

ABRIL/2023



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC





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

### INTRODUÇÃO

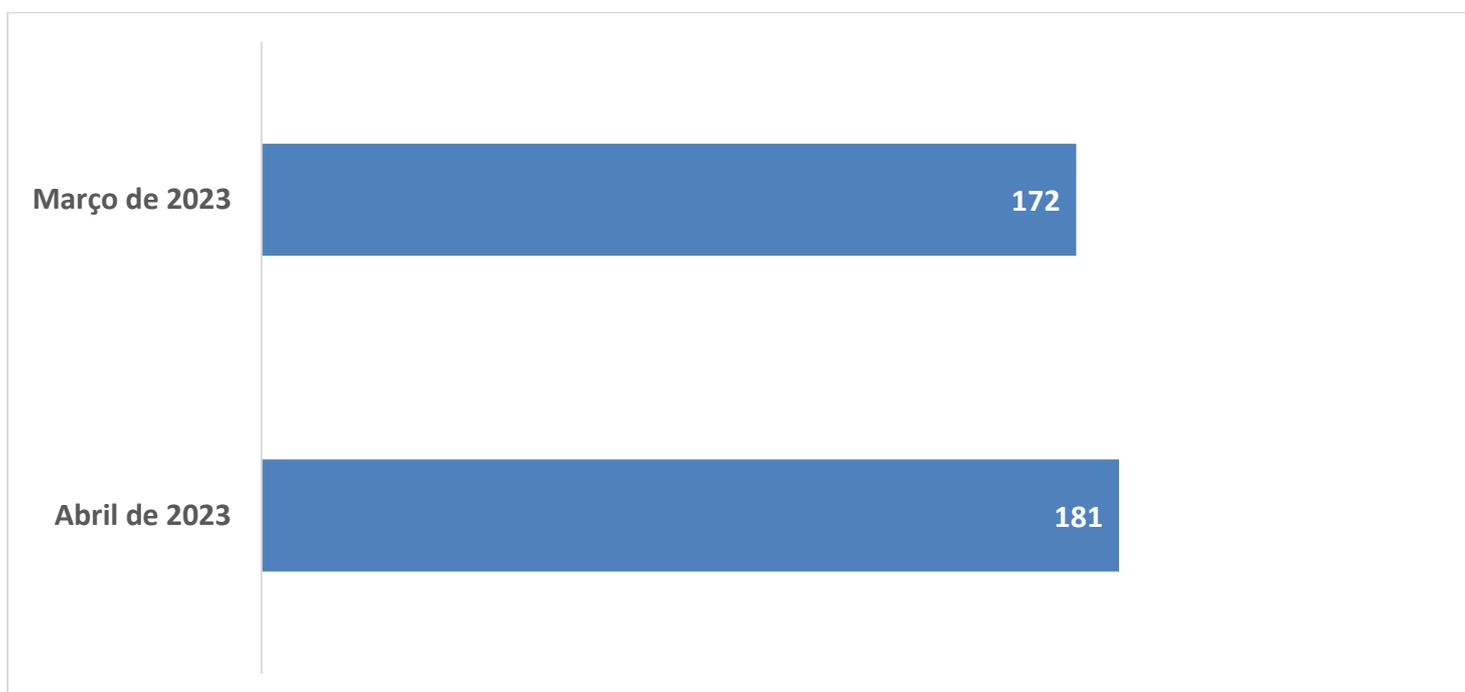
No mês de **abril** o SIC realizou **181 atendimentos** com **1 Recursos**, sendo que **14 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

