

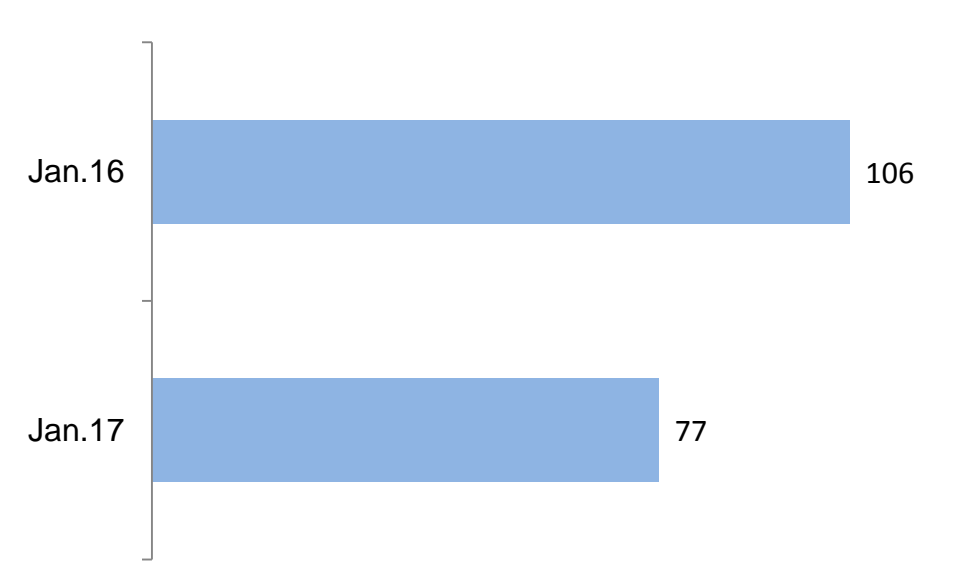
SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Janeiro - 2017

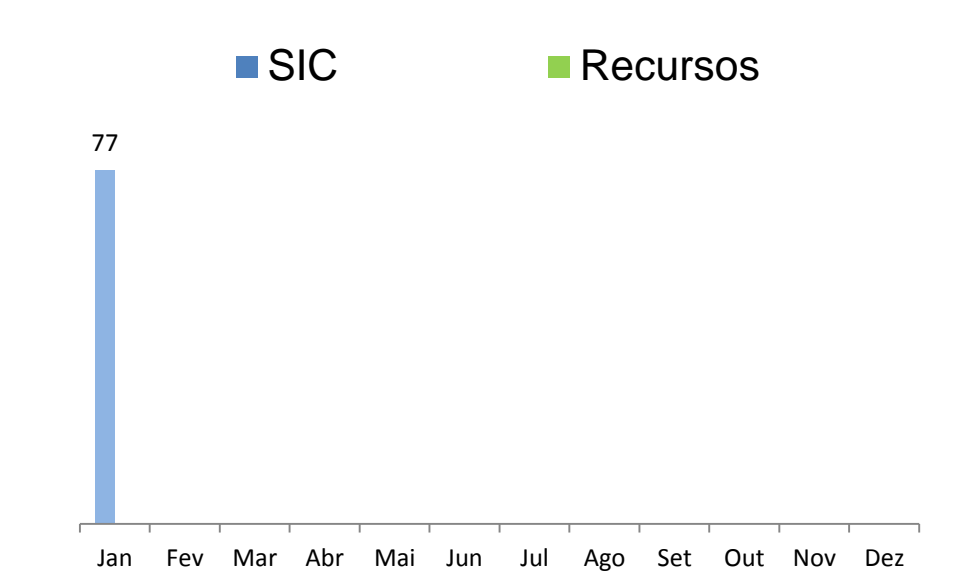
RESUMO GERAL

| MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|-------------------|------------|
| Manifestações SIC | 77 |

