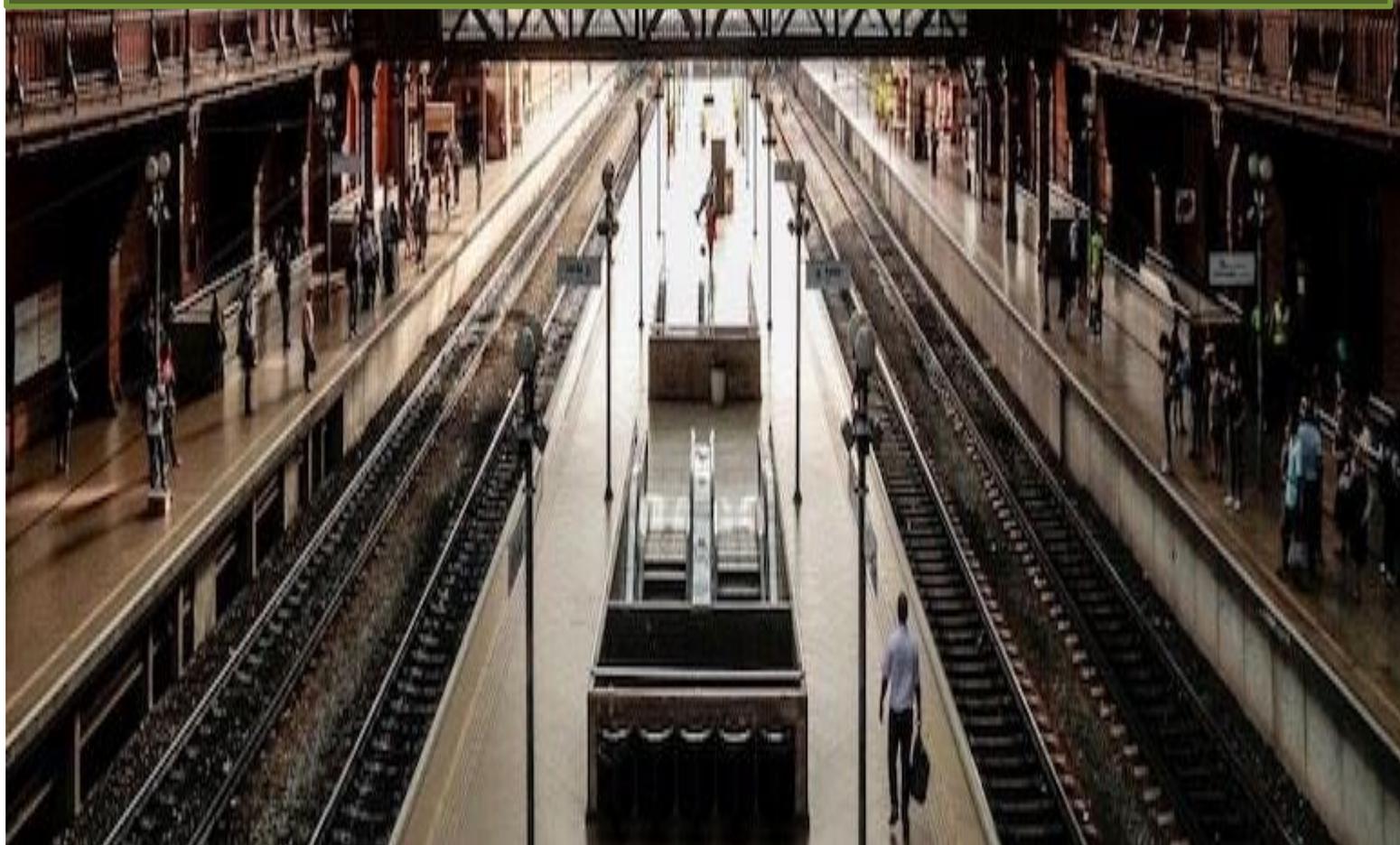


DEZEMBRO/2022



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC





RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – DEZEMBRO/2022

