

JANEIRO/2023

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC





RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – JANEIRO/2023

INTRODUÇÃO

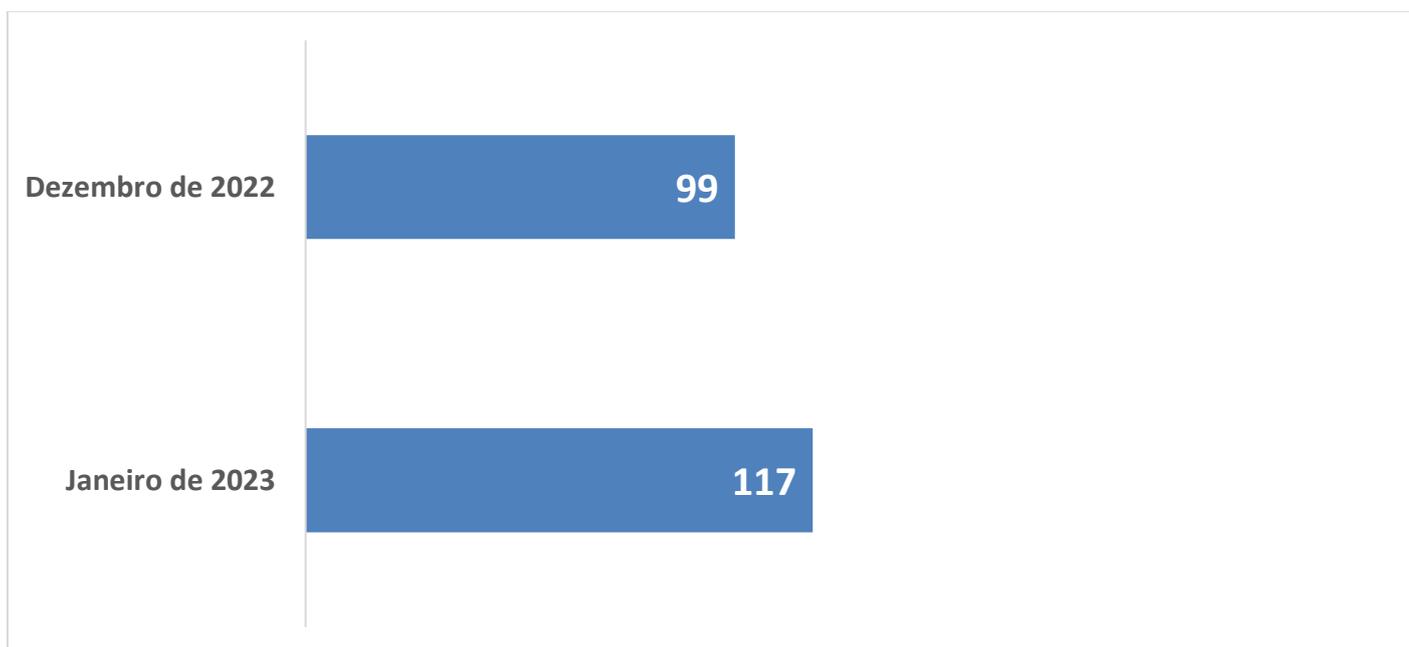
No mês de **janeiro**, o SIC realizou **117 atendimentos** com **4 Recursos**, sendo que **16 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

