

ABRIL/2023



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC





RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – ABRIL/2023

INTRODUÇÃO

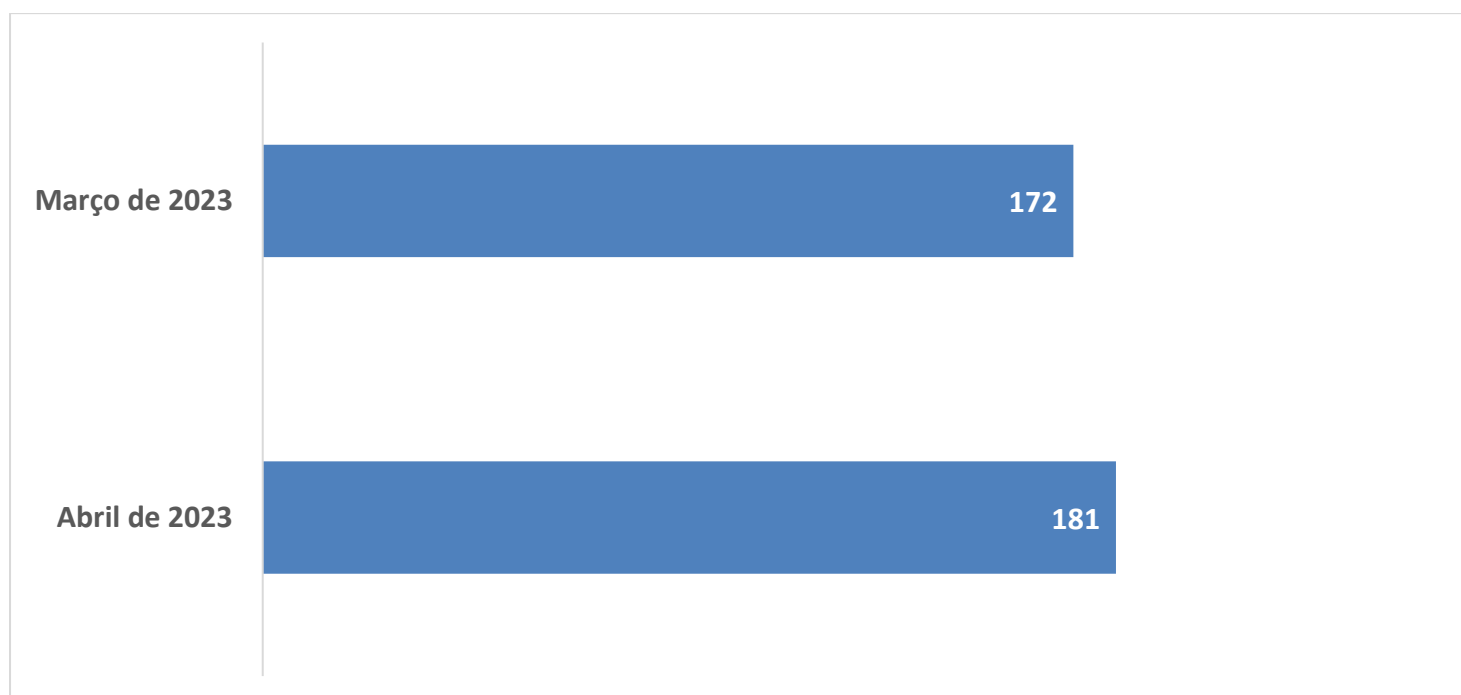
No mês de **abril** o SIC realizou **181 atendimentos** com **1 Recursos**, sendo que **14 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