INTRODUÇÃO

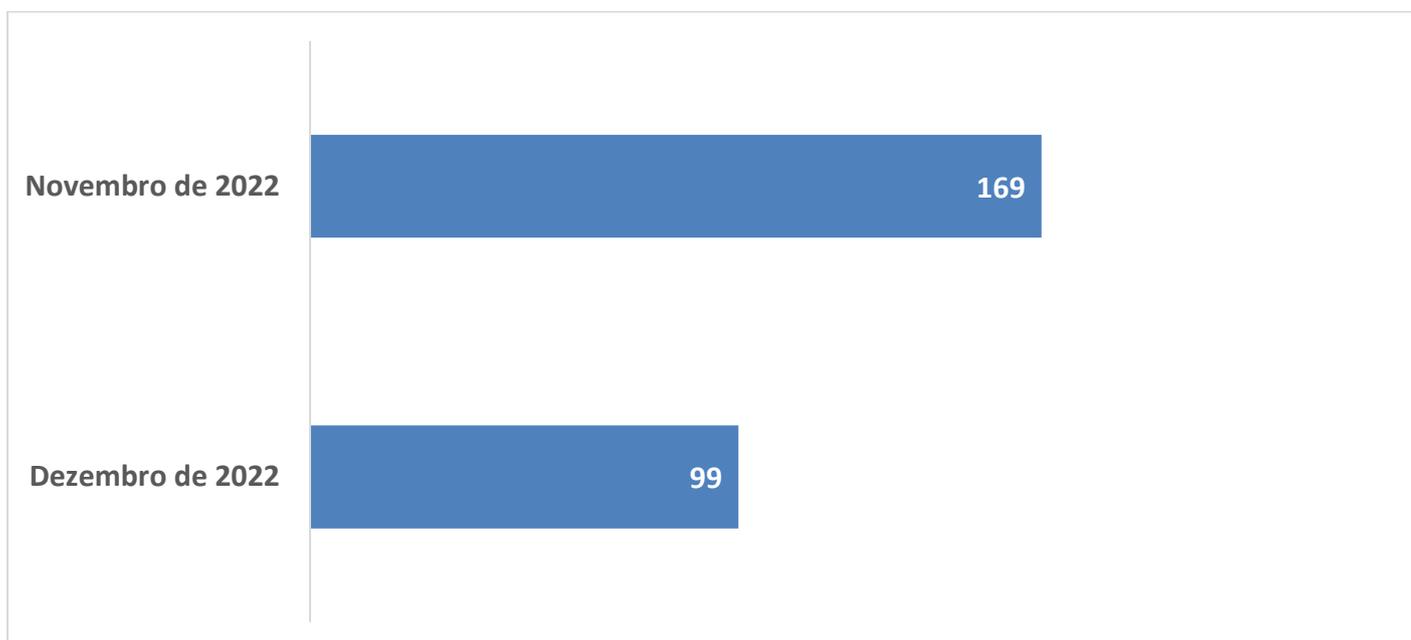
No mês de **dezembro**, o SIC realizou **99 atendimentos** com **7 Recursos**, sendo que **11 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