ABRIL/2023	QUANTIDADE
Atendimentos	181
Recursos	01

### TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

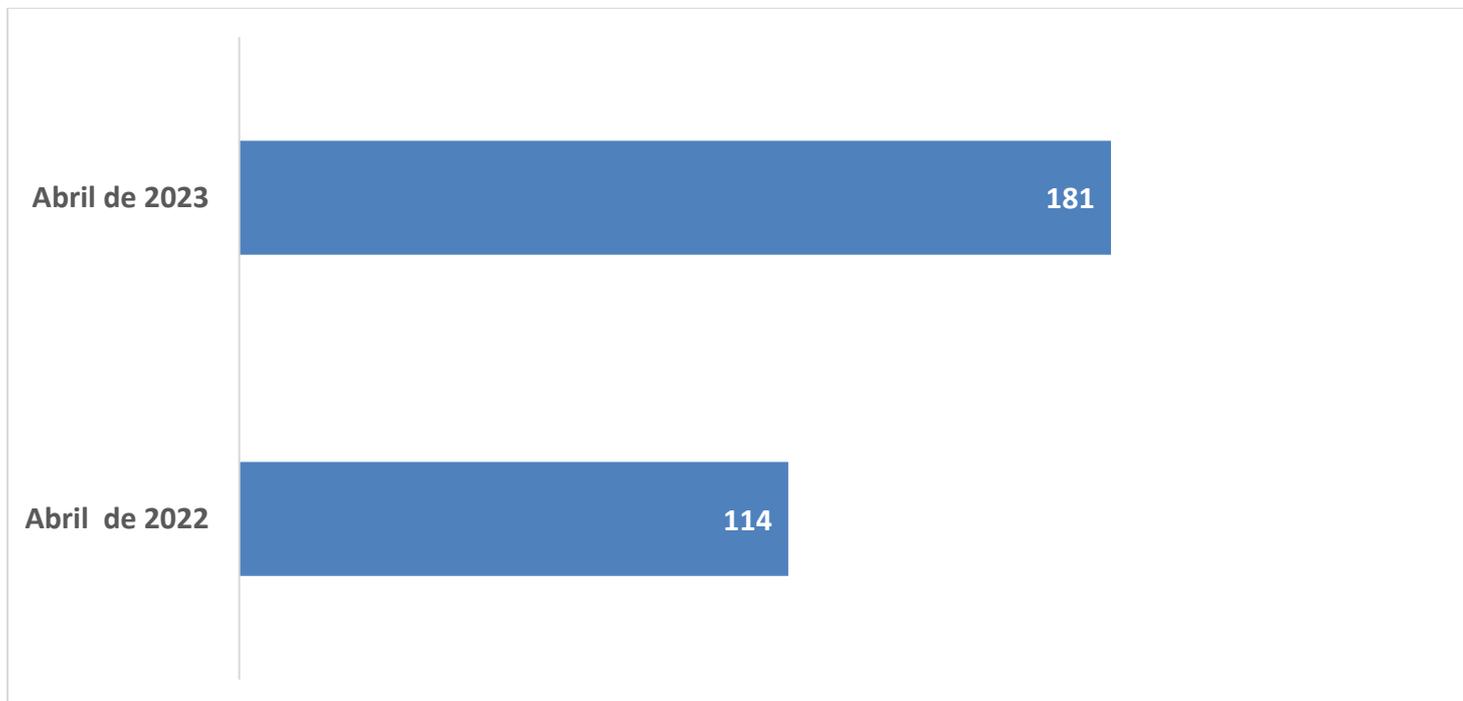
- 1 Recurso de “Primeira Instância”

### DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

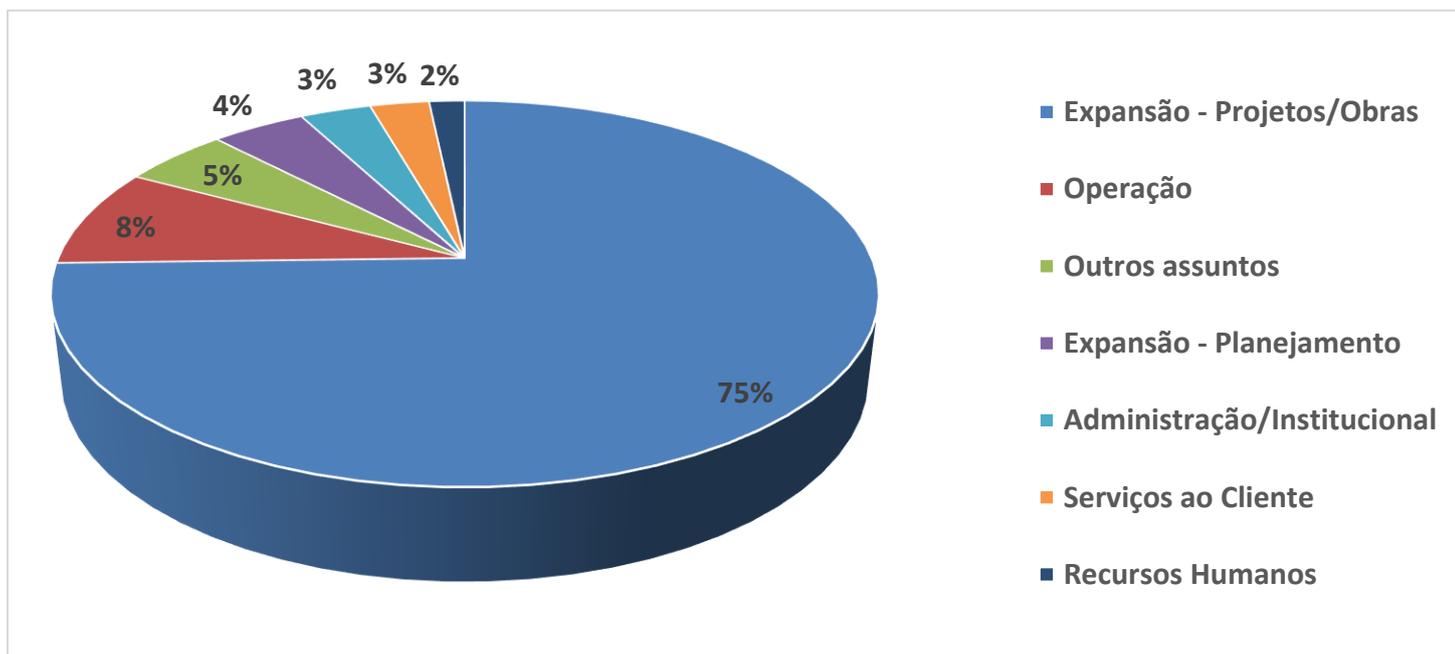




### DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

