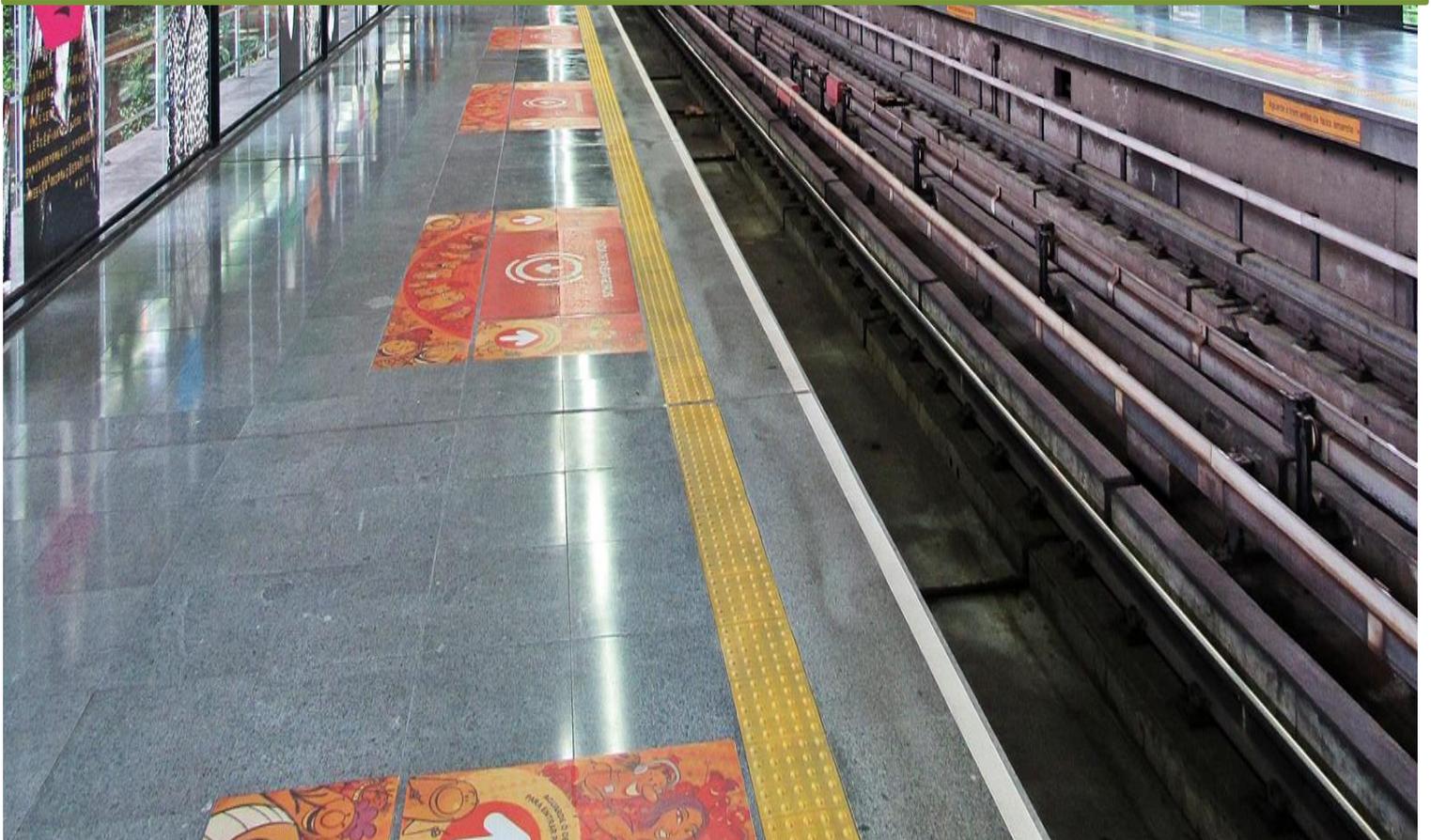


MARÇO/2023



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





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