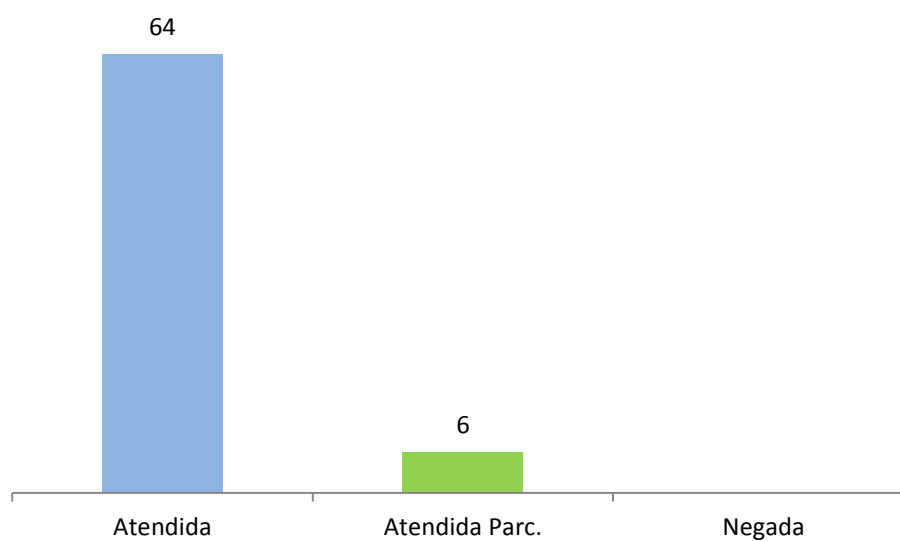
SIC



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS SIC – 2017



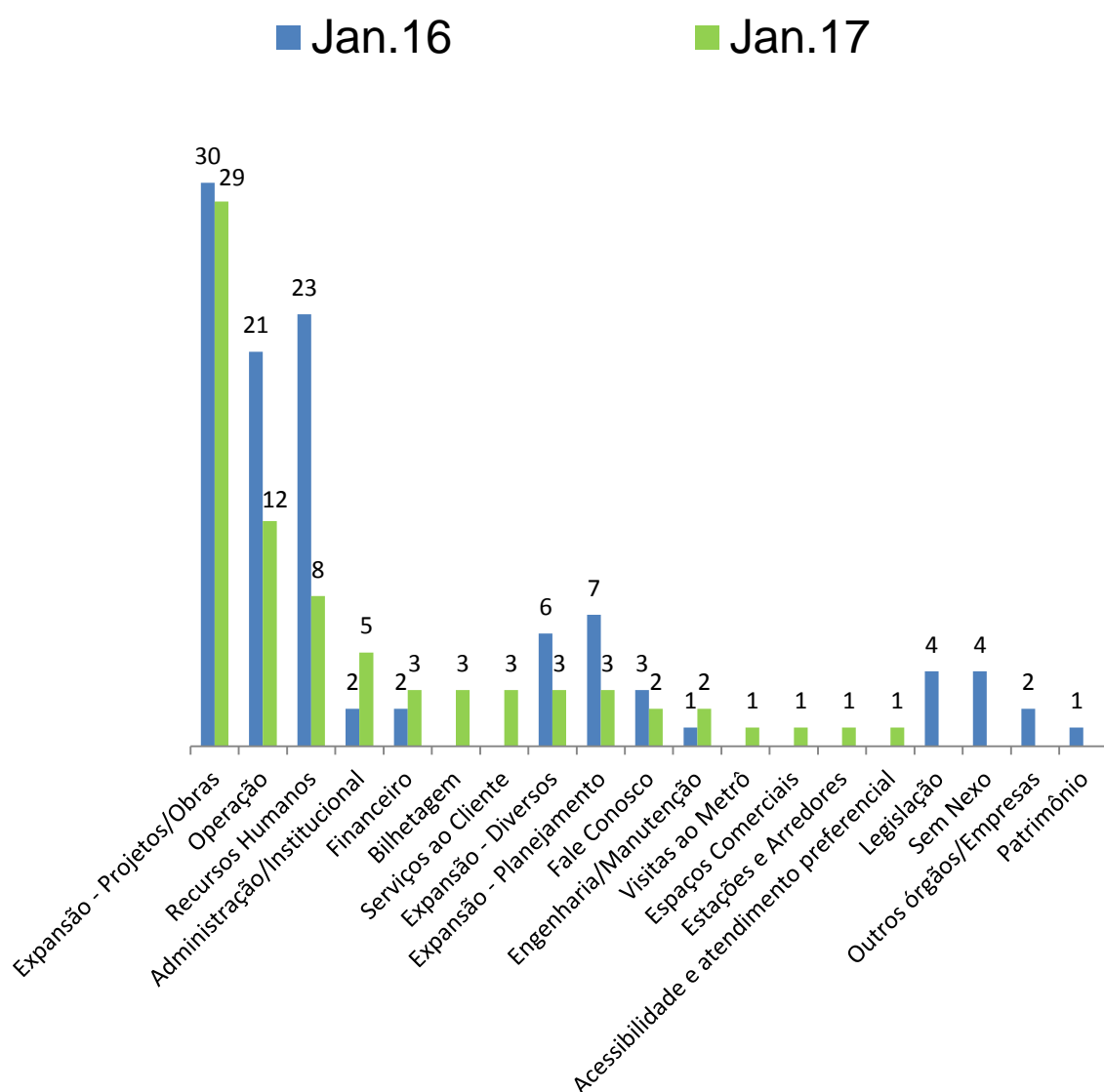
MANIFESTAÇÕES ENCERRADAS SIC – JAN/2017



MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO – SIC JAN/17

| ASSUNTO | QUANT. |
|---|-----------|
| Expansão - Projetos/Obras | 29 |
| Operação | 12 |
| Recursos Humanos | 8 |
| Administração/Institucional | 5 |
| Financeiro | 3 |
| Bilhetagem | 3 |
| Serviços ao Cliente | 3 |
| Expansão - Diversos | 3 |
| Expansão - Planejamento | 3 |
| Fale Conosco | 2 |
| Engenharia/Manutenção | 2 |
| Visitas ao Metrô | 1 |
| Espaços Comerciais | 1 |
| Estações e Arredores | 1 |
| Acessibilidade e atendimento preferencial | 1 |
| TOTAL | 77 |