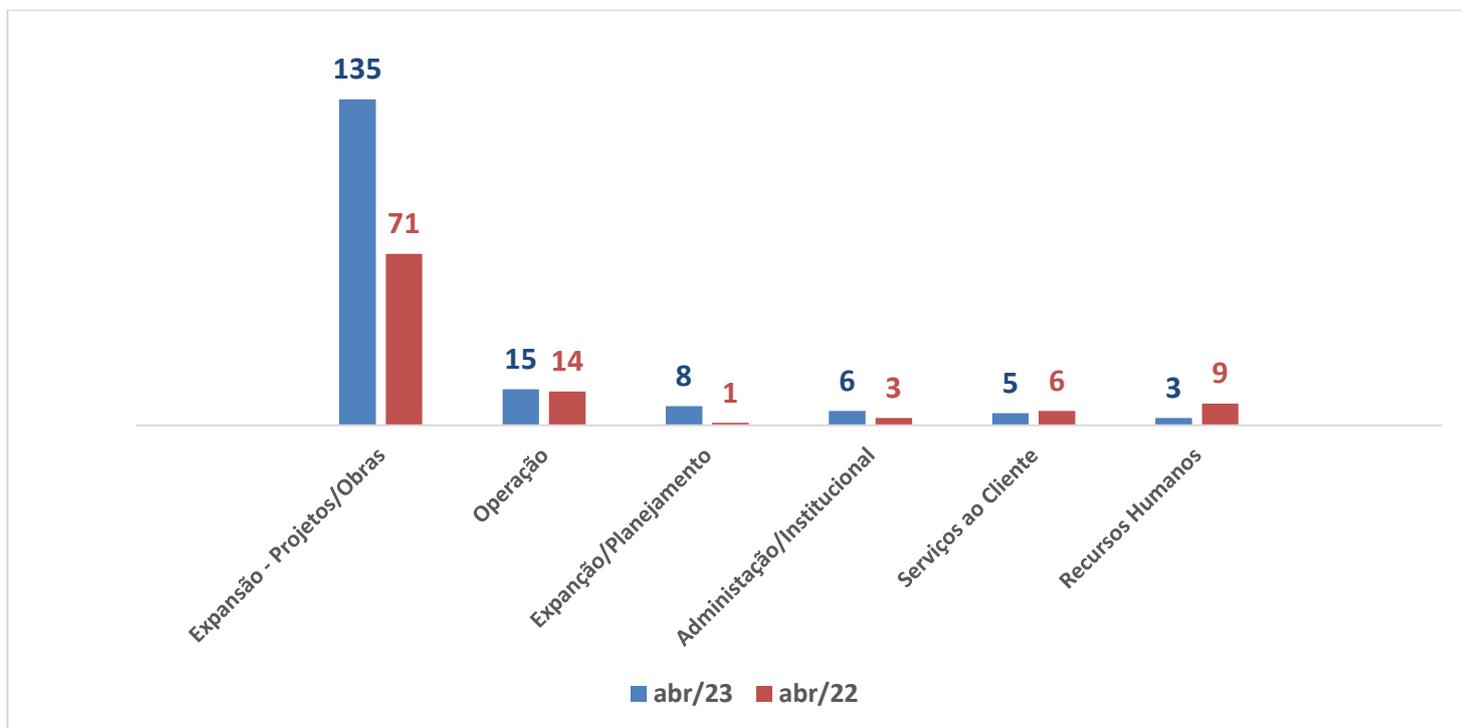


### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

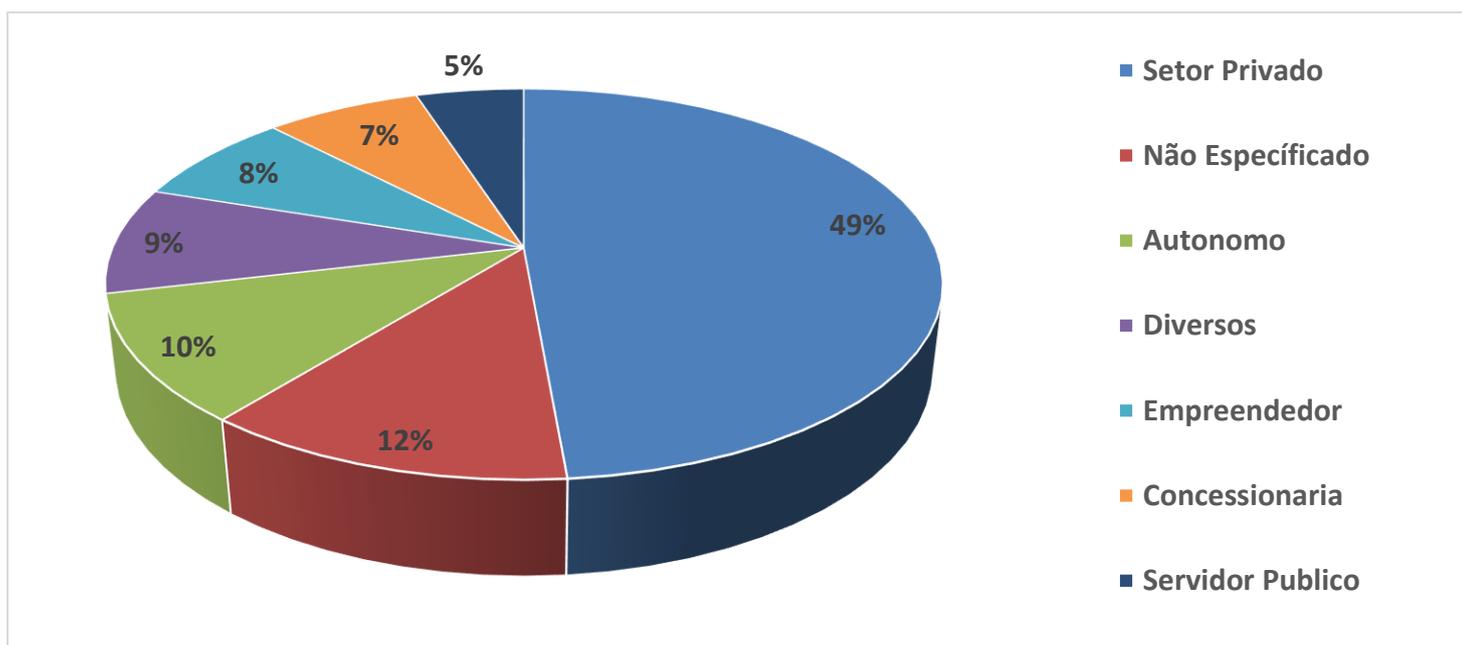




**COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR**



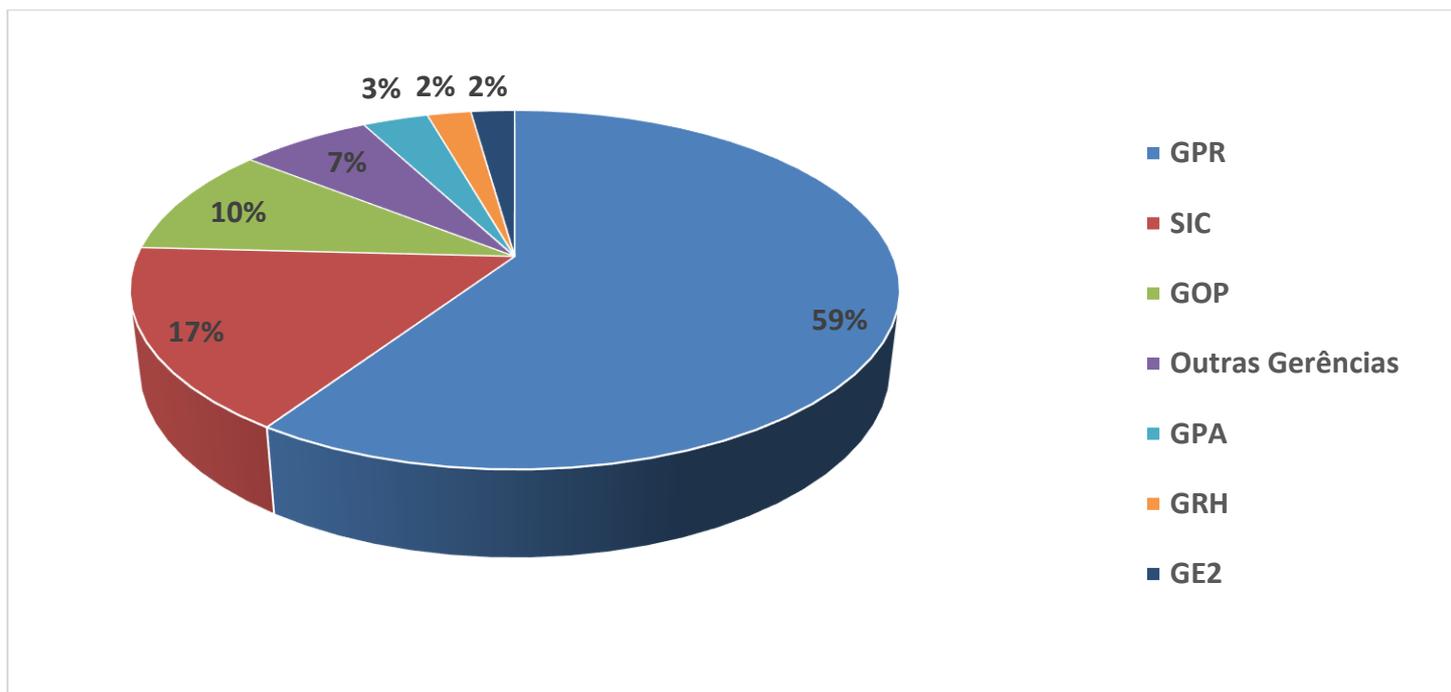
**PERFIL DOS SOLICITANTES**





### 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