DEZEMBRO/2022	QUANTIDADE
Atendimentos	99
Recursos	07

TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

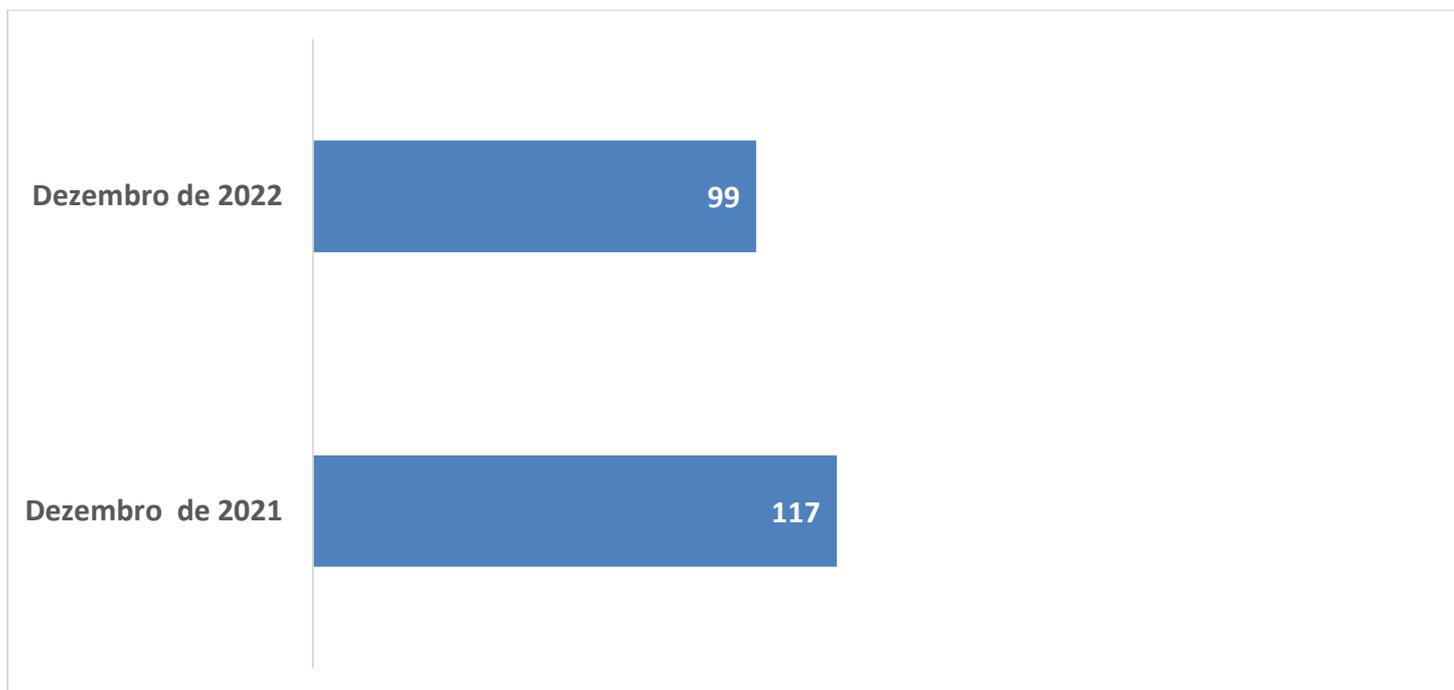
- 1 Recursos de "Primeira Instância"
- 1 Recursos de "Segunda Instância"
- 5 Recursos de "Terceira Instância"

DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

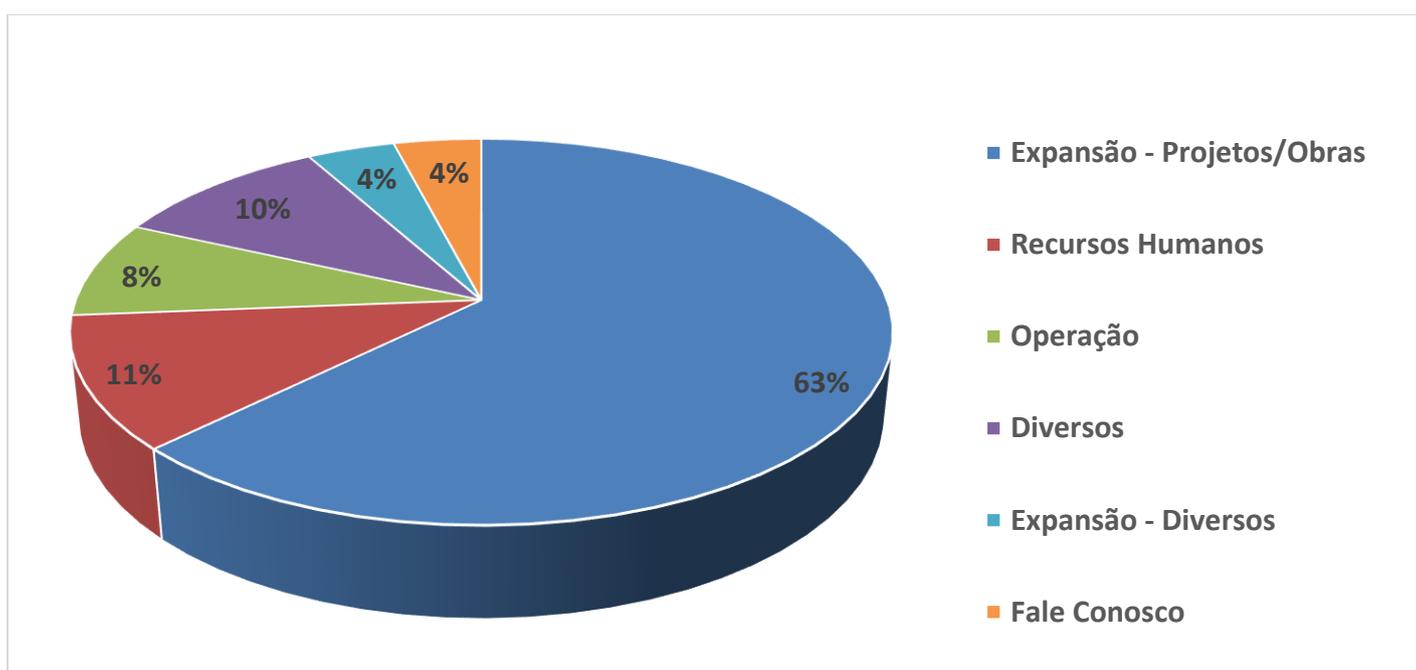




DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

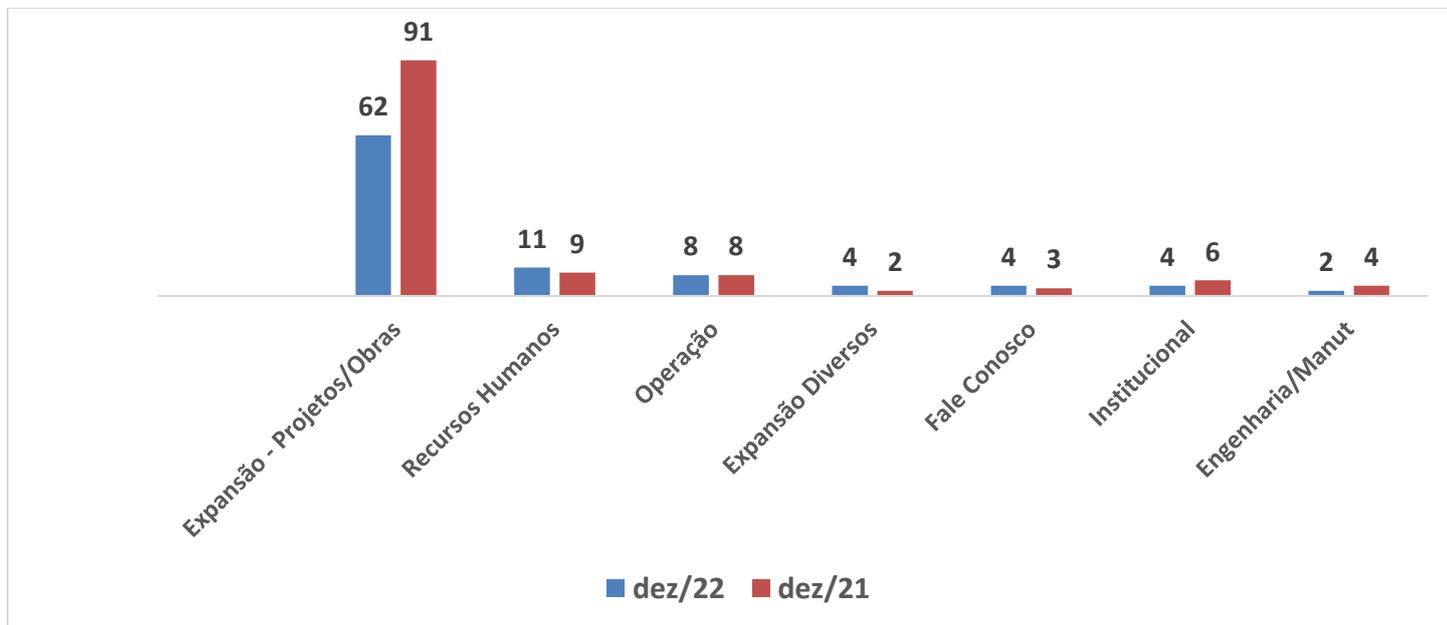


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

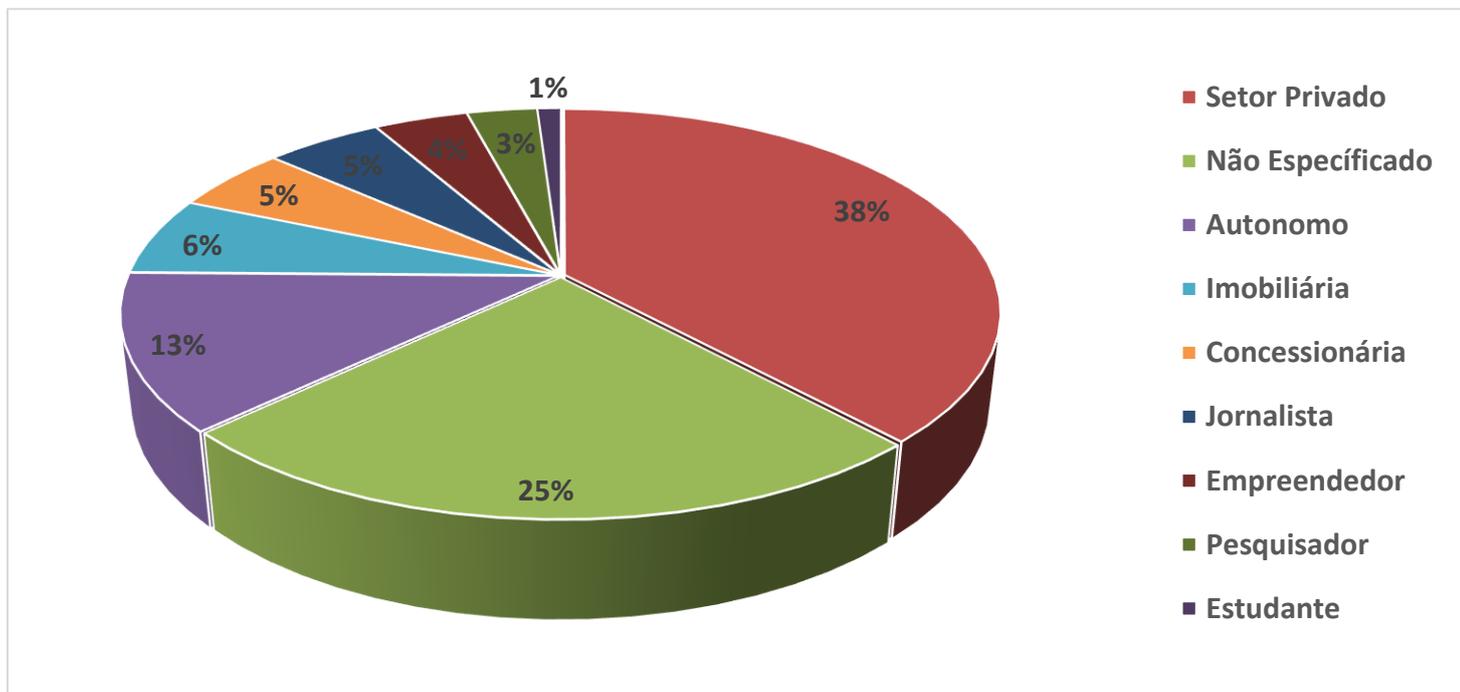




COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



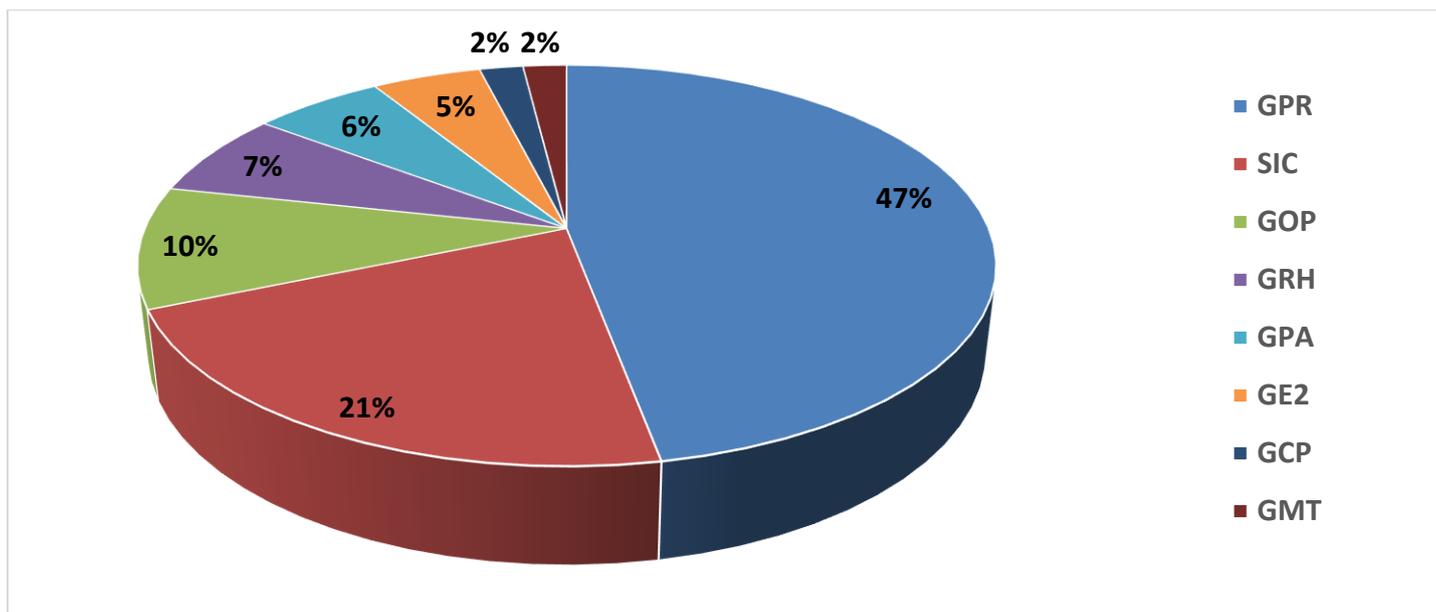
