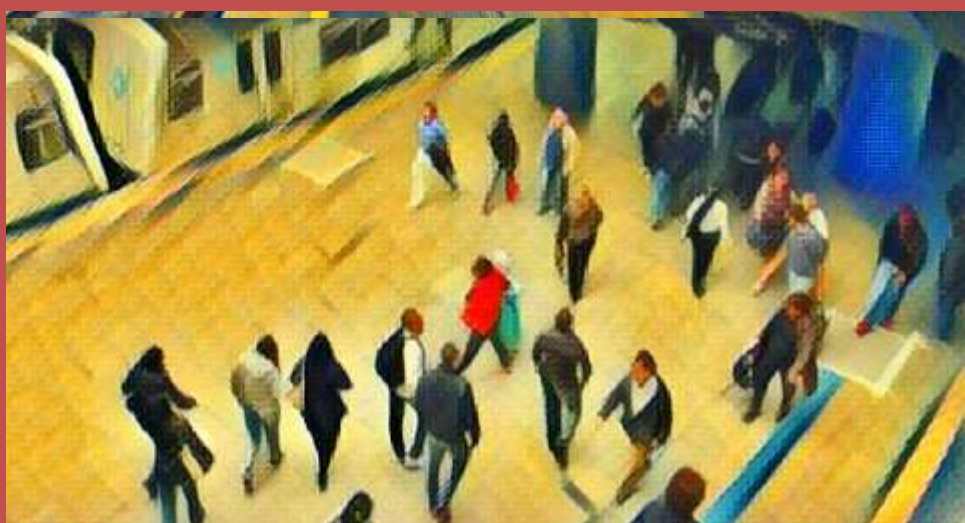




RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC



RELATÓRIO MENSAL – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – NOVEMBRO/2017

INTRODUÇÃO

No mês de novembro, a equipe do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC realizou **117 atendimentos**. A redução da demanda em comparação com o mês anterior se deve principalmente pela quantidade de feriados (2, 15 e 20). Outro aspecto que também justifica essa retração é que nos últimos meses do ano há naturalmente uma queda das solicitações.

Todas as manifestações recebidas foram registradas no “CRM-Sugar” e 17 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas.

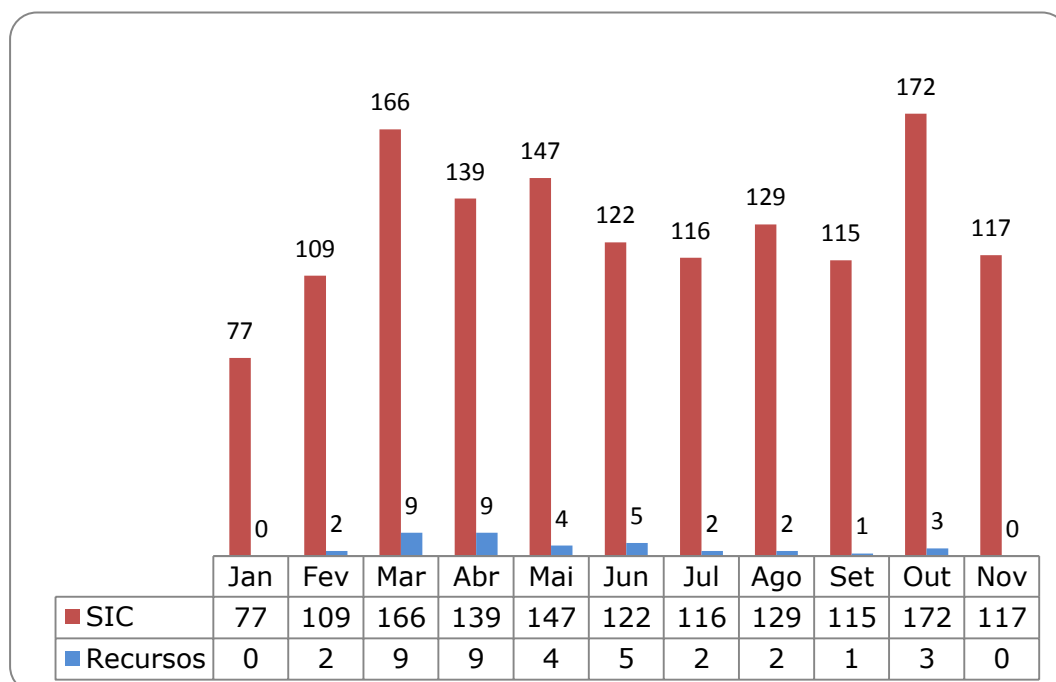
Segue o detalhamento das solicitações com uma breve análise quantitativa e qualitativa.

