

OUTUBRO/2022



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





## RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – OUTUBRO/2022

### INTRODUÇÃO

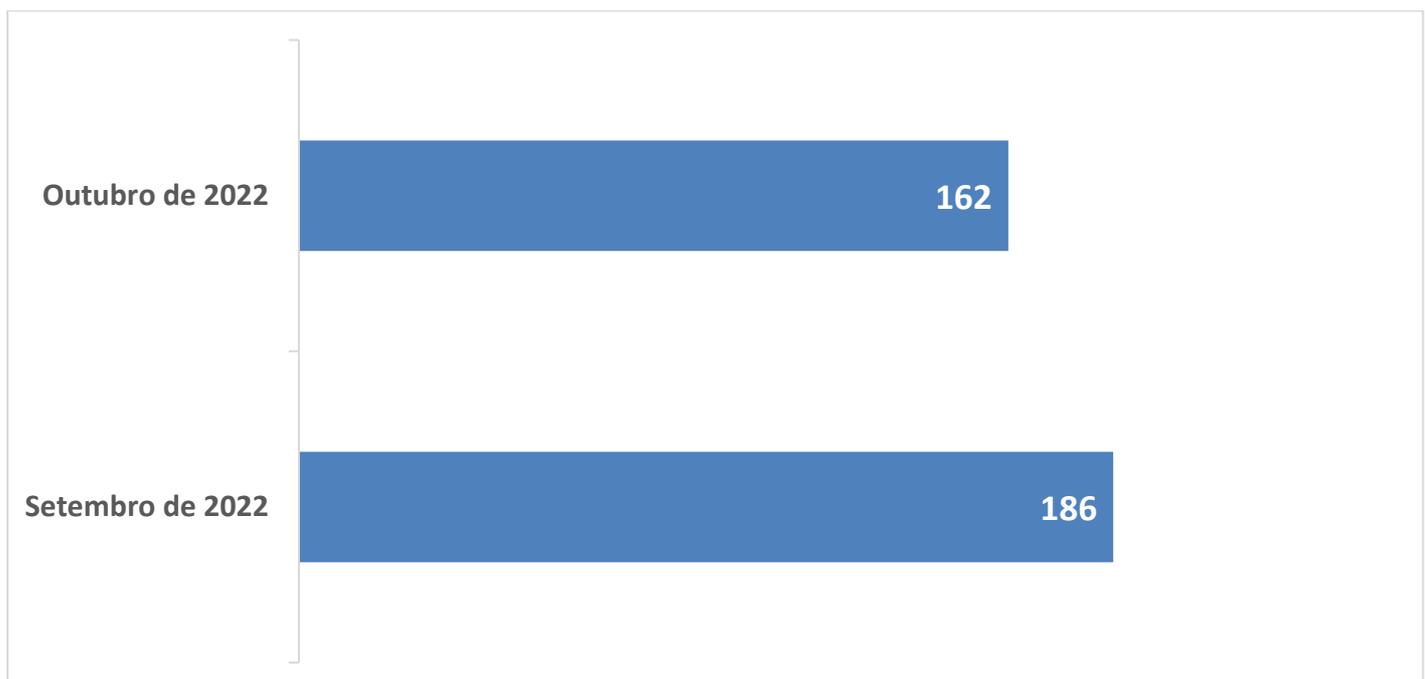
No mês de **outubro**, o SIC realizou **162 atendimentos** com **7 Recursos**, sendo que **15 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

