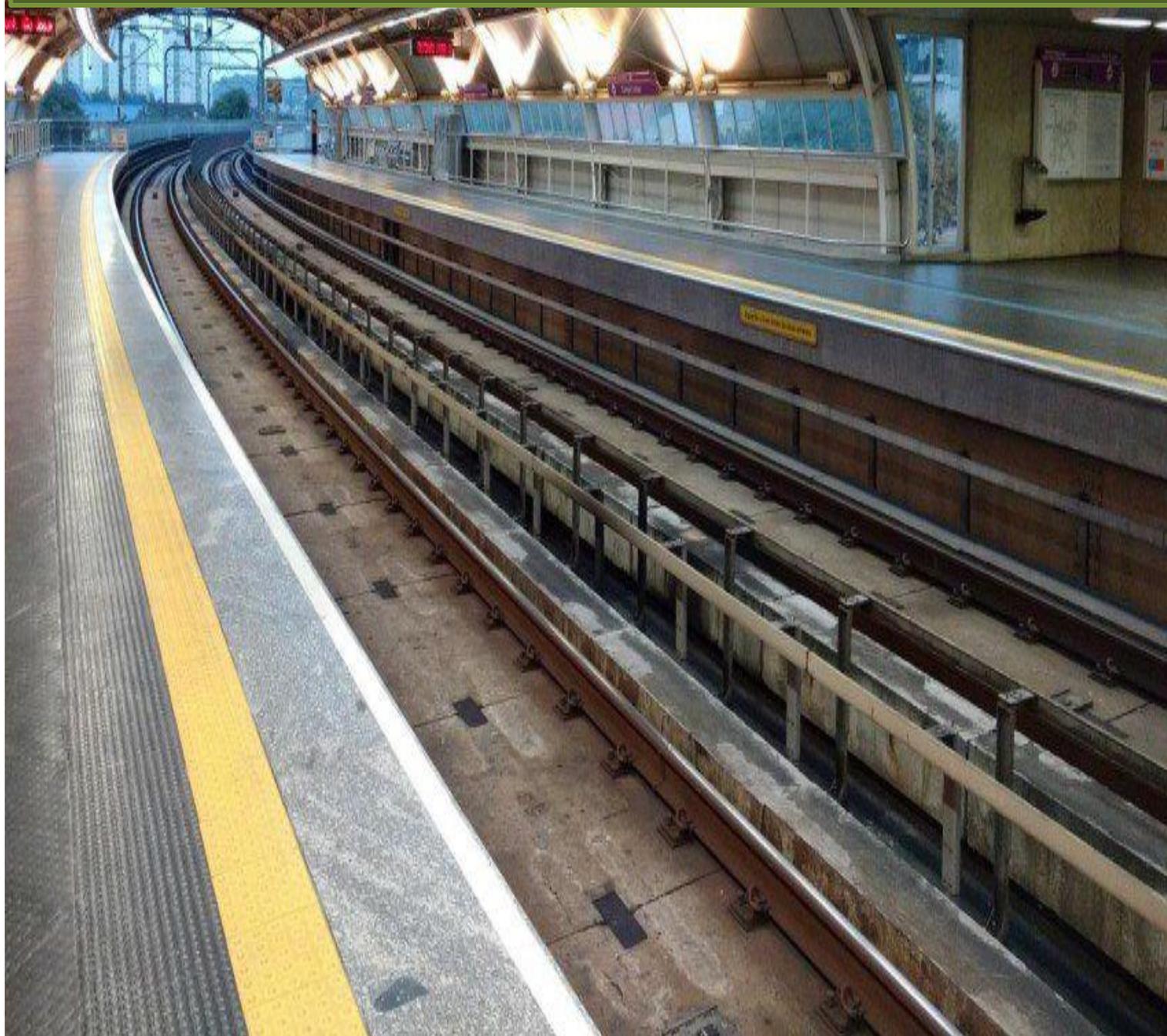


MAIO/2023

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC





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

### INTRODUÇÃO

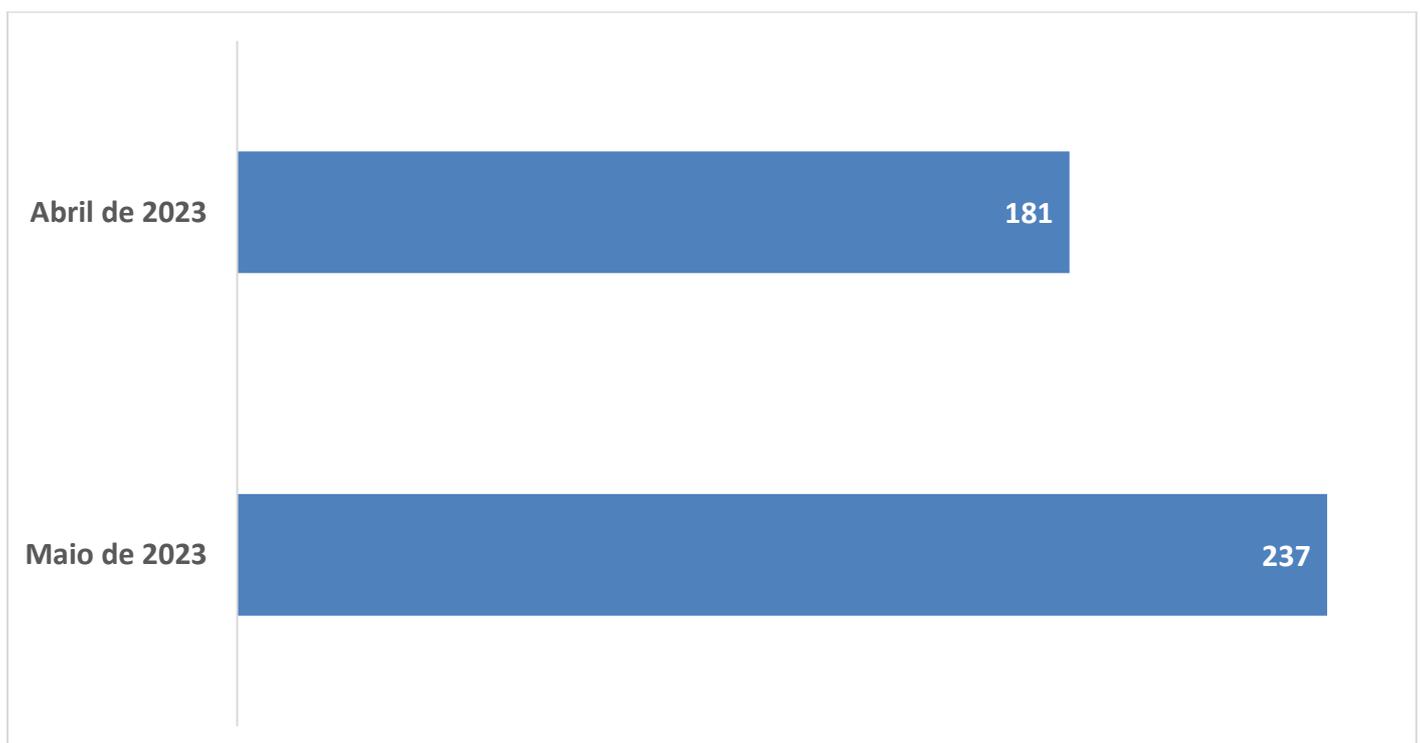
No mês de **maio** o SIC realizou **237 atendimentos** com **5 Recursos**, sendo que **17 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

MAIO/2023	QUANTIDADE
<b>Atendimentos</b>	<b>237</b>
<b>Recursos</b>	<b>05</b>

### TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

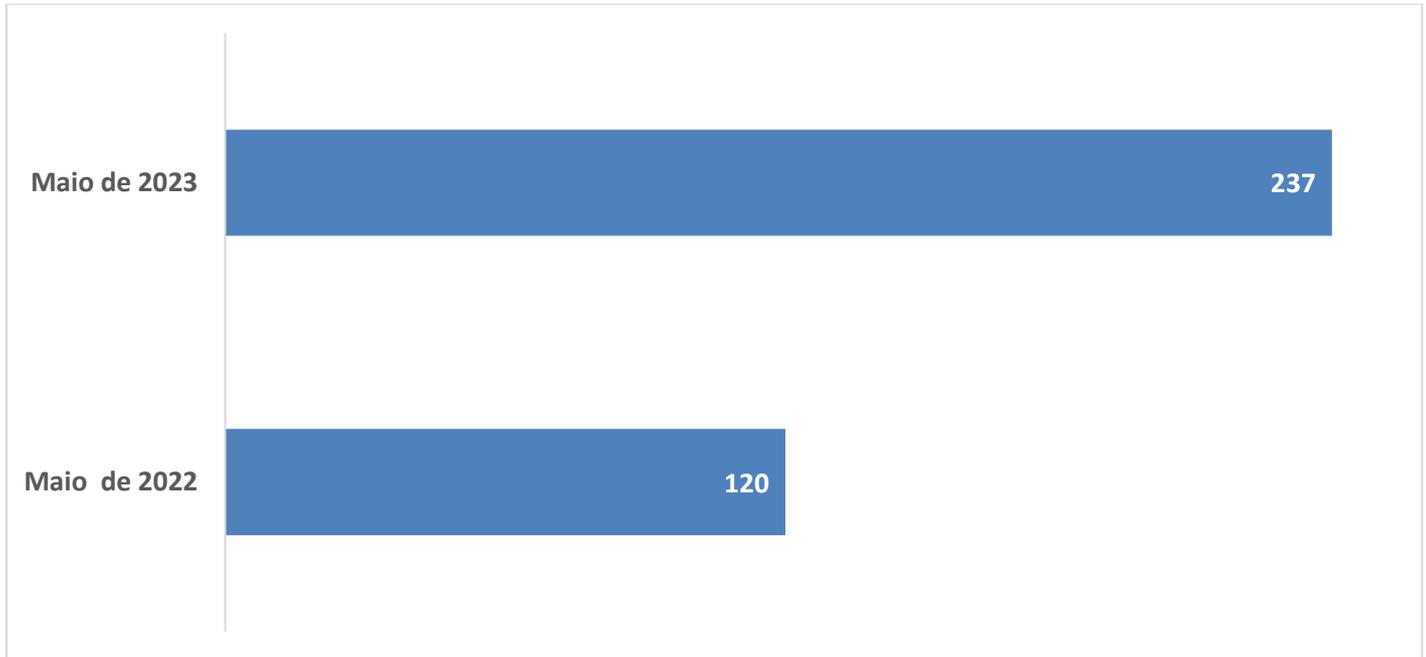
- 5 Recursos de "Primeira Instância"

### DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

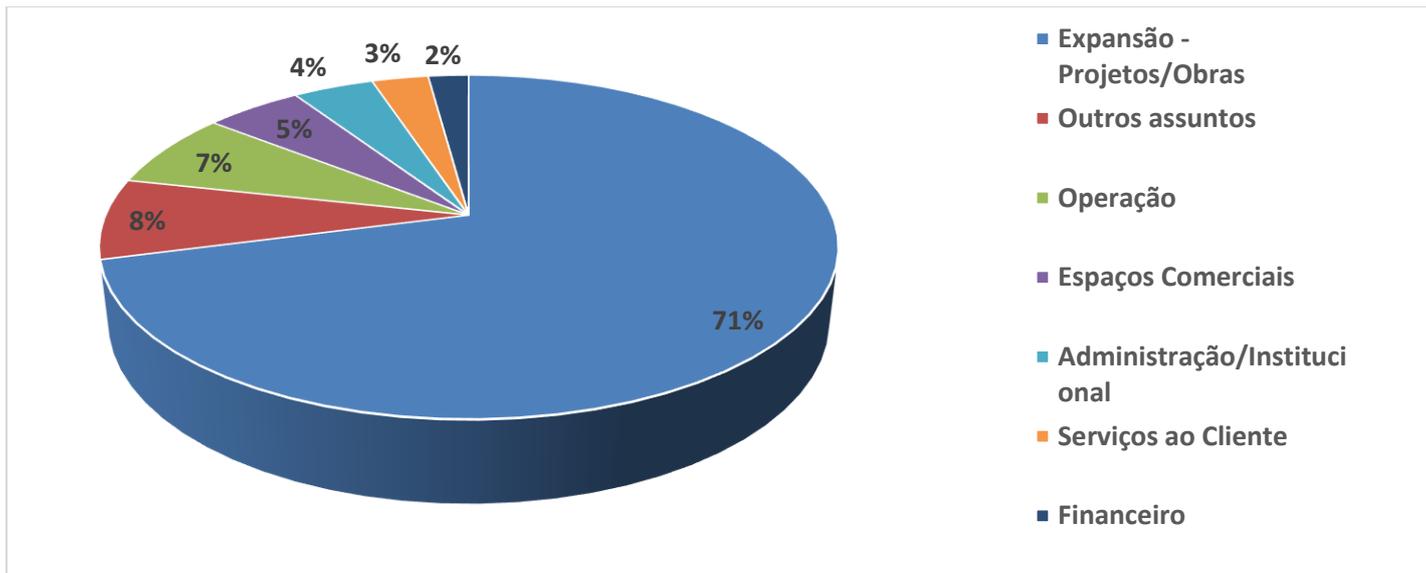




### DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

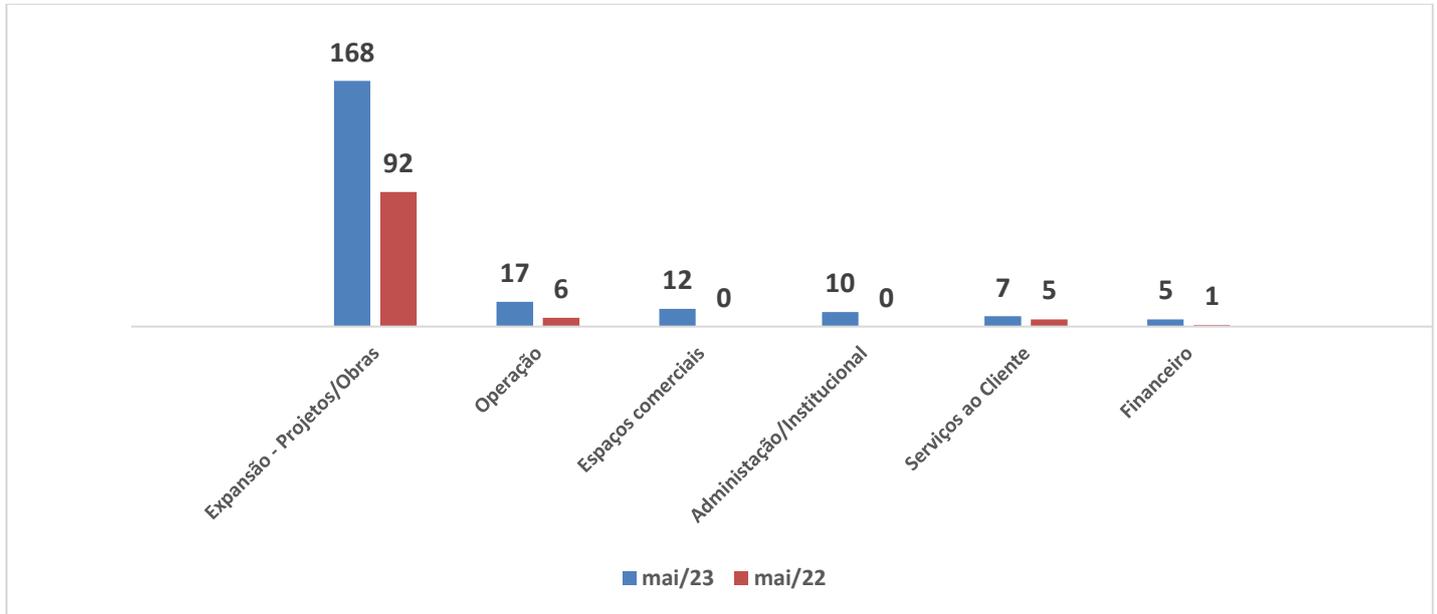


### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

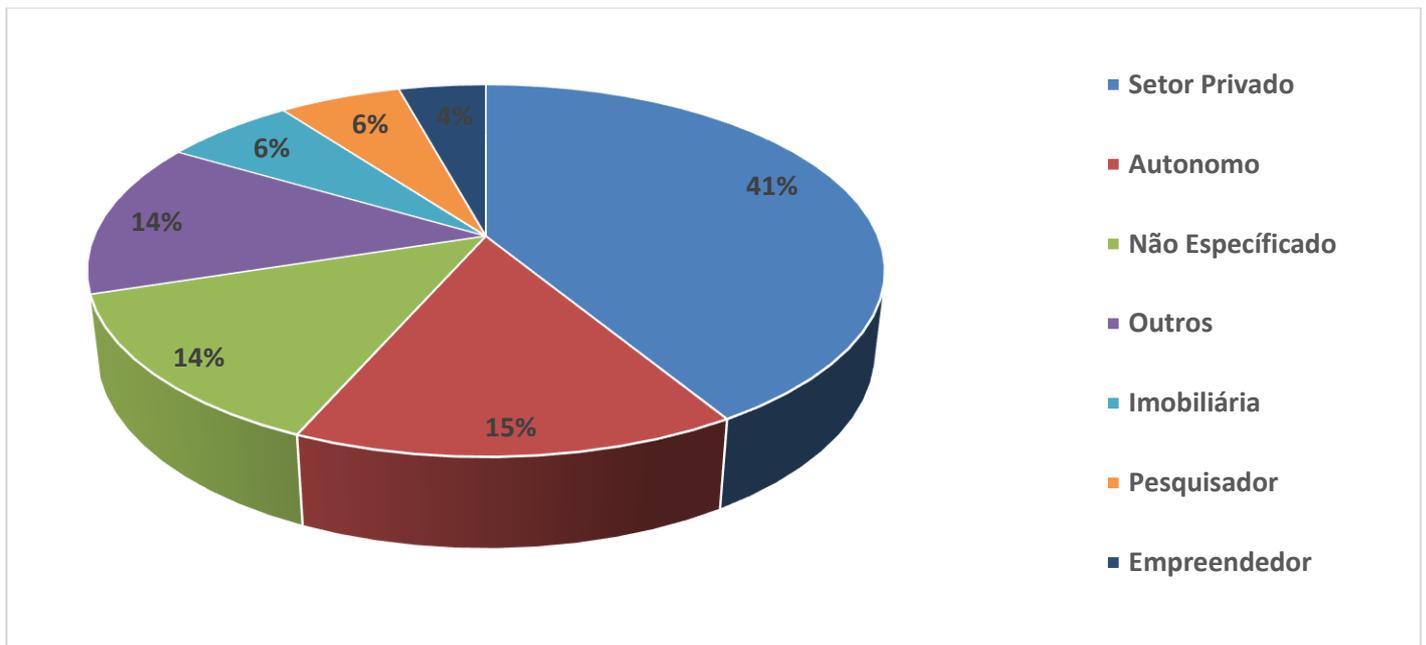




### COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



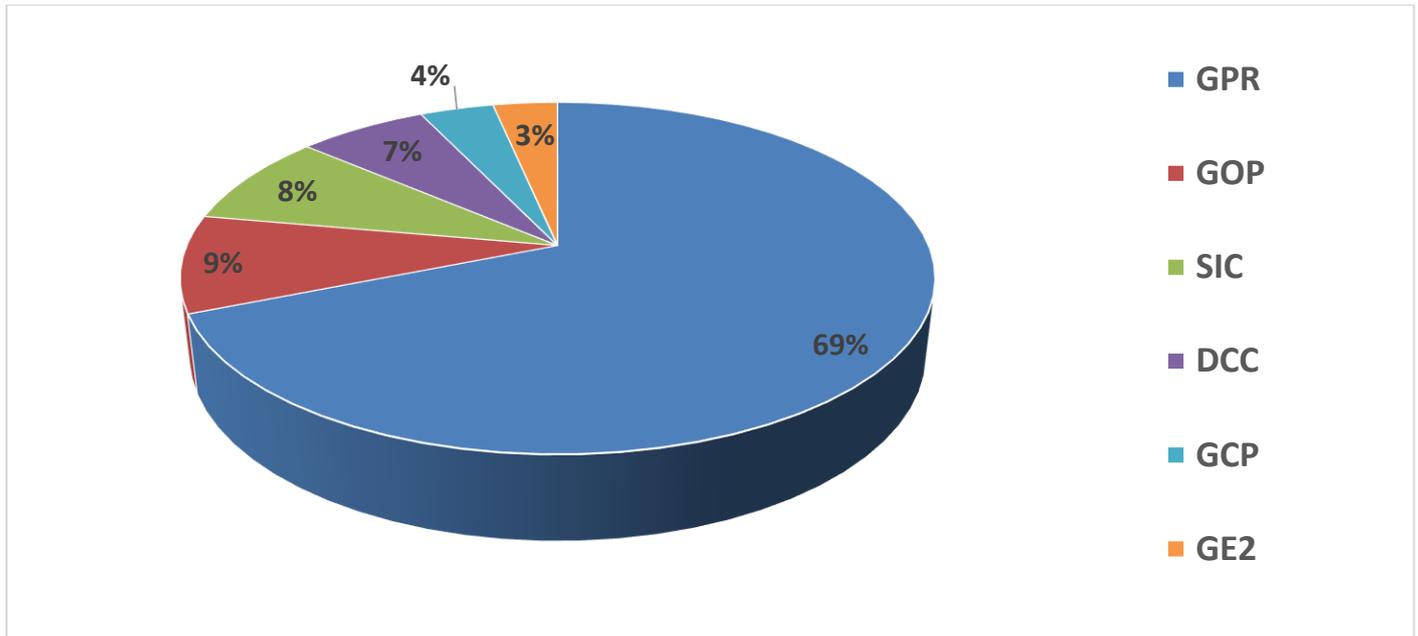
### PERFIL DOS SOLICITANTES





## GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios foram GPR, GOP, SIC, DCC, GCP e GE2



### Legenda:

**GPR** – Gerência de Projetos

**GOP** – Gerência de Operações

**SIC** – Serviço de Informações ao Cidadão

**DCC** – Diretoria de Negócios e Serviços

**GCP** – Gerência de Contratos e Projetos

**GE2** – Gerência de Empreendimentos da Linha 2-Verde



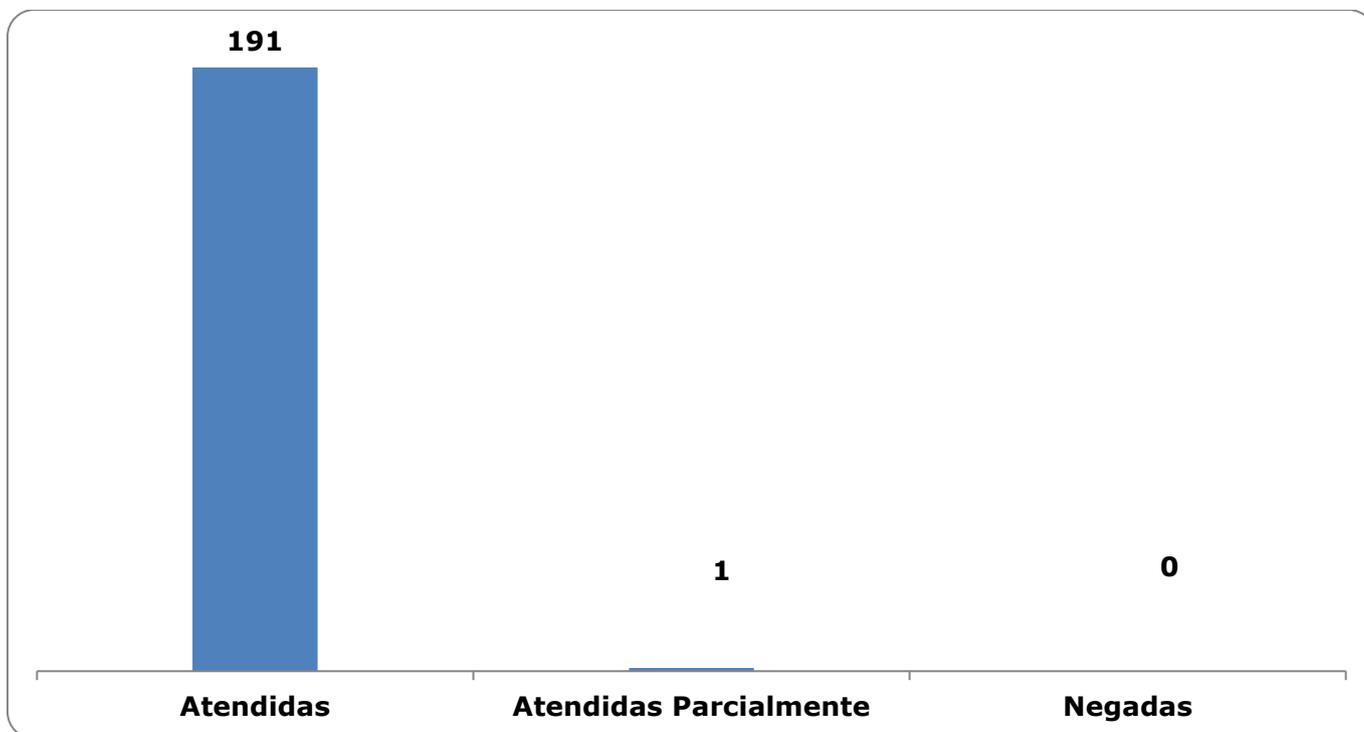
**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>168</b>
Desapropriações	59
Obras	109
<b>Operação</b>	<b>17</b>
Ocorrências	8
Procedimento Operacional	1
Relatórios Operacionais	8
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>12</b>
Licitação	1
Outros	11
<b>Administração/Institucional</b>	<b>10</b>
Contratos	9
Empresas Contratadas/Parcerias	1
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>7</b>
Apoio a estudantes	7
<b>Financeiro</b>	<b>5</b>
Negócios	3
Tabela Tarifária	2
<b>Recursos Humanos</b>	<b>5</b>
Certidões/Declarações	1
Normas internas	1
Quadro de Empregados	3
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>3</b>
Estudos/Relatórios	2
Mapa Rede Futura	1
<b>Bilhetagem</b>	<b>2</b>
Bilhetes Gratuítos	1
Tipos de Bilhetes	1
<b>Estações e Arredores</b>	<b>2</b>
Autorização para tirar fotografias	2
<b>Outros</b>	<b>2</b>
	2
<b>Processos</b>	<b>2</b>
Administrativos	1
Judiciais	1
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>1</b>
Licenciamento Ambiental	1
<b>Visitas ao Metrô</b>	<b>1</b>
Conheça o seu Metrô	1
<b>Total Geral</b>	<b>237</b>

