

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

**FEVEREIRO/2023**

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

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de **fevereiro**, o SIC realizou **125 atendimentos** com **2 Recursos,** sendo que **12 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

|  |  |
| --- | --- |
| FEVEREIRO/2023 | QUANTIDADE |
| Atendimentos | **125** |
| Recursos | **02** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS**

* 1 Recursos de “Primeira Instância”
* 1 Recursos de “Segunda 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, GEF e GPM

**Legenda:**

**GPR –** Gerência de Projetos

**SIC –** Serviço de Informações ao Cidadão

**GOP –** Gerência de Operações

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

**GEF** – Gerência de Execução Financeira

**GPM –** Gerência de Comunicação e Marketing

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **91** |
| Desapropriações | 35 |
| Obras | 55 |
| Projetos Civis | 1 |
| **Operação** | **8** |
| Ocorrências | 3 |
| Pesquisa de satisfação do usuário | 1 |
| Relatórios Operacionais | 4 |
| **Serviços ao Cliente** | **6** |
| Apoio a estudantes | 6 |
| **Recursos Humanos** | **5** |
| Concursos | 4 |
| Treinamento de Funcionários | 1 |
| **Bilhetagem** | **4** |
| Bilhetes Gratuítos | 3 |
| Tipos de Bilhetes | 1 |
| **Expansão - Diversos** | **4** |
| Cronograma/Prazos | 1 |
| Equipamentos/Sistemas | 2 |
| Novos trens | 1 |
| **Expansão - Planejamento** | **2** |
| Mapa Rede Futura | 2 |
| **Financeiro** | **1** |
| Negócios | 1 |
| **Institucional** | **1** |
| Estatuto Social | 1 |
| **Outros** | **1** |
|  | 1 |
| **Processos** | **1** |
| Judiciais | 1 |
| **Questões relacionadas à COVID-19** | **1** |
| Uso de máscaras | 1 |
| **Total Geral** | **125** |

 |  |

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

**Prazos Legais**

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

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de **fevereiro,** o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.961** visitas, com uma média de **141** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **15.494** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **15/02/2022**, com **231** visitantes.



****

****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS**

****