

SETEMBRO/2022



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC





RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – SETEMBRO/2022

INTRODUÇÃO

No mês de **Setembro**, o SIC realizou **186 atendimentos** com **6 Recursos**, sendo que **15 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

SETEMBRO/2022	QUANTIDADE
Atendimentos	186
Recursos	6

TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

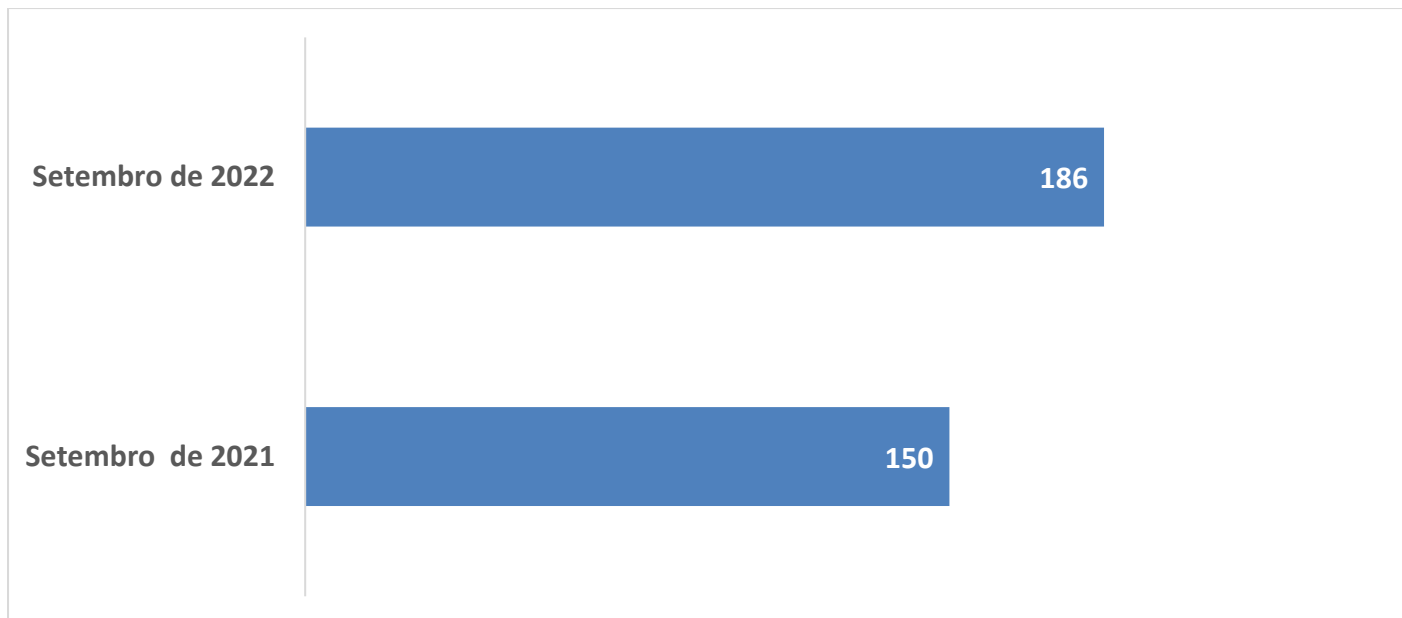
- 04 Recursos de "Primeira Instância"
- 02 Recursos de "Terceira Instância"

DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

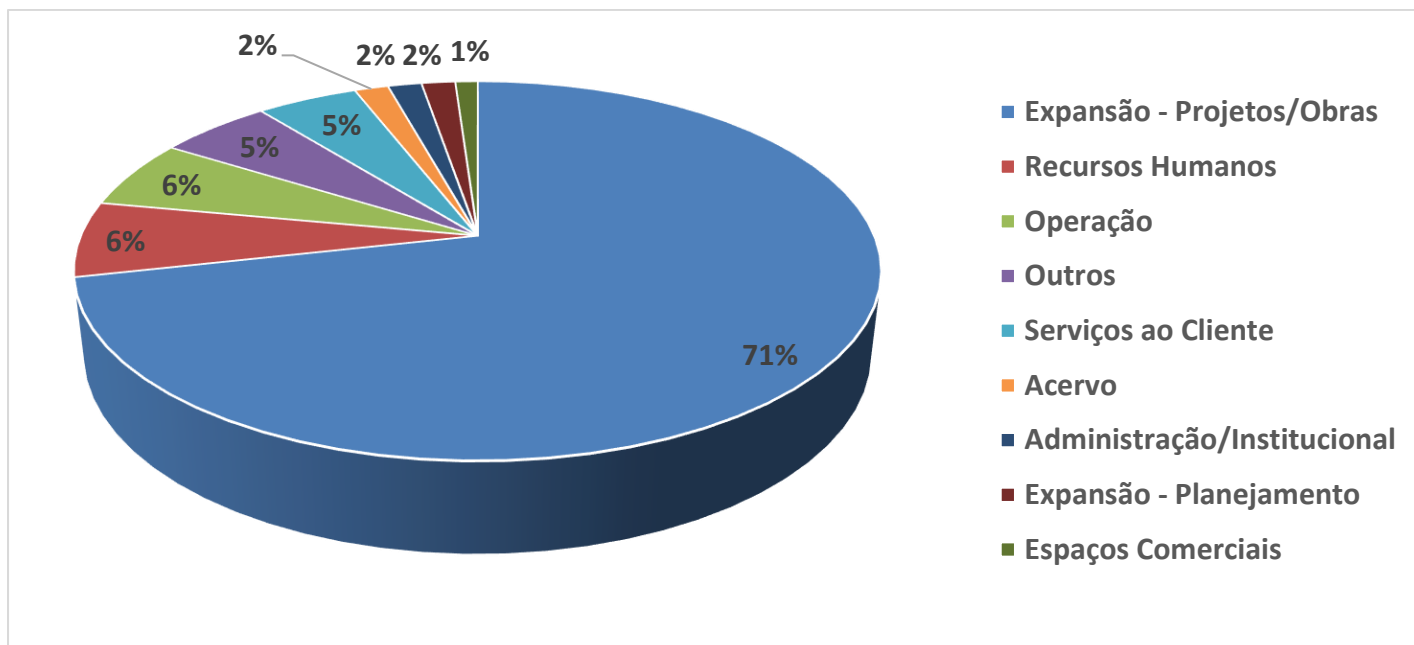




DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

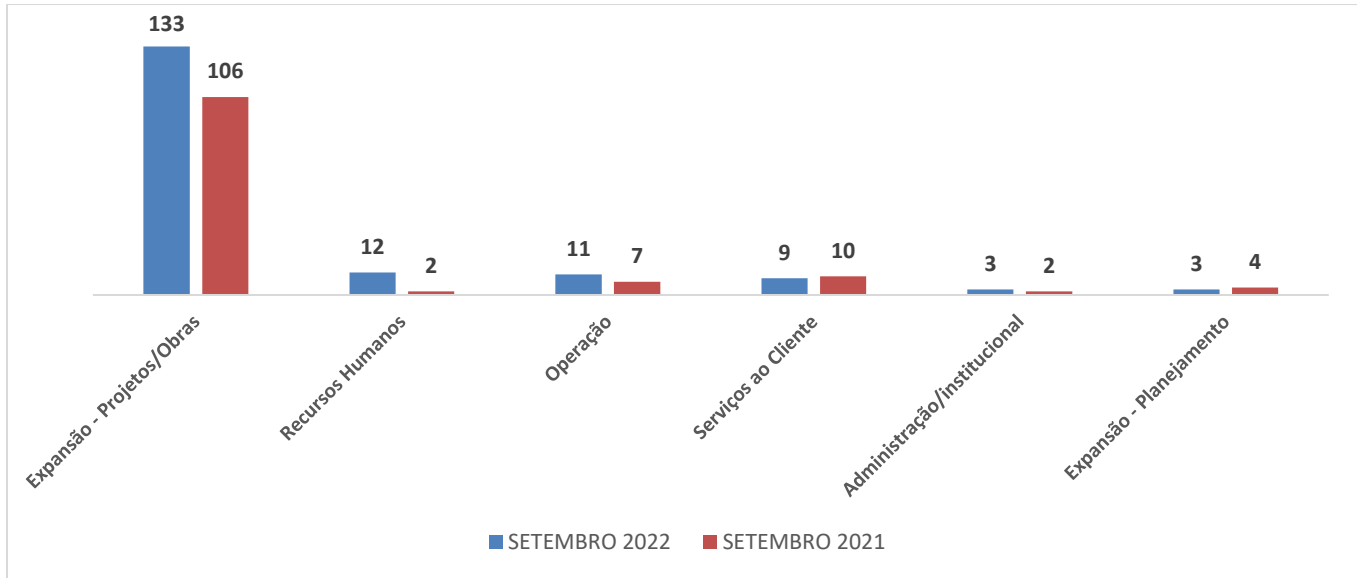