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS – SIC

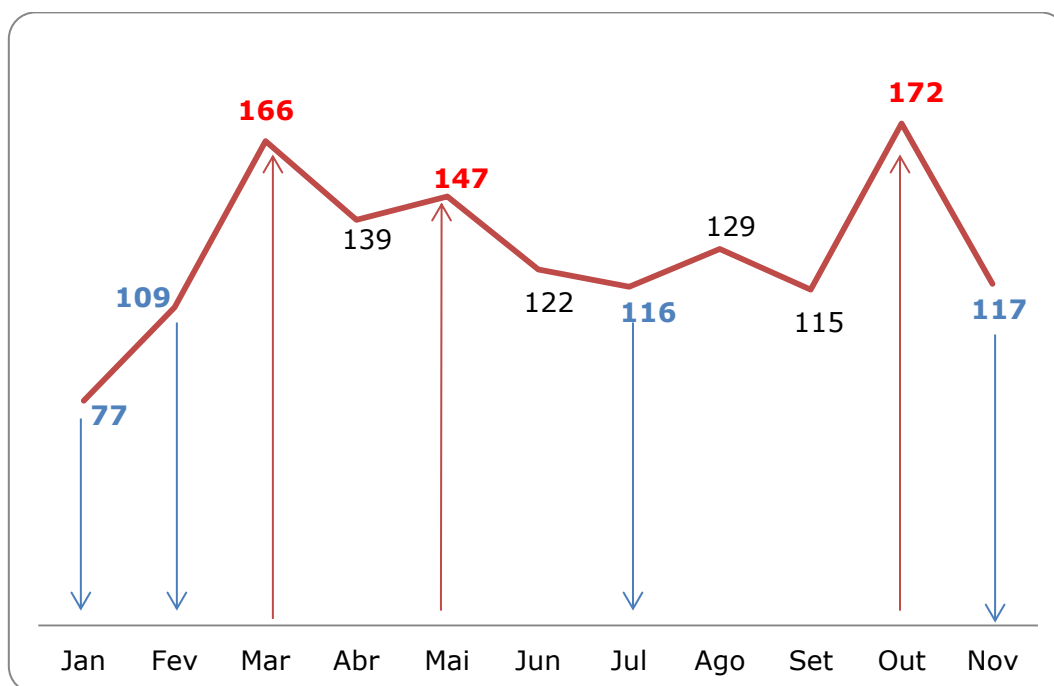
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Novembro/2017	117

NÚMERO DE SOLICITAÇÕES E RECURSOS RECEBIDOS DE JANEIRO A NOVEMBRO/2017

TOTAL PARCIAL SOLICITAÇÕES 2017	QUANTIDADE
JAN/NOV	1.409
TOTAL PARCIAL RECURSOS 2017	QUANTIDADE
JAN/NOV	37

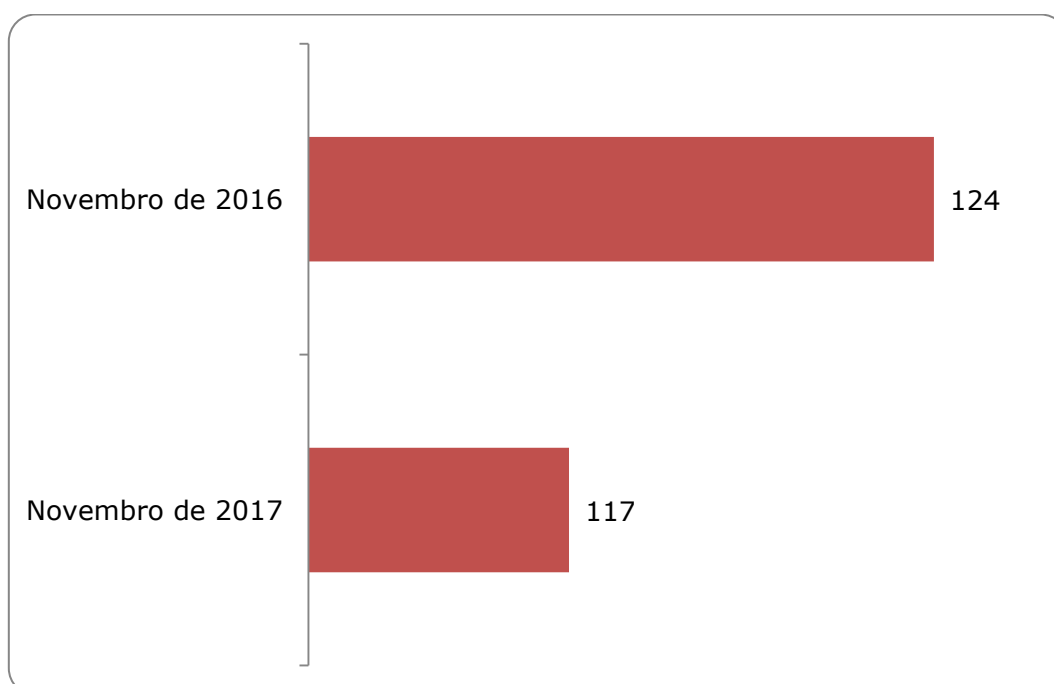


FLUTUAÇÃO DO NÚMERO DE SOLICITAÇÕES



Os meses de pico de demanda em 2017 são: Março, Maio e Outubro. Já a diminuição no número de solicitações se concentra em Janeiro, Fevereiro e Julho (meses de férias escolares).

DEMANDA TOTAL COMPARATIVA ANUAL – NOVEMBRO/2016 E NOVEMBRO/2017



No comparativo entre os meses de novembro de 2017 e 2016 nota-se uma leve queda no número de manifestações de 5,6%.