ABRIL/2023	QUANTIDADE
Atendimentos	181
Recursos	01

TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

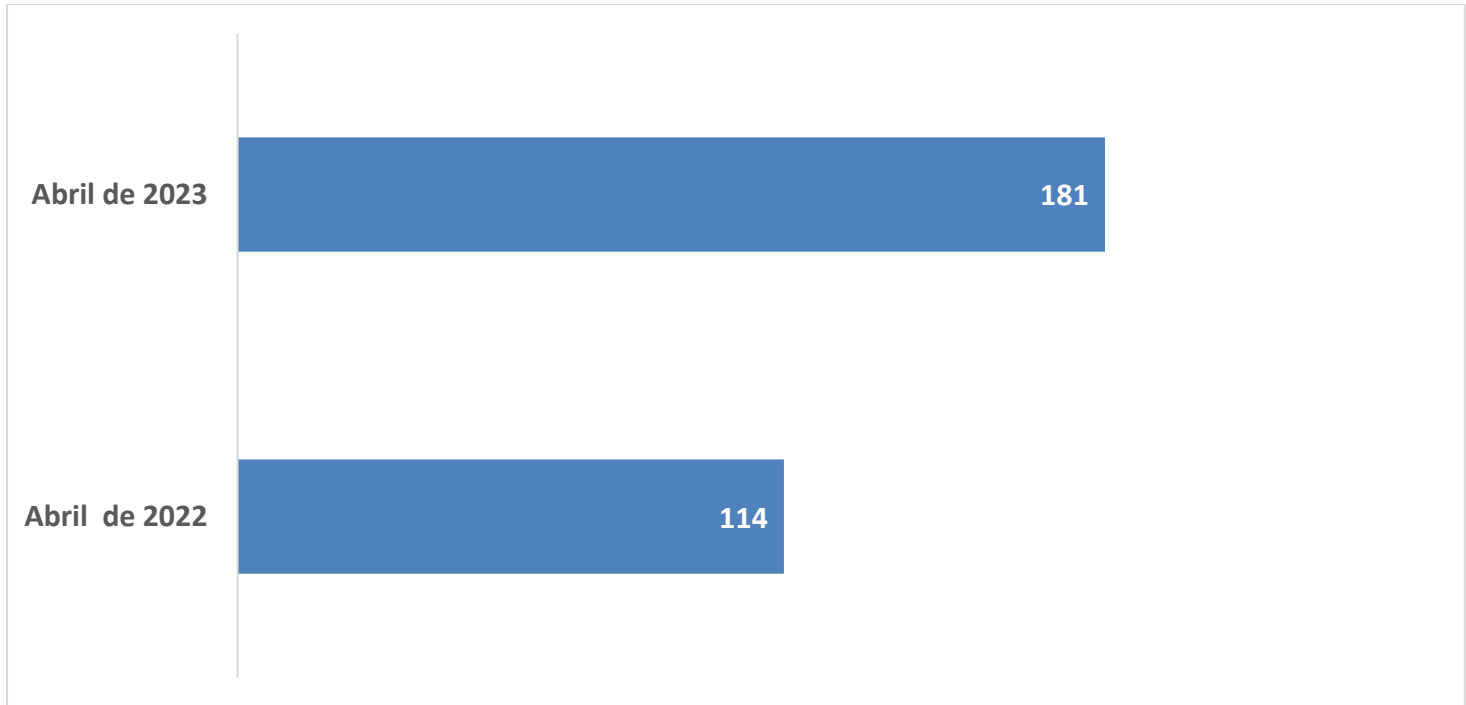
- 1 Recurso de “Primeira Instância”

DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

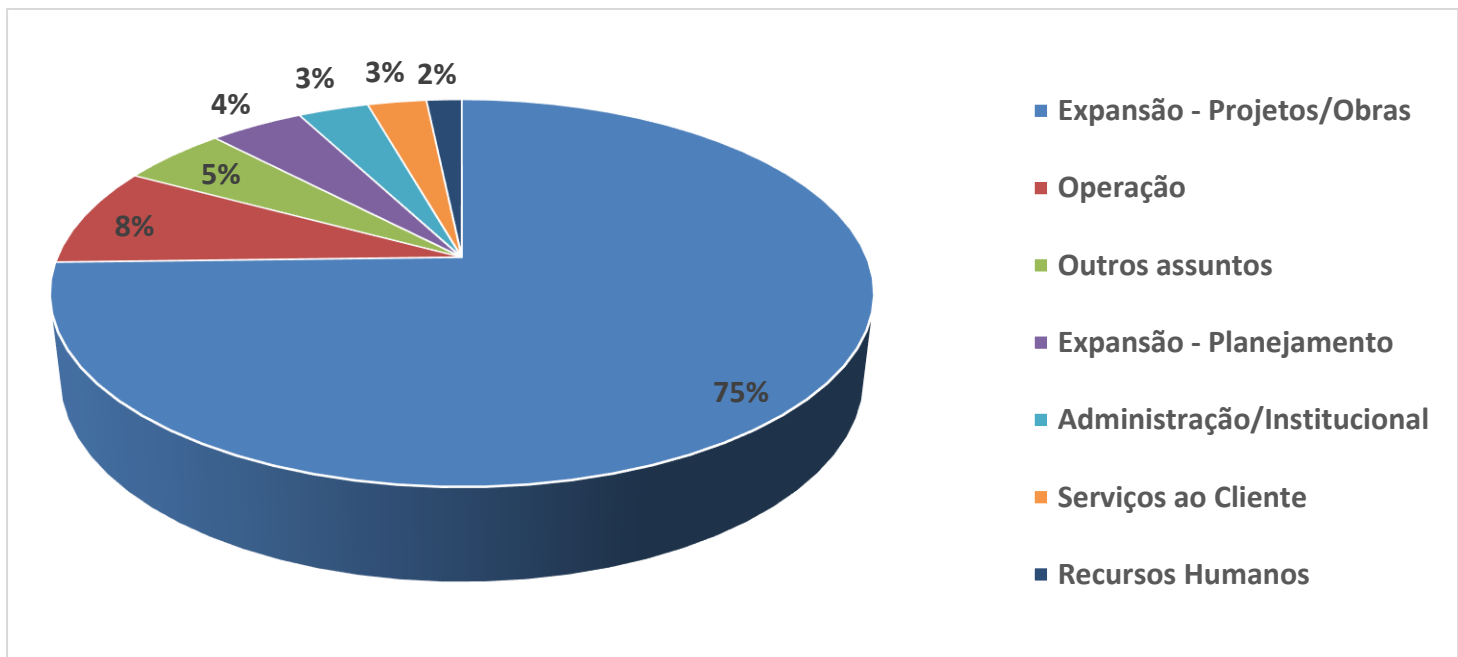




DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

