

JANEIRO/2023



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



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

### INTRODUÇÃO

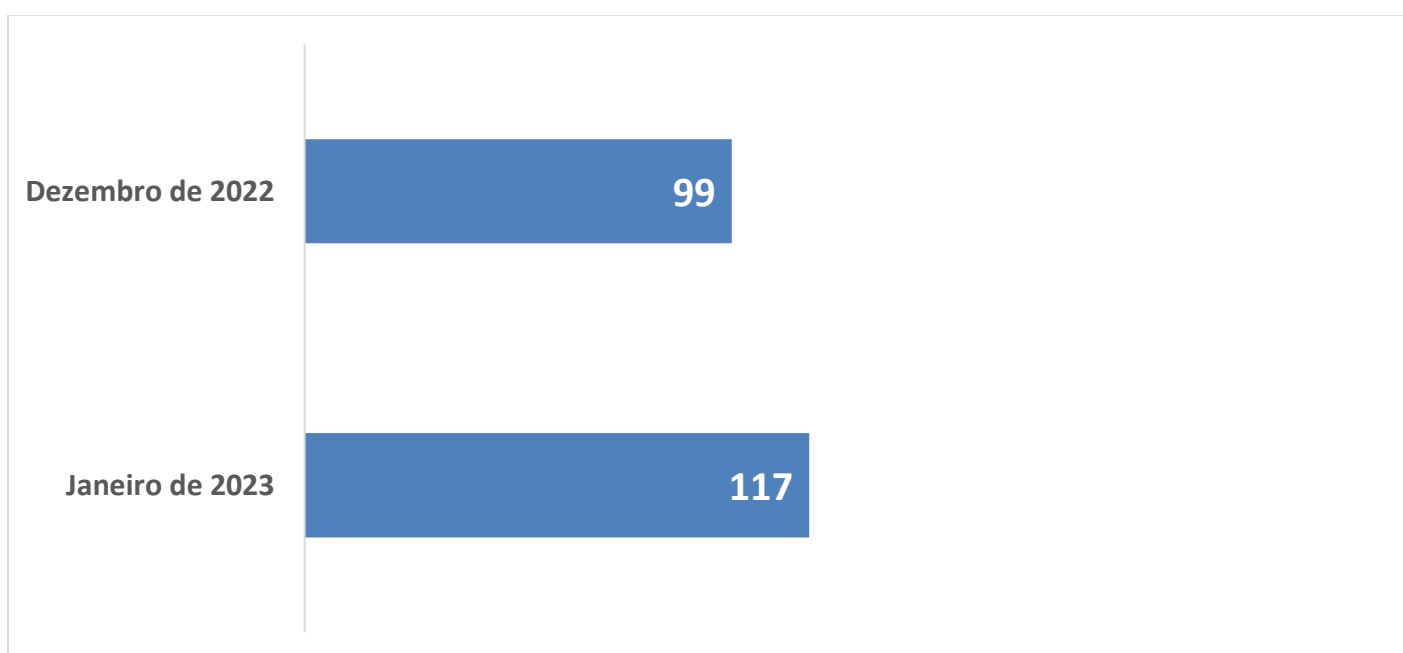
No mês de **janeiro**, o SIC realizou **117 atendimentos** com **4 Recursos**, sendo que **16 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