### INTRODUÇÃO

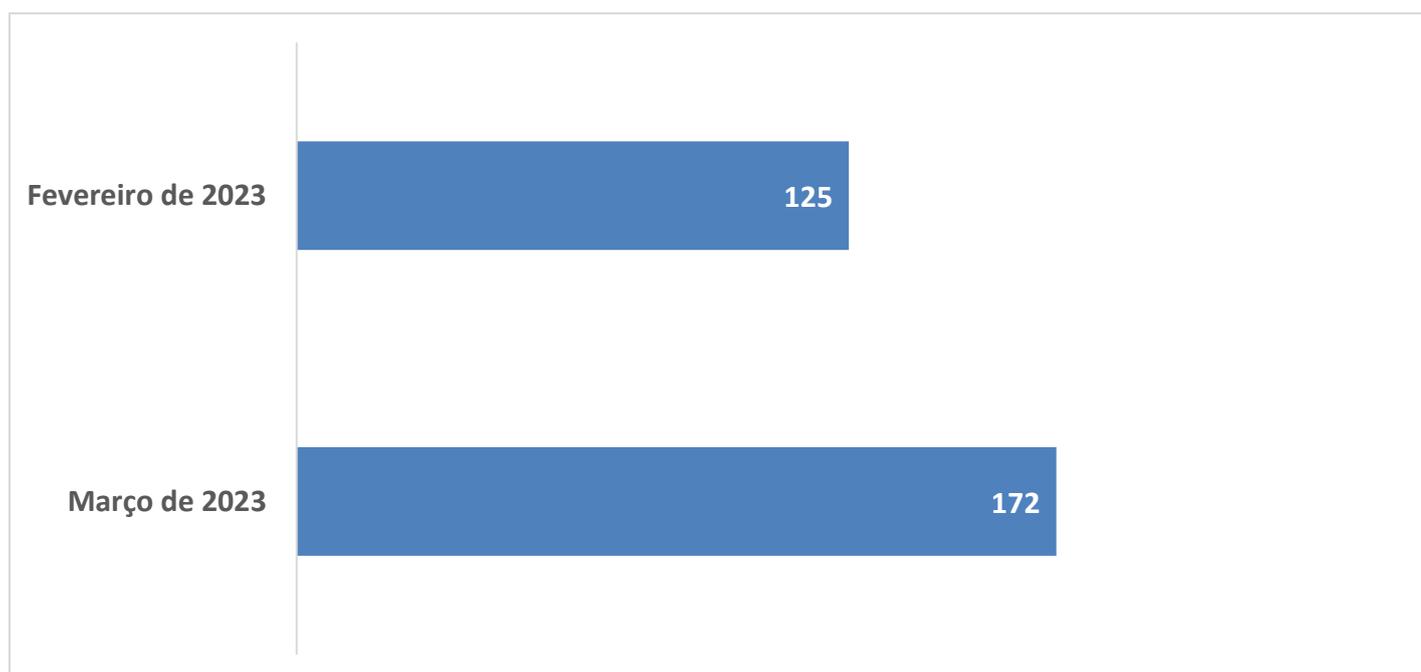
No mês de **março** o SIC realizou **172 atendimentos** com **6 Recursos**, sendo que **13 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

