

**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

**FEVEREIRO/2021**

**RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES-SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SIC**

**RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – FEVEREIRO/2021**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de **Fevereiro,** o SIC realizou  **158 atendimentos** com  **1 Recurso** sendo que **10 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

|  |  |
| --- | --- |
| FEVEREIRO/2021 | QUANTIDADE |
| Atendimentos | **158** |
| Recurso | **01** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS**

* 01 Recurso 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 forneceram subsídios em FEVEREIRO foram GPR,SIC,GOP,GRH GCP, GCM, GPF,GPA, GNP e OVD.

**Legenda:**

**GPR –** Gerência de Projetos

**SIC –** Serviços de Informação ao Cidadão

**GOP –** Gerência de Operações

GRH – Gerência de Recursos Humanos

**GCP –** Gerência de Contratações e Compras

**GCM –** Gerência de Comunicação e Marketing

**GPF –** Gerência de Planejamento Financeiro

**GPA** - Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

**GNP** - Gerência de Negócios Patrimoniais e Mídias Digitais

**OVD -** Ouvidoria

**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **124** |
| Desapropriações | 66 |
| Obras | 57 |
| **Operação** | **14** |
| Ocorrências | 7 |
| **Recursos Humanos** | **6** |
| Relatórios Operacionais | 4 |
| **Serviços ao Cliente** | **3** |
| Apoio a estudantes | 3 |
| **Expansão - Diversos** | **2** |
| Procedimento Operacional | 2 |
| Concursos | 2 |
| Plano de Carreira | 2 |
| Contratos | 1 |
| **Cultura** | **1** |
| Programação Cultural | 1 |
| Cronograma/Prazos | 1 |
| Licenciamento Ambiental | 1 |
| **Expansão - Planejamento** | **1** |
| Mapa Rede Futura | 1 |
| Projetos Civis | 1 |
| **Fale Conosco** | **1** |
| Operação | 1 |
| **Financeiro** | **1** |
| Negócios | 1 |
| Pesquisa de satisfação do usuário | 1 |
| **Outros** | **1** |
| outros | 1 |
| **Processos** | **1** |
| Licitatórios | 1 |
| Quadro de Empregados | 1 |
| Salários de Funcionários | 1 |
| **Sem Nexo** | **1** |
|  | 1 |
| **Site do Metrô** | **1** |
| Expansão | 1 |
| **Administração/Institucional** | **1** |
| **Total Geral** | **158** |

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

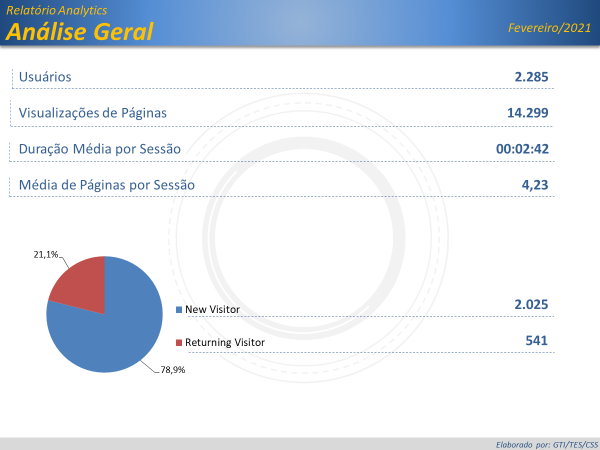
**Prazos Legais**

**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – FEVEREIRO/2021**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de Fevereiro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **2.806** visitas, com uma média de **100** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **14.299** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **01/02/2021**, com **143** visitantes.





****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS**

****