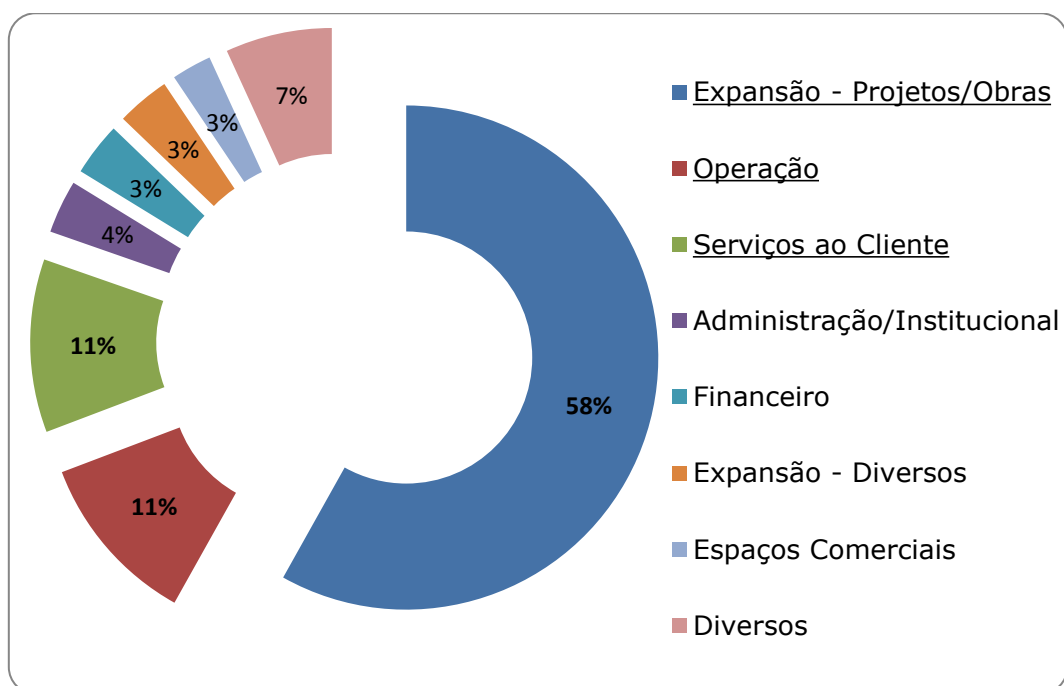
DETALHE DAS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS POR ASSUNTO

Neste mês os três assuntos mais demandados foram: "Expansão-Projetos/Obras", "Operação" e "Serviços ao Cliente".

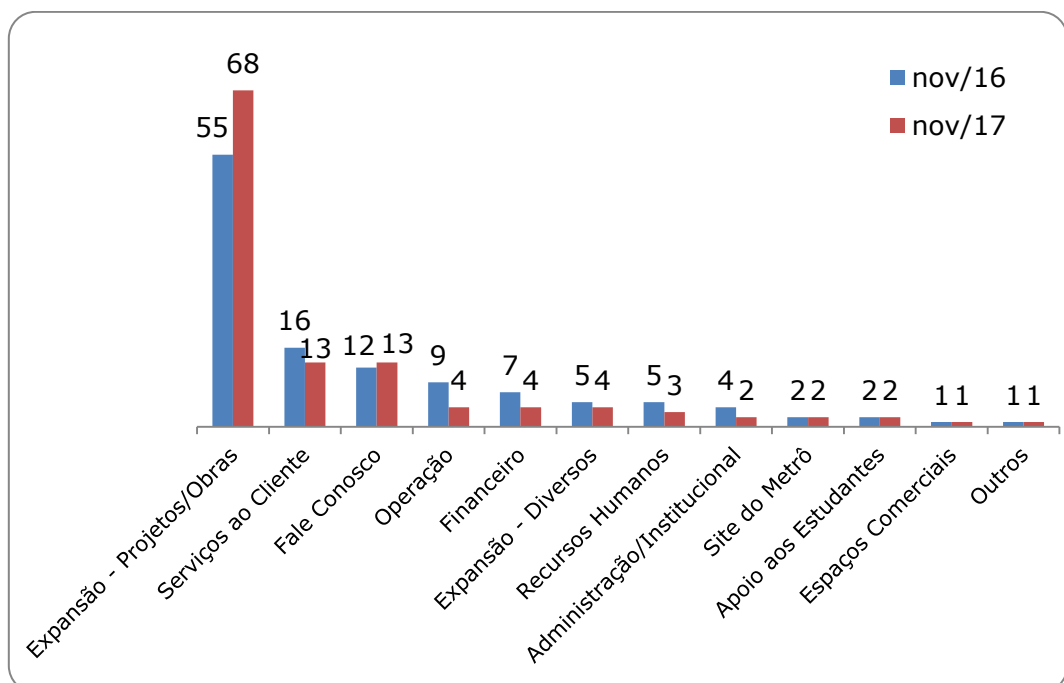
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES - NOVEMBRO/2017

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	68
Desapropriações	24
Interferência/Obras	44
Operação	13
Ocorrências	9
Procedimento Operacional	1
Relatórios Operacionais	3
Serviços ao Cliente	13
Apoio a estudantes	13
Administração/Institucional	4
Contratos	3
Estatuto Social	1
Financeiro	4
Negócios	3
Receitas e Despesas	1
Expansão - Diversos	4
Cronograma/Prazos	4
Espaços Comerciais	3
Lojas/estandes	1
Outros	2
Acervo	2
Fotos/Áudios/Vídeos	1
Obras de Arte	1
Fale Conosco	2
Operação	2
Apoio a estudantes	2
-	2
Recursos Humanos	1
Concursos	1
Bilhetagem	1
Bilhetes Gratuitos	1
Total Geral	117

PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - NOVEMBRO/2017

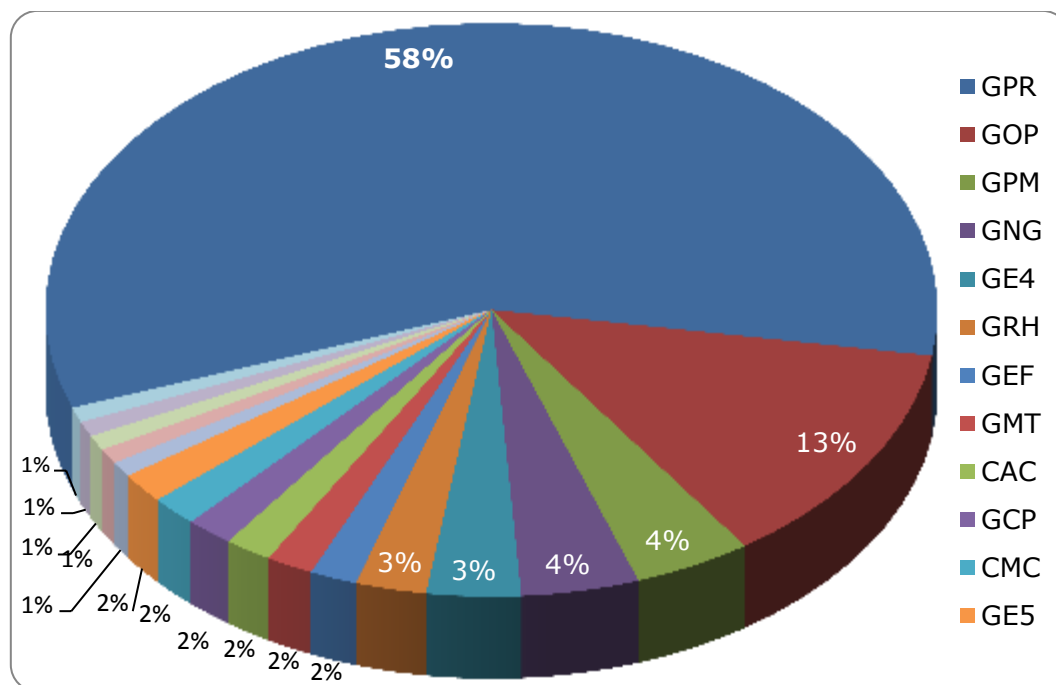


COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM NOVEMBRO DE 2016 E NOVEMBRO/2017



ÁREAS SUBSIDIADORAS

As gerências que mais forneceram subsídios no mês de novembro foram: GPR, GOP, GPM, GNG e GE4.

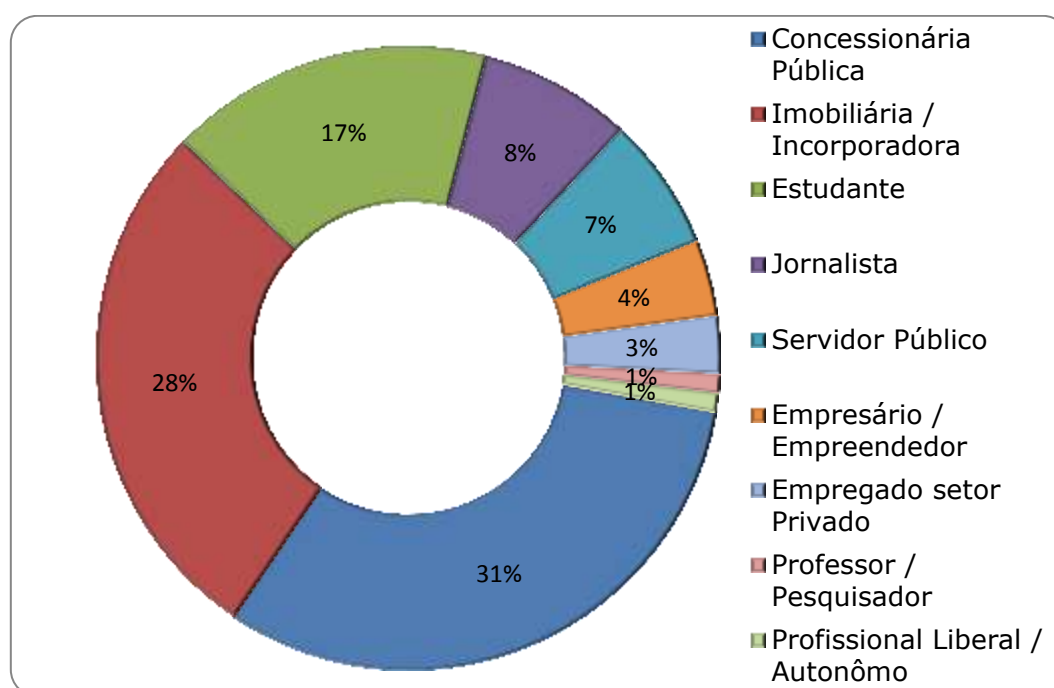


ÁREA	QUANTIDADE DE SUBSÍDIOS
GPR	68
GOP	15
GPM	5
GNG	5
GE4	4
GRH	3
GEF	2
GMT	2
CAC	2
GCP	2
CMC	2
GE5	2
SIC	1
GRI	1
GPF	1
GEO	1
GJU	1
Total	117