MARÇO/2023	QUANTIDADE
<b>Atendimentos</b>	<b>172</b>
<b>Recursos</b>	<b>06</b>

### TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

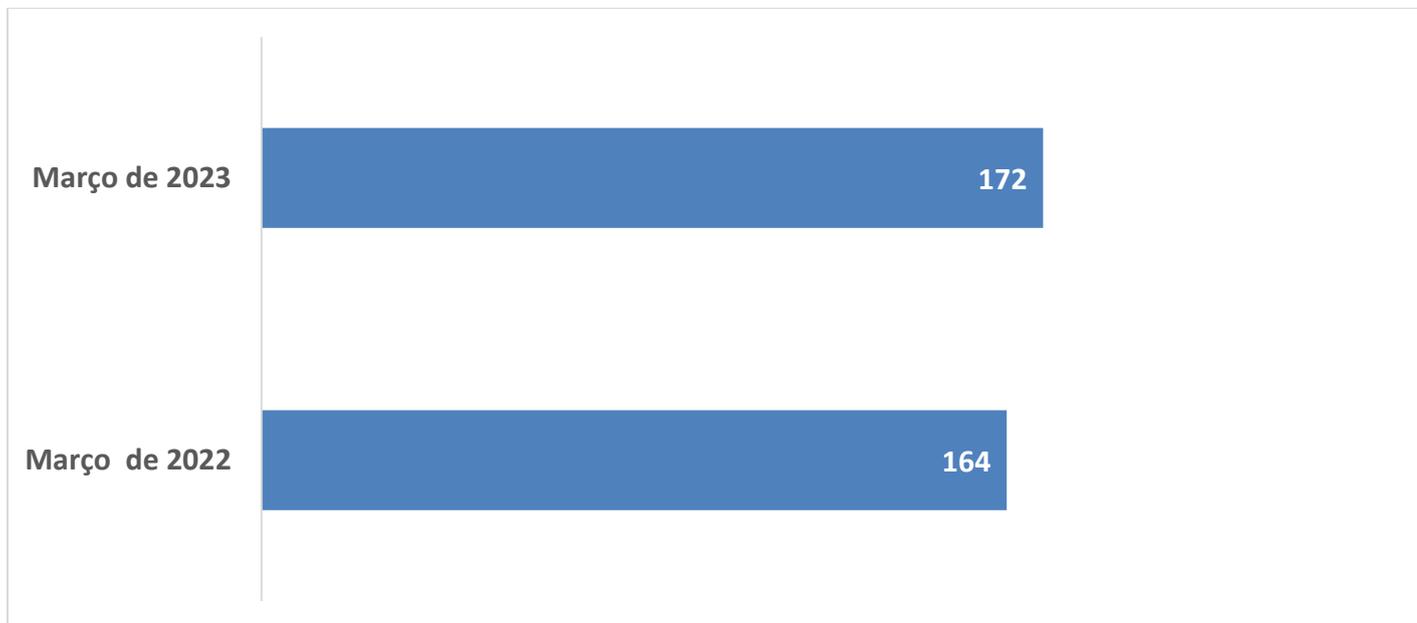
- 6 Recursos de “Primeira Instância”

### DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

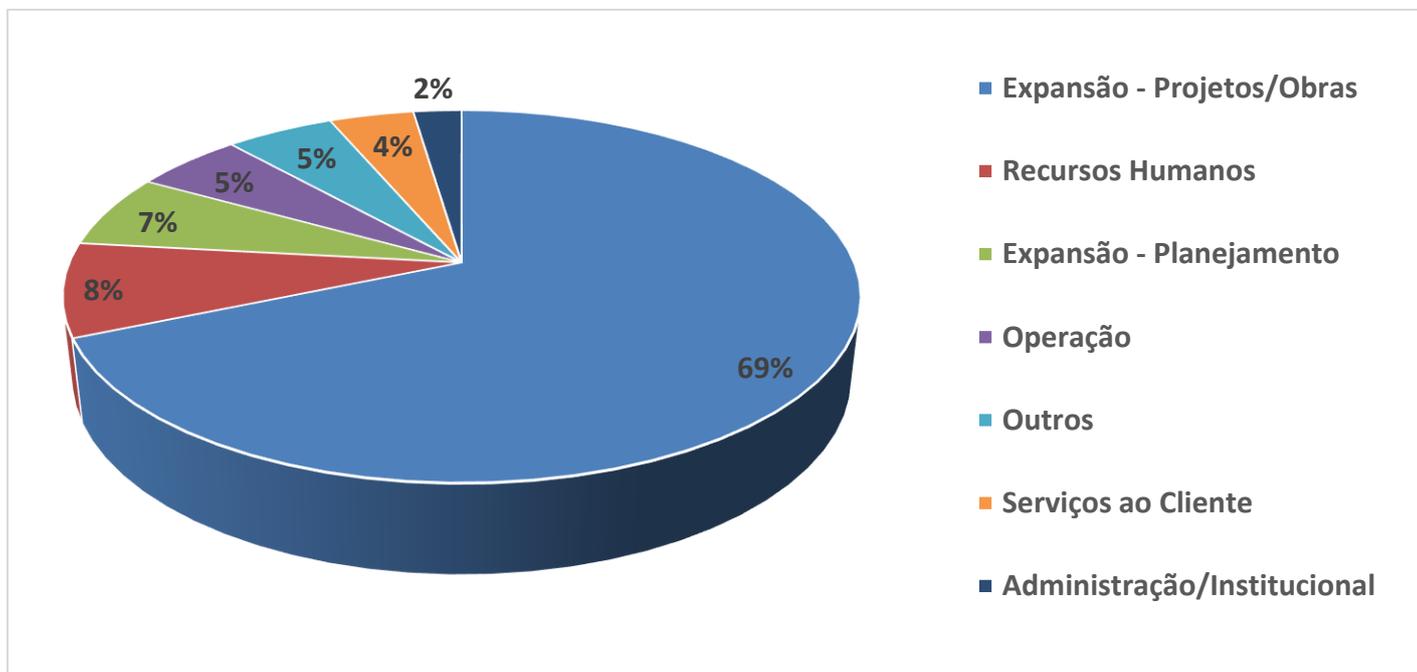




### DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

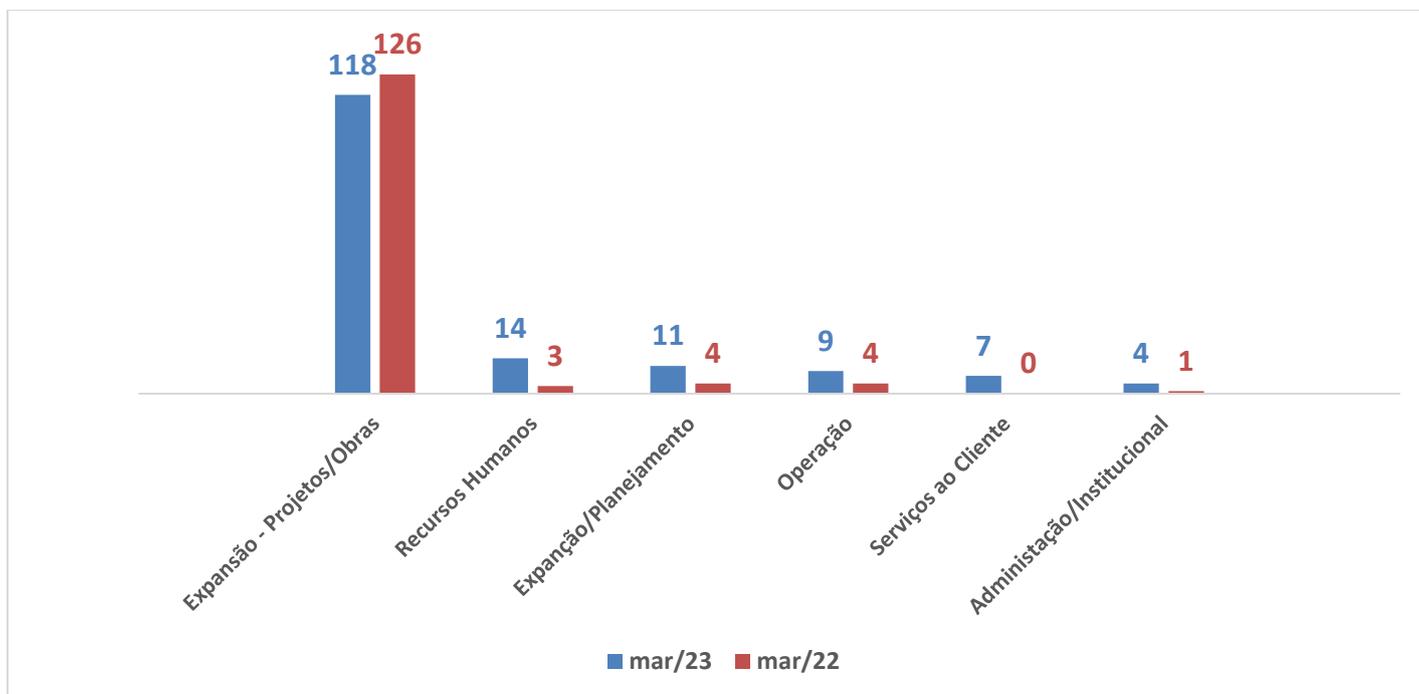


### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

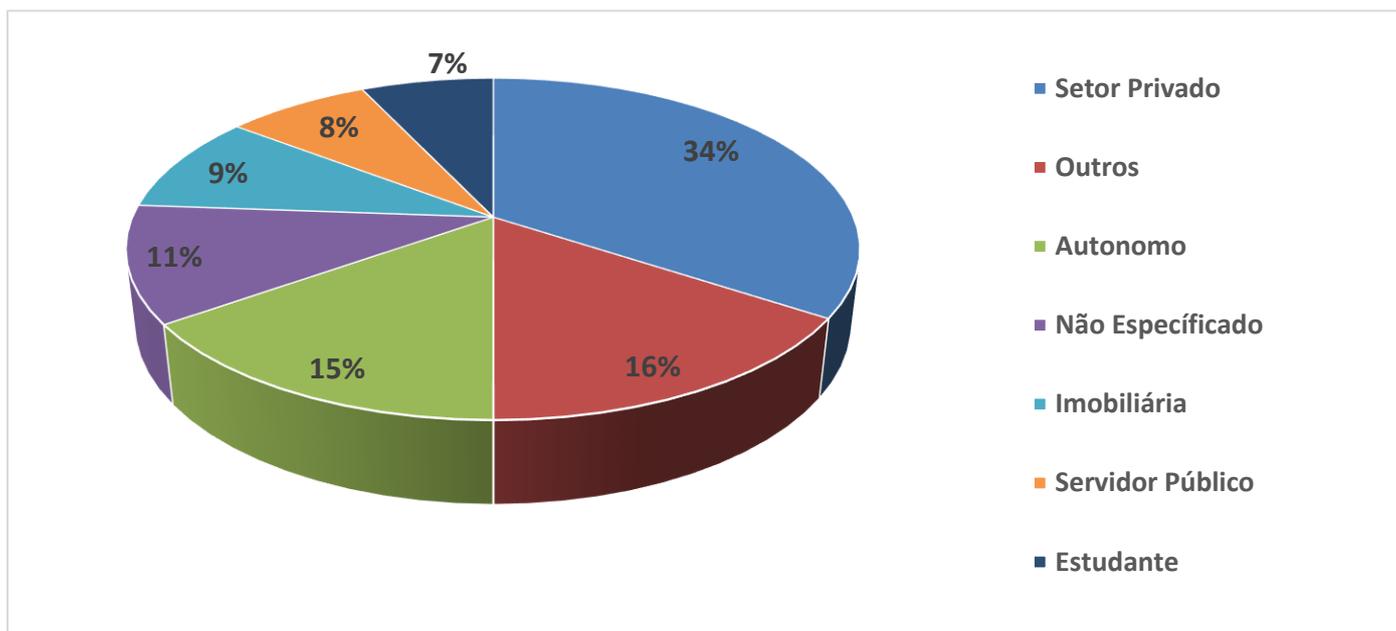




### COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



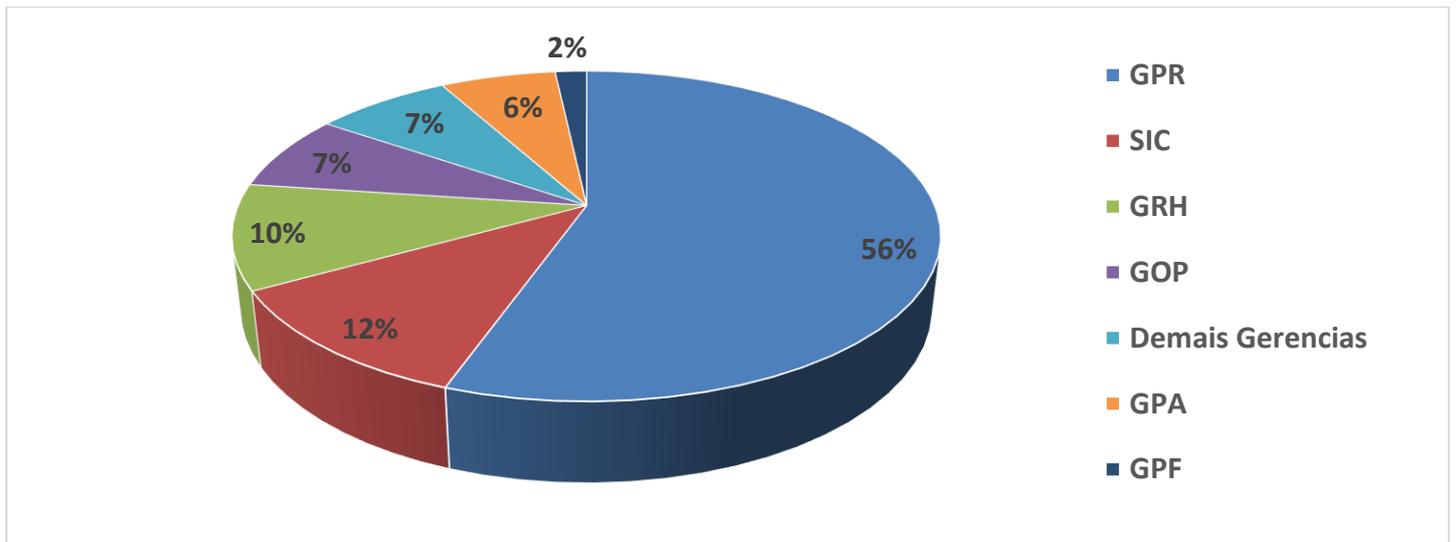