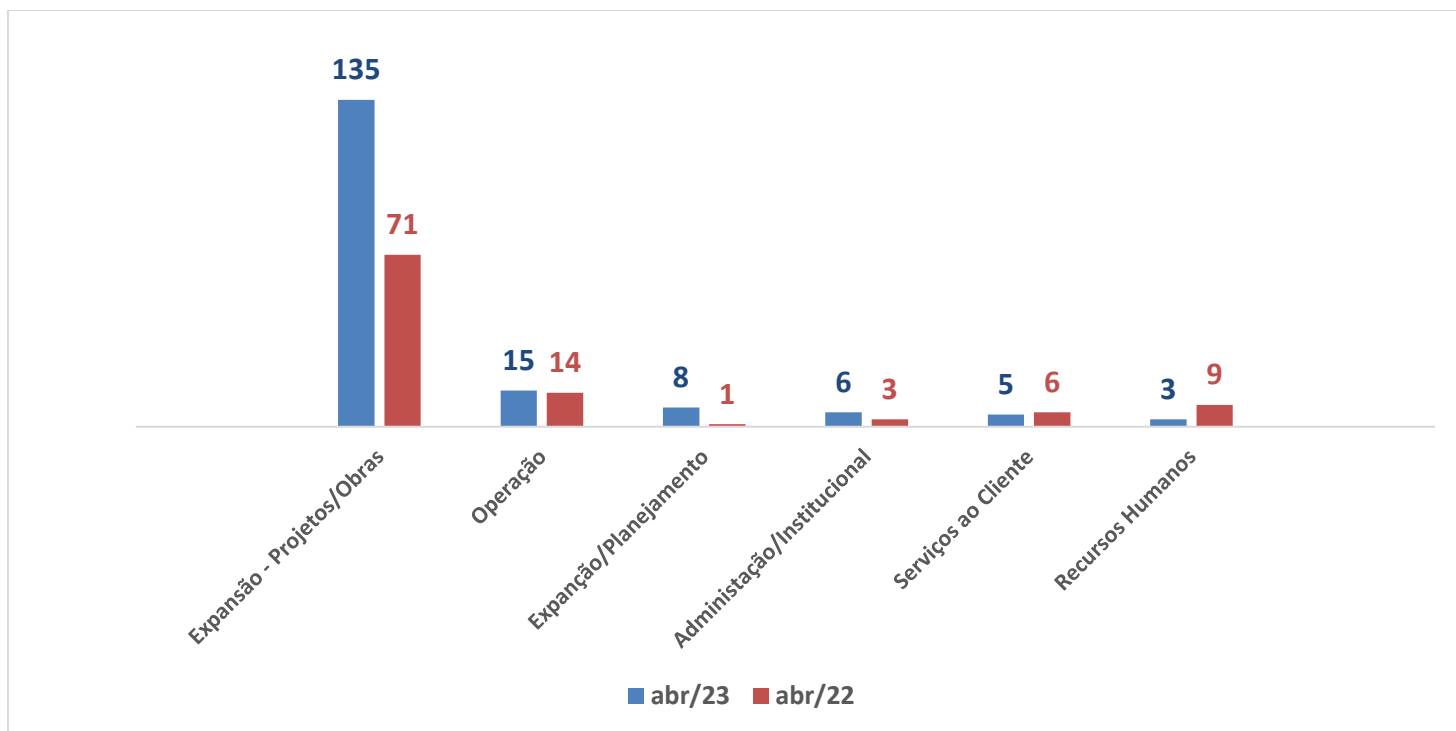


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

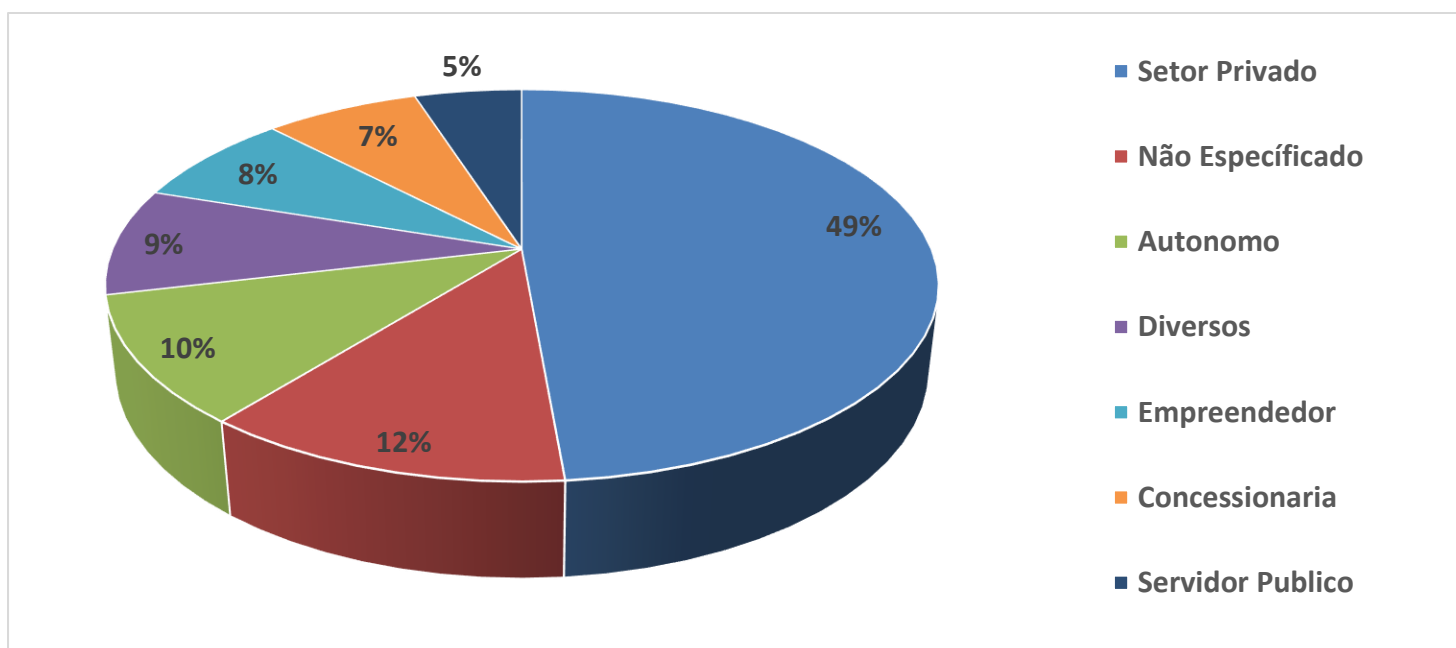




COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



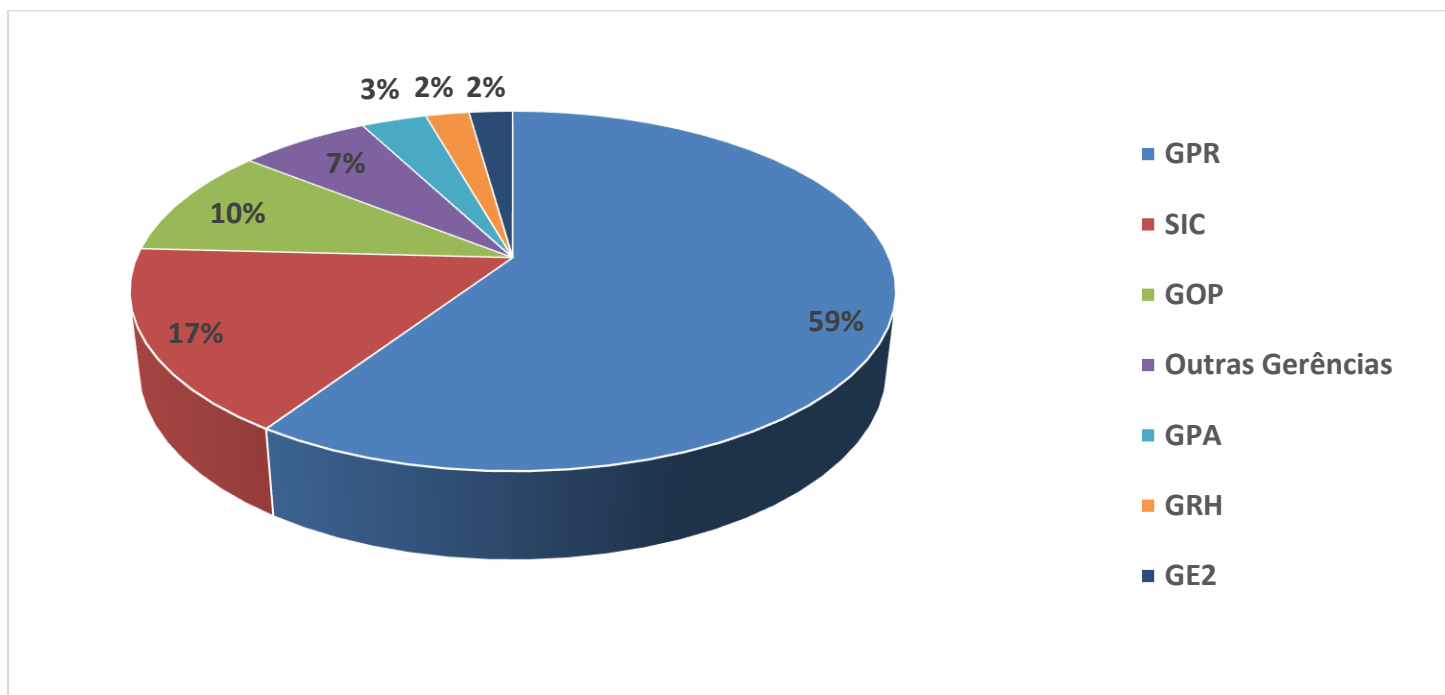
PERFIL DOS SOLICITANTES