EVOLUÇÃO DE SUBSÍDIOS DE JULHO A NOVEMBRO/2017 POR ÁREA

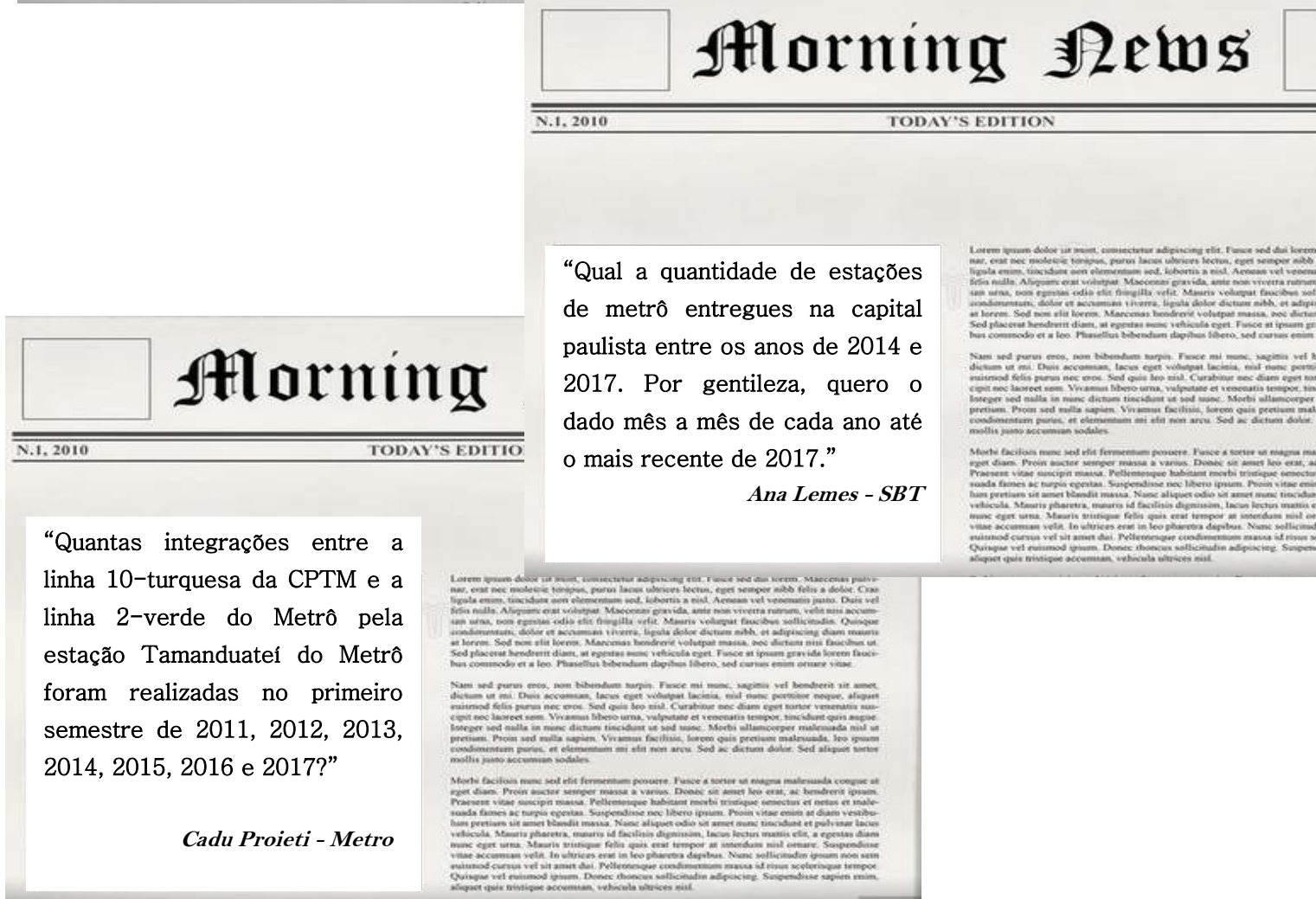
	GPR	GOP	SIC	GRH	GEF	GMT	CAC	GPI	CMC	GPM	GNG	GPF	GCP	GEO	GCF	GE5	GIS	GEM	GE4	GRI	GJU
JUL	66	14	13	1	2	1	2	1	4	2	4	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0
AGO	61	14	13	2	4	2	0	4	2	3	2	2	5	1	1	3	0	5	0	0	0
SET	64	15	7	2	1	4	1	2	5	4	3	1	4	0	0	1	1	0	0	0	0
OUT	105	11	1	2	5	4	3	4	3	4	3	1	2	6	1	7	1	2	4	0	0
NOV	68	15	1	2	2	2	2	0	2	5	5	1	3	1	0	2	0	0	4	1	1

PERFIL DOS SOLICITANTES



Neste mês, destacaremos as solicitações feitas pelos jornalistas. Do total das 117 manifestações, 8% são provenientes desta categoria de solicitantes. Foram sete pedidos de informação recebidos pelo SIC Metrô e quatro respostas enviadas.