### PERFIL DOS SOLICITANTES





## GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios foram GPR, SIC, GRH, GOP, GPA e GPF



### Legenda:

**GPR** – Gerência de Projetos

**SIC** – Serviço de Informações ao Cidadão

**GRH** – Gerência de Recursos Humanos

**GOP** – Gerência de Operações

**GPA** – Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

**GPF** – Gerência de Planejamento Financeiro



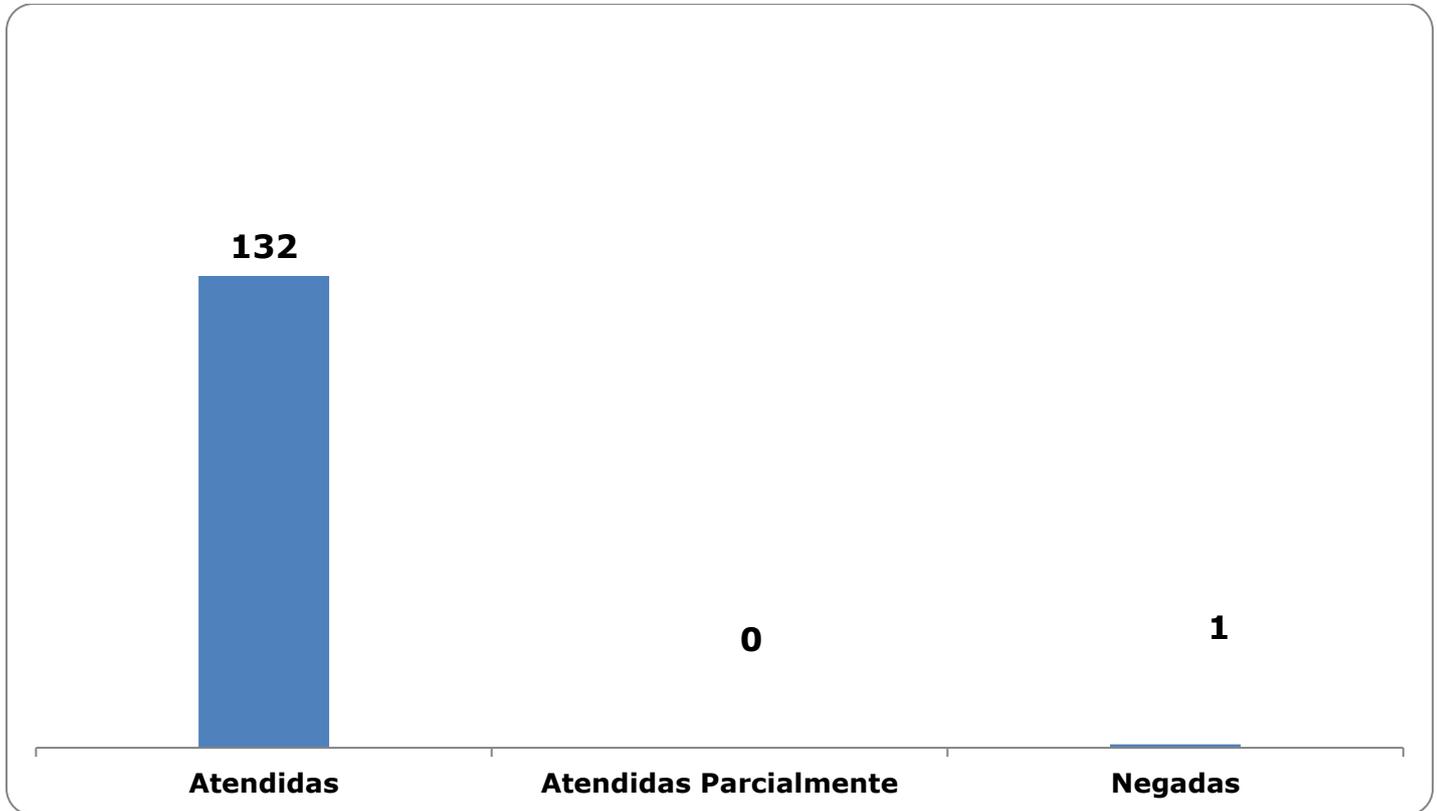
**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES**

<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>118</b>
Desapropriações	27
Obras	91
<b>Recursos Humanos</b>	<b>14</b>
Concursos	2
Negociações Sindicais	1
Quadro de Empregados	9
Salários de Funcionários	1
Terceirizados	1
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>11</b>
Estudo nomenclatura estações	4
Estudos/Relatórios	3
Mapa Rede Futura	3
Pesquisa Origem/Destino	1
<b>Operação</b>	<b>9</b>
Ocorrências	3
Procedimento Operacional	2
Relatórios Operacionais	4
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>7</b>
Apoio a estudantes	7
<b>Administração/Institucional</b>	<b>4</b>
Contratos	4
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>3</b>
Licenciamento Ambiental	1
Outros	2
<b>Financeiro</b>	<b>3</b>
Negócios	2
Repasse de recursos	1
<b>Estações e Arredores</b>	<b>1</b>
Autorização para afixação de cartazes de utilidade pública	1
<b>LGPD</b>	<b>1</b>
	1
<b>Total Geral</b>	<b>172</b>