JANEIRO/2023	QUANTIDADE
Atendimentos	117
Recursos	04

TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

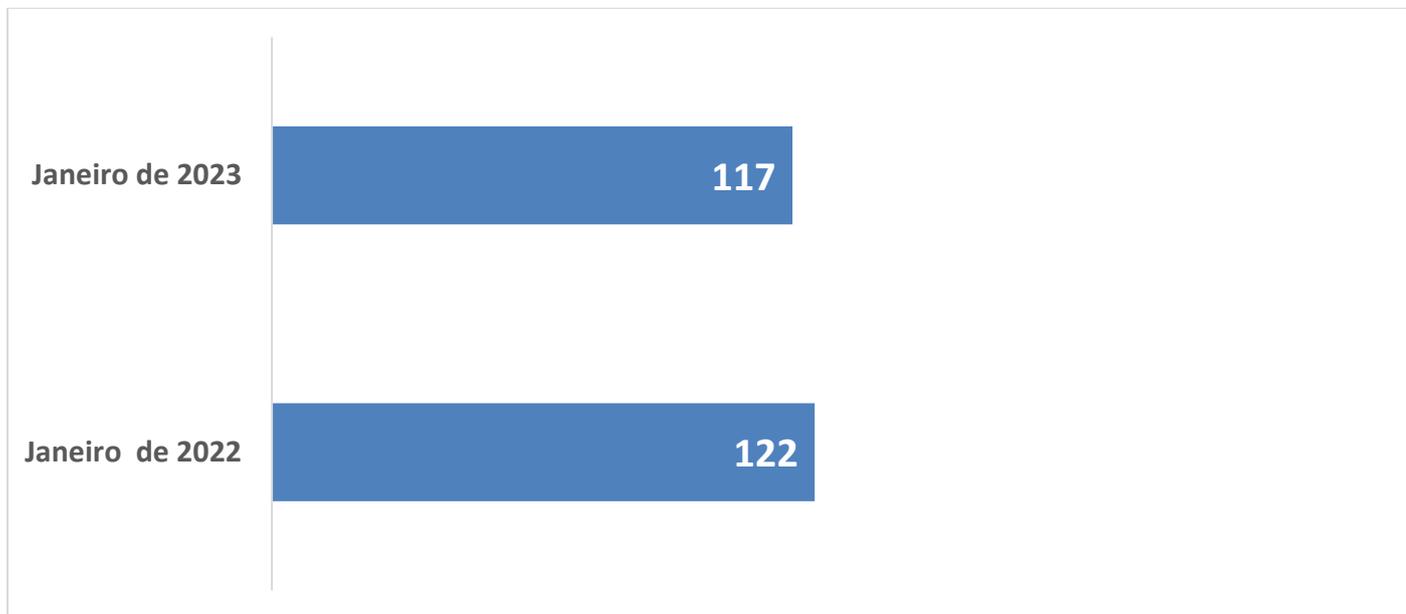
- 4 Recursos de “Primeira Instância”

DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

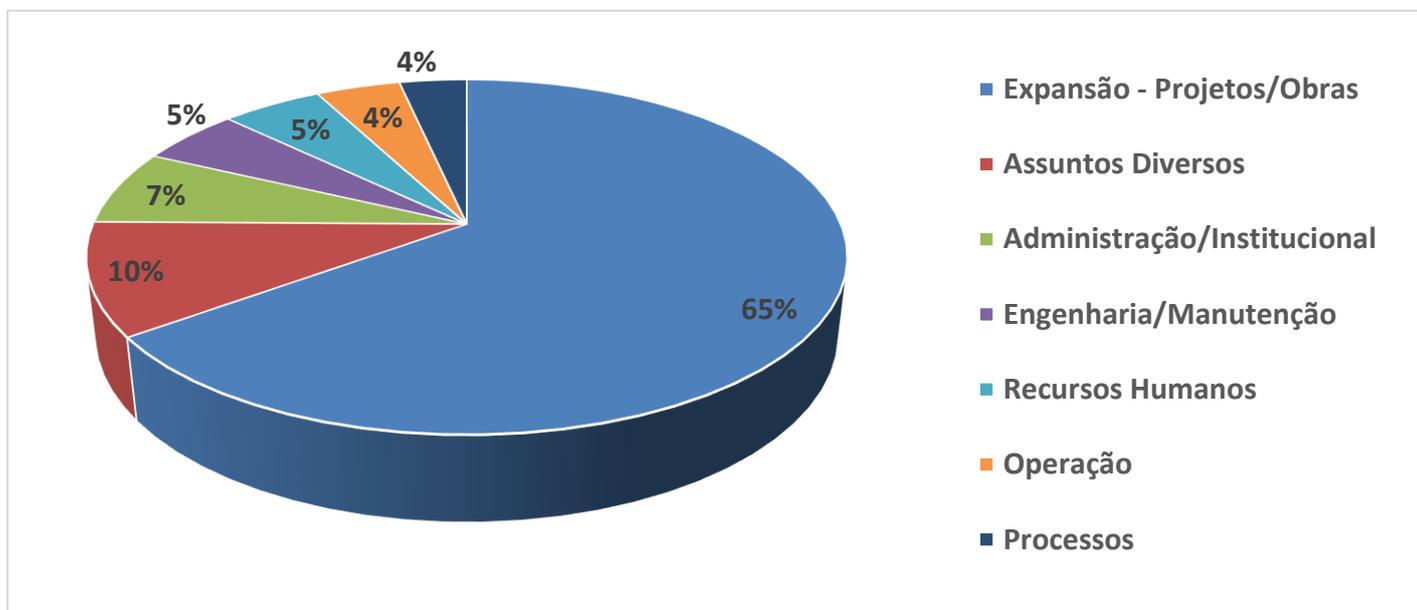




DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

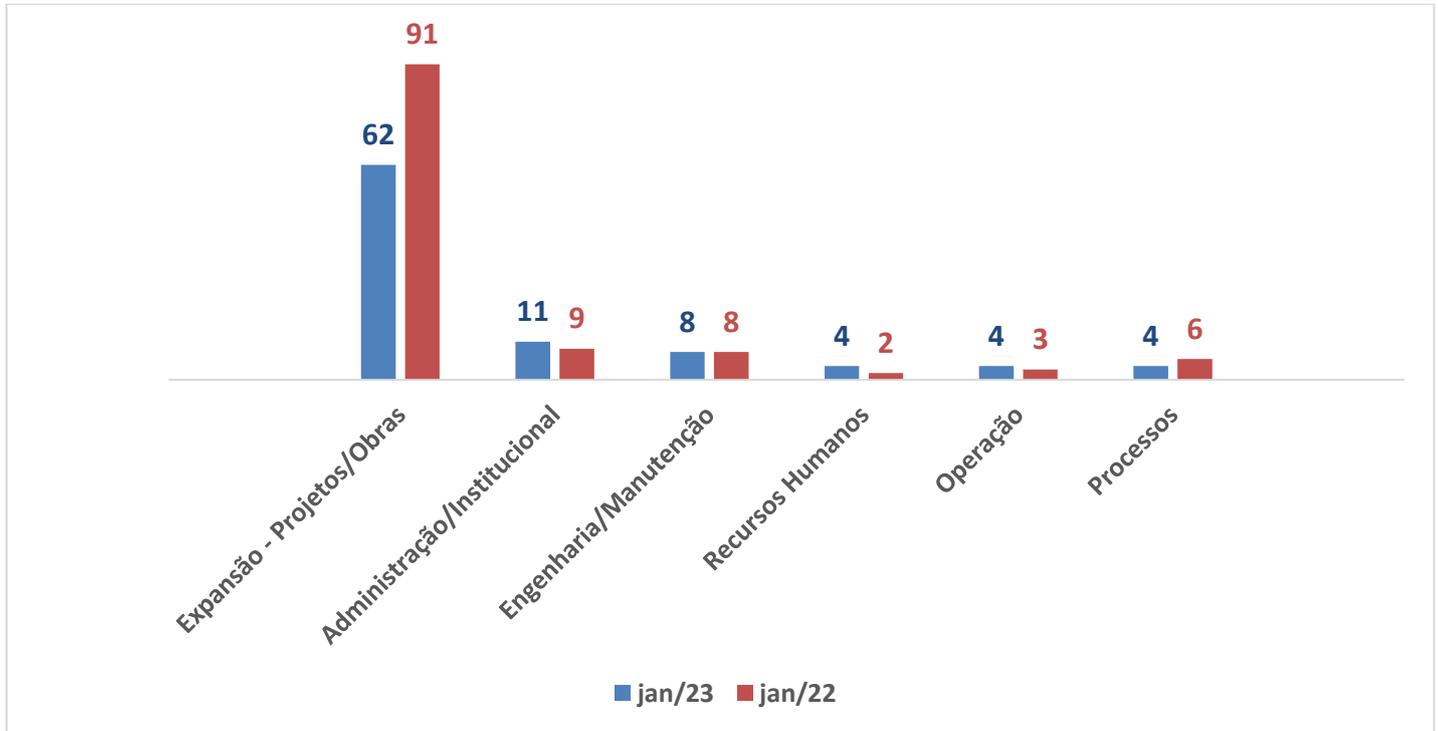