Solicitações de Jornalistas - Recebidas



Morning News

N.1, 2010

TODAY'S EDITION

0,50 c

“Número de acidentes em que pessoas caem nos trilhos entre os dias 01/01/2016 até 24/11/2017, especificando: Data; Horário e Estação; Tipo de ferimento sofrido (ou se a vítima entrou em óbito); Como o caso foi registrado na Polícia Civil.”

Paulo Toledo Piza - G1

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Fusce sed dui lorem. Maecenas pulvinar, erat nec molestie tempus, purus lacus ultrices lectus, eget semper nibb felis a dolor. Cras ligula enim, tincidunt non elementum sed, lobortis a nisl. Aenean vel venenatis justo. Duis vel felis nulla. Aliquam erat volutpat. Maecenas gravida, ante non viverra rutrum, velit nisi accumsan urna, non egestas odio elit fringilla vel. Mauris volutpat faucibus sollicitudin. Quisque accondimentum, dolor et accumsan viverra, ligula dolor dictum nibb, et adipiscing diam mauris at lorem. Sed non elit lorem, Maecenas hendrerit volutpat massa, nec dictum nisi faucibus ut. Sed placerat hendrerit diam, at egestas nunc vehicula eget. Fusce at ipsum gravida lorem faucibus conmodo et a leo. Phasellus bibendum dapibus libero, sed cursus enim ornare vitae.

Nam sed purus eros, non bibendum turpis. Fusce mi nunc, sagittis vel hendrerit sit amet, dictum ut mi. Duis accumsan, lacus eget volutpat lacinia, nisl nunc porttitor neque, aliquet euismod felis purus nec eros. Sed quis leo nisl. Curabitur nec diam eget tortor venenatis suscipit nec laoreet sem. Vivamus libero urna, vulputate et venenatis tempor, tincidunt quis augut. Integer sed nulla in nunc dictum tincidunt ut sed nunc. Morbi ullamcorper malesuada nisl ut pretium. Proin sed nulla sapien. Vivamus facilisis, lorem quis pretium malesuada, leo ipsum condimentum purus, et elementum mi elit non arcu. Sed ac dictum dolor. Sed aliquet tortor mollis justo accumsan sodales.

Morbi facilisis nunc sed elit fermentum posuere. Fusce a tortor sit magna malesuada congue et eget diam. Proin auctor semper massa a varius. Donec sit amet leo erat, ac hendrerit ipsum. Praesent vitae suscipit massa. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Suspendisse nec libero ipsum. Proin vitae enim at diam vestibulum pretium sit amet blandit massa. Nunc aliquet odio sit amet nunc tincidunt et pulvinar lacus vehicula. Mauris pharetra, mauris id facilisis dignissim, lacus lectus mattis elit, a egestas diam nunc eget urna. Mauris tristique felis quis erat tempor at interdum nisl ornare. Suspendisse vitae accumsan velit. In ultrices erat in leo pharetra dapibus. Nunc sollicitudin ipsum non sem euismod cursus vel sit amet dui. Pellentesque condimentum massa id risus scelerisque. Quisque vel euismod ipsum. Donec rhoncus sollicitudin adipiscing. Suspendisse sapien enim, aliquet quis tristique accumsan, vehicula ultrices nisl.

News

N.1, 2010

TODAY'S EDITION

“Quantas pessoas caíram nas linhas do metrô intencionalmente nos últimos cinco anos? Com as informações divididas por ano, linha e estação.”

Amorim – Editora Globo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Fusce sed dui lorem. Maecenas pulvinar, erat nec molestie tempus, purus lacus ultrices lectus, eget semper nibb felis a dolor. Cras ligula enim, tincidunt non elementum sed, lobortis a nisl. Aenean vel venenatis justo. Duis vel felis nulla. Aliquam erat volutpat. Maecenas gravida, ante non viverra rutrum, velit nisi accumsan urna, non egestas odio elit fringilla vel. Mauris volutpat faucibus sollicitudin. Quisque accondimentum, dolor et accumsan viverra, ligula dolor dictum nibb, et adipiscing diam mauris at lorem. Sed non elit lorem, Maecenas hendrerit volutpat massa, nec dictum nisi faucibus ut. Sed placerat hendrerit diam, at egestas nunc vehicula eget. Fusce at ipsum gravida lorem faucibus conmodo et a leo. Phasellus bibendum dapibus libero, sed cursus enim ornare vitae.

Nam sed purus eros, non bibendum turpis. Fusce mi nunc, sagittis vel hendrerit dictum ut mi. Duis accumsan, lacus eget volutpat lacinia, nisl nunc porttitor neque, aliquet euismod felis purus nec eros. Sed quis leo nisl. Curabitur nec diam eget tortor venenatis suscipit nec laoreet sem. Vivamus libero urna, vulputate et venenatis tempor, tincidunt quis augut. Integer sed nulla in nunc dictum tincidunt ut sed nunc. Morbi ullamcorper malesuada nisl ut pretium. Proin sed nulla sapien. Vivamus facilisis, lorem quis pretium malesuada, leo ipsum condimentum purus, et elementum mi elit non arcu. Sed ac dictum dolor. Sed aliquet tortor mollis justo accumsan sodales.

