

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

**JULHO/2023**

**DEZEMBRO/2017**

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

**INTRODUÇÃO**

No mês de **julho** o SIC realizou **204** **atendimentos** com **5 recursos,** sendo que **17 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

|  |  |
| --- | --- |
| JULHO/2023 | QUANTIDADE |
| Atendimentos | **204** |
| Recursos | **5** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS**

* 5 Recursos de “Primeira 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, GRH, DE e GOP

**Legenda:**

**GPR –** Gerência de Projetos

**SIC –** Serviço de Informações ao Cidadão

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

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

**DE –** Diretoria de Engenharia

**GOP –** Gerência de Operações

|  |  |
| --- | --- |
| **RELAÇÃO DE ASSUNTOS E QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES** |  |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **165** |
| Desapropriações | 45 |
| Obras | 119 |
| Projetos Civis | 1 |
| **Expansão - Planejamento** | **8** |
| Estudos/Relatórios | 2 |
| Mapa Rede Futura | 6 |
| **Recursos Humanos** | **6** |
| Certidões/Declarações | 1 |
| Concursos | 1 |
| Quadro de Empregados | 3 |
| Treinamento de Funcionários | 1 |
| **Serviços ao Cliente** | **6** |
| Apoio a estudantes | 6 |
| **Operação** | **4** |
| Ocorrências | 3 |
| Relatórios Operacionais | 1 |
| **Administração/Institucional** | **4** |
| Contratos | 4 |
| **Estações e Arredores** | **4** |
| Autorização para afixação de cartazes de utilidade pública | 2 |
| Autorização para tirar fotografias | 2 |
| **Financeiro** | **3** |
| Execução Orçamentária | 1 |
| Negócios | 1 |
| Tabela Tarifária | 1 |
| **Patrimônio** | **1** |
| Terrenos | 1 |
| **Bilhetagem** | **1** |
| Bilheterias do Metrô | 1 |
| **Engenharia/Manutenção** | **1** |
| Outros | 1 |
| **Espaços Comerciais** | **1** |
| Outros | 1 |
| **Total Geral** | **204** |
|  |  |

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

**Prazos Legais**

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

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de **julho,** o “Portal da Transparência do Metrô” teve **3.702** visitas, com uma média de **119** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **16.041** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **31/07/2023**, com **203** visitantes.

**USUÁRIOS POR PAÍS**

|  |  |
| --- | --- |
| **BRASIL** | **3.223** |
| **ESTADOS UNIDOS** | **31** |
| **FRANÇA** | **12** |
| **REINO UNIDO** | **10** |
| **CANADA** | **6** |
| **ESPANHA** | **5** |
| **CHILE** | **5** |
| **ALEMANHA** | **3** |
| **ITÁLIA** | **3** |

**PÁGINAS MAIS VISITADAS**