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

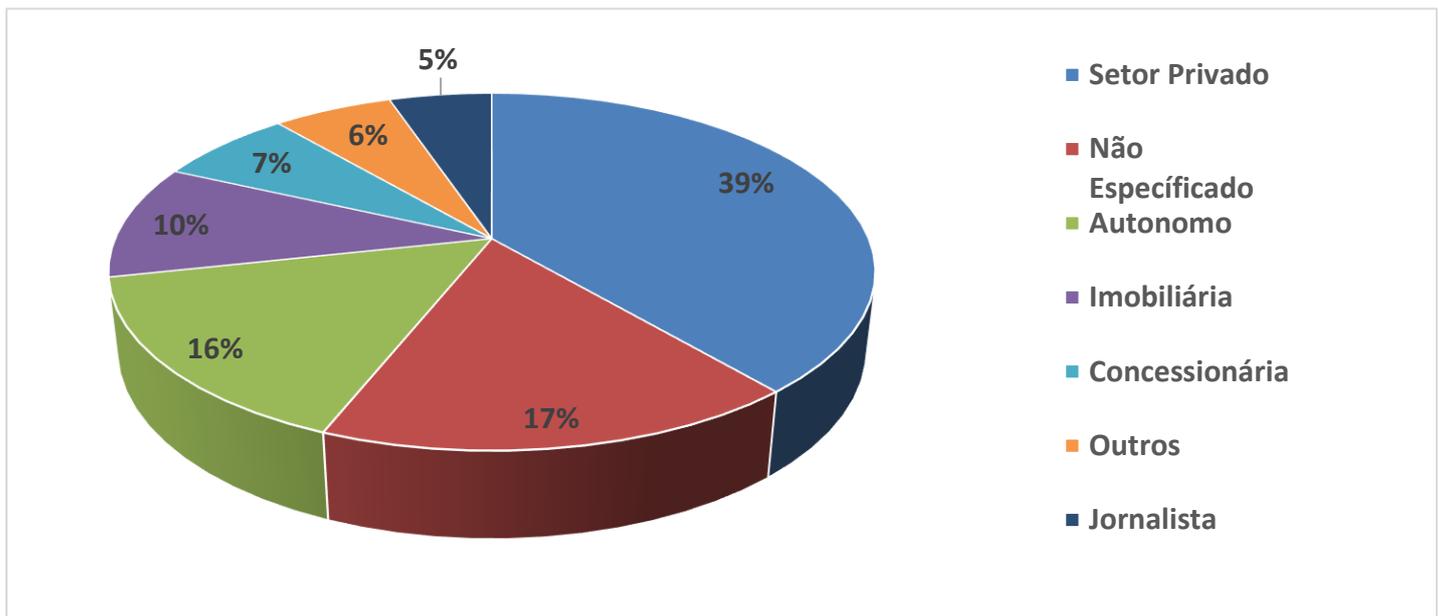




COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



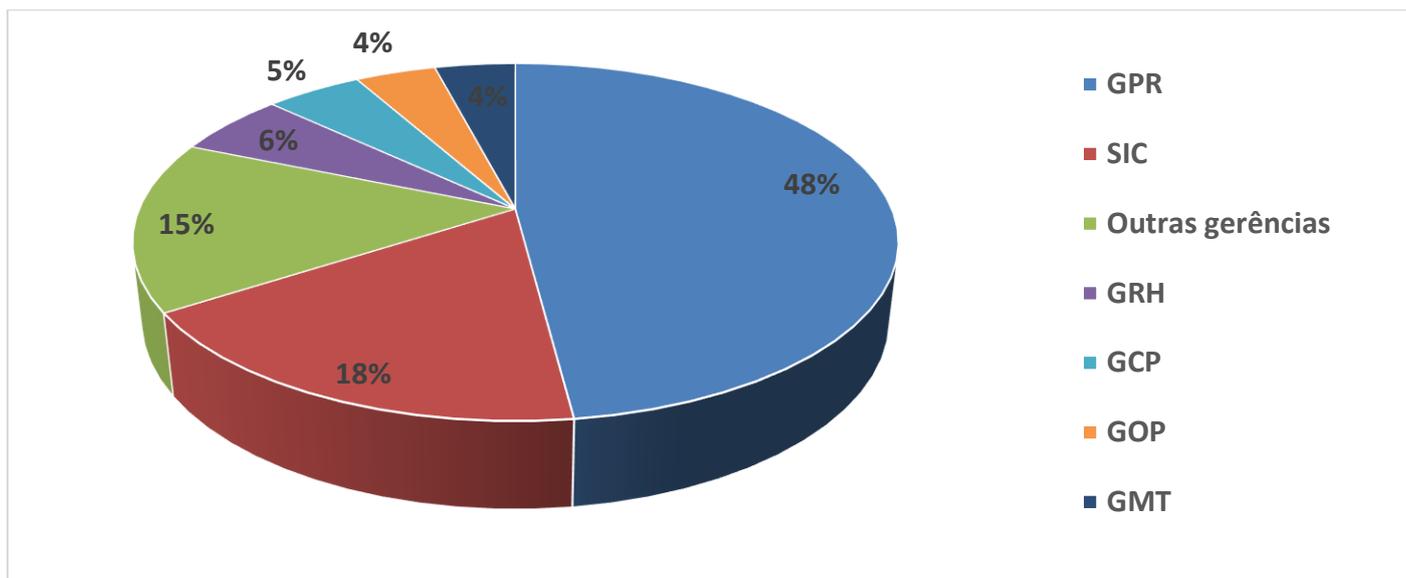