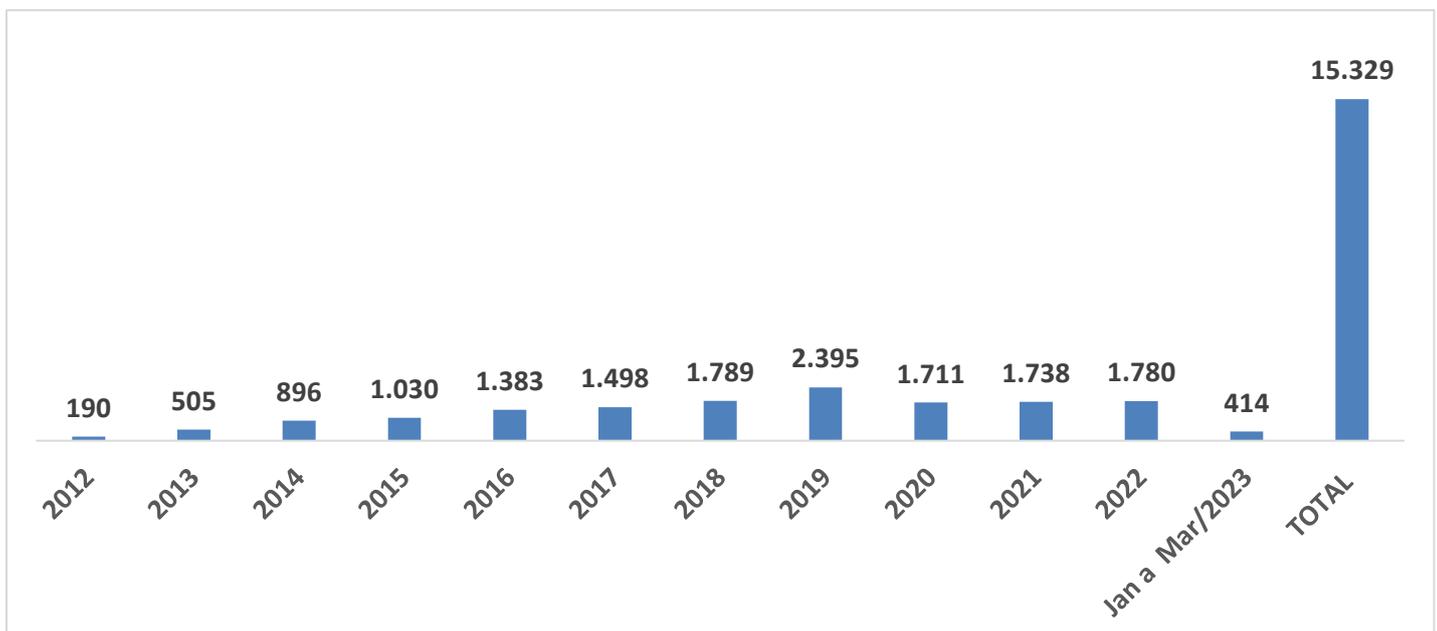




### SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



### HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





### TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



11,5  
dias

#### Prazos Legais

---

20 dias

Prazo Total até 30  
dias

---

+10 dias - prorrogação

---



**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA –  
MARÇO/2023****INTRODUÇÃO**

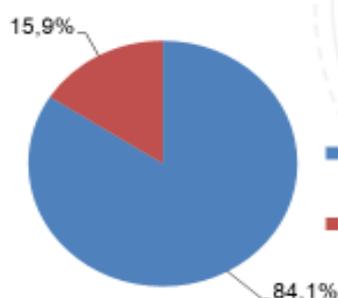
Durante o mês de **março**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **7.145** visitas, com uma média de **230** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **24.386** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **23/03/2022**, com **1.334** visitantes.

Relatório Analytics

**Análise Geral**

Março/2023

Usuários	6.094
Visualizações de Páginas	24.386
Duração Média por Sessão	00:02:07
Média de Páginas por Sessão	2,98



New Visitor	5.699
Returning Visitor	1.074

Elaborado por: GTI/TES/CSS





## Origem: Países

■ Brasil	5.794
■ EUA	232
■ Argentina	33
■ Indefinido	16
■ Reino Unido	13

## Origem: Estados

■ São Paulo	4.870
■ Minas Gerais	165
■ Rio de Janeiro	142
■ Ceara	111
■ Parana	89





**PÁGINAS MAIS VISITADAS**

Relatório Analytics

**Páginas mais visitadas**

Março/2023

**home**

Visualizações: 2.958  
Tempo Médio: 00:00:38



**demanda**

Visualizações: 1.398  
Tempo Médio: 00:02:13



**remuneração-  
mensal/resource**

Visualizações: 2.041  
Tempo Médio: 00:02:15



**peçoal-25**

Visualizações: 838  
Tempo Médio: 00:00:16



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

Visualizações: 1.481  
Tempo Médio: 00:01:18



Elaborado por: GTI/TEC/CSS