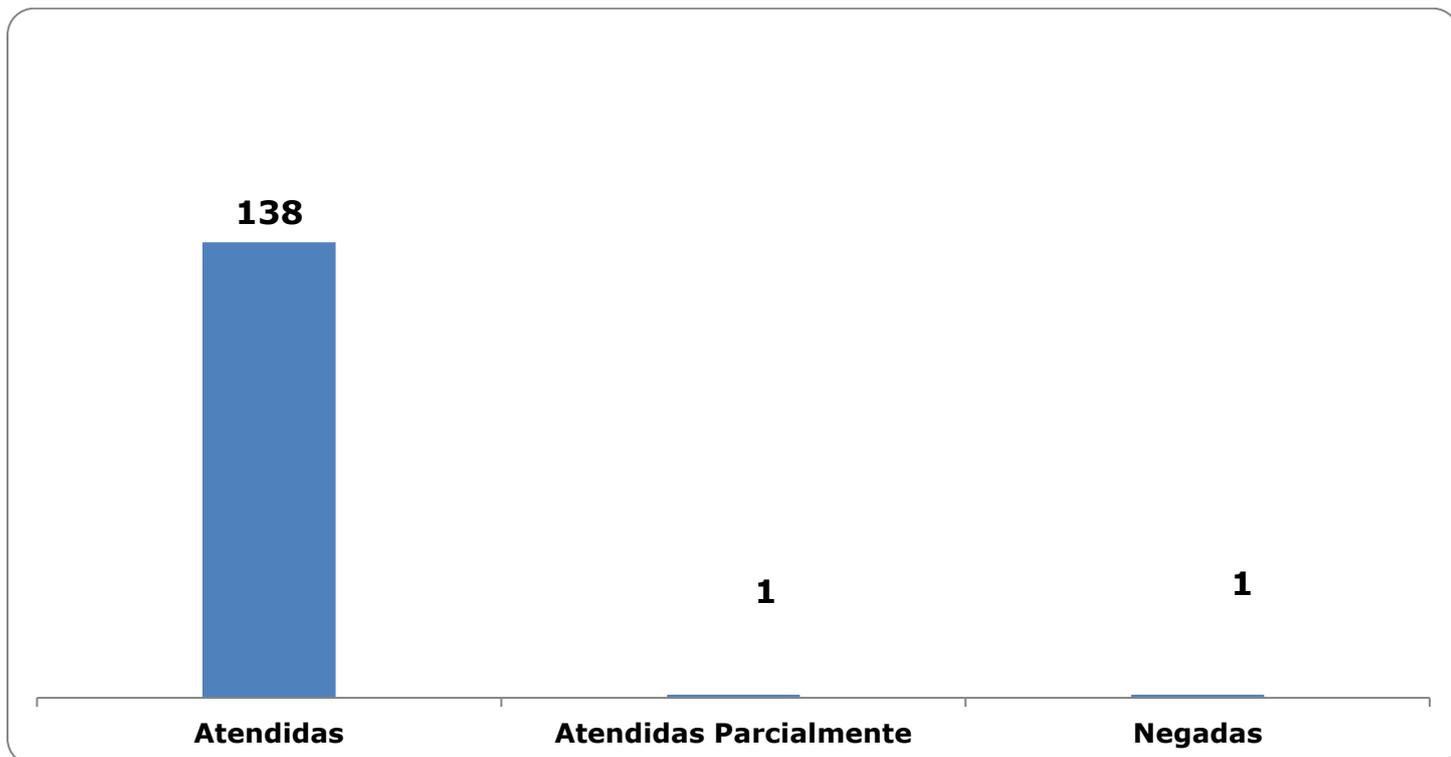
**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

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
<b>Total Geral</b>	<b>181</b>

