GERÊNCIAS MAIS DEMANDADAS





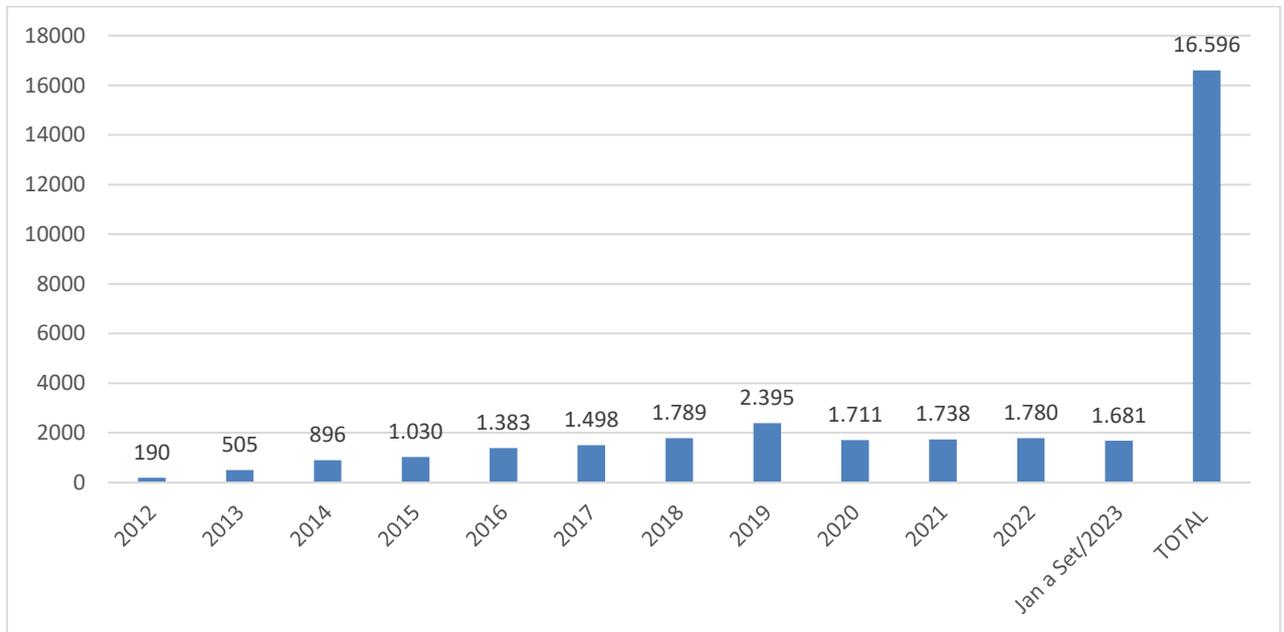
ASSUNTOS X QUANTIDADE

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



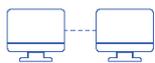


EVOLUÇÃO ANUAL



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA





ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA–SETEMBRO/2023

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.

USUÁRIOS POR PAÍS	TOTAIS
BRASIL	3.835
ESTADOS UNIDOS	47
FRANÇA	47
PORTUGAL	11
ESPANHA	10
COLÔMBIA	9
ALEMANHA	8
MÉXICO	6
EUROPA - PAISES BAIXOS	5



PÁGINAS MAIS VISITADAS / Nº DE USUÁRIOS QUE VISUALIZARAM