OUTUBRO/2022	QUANTIDADE
Atendimentos	162
Recursos	7

### TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

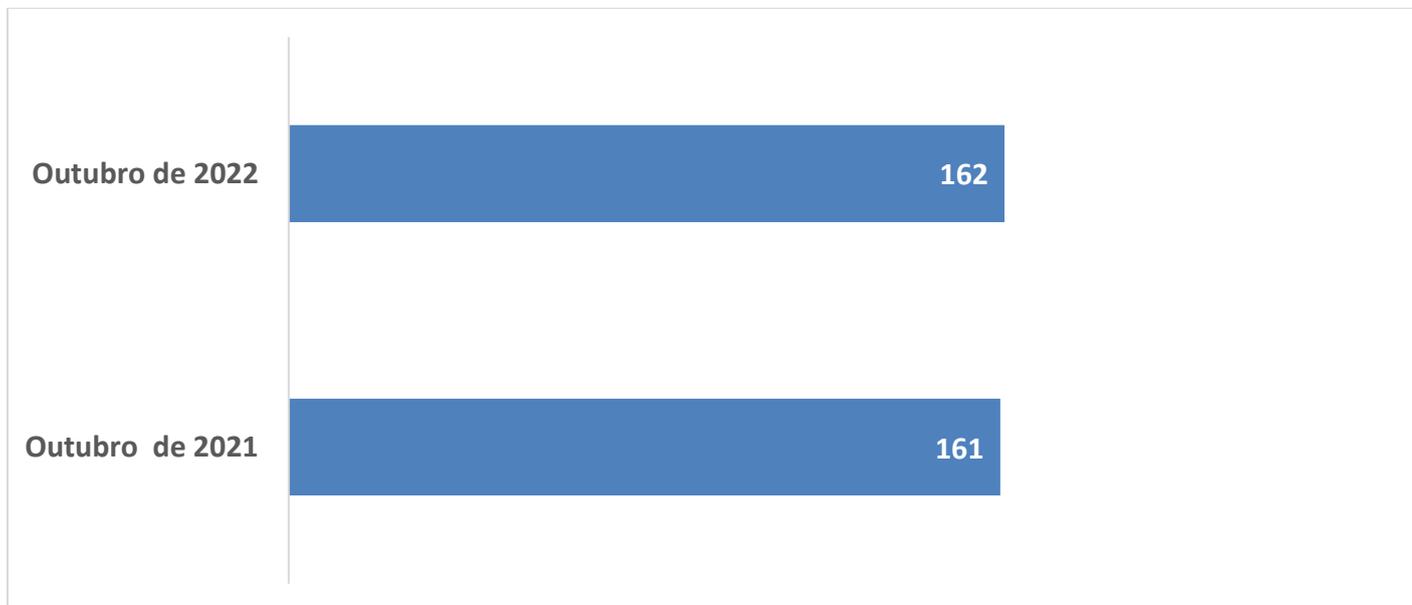
- 7 Recursos de “Primeira Instância”

### DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

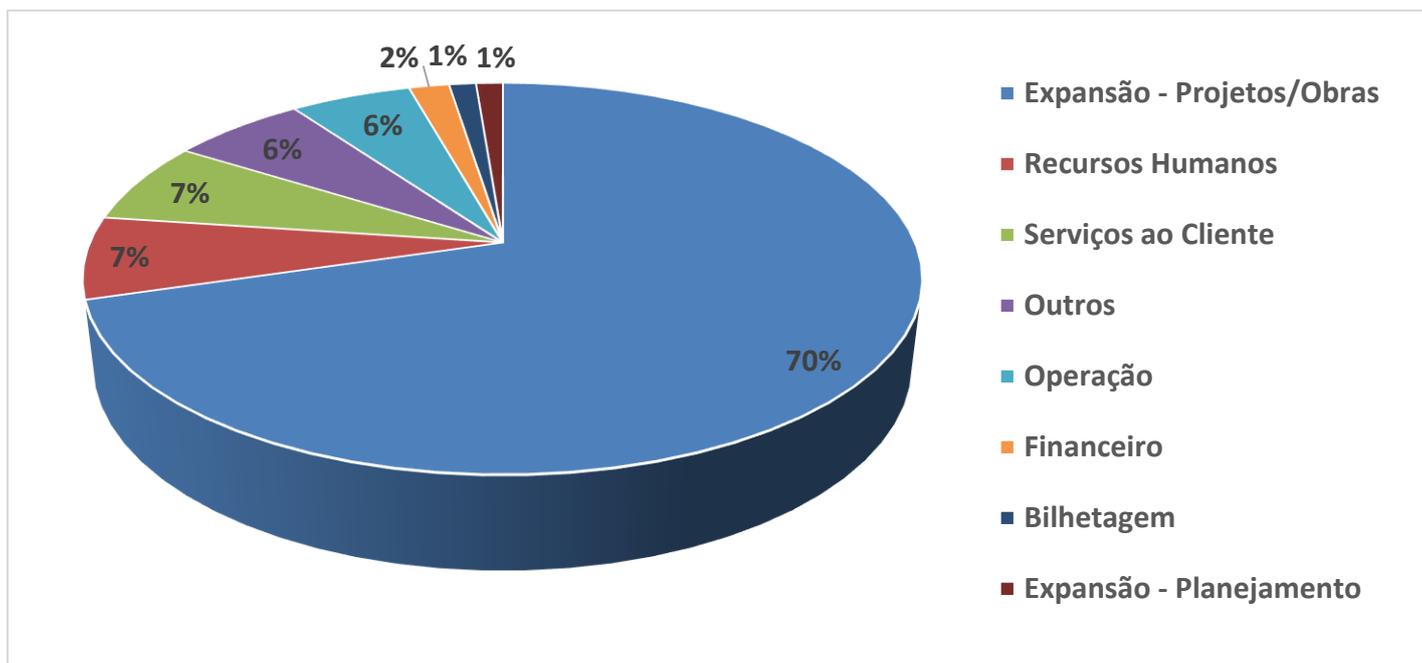




### DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

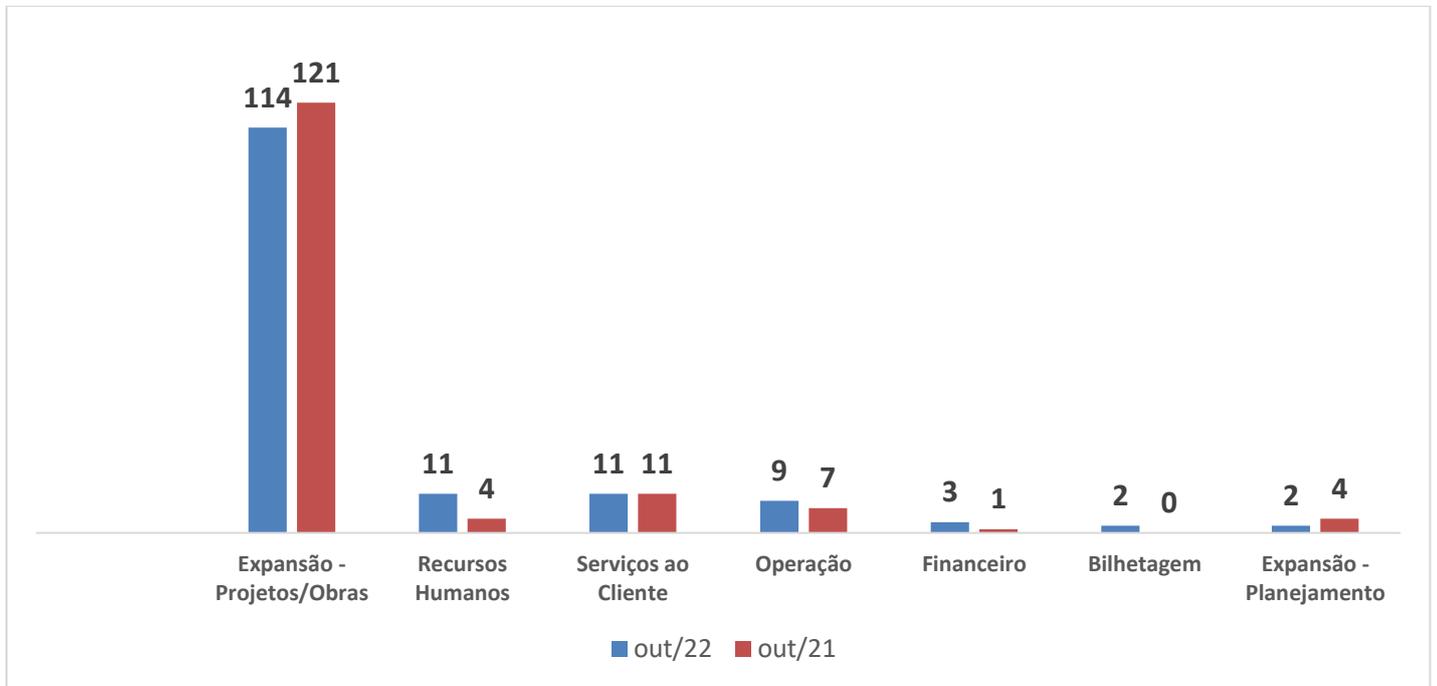


### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

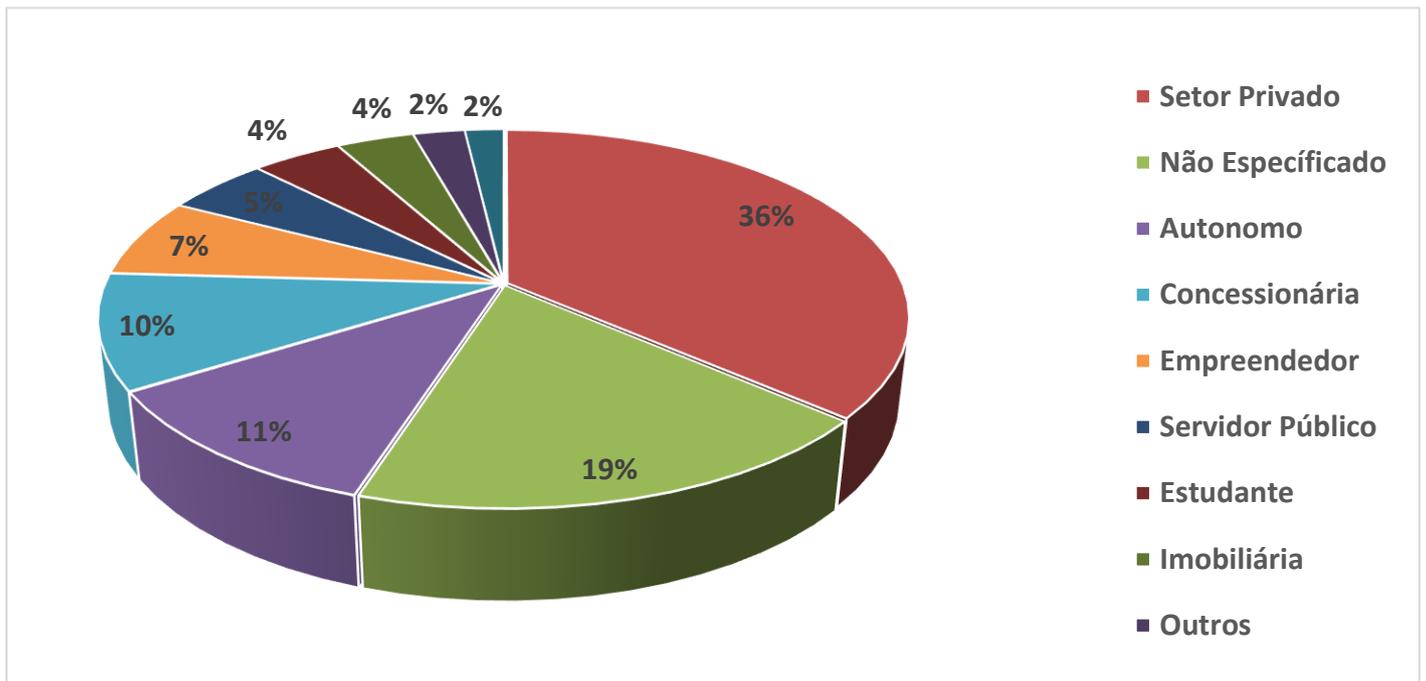




### COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



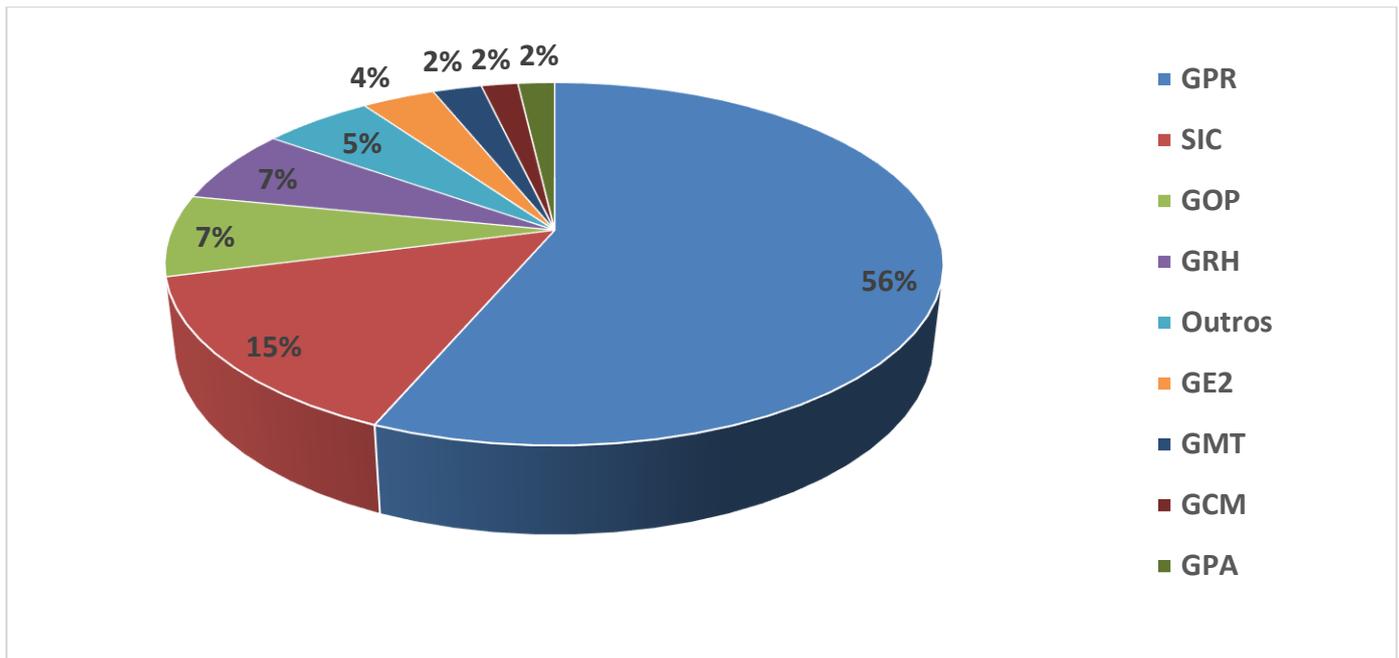
### PERFIL DOS SOLICITANTES





## GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios foram GPR, SIC, GOP, GRH, GE2 e GMT.



### Legenda:

**GPR** – Gerência de Projetos

**SIC** – Serviço de Informações ao Cidadão

**GOP** – Gerência de Operações

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

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

**GMT** – Gerencia de Manutenção

**GCM** – Gerencia de Comunicação e Marketing

**GPA** – Gerencia de Planejamento e Sustentabilidade

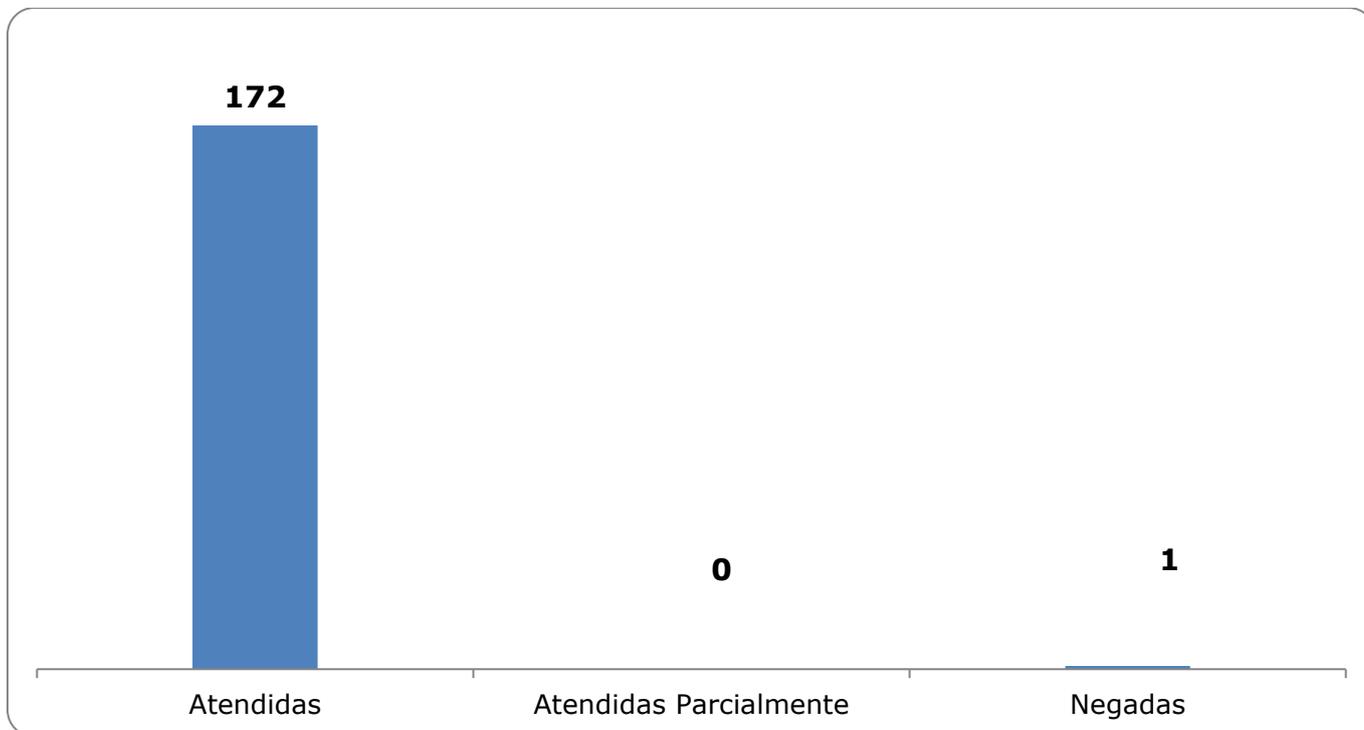


**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

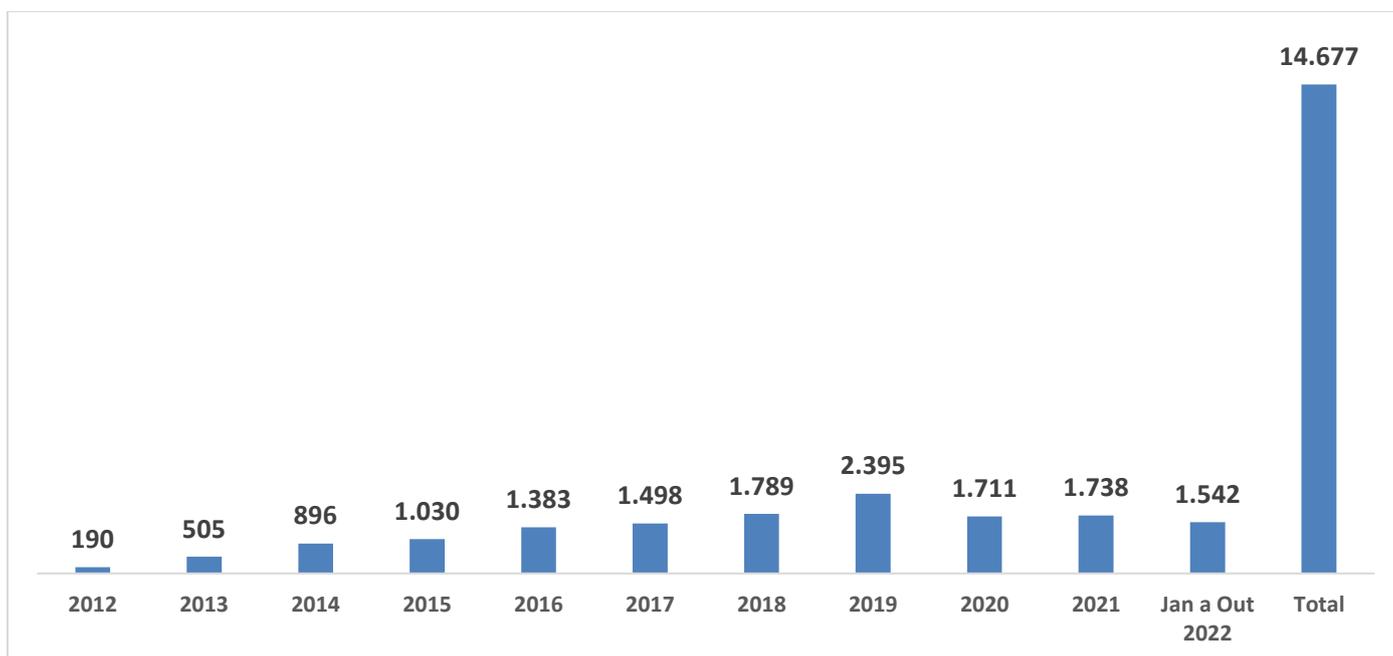
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>114</b>
Desapropriações	41
Obras	73
<b>Recursos Humanos</b>	<b>11</b>
Concursos	2
Normas internas	1
Plano de Carreira	1
Quadro de Empregados	3
Salários de Funcionários	3
Treinamento de Funcionários	1
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>11</b>