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS SIC – COMPARATIVO



MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO – DETALHAMENTO
– SIC JAN/17

| ASSUNTO | QUANT |
|------------------------------------|-----------|
| Expansão – Projetos / Obras | 29 |
| Obras | 14 |
| Desapropriações | 13 |
| Projetos Cíveis | 2 |
| Operação | 12 |
| Ocorrências | 5 |
| Procedimento Operacional | 5 |
| Relatórios Operacionais | 2 |
| Recursos Humanos | 08 |
| Concursos | 4 |
| Terceirizados | 1 |
| Segurança do Trabalho | 1 |
| Certidões/Declarações | 1 |
| Quadro de Empregados | 1 |
| Administração Institucional | 05 |
| Estatuto Social | 2 |
| Convênios | 2 |
| Contratos | 1 |
| Financeiro | 03 |
| Negócios | 1 |
| Tabela Tarifária | 1 |
| Receitas e Despesas | 1 |
| Bilhetagem | 03 |

| | |
|---|-----------|
| Bilheterias do Bilhete Único | 1 |
| Tipos de Bilhetes | 1 |
| Bilhetes Gratuítos | 1 |
| Serviço ao Cliente | 03 |
| Apoio a estudantes | 3 |
| Expansão - Diversos | 03 |
| Cronograma/Prazos | 3 |
| Expansão - Planejamento | 03 |
| Estudos/Relatórios | 1 |
| Pesquisa Origem/Destino | 1 |
| Mapa Rede Futura | 1 |
| Fale Conosco | 02 |
| Operação | 2 |
| Engenharia/Manutenção | 02 |
| Obras de Manutenção | 1 |
| Interferências (túneis e edificações) | 1 |
| Visitas ao Metrô | 1 |
| Visitas Técnicas e Institucionais | 1 |
| Espaços Comerciais | 1 |
| Lojas/estandes | 1 |
| Estações e Arredores | 1 |
| Acessos/Arredores e Áreas Verdes | 1 |
| Acessibilidade Atend. preferencial | 1 |
| Acessibilidade nas Estações | 1 |
| Total Geral | 77 |

CONCEITOS ATRIBUÍDOS ÀS DEMANDAS

1- EXPANSÃO – PROJETO / OBRAS

Obras: Demandas referentes às solicitações sobre andamento das obras das linhas em construção, bem como solicitações sobre interferências de obras privadas no entorno das linhas de Metrô construídas ou em projeto.

Desapropriações: Demandas referentes às solicitações de informações de imóveis desapropriados em processo de desapropriação, ou de consultas de imóveis situados próximos às novas linhas.

Projetos Cíveis: Demandas referentes às solicitações de projetos de arquitetura, urbanização / paisagismo e de via permanente das linhas em construção.

2- OPERAÇÃO

Ocorrências: Demandas referentes às solicitações sobre falhas, segurança e incidentes notáveis ocorridos nos trens e estações do Metrô.

Procedimento Operacional: Demandas referentes às solicitações sobre equipamentos, procedimentos e qualquer ação de empregados nas estações e trens do Metrô.

Relatórios Operacionais: Demandas referentes às solicitações de levantamentos, relatórios e estatísticas produzidas pela GOP e GMT, a respeito da operação e manutenção do sistema metroviário.

3- RECURSOS HUMANOS

Concursos: Demandas referentes às solicitações sobre informações de concursos e carreira de empregados do Metrô.

Terceirizados: Demandas referentes às solicitações sobre informações sobre empregados terceirizados do Metrô.

Quadro de Empregados: Demandas referentes às solicitações de vagas e plano de carreira dos empregados do Metrô.

Certidões/Declarações: Demandas referentes às solicitações de documentos e prontuários dos empregados do Metrô.

Segurança do Trabalho: Demandas referentes às solicitações de informações sobre segurança no trabalho de empregados do Metrô.

4- ADMINISTRAÇÃO INSTITUCIONAL

Contratos: Demandas referentes às solicitações sobre contratos, aditivos contratuais e outros documentos licitatórios do Metrô.

Estatuto Social: Demandas referentes do Estatuto Social do Metrô.

Convênios: Demandas referentes às solicitações de convênios celebrados entre o Metrô e outros órgãos.

PERFIL DOS SOLICITANTES – SIC / JAN/17

Ocupação