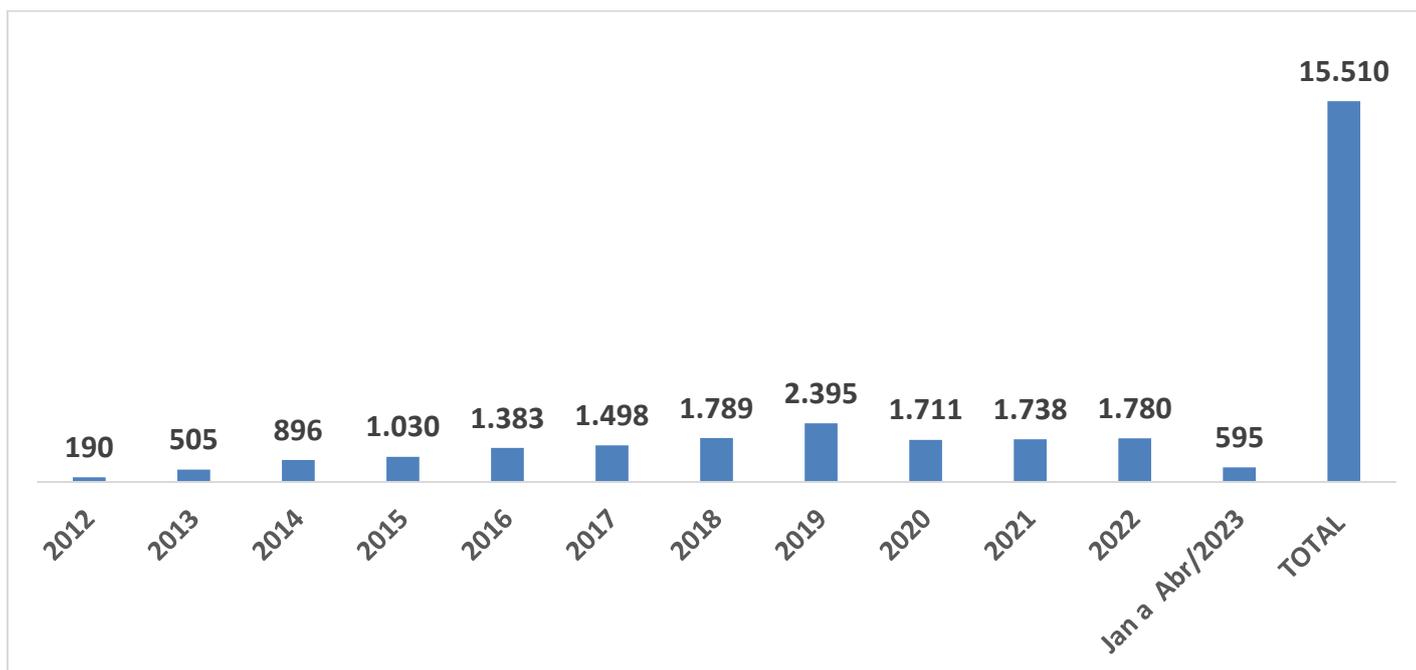




### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



### 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

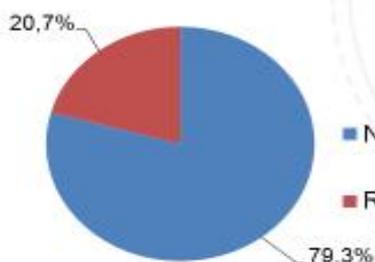
Durante o mês de **abril**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **7.145** visitas, com uma média de **143** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **16.537** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **04/04/2023**, com **225** visitantes.

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	<b>3.375</b>
■ EUA	<b>135</b>
■ Singapura	<b>16</b>
■ Indefinido	<b>14</b>
■ Argentina	<b>13</b>

## Origem: Estados

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





## PÁGINAS MAIS VISITADAS

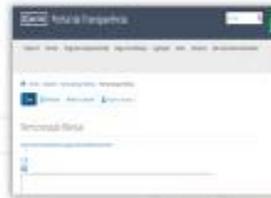
Relatório Analytics

### 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/TEC/CSS