PERFIL DOS SOLICITANTES





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



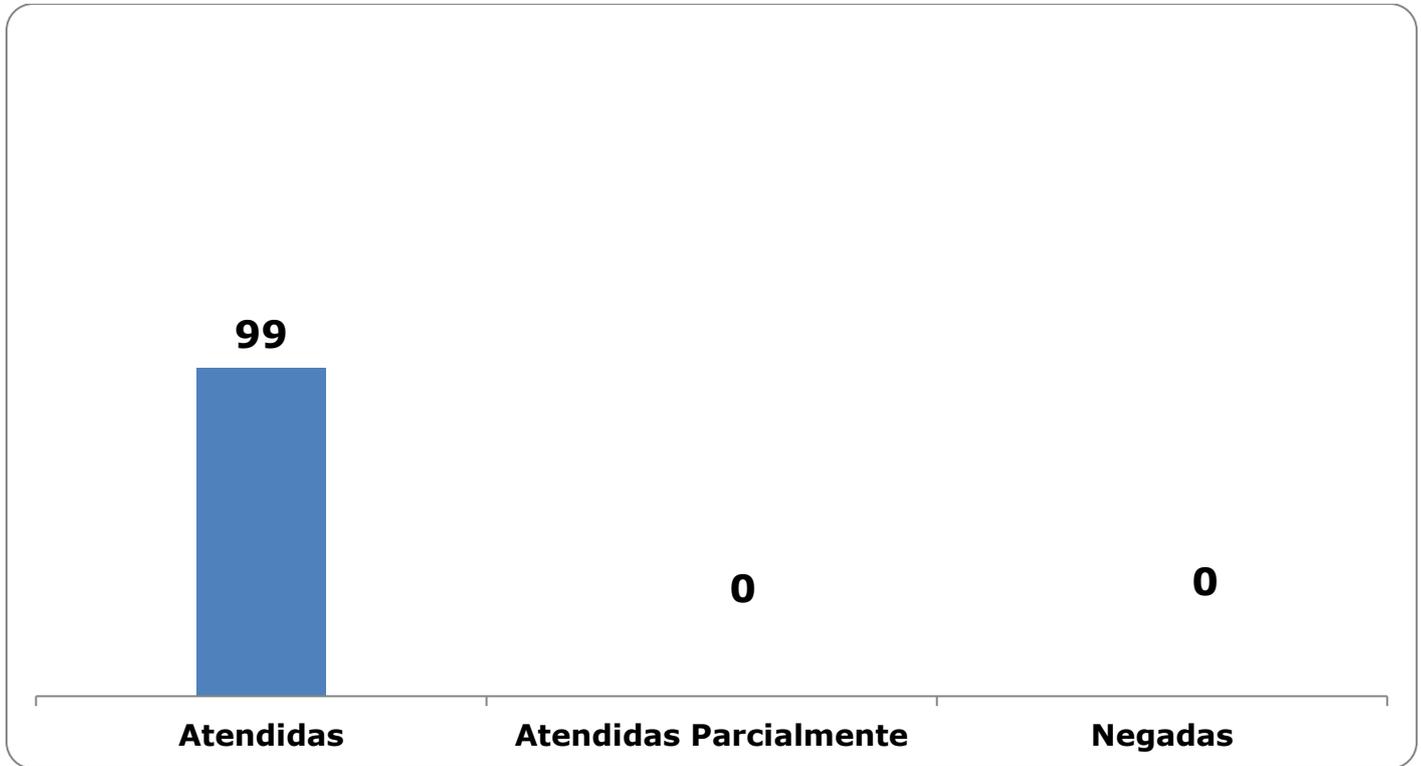
**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

