

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

**AGOSTO/2023**

**DEZEMBRO/2017**

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

**INTRODUÇÃO**

No mês de **agosto** o SIC realizou **220** **atendimentos** com **9 recursos,** sendo que **17 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

|  |  |
| --- | --- |
| AGOSTO/2023 | QUANTIDADE |
| Atendimentos | **220** |
| Recursos | **9** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS**

* 8 Recursos de “Primeira Instância”
* 1 Recurso de “Segunda 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, GPA, GOP, GRH, GE2

**Legenda:**

**GPR –** Gerência de Projetos

**SIC –** Serviço de Informações ao Cidadão

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

**GOP –** Gerência de Operações

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Relação de Assuntos e quantidade das solicitações**

|  |  |
| --- | --- |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **178** |
| Desapropriações | 38 |
| Obras | 139 |
| Projetos Civis | 1 |
| **Serviços ao Cliente** | **10** |
| Apoio a estudantes | 10 |
| **Expansão - Planejamento** | **9** |
| Estudos/Relatórios | 2 |
| Mapa Rede Futura | 4 |
| Pesquisa Origem/Destino | 3 |
| **Espaços Comerciais** | **7** |
| Licitação | 2 |
| Lojas/estandes | 3 |
| Outros | 2 |
| **Operação** | **5** |
| Procedimento Operacional | 2 |
| Relatórios Operacionais | 3 |
| **Administração/Institucional** | **4** |
| Contratos | 4 |
| **Financeiro** | **3** |
| Execução Orçamentária | 2 |
| Negócios | 1 |
| **Recursos Humanos** | **2** |
| Normas internas | 1 |
| Quadro de Empregados | 1 |
| **Fale Conosco** | **1** |
| Operação | 1 |
| **Outros** | **1** |
| **Total Geral** | **220** |

 |  |

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

**Prazos Legais**

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

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de **agosto,** o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.701** visitas, com uma média de **170** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **21.624** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **14/08/2023**, com **304** visitantes.

**USUÁRIOS POR PAÍS**

|  |  |
| --- | --- |
| **BRASIL** | **4,5 mil** |
| **ESTADOS UNIDOS** | **49** |
| **REINO UNIDO** | **10** |
| **FRANÇA** | **9** |
| **FINLANDIA** | **8** |
| **AUSTRIA** | **7** |
| **CHILE** | **7** |
| **PAISES BAIXOS** | **7** |
| **PORTUGAL** | **7** |
| **ESPANHA**  | **6** |

**PÁGINAS MAIS VISITADAS - NÚMERO DE USUÁRIOS QUE VISUALIZARAM**

