

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC**

**ABRIL/2023**

**RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – ABRIL/2023**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de **abril** o SIC realizou **181 atendimentos** com **1 Recursos,** sendo que **14 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

|  |  |
| --- | --- |
| ABRIL/2023 | QUANTIDADE |
| Atendimentos | **181** |
| Recursos | **01** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS**

* 1 Recurso de “Primeira Instância”

**DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR**

**DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR**

**ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

**C0MPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR**

 **PERFIL DOS SOLICITANTES**

**GERÊNCIAS DEMANDADAS**

As gerências que mais forneceram subsídios foram GPR, SIC, GOP, GPA, GRH e GE2

**Legenda:**

**GPR –** Gerência de Projetos

**SIC –** Serviço de Informações ao Cidadão

**GOP –** Gerência de Operações

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

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

**GE2 –** Gerência de Empreendimentos da Linha 2-Verde

**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

|  |  |
| --- | --- |
| Expansão - Projetos/Obras | 135 |
| Desapropriações | 39 |
| Obras | 95 |
| Projetos Civis | 1 |
| Operação | 15 |
| Ocorrências | 5 |
| Procedimento Operacional | 4 |
| Relatórios Operacionais | 6 |
| Expansão - Planejamento | 8 |
| Estudo nomenclatura estações | 3 |
| Estudos/Relatórios | 2 |
| Mapa Rede Futura | 3 |
| Administração/Institucional | 6 |
| Contratos | 6 |
| Serviços ao Cliente | 5 |
| Apoio a estudantes | 5 |
| Recursos Humanos | 3 |
| Certidões/Declarações | 2 |
| Salários de Funcionários | 1 |
| Financeiro | 2 |
| Negócios | 1 |
| Tecnologia Bilhetagem | 1 |
| Bilhetagem | 2 |
| Bilhetes Gratuitos | 1 |
| Tipos de Bilhetes | 1 |
| Outros órgãos/Empresas | 2 |
|   | 2 |
| Fale Conosco | 1 |
| Operação | 1 |
| Visitas ao Metrô | 1 |
| Conheça o seu Metrô | 1 |
|  LGPD | 1 |
|   | 1 |
| Total Geral | 181 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

**Prazos Legais**

**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – ABRIL/2023**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de **abril,** o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **7.145** visitas, com uma média de **143** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **16.537** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **04/04/2023**, com **225** visitantes.



****

****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS**

****