PERFIL DOS SOLICITANTES





GERÊNCIAS DEMANDADAS

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



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

GOP – Gerência de Operações

GRH – Gerência de Recursos Humanos

GPA – Gerencia de Planejamento e Meio Ambiente

GE2 – Gerencia de Empreendimentos da Linha 2-Verde

GCP – Gerência de Contratações e Compras

GMT – Gerência de Manutenção



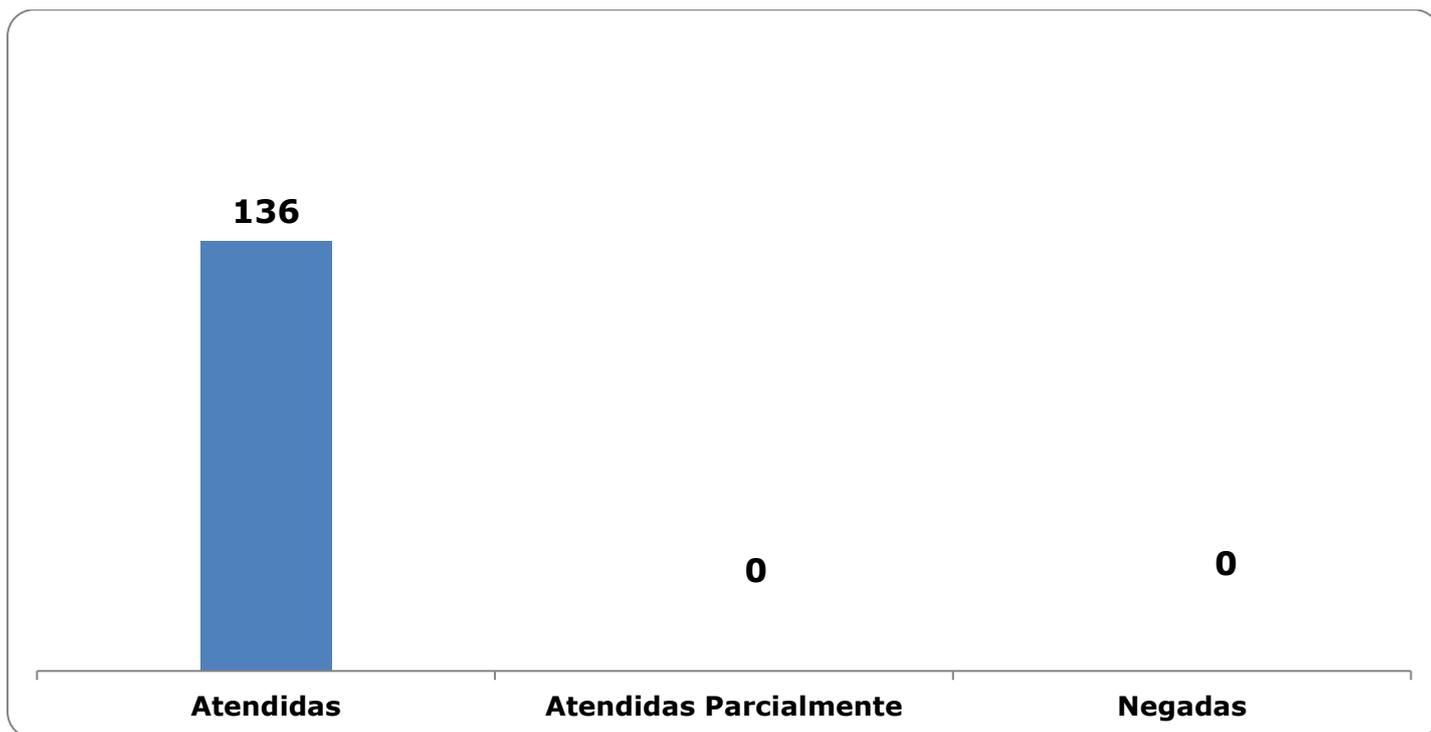
**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

Expansão - Projetos/Obras	62
Desapropriações	25
Obras	37
Recursos Humanos	11
Concursos	2
Normas internas	1
Plano de Carreira	3
Quadro de Empregados	2
Salários de Funcionários	3
Operação	8
Ocorrências	2
Pesquisa de satisfação do usuário	1
Procedimento Operacional	2
Relatórios Operacionais	3
Fale Conosco	4
Operação	4
Expansão - Diversos	4
Licenciamento Ambiental	3
Outros	1
Administração/Institucional	2
Contratos	2
Engenharia/Manutenção	2
Equipamentos	1
Outros	1
Espaços Comerciais	1
Outros	1
Expansão - Planejamento	1
Mapa Rede Futura	1
Financeiro	1
Negócios	1
Serviços ao Cliente	1
Apoio a estudantes	1
Site do Metrô	1
Empresa	1
Visitas ao Metrô	1
Conheça o seu Metrô	1
Total Geral	99