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

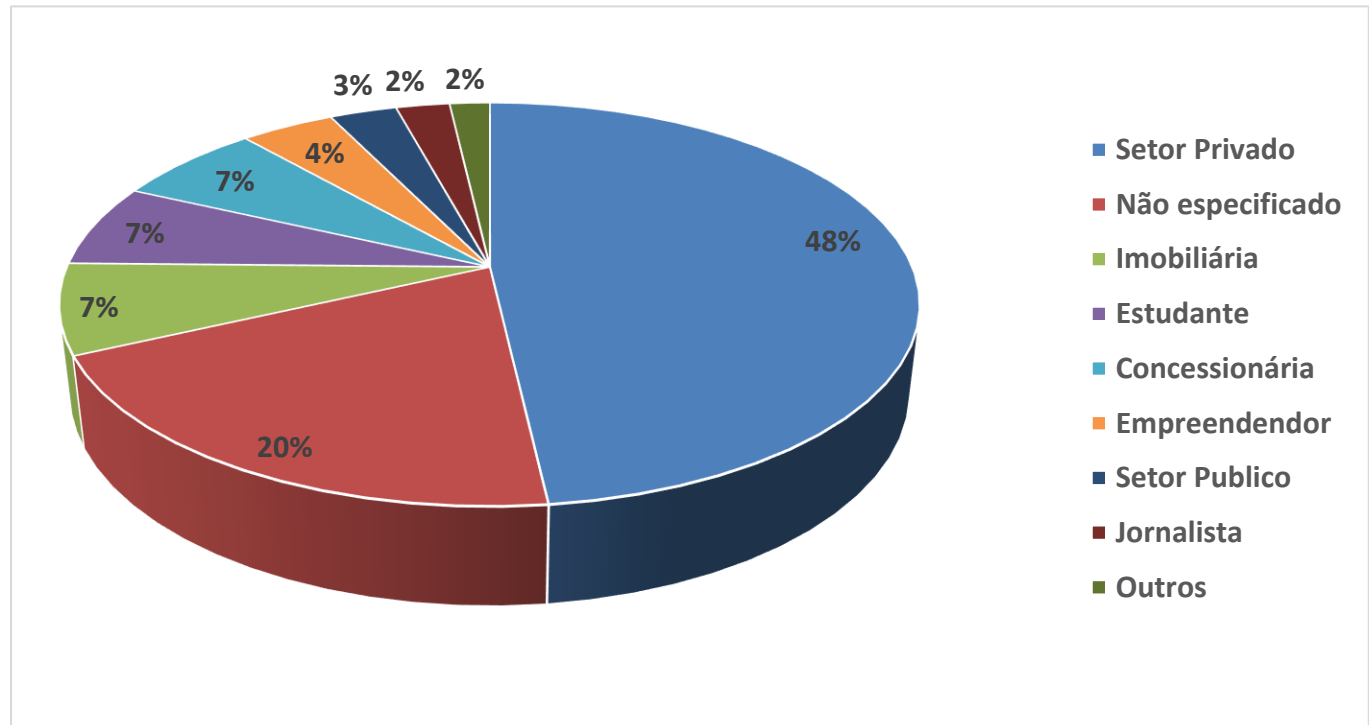




COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



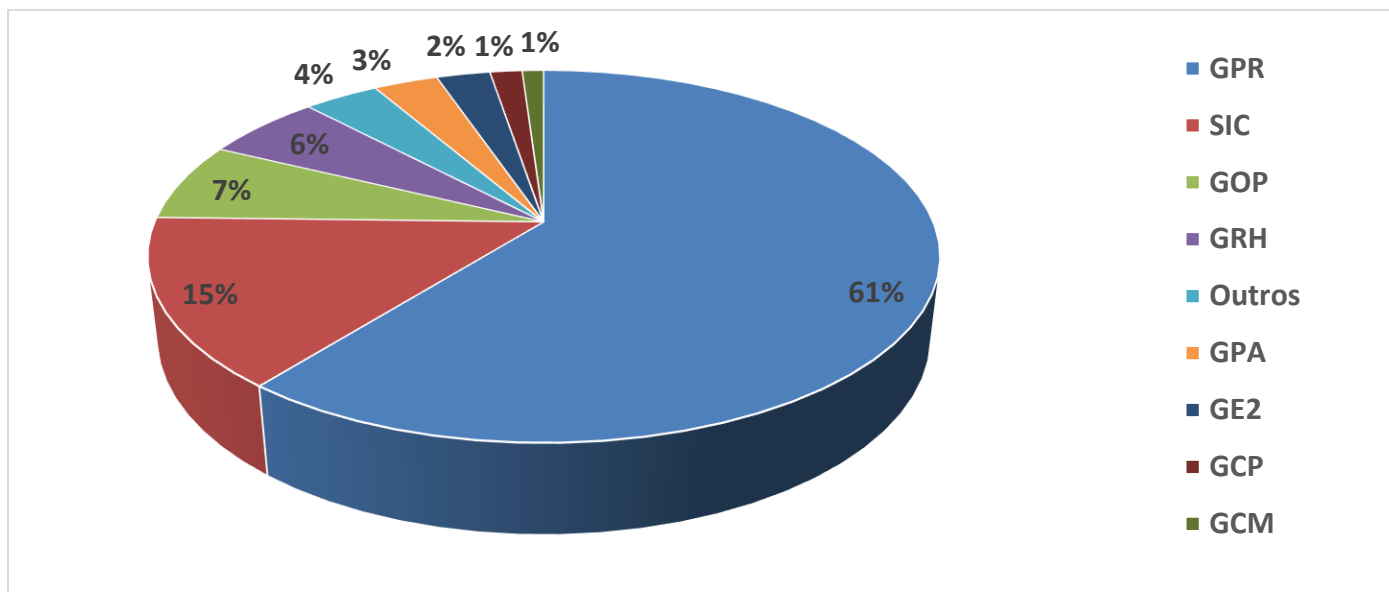
PERFIL DOS SOLICITANTES





GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios em julho foram GPR, SIC, GOP, GRH, GPA, GE2 e GNP.



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

GOP – Gerência de Operações

GRH – Gerência de Recursos Humanos

GPA – Gerencia de Planejamento e Sustentabilidade

GE2 - Gerência de Empreendimentos – Linha 2 Verde

GCP – Gerência de Contratações e Compras

GCM – Gerencia de Comunicação e Marketing



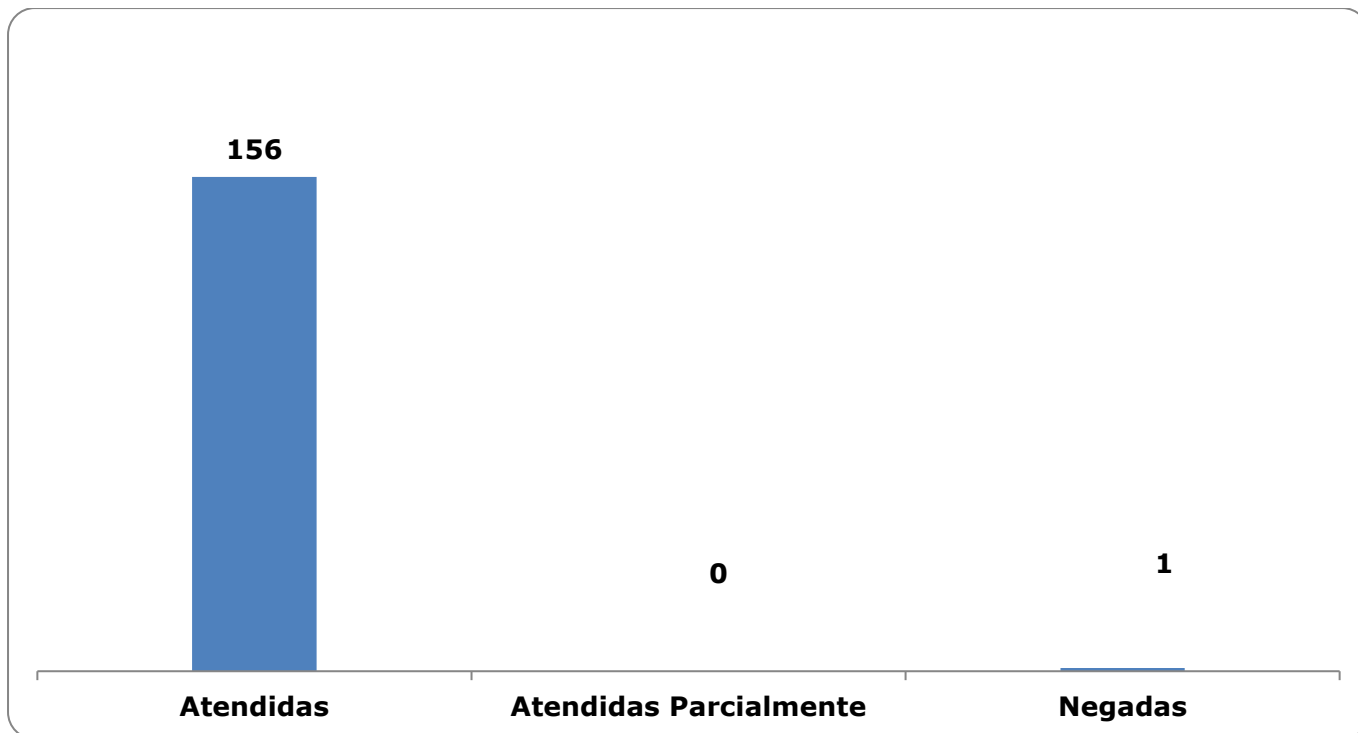
**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

Expansão - Projetos/Obras	133
Desapropriações	58
Obras	75
Recursos Humanos	12
Normas internas	1
Plano de Carreira	1
Quadro de Empregados	4
Salários de Funcionários	6
Operação	11
Ocorrências	8
Procedimento Operacional	3
Serviços ao Cliente	9
Apoio a estudantes	9
Acervo	3
Histórico da Expansão	1
Projetos Cíveis/Arquitetura	2
Administração/Institucional	3
Contratos	1
Empresas/Órgãos contratados	1
Relatório da Administração	1
Expansão - Planejamento	3
Mapa Rede Futura	2
Pesquisa Origem/Destino	1
Espaços Comerciais	2
Lojas/estandes	1
Outros	1
Financeiro	2
Negócios	1
Receitas e Despesas	1
Processos	2
Licitatórios	2
Bilhetagem	1
Tipos de Bilhetes	1
Cultura	1
Programação Cultural	1
Estações e Arredores	1
Equipamentos	1
Fale Conosco	1
Operação	1
Outros	1
	1
Sem Nexo	1
	1
Total Geral	186

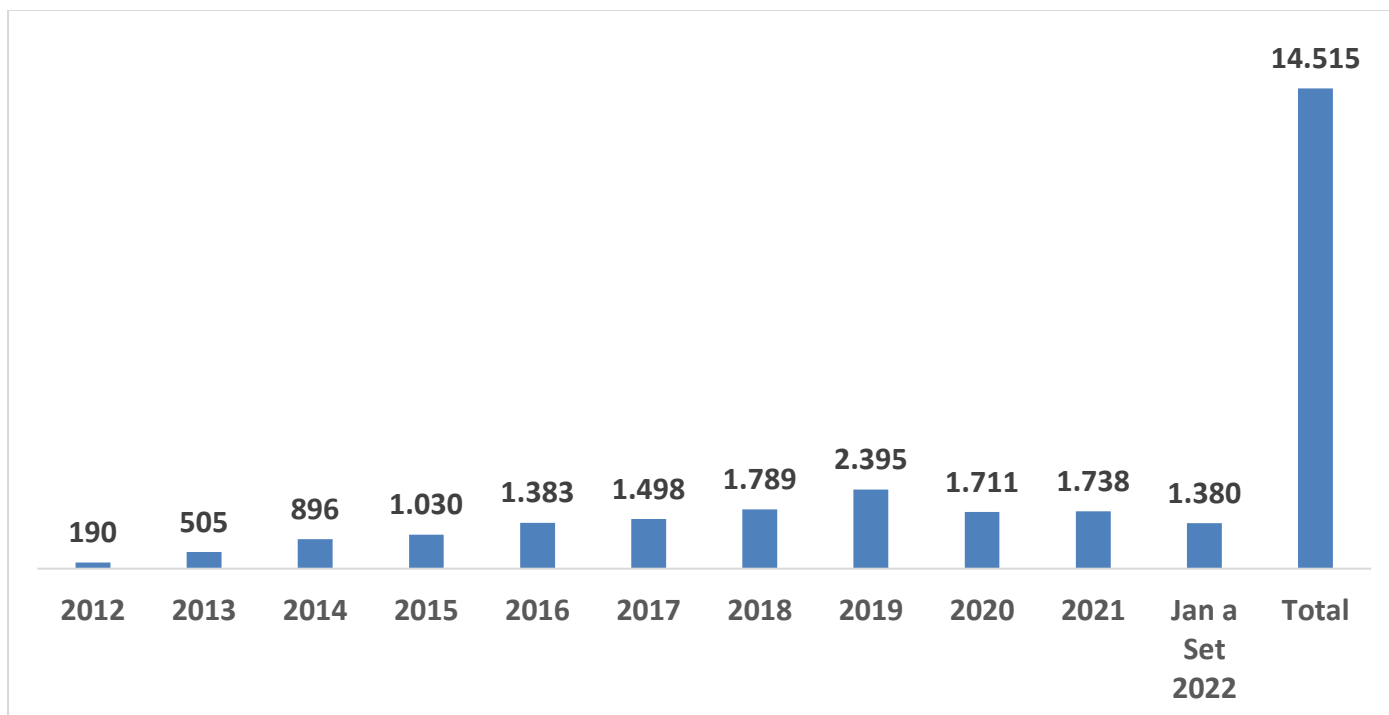




SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



12
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação



**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – SETEMBRO/2022****INTRODUÇÃO**

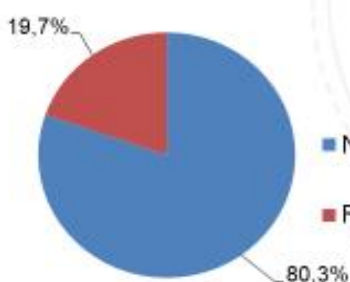
Durante o mês de **Setembro**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **3.743** visitas, com uma média de **125** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **14.614** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **23/09/2022**, com **158** visitantes.

Relatório Analytics

Análise Geral

Setembro/2022

Usuários	3.157
Visualizações de Páginas	14.614
Duração Média por Sessão	00:02:47
Média de Páginas por Sessão	3,04



New Visitor	2.833
Returning Visitor	694

Elaborado por: GTI/TE5/CSS





Origem: Países

■ Brasil	2.935
■ EUA	141
■ Argentina	13
■ Portugal	11
■ Reino Unido	9

Origem: Estados

■ São Paulo	2.435
■ Ceará	127
■ Rio de Janeiro	80
■ Minas Gerais	62
■ Distrito Federal	46





Relatório Analytics

Páginas mais visitadas

Setembro/2022

home

Visualizações: 1.702
Tempo Médio: 00:00:40



pesquisa-origem-e-destino/
Visualizações: 544
Tempo Médio: 00:03:33
%

demanda

Visualizações: 1370
Tempo Médio: 00:02:23



/pessoal-25
Visualizações: 481
Tempo Médio: 00:00:13

relatório-de-expansão-obras-e-modernização

Visualizações: 894
Tempo Médio: 00:03:46



Elaborado por: GTI/TES/CSS