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



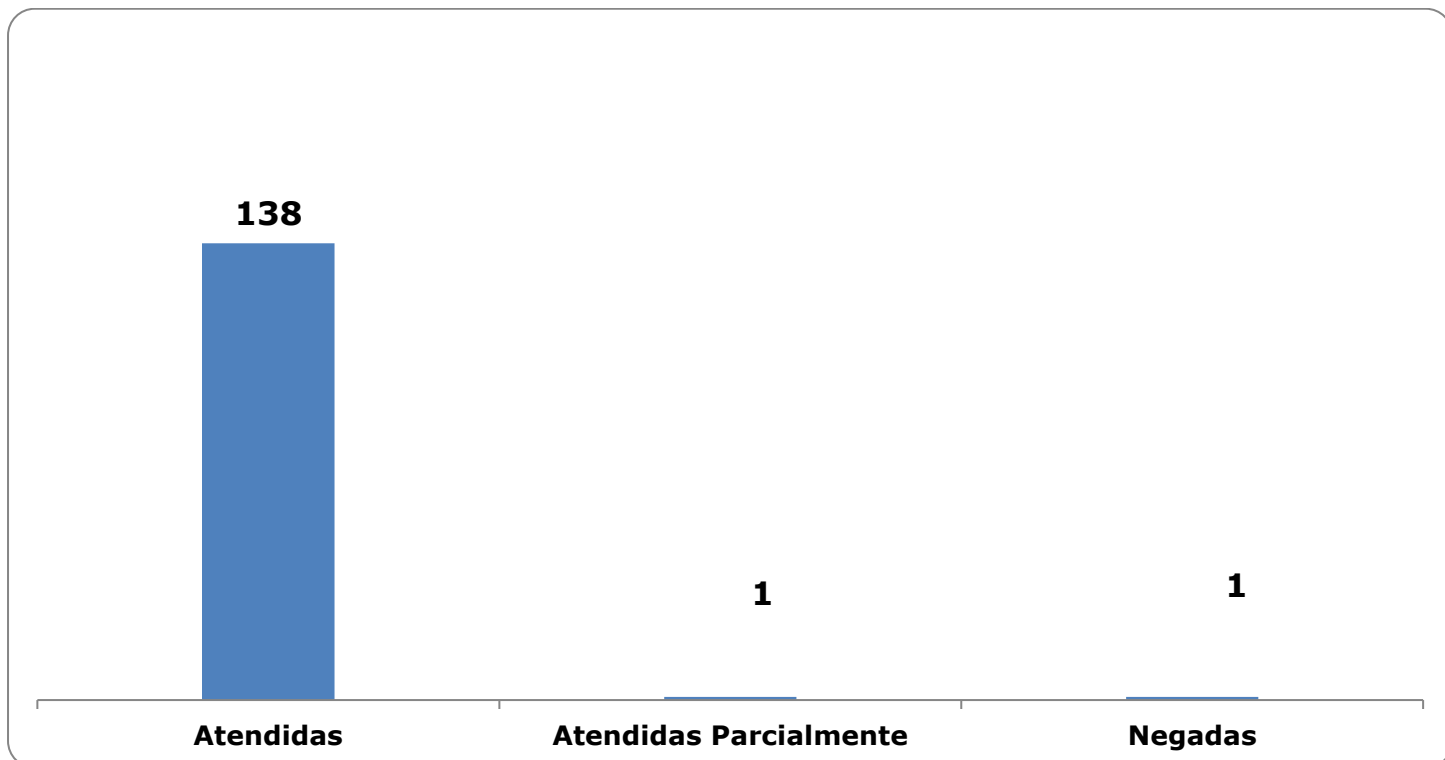
**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

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

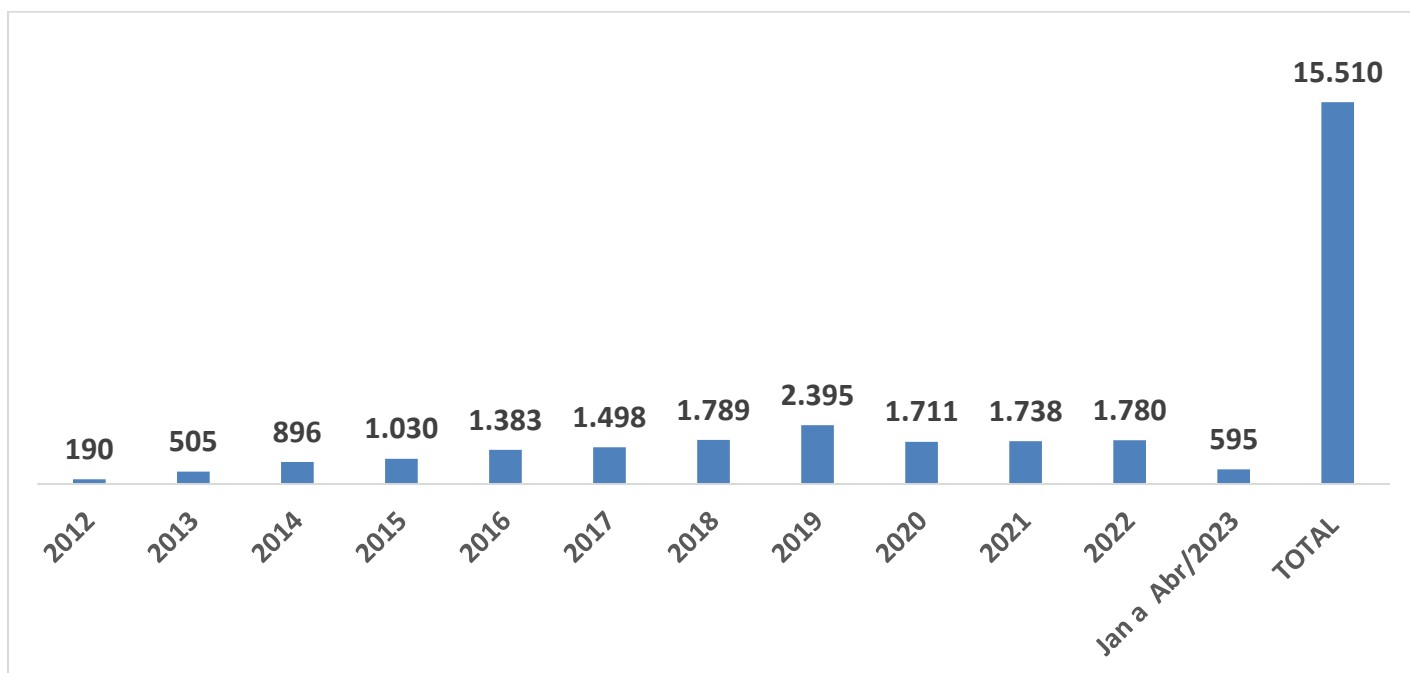




SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



16
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação





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

INTRODUÇÃO

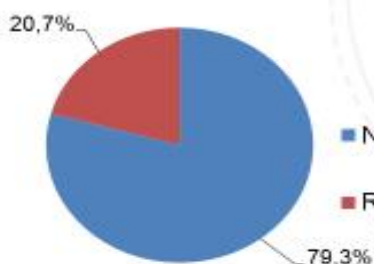
Durante o mês de **abril**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **7.145** visitas, com uma média de **143** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **16.537** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **04/04/2023**, com **225** visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

Abril/2023

Usuários	3.593
Visualizações de Páginas	16.537
Duração Média por Sessão	00:02:37
Média de Páginas por Sessão	3,30



New Visitor

3.191

Returning Visitor

831

Elaborado por: GTI/TES/CSS





Origem: Países

■ Brasil	3.375
■ EUA	135
■ Singapura	16
■ Indefinido	14
■ Argentina	13

Origem: Estados

■ São Paulo	2.808
■ Minas Gerais	101
■ Rio de Janeiro	87
■ Ceara	52
■ Distrito Federal	49





PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

Páginas mais visitadas

Abril/2023

home

Visualizações: 1.687
Tempo Médio: 00:00:32



remuneração-mensal
Visualizações: 609
Tempo Médio: 00:02:21

demanda

Visualizações: 960
Tempo Médio: 00:01:57



pessoal-25
Visualizações: 454
Tempo Médio: 00:00:14

**relatório-de-expansão-
obras-e-modernização**

Visualizações: 904
Tempo Médio: 00:01:30



Elaborado por: GTI/TEG/CSS