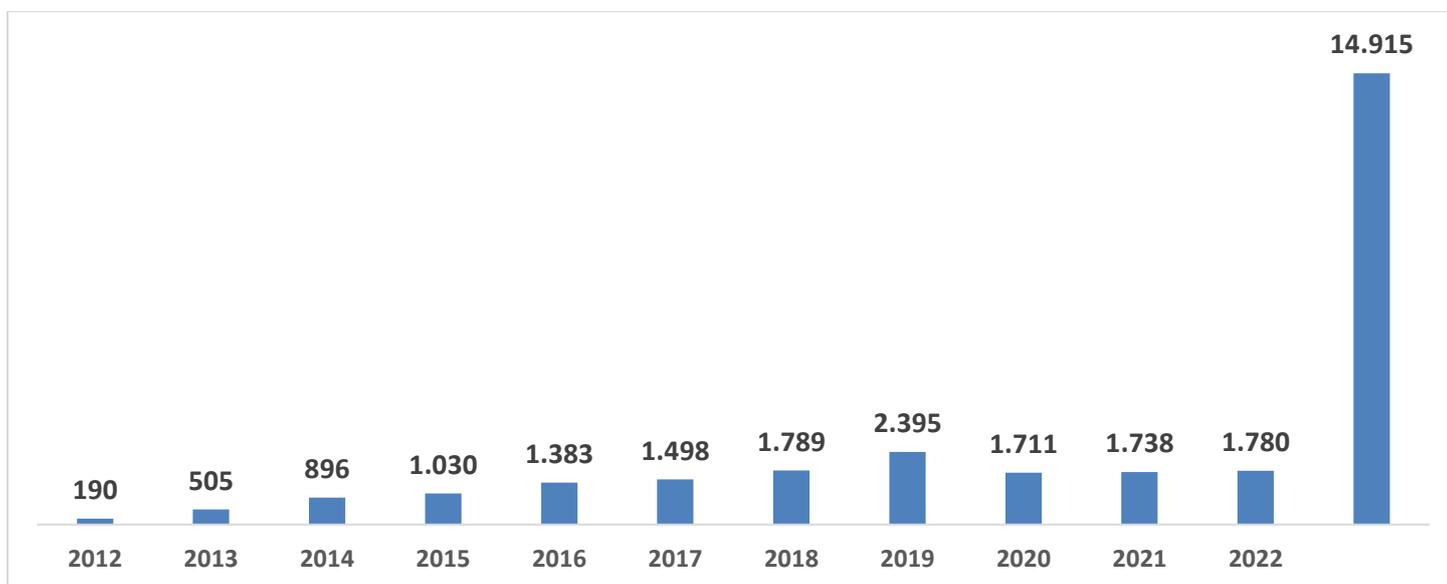




SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



14
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação





RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – Dezembro/2022

INTRODUÇÃO

Durante o mês de **dezembro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.433** visitas, com uma média de **111** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **14.990** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **13/12/2022**, com **200** visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

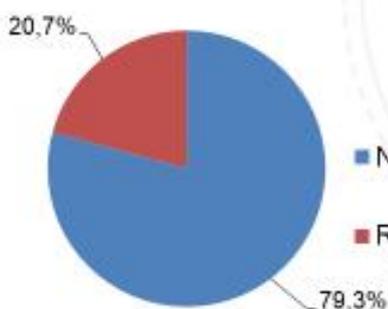
Dezembro/2022

Usuários 2.826

Visualizações de Páginas 14.990

Duração Média por Sessão 00:02:21

Média de Páginas por Sessão 1,53



■ New Visitor

■ Returning Visitor

2.476

648

Elaborado por: GTI/TE5/CSS





Origem: Países

■ Brasil	2.647
■ EUA	111
■ Indefinido	12
■ Argentina	10
■ Portugal	9

Origem: Estados

■ São Paulo	2.255
■ Ceará	95
■ Minas Gerais	52
■ Rio de Janeiro	48
■ Distrito Federal	33





PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics *Páginas mais visitadas* Dezembro/2022



Elaborado por: GTI/TE5/CSS