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

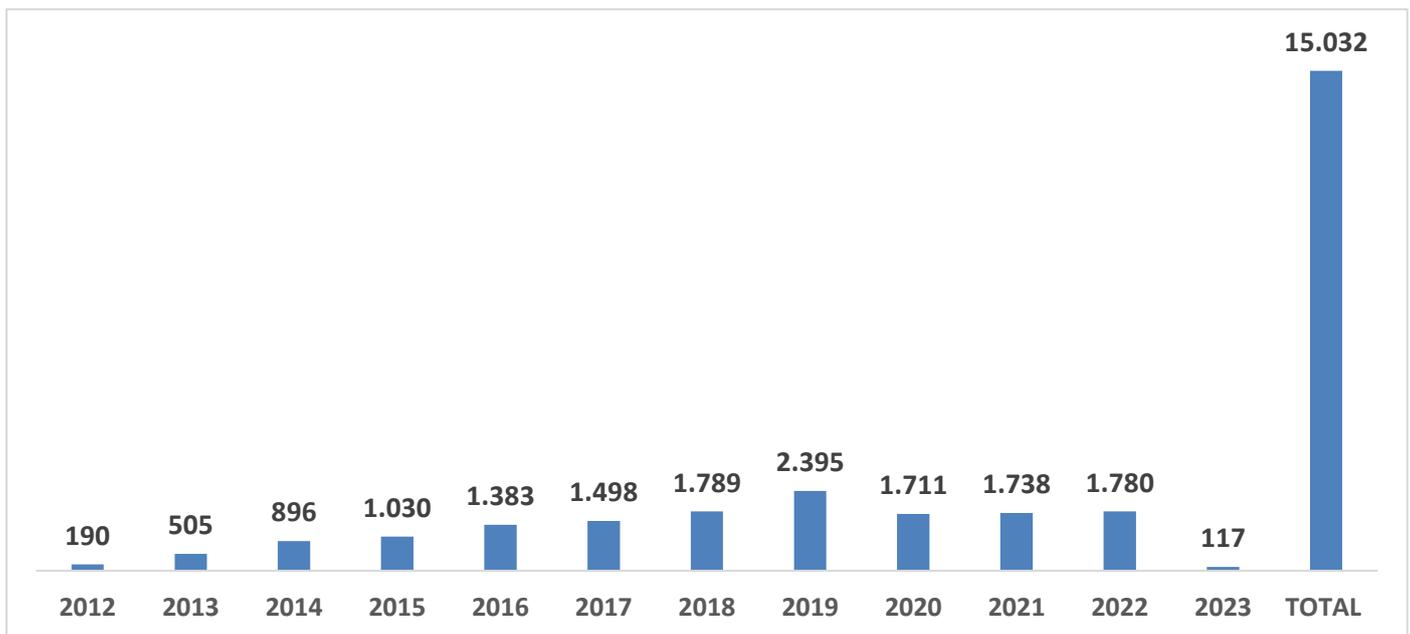




SOLICITAÇÕES ENCERRADAS

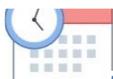


HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES



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

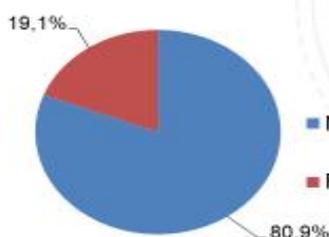
Durante o mês de **janeiro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.142** visitas, com uma média de **134** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **18.438** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **31/01/2023**, com **202** visitantes.