Morbi facilisis nunc sed elit fermentum posuere. Fusce a tortor sit magna malesuada congue et eget diam. Proin auctor semper massa a varius. Donec sit amet leo erat, ac hendrerit ipsum. Praesent vitae suscipit massa. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Suspendisse nec libero ipsum. Proin vitae enim at diam vestibulum pretium sit amet blandit massa. Nunc aliquet odio sit amet nunc tincidunt et pulvinar lacus vehicula. Mauris pharetra, mauris id facilisis dignissim, lacus lectus mattis elit, a egestas diam nunc eget urna. Mauris tristique felis quis erat tempor at interdum nisl ornare. Suspendisse vitae accumsan velit. In ultrices erat in leo pharetra dapibus. Nunc sollicitudin ipsum non sem euismod cursus vel sit amet dui. Pellentesque condimentum massa id risus scelerisque. Quisque vel euismod ipsum. Donec rhoncus sollicitudin adipiscing. Suspendisse sapien enim, aliquet quis tristique accumsan, vehicula ultrices nisl.

Morning News

N.1, 2010

TODAY'S EDITION

0,50 c

“Solicito, por favor, a íntegra de toda a correspondência digital recebida e enviada pelo presidente e seu vice no e-mail institucional da companhia (de cada um deles) no ano de 2017.”

Luiz Fernando Toledo
O Estado de S. Paulo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Fusce sed dui lorem. Maecenas pulvinar, erat nec molestie tempus, purus lacus ultrices lectus, eget semper nibb felis a dolor. Cras ligula enim, tincidunt non elementum sed, lobortis a nisl. Aenean vel venenatis justo. Duis vel felis nulla. Aliquam erat volutpat. Maecenas gravida, ante non viverra rutrum, velit nisi accumsan urna, non egestas odio elit fringilla vel. Mauris volutpat faucibus sollicitudin. Quisque accondimentum, dolor et accumsan viverra, ligula dolor dictum nibb, et adipiscing diam mauris at lorem. Sed non elit lorem, Maecenas hendrerit volutpat massa, nec dictum nisi faucibus ut. Sed placerat hendrerit diam, at egestas nunc vehicula eget. Fusce at ipsum gravida lorem faucibus conmodo et a leo. Phasellus bibendum dapibus libero, sed cursus enim ornare vitae.

Nam sed purus eros, non bibendum turpis. Fusce mi nunc, sagittis vel hendrerit dictum ut mi. Duis accumsan, lacus eget volutpat lacinia, nisl nunc porttitor neque, aliquet euismod felis purus nec eros. Sed quis leo nisl. Curabitur nec diam eget tortor venenatis suscipit nec laoreet sem. Vivamus libero urna, vulputate et venenatis tempor, tincidunt quis augut. Integer sed nulla in nunc dictum tincidunt ut sed nunc. Morbi ullamcorper malesuada nisl ut pretium. Proin sed nulla sapien. Vivamus facilisis, lorem quis pretium malesuada, leo ipsum condimentum purus, et elementum mi elit non arcu. Sed ac dictum dolor. Sed aliquet tortor mollis justo accumsan sodales.

Morbi facilisis nunc sed elit fermentum posuere. Fusce a tortor sit magna malesuada congue et eget diam. Proin auctor semper massa a varius. Donec sit amet leo erat, ac hendrerit ipsum. Praesent vitae suscipit massa. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Suspendisse nec libero ipsum. Proin vitae enim at diam vestibulum pretium sit amet blandit massa. Nunc aliquet odio sit amet nunc tincidunt et pulvinar lacus vehicula. Mauris pharetra, mauris id facilisis dignissim, lacus lectus mattis elit, a egestas diam nunc eget urna. Mauris tristique felis quis erat tempor at interdum nisl ornare. Suspendisse vitae accumsan velit. In ultrices erat in leo pharetra dapibus. Nunc sollicitudin ipsum non sem euismod cursus vel sit amet dui. Pellentesque condimentum massa id risus scelerisque. Quisque vel euismod ipsum. Donec rhoncus sollicitudin adipiscing. Suspendisse sapien enim, aliquet quis tristique accumsan, vehicula ultrices nisl.

“Solicito, em planilha aberta de Excel, o número de pessoas que se suicidaram nas linhas do metrô de São Paulo de outubro de 2007 a outubro de 2017. Solicito que os dados sejam separados mês a mês.”

Leonardo Costa
Freelancer

Morning News

N.1, 2010

TODAY'S EDITION

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Fusce sed dui lorem. Maecenas pulvinar, erat nec molestie tempus, purus lacus ultrices lectus, eget semper nibb felis a dolor. Cras ligula enim, tincidunt non elementum sed, lobortis a nisl. Aenean vel venenatis justo. Duis vel felis nulla. Aliquam erat volutpat. Maecenas gravida, ante non viverra rutrum, velit nisi accumsan urna, non egestas odio elit fringilla vel. Mauris volutpat faucibus sollicitudin. Quisque accondimentum, dolor et accumsan viverra, ligula dolor dictum nibb, et adipiscing diam mauris at lorem. Sed non elit lorem, Maecenas hendrerit volutpat massa, nec dictum nisi faucibus ut. Sed placerat hendrerit diam, at egestas nunc vehicula eget. Fusce at ipsum gravida lorem faucibus conmodo et a leo. Phasellus bibendum dapibus libero, sed cursus enim ornare vitae.