Apoio a estudantes	11
<b>Operação</b>	<b>9</b>
Ocorrências	4
Procedimento Operacional	1
Relatórios Operacionais	4
<b>Outros</b>	<b>4</b>
	4
<b>Financeiro</b>	<b>3</b>
Negócios	3
<b>Bilhetagem</b>	<b>2</b>
Bilheterias do Metrô	1
Tipos de Bilhetes	1
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>2</b>
Mapa Rede Futura	2
<b>Administração/Institucional</b>	<b>1</b>
Contratos	1
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>1</b>
Via Permanente	1
<b>Estações e Arredores</b>	<b>1</b>
Autorização para afixação de cartazes de utilidade pública	1
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>1</b>
Outros	1
<b>Fale Conosco</b>	<b>1</b>
Operação	1
<b>Site do Metrô</b>	<b>1</b>
Informações Rápidas/Outras	1
<b>Total Geral</b>	<b>162</b>



### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



### HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





### TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



**13**  
dias

#### Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30  
dias

+10 dias - prorrogação





## RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – OUTUBRO/2022

### INTRODUÇÃO

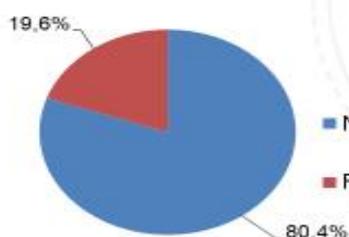
Durante o mês de **Outubro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.625** visitas, com uma média de **117** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **13.549** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **18/10/2022**, com **197** visitantes.

Relatório Analytics

### Análise Geral

Outubro/2022

Usuários	3.001
Visualizações de Páginas	13.549
Duração Média por Sessão	00:02:29
Média de Páginas por Sessão	2,93



New Visitor

2.662

Returning Visitor

649

Elaborado por: GTI/TE5/CSS





## Origem: Países

■ Brasil	<b>2.773</b>
■ EUA	<b>149</b>
■ Argentina	<b>23</b>
■ Indefinido	<b>13</b>
■ Portugal	<b>12</b>

## Origem: Estados

■ São Paulo	<b>2.351</b>
■ Ceará	<b>118</b>
■ Rio de Janeiro	<b>61</b>
■ Minas Gerais	<b>56</b>
■ Distrito Federal	<b>38</b>





### PÁGINAS MAIS VISITADAS



Elaborado por: GTI/TE5/CSS