JANEIRO/2023	QUANTIDADE
<b>Atendimentos</b>	<b>117</b>
<b>Recursos</b>	<b>04</b>

### TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

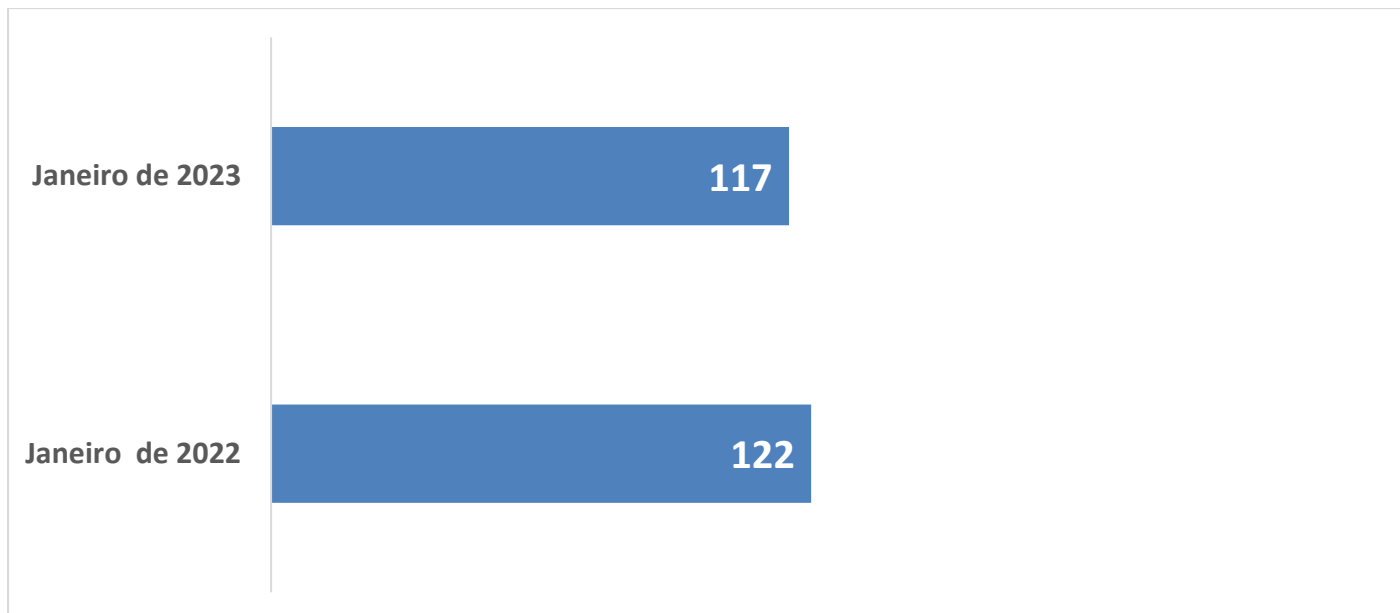
- 4 Recursos de “Primeira Instância”

### DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

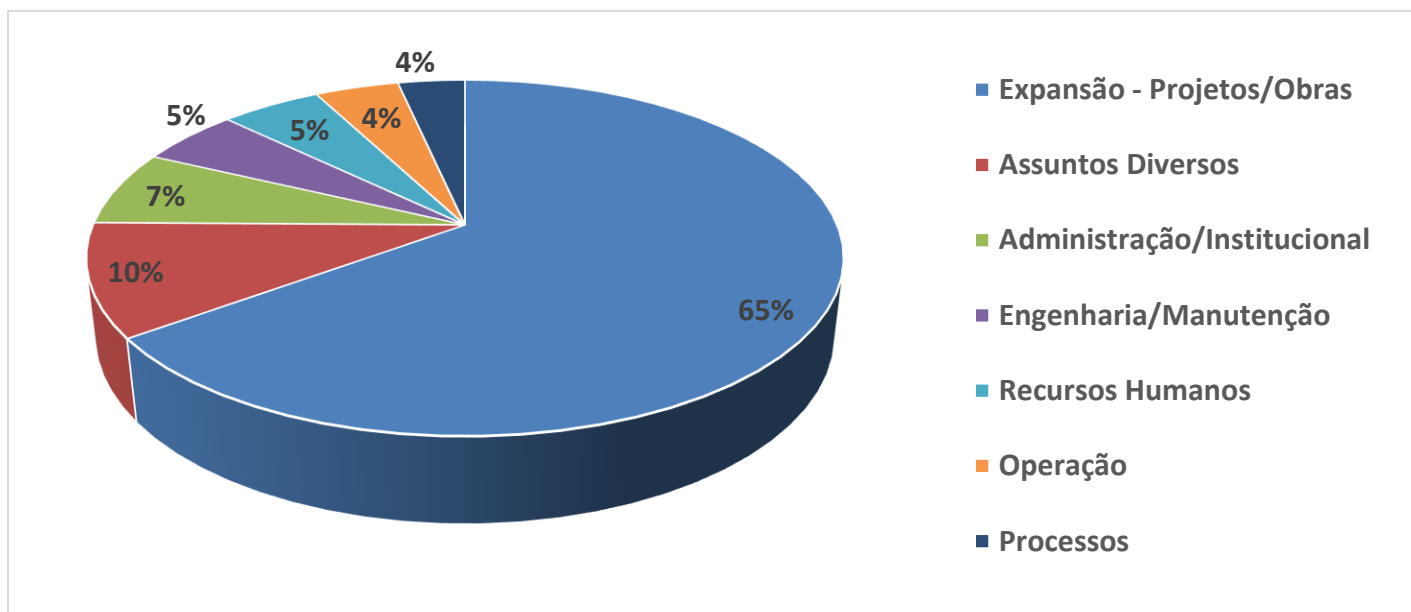




### DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

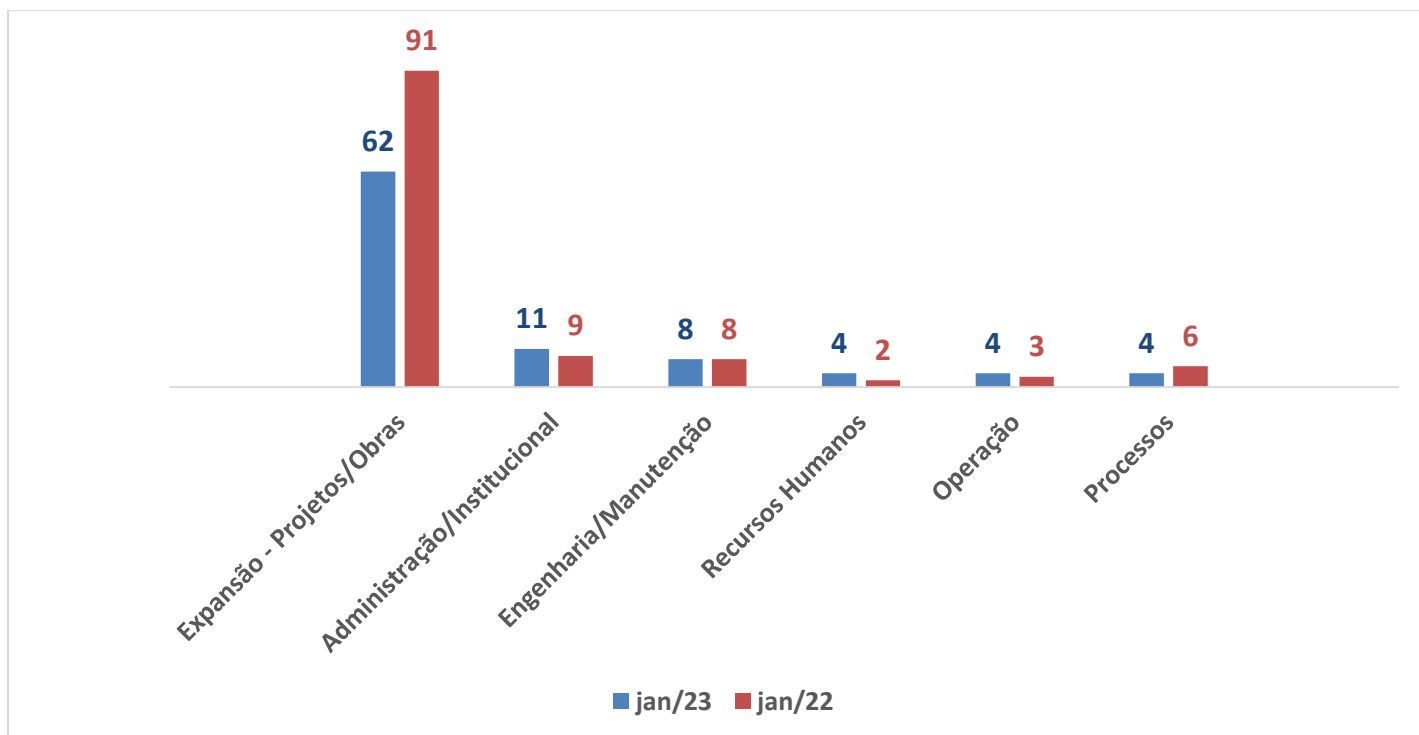


### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

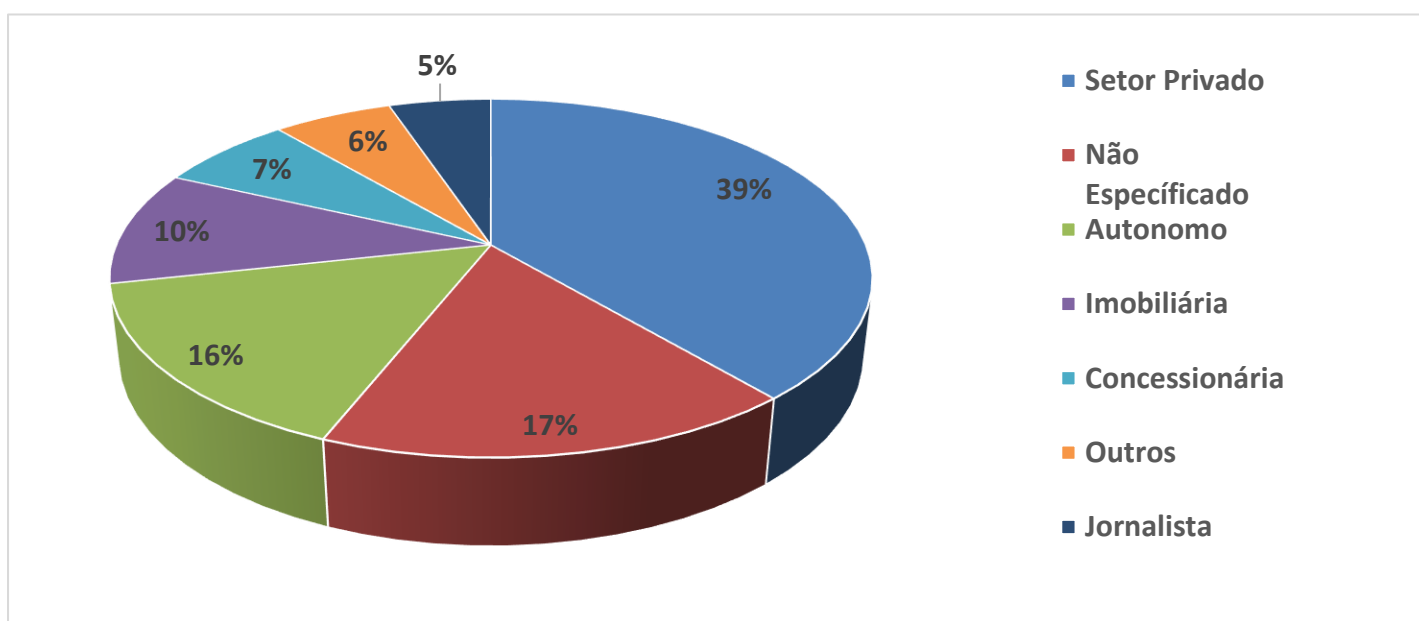




### COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



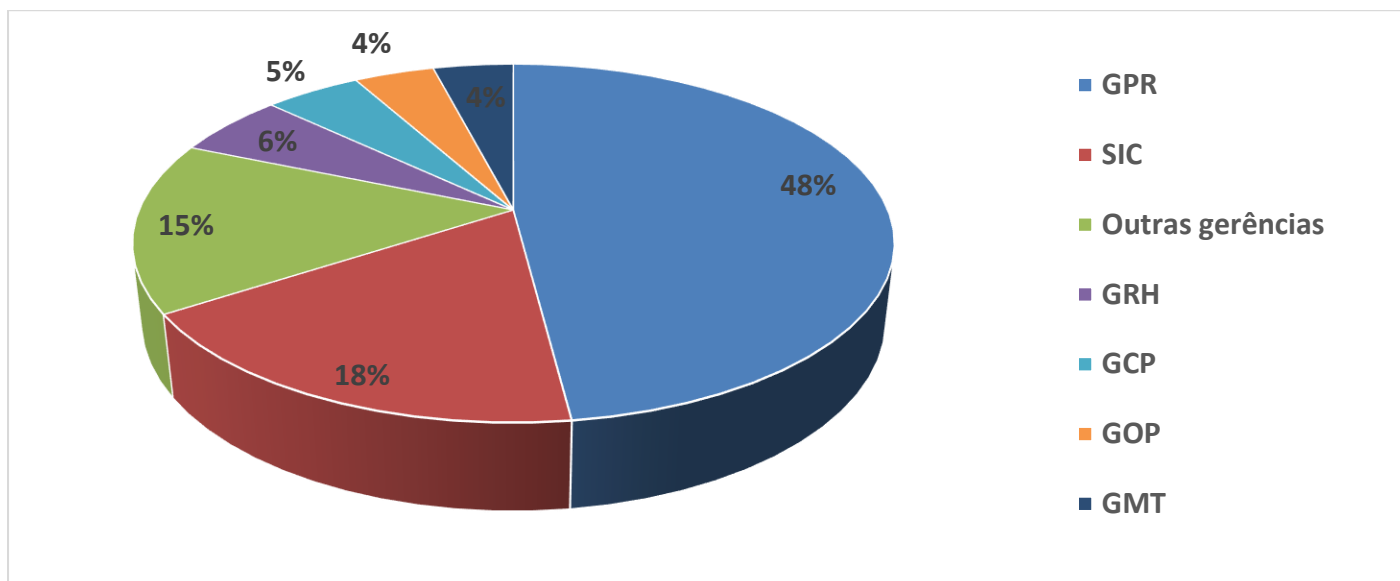