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

■ Returning Visitor

3.108

732

Elaborado por: GTI/TE5/CSS





Origem: Países

■ Brasil	3.214
■ EUA	161
■ Singapura	29
■ Argentina	11
■ Indefinido	10

Origem: Estados

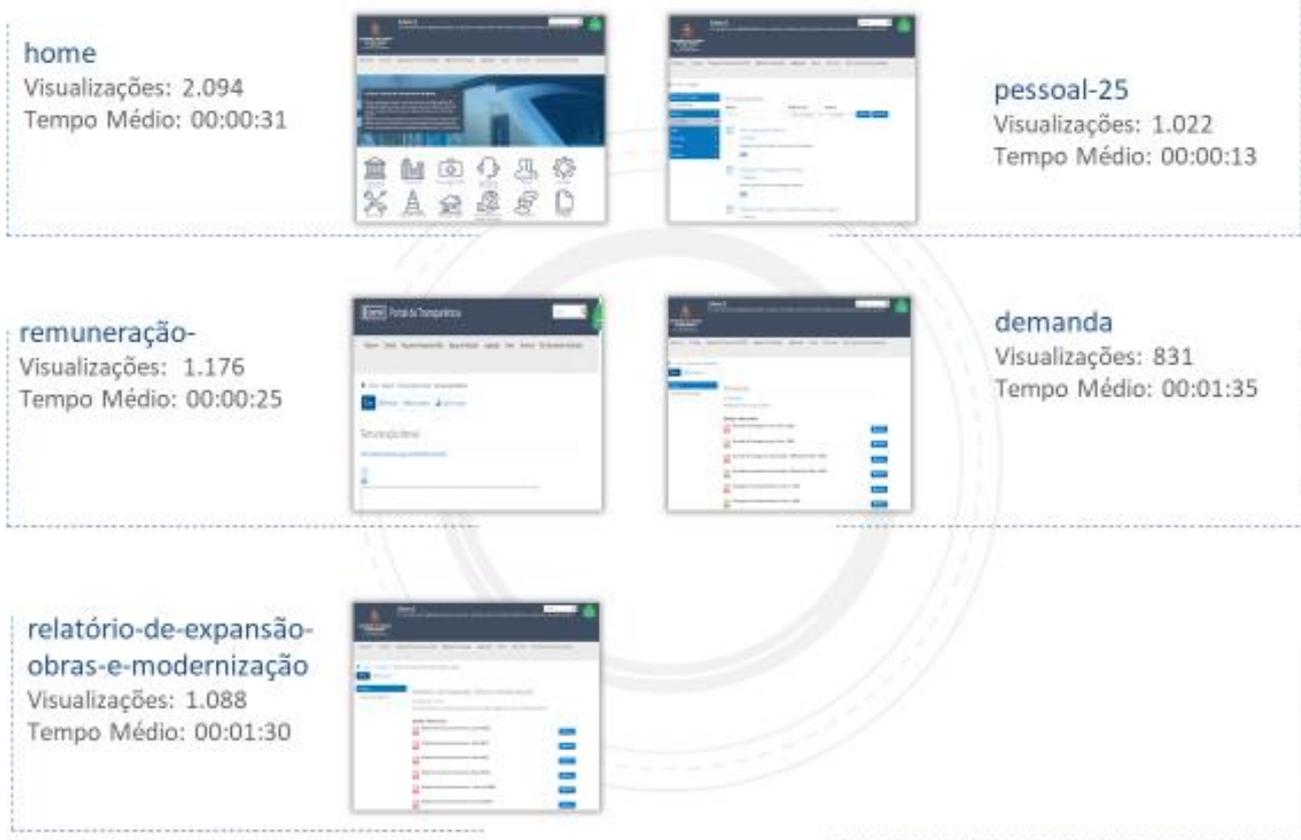
■ São Paulo	2.647
■ Ceará	154
■ Rio de Janeiro	78
■ Minas Gerais	77
■ Distrito Federal	48





PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics
Páginas mais visitadas *Janeiro/2023*



Elaborado por: GTI/TE5/CSS