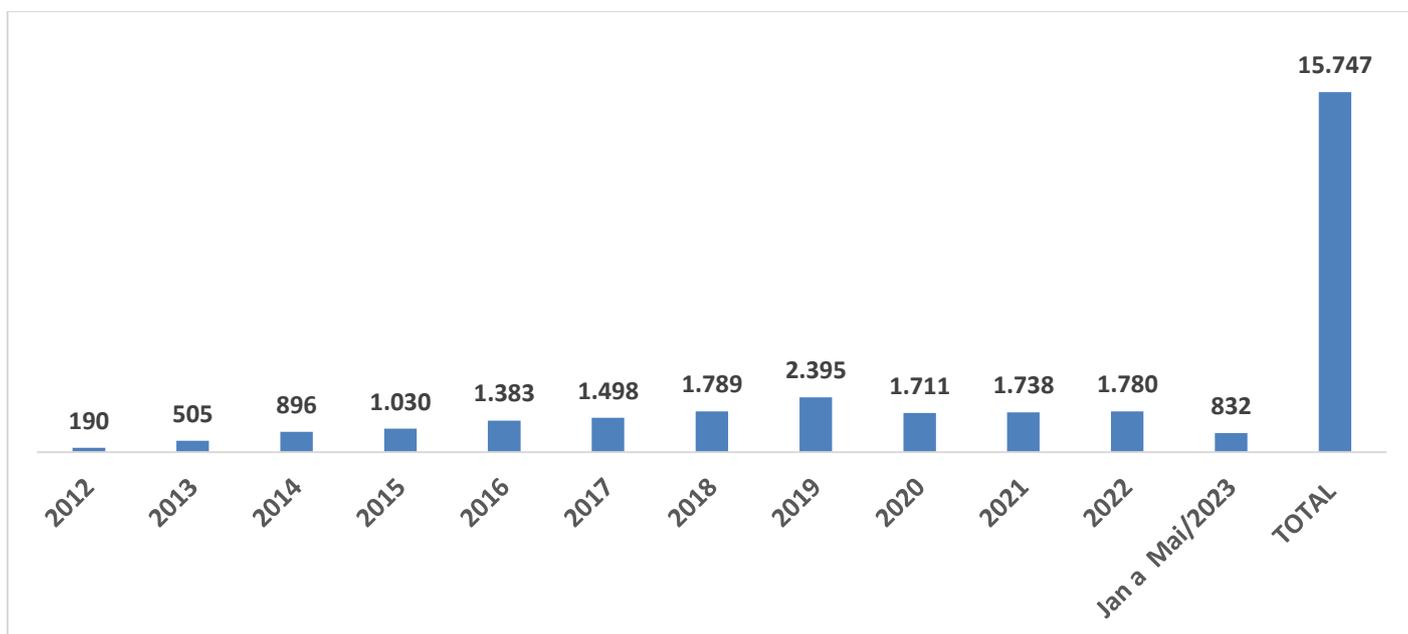




### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



### HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





### TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



15  
dias

#### Prazos Legais

---

20 dias

Prazo Total até 30  
dias

---

+10 dias - prorrogação

---





## RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – MAIO/2023

### INTRODUÇÃO

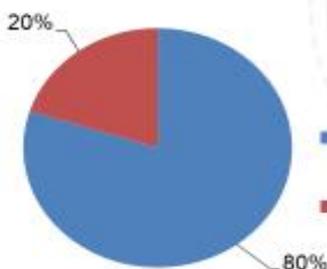
Durante o mês de **maio**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.874** visitas, com uma média de **157** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **18.781** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **22/05/2023**, com **237** visitantes.

Relatório Analytics

### Análise Geral

Maio/2023

Usuários	4.082
Visualizações de Páginas	18.781
Duração Média por Sessão	00:02:28
Média de Páginas por Sessão	3,28



Elaborado por: GTI/TES/CSS





## Origem: Países

■ Brasil	<b>3.831</b>
■ EUA	<b>145</b>
■ Argentina	<b>25</b>
■ Indefinido	<b>17</b>
■ Reino Unido	<b>11</b>

## Origem: Estados

■ São Paulo	<b>3.134</b>
■ Minas Gerais	<b>113</b>
■ Rio de Janeiro	<b>93</b>
■ Ceara	<b>74</b>
■ Paraná	<b>61</b>





### PÁGINAS MAIS VISITADAS

Relatório Analytics

## Páginas mais visitadas

Maio/2023

**home**

Visualizações: 2.087  
Tempo Médio: 00:00:43



**licitações**

Visualizações: 595  
Tempo Médio: 00:00:27

**relatório-de-expansão-  
obras-e-modernização**

Visualizações: 1.209  
Tempo Médio: 00:01:34



**remuneração-mensal**

Visualizações: 451  
Tempo Médio: 00:02:04

**demanda**

Visualizações: 955  
Tempo Médio: 00:01:42



Elaborado por: GTI/TE5/CSS