### PERFIL DOS SOLICITANTES





### GERÊNCIAS DEMANDADAS

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



#### Legenda:

**GPR** – Gerência de Projetos

**SIC** – Serviço de Informações ao Cidadão

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

**GCP** – Gerência de Contratações e Compras

**GOP** – Gerência de Operações

**GMT** – Gerência de Manutenção



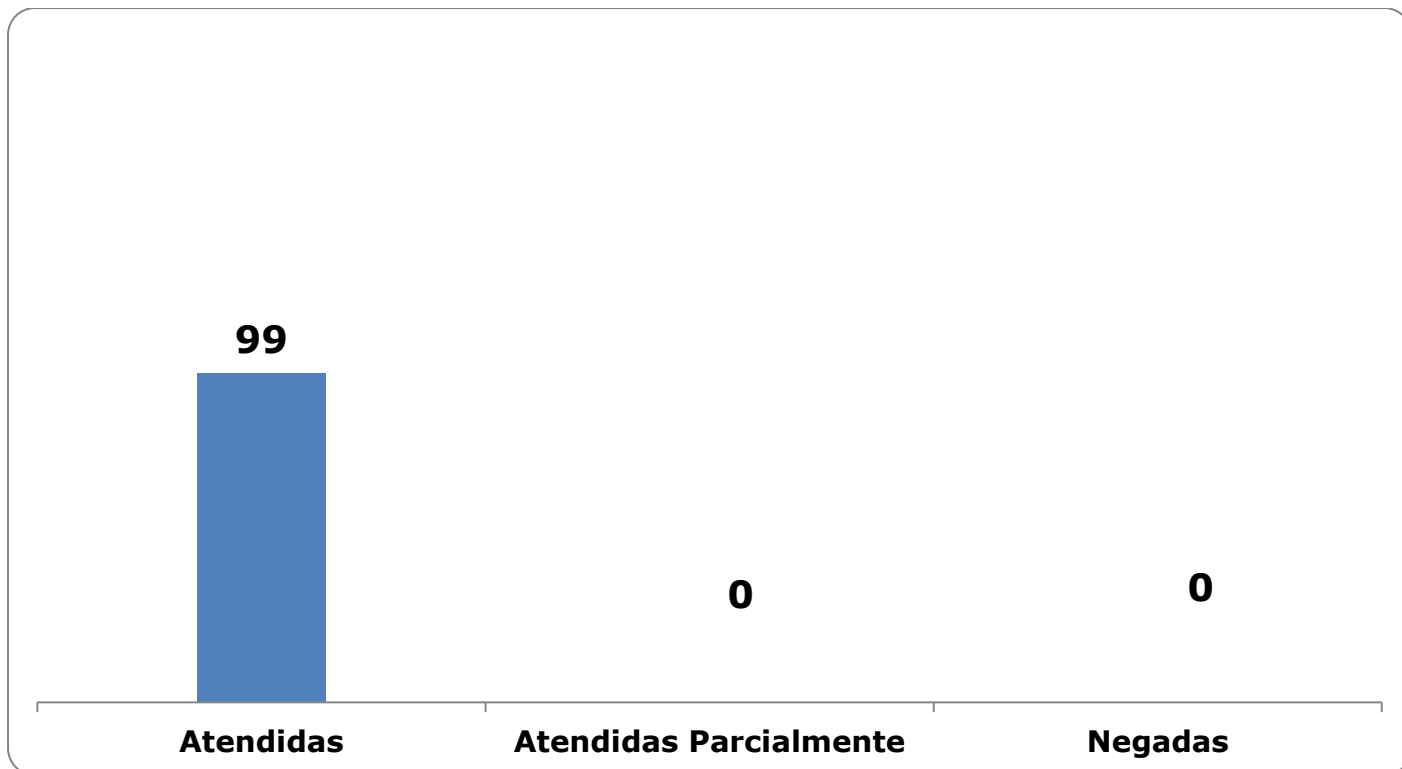
**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>76</b>
Desapropriações	27
Obras	49
<b>Administração/Institucional</b>	<b>8</b>
Contratos	8
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>6</b>
Equipamentos	5
Modernização de Frota	1
<b>Recursos Humanos</b>	<b>6</b>
Quadro de Empregados	6
<b>Operação</b>	<b>5</b>
Ocorrências	3
Procedimento Operacional	1
Relatórios Operacionais	1
<b>Processos</b>	<b>4</b>
Administrativos	4
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>3</b>
Outros	3
<b>Fale Conosco</b>	<b>3</b>
Operação	3
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>2</b>
Equipamentos/Sistemas	1
Outros	1
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>1</b>
Mapa Rede Futura	1
<b>Bilhetagem</b>	<b>1</b>
Tipos de Bilhetes	1
<b>Financeiro</b>	<b>1</b>
Negócios	1
<b>LGPD</b>	<b>1</b>
	1
<b>Total Geral</b>	<b>117</b>

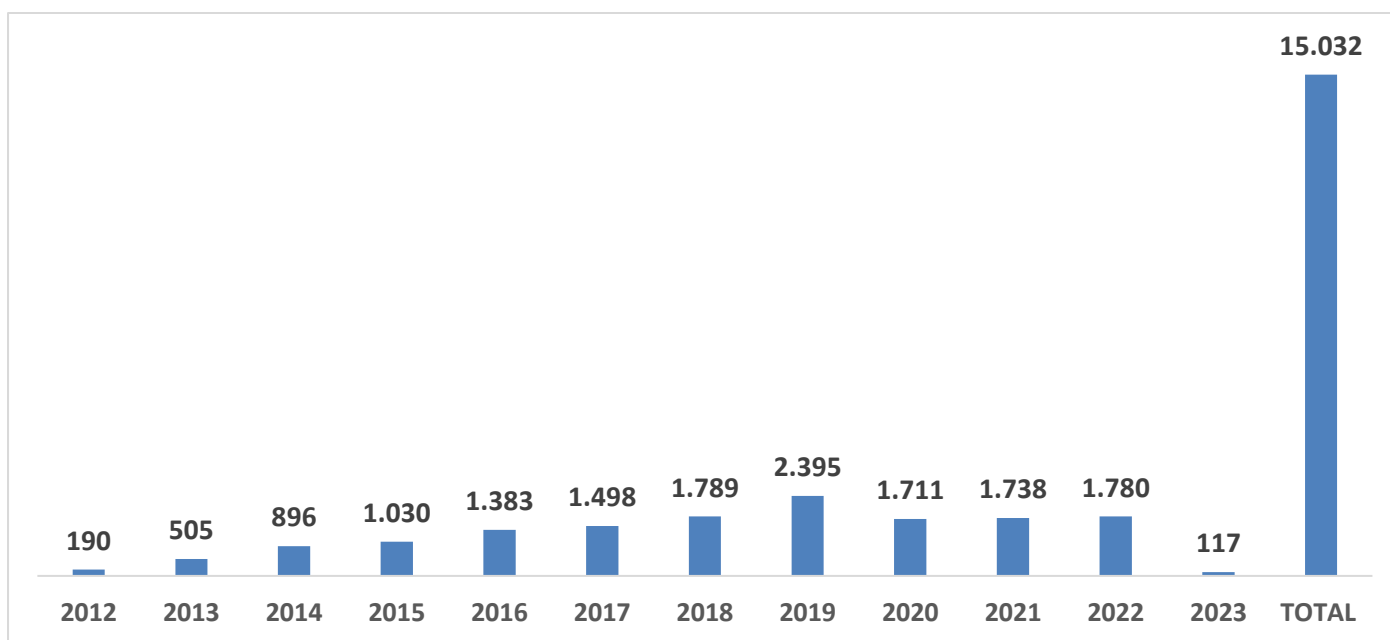




### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



### 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 – janeiro/2023

### INTRODUÇÃO

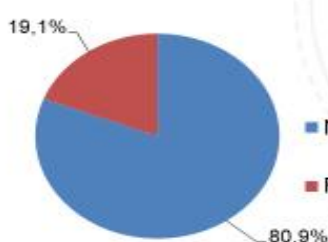
Durante o mês de **janeiro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.433** visitas, com uma média de **111** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **18.438** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **13/12/2022**, com **200** visitantes.

Relatório Analytics

### Análise Geral

Janeiro/2023

Usuários	3.470
Visualizações de Páginas	18.438
Duração Média por Sessão	00:02:14
Média de Páginas por Sessão	3,75



New Visitor

3.108

Returning Visitor

732

Elaborado por: GTI/TE5/CSS





## Origem: Países

■ Brasil	<b>3.214</b>
■ EUA	<b>161</b>
■ Singapura	<b>29</b>
■ Argentina	<b>11</b>
■ Indefinido	<b>10</b>