Nam sed purus eros, non bibendum turpis. Fusce mi nunc, sagittis vel hendrerit dictum ut mi. Duis accumsan, lacus eget volutpat lacinia, nisl nunc porttitor neque, aliquet euismod felis purus nec eros. Sed quis leo nisl. Curabitur nec diam eget tortor venenatis suscipit nec laoreet sem. Vivamus libero urna, vulputate et venenatis tempor, tincidunt quis augut. Integer sed nulla in nunc dictum tincidunt ut sed nunc. Morbi ullamcorper malesuada nisl ut pretium. Proin sed nulla sapien. Vivamus facilisis, lorem quis pretium malesuada, leo ipsum condimentum purus, et elementum mi elit non arcu. Sed ac dictum dolor. Sed aliquet tortor mollis justo accumsan sodales.

Morbi facilisis nunc sed elit fermentum posuere. Fusce a tortor sit magna malesuada congue et eget diam. Proin auctor semper massa a varius. Donec sit amet leo erat, ac hendrerit ipsum. Praesent vitae suscipit massa. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Suspendisse nec libero ipsum. Proin vitae enim at diam vestibulum pretium sit amet blandit massa. Nunc aliquet odio sit amet nunc tincidunt et pulvinar lacus vehicula. Mauris pharetra, mauris id facilisis dignissim, lacus lectus mattis elit, a egestas diam nunc eget urna. Mauris tristique felis quis erat tempor at interdum nisl ornare. Suspendisse vitae accumsan velit. In ultrices erat in leo pharetra dapibus. Nunc sollicitudin ipsum non sem euismod cursus vel sit amet dui. Pellentesque condimentum massa id risus scelerisque. Quisque vel euismod ipsum. Donec rhoncus sollicitudin adipiscing. Suspendisse sapien enim, aliquet quis tristique accumsan, vehicula ultrices nisl.

Destaque de reposta enviada à TV Globo



PHILIPPE LIMA

Em atenção à sua solicitação, segue tabela abaixo com os percentuais ponderados (Obra Civil + Sistemas + Material Rodante) das estações e pátio da Linha 5 Lilás, (dado: 30/set/17), e a previsão das metas para início de operação: Campo Belo -68,4 %/ Eucaliptos-86,0 %/ Moema-84,0 %/ AACD - Servidor-88,1 %/ Hospital São Paulo-84,7 %/ Santa Cruz-84,0 %/ Chácara Klabin-83,8 %/ Pátio Guido Caloi-70,6 %.

Previsão de início de funcionamento das estações, Eucaliptos em jan/2018; Moema, AACD-Servidor e Hospital São Paulo em fev/2018; Santa Cruz e Chácara Klabin em abr/2018; Campo Belo em dez/2018. E dados referentes aos valores dos lotes da Linha

Dentre as manifestações que foram respondidas a mais significativa é a solicitação do repórter Philippe Lima, da TV Globo, que questionava o avanço das obras da Linha 5-Lilás e o prazo para a entrega das estações.

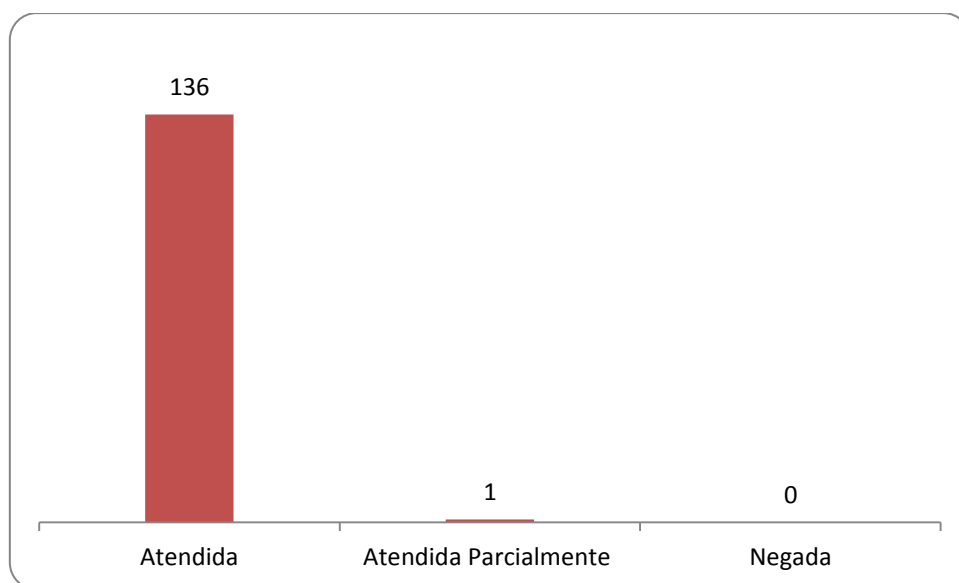
O jornalista disse, durante a matéria, que os dados foram obtidos via Lei de Acesso à Informação – SIC Metrô-SP.

“As obras atrasadas na Linha 5-Lilá”, exibida no SP1, do dia 22/11:

