

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

**NOVEMBRO/2022**

**RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – NOVEMBRO/2022**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de **novembro**, o SIC realizou **139 atendimentos** com **9 Recursos,** sendo que **16 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

|  |  |
| --- | --- |
| NOVEMBRO/2022 | QUANTIDADE |
| Atendimentos | **139** |
| Recursos | **9** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS**

* 4 Recursos de “Primeira Instância”
* 5 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, GCP, GMT e GRH.

**Legenda:**

**GPR –** Gerência de Projetos

**SIC –** Serviço de Informações ao Cidadão

**GOP –** Gerência de Operações

**GCP** – Gerência de Contratações e Compras

**GMT –** Gerência de Manutenção

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

**GNP** – Gerência de Negócios Patrimoniais e Inovação

**GCM** – Gerência de Comunicação e Marketing

|  |  |
| --- | --- |
| **RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES** |  |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **91** |
| Desapropriações | 27 |
| Obras | 64 |
| **Recursos Humanos** | **9** |
| Concursos | 3 |
| Normas internas | 1 |
| Plano de Carreira | 1 |
| Quadro de Empregados | 1 |
| Salários de Funcionários | 3 |
| **Operação** | **8** |
| Ocorrências | 1 |
| Pesquisa de satisfação do usuário | 1 |
| Procedimento Operacional | 1 |
| Relatórios Operacionais | 5 |
| **Administração/Institucional** | **6** |
| Contratos | 6 |
| **Serviços ao Cliente** | **5** |
| Apoio a estudantes | 5 |
| **Engenharia/Manutenção** | **4** |
| Obras de Manutenção | 1 |
| Outros | 2 |
| Via Permanente | 1 |
| **Fale Conosco** | **3** |
| Operação | 3 |
| **Espaços Comerciais** | **2** |
| Outros | 2 |
| **Expansão - Diversos** | **2** |
| Cronograma/Prazos | 1 |
| Licenciamento Ambiental | 1 |
| **Expansão - Planejamento** | **2** |
| Estudos/Relatórios | 1 |
| Mapa Rede Futura | 1 |
| **Outros** | **2** |
|   | 2 |
| **Processos** | **1** |
| Administrativos | 1 |
| **Questões relacionadas à COVID-19** | **1** |
| **Uso de máscaras** | **1** |
| **Bilhetagem** | **1** |
| Tipos de Bilhetes | 1 |
| **Financeiro** | **1** |
| Negócios | 1 |
| **Site do Metrô** | **1** |
| Expansão | 1 |
| **Total Geral** | **139** |

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

**Prazos Legais**

**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – NOVEMBRO/2022**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de **novembro,** o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.904** visitas, com uma média de **163** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **22.085** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **08/11/2022**, com **290** visitantes.



****

****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS**

****