## Origem: Estados

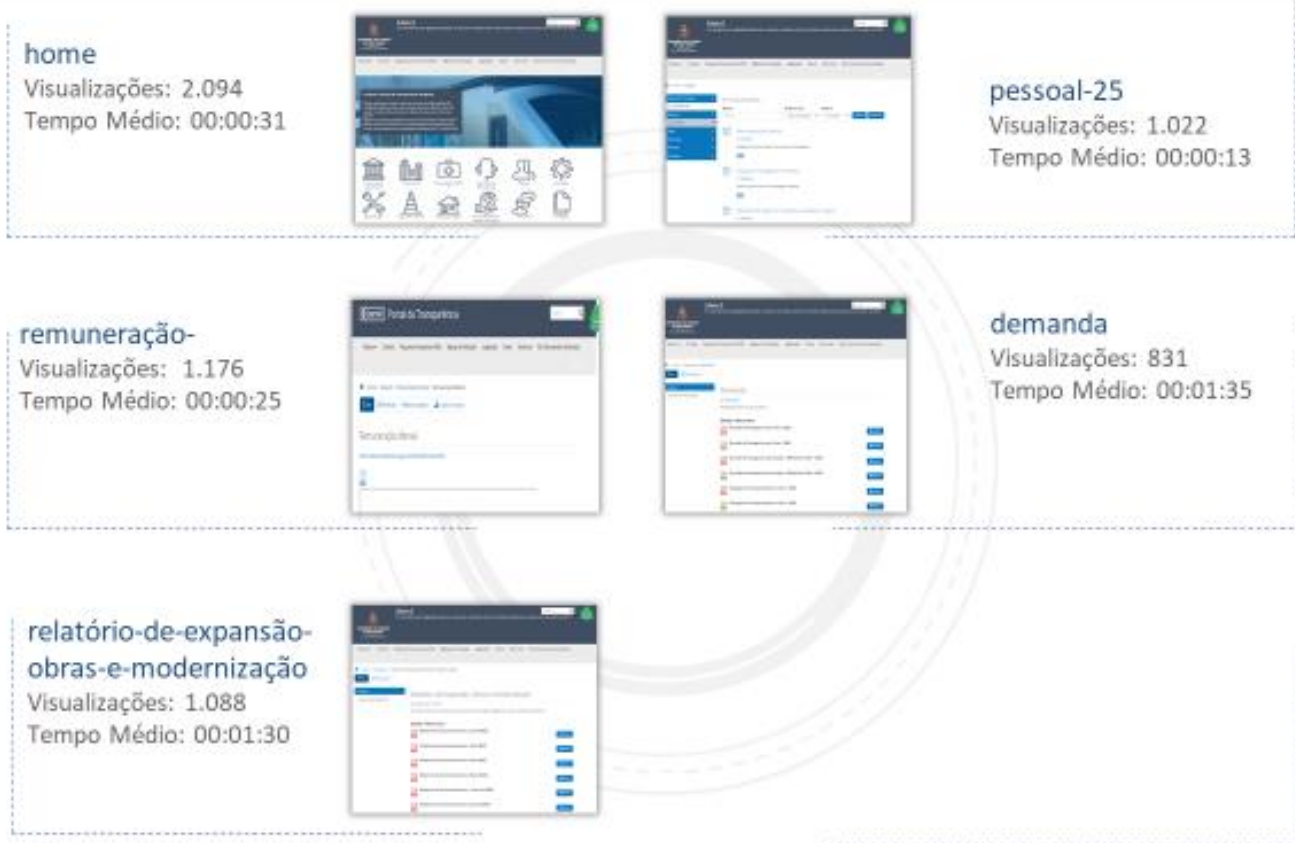
■ São Paulo	<b>2.647</b>
■ Ceará	<b>154</b>
■ Rio de Janeiro	<b>78</b>
■ Minas Gerais	<b>77</b>
■ Distrito Federal	<b>48</b>





**PÁGINAS MAIS VISITADAS**

*Relatório Analytics*  
**Páginas mais visitadas** *Janeiro/2023*



*Elaborado por: GTI/TEG/CSS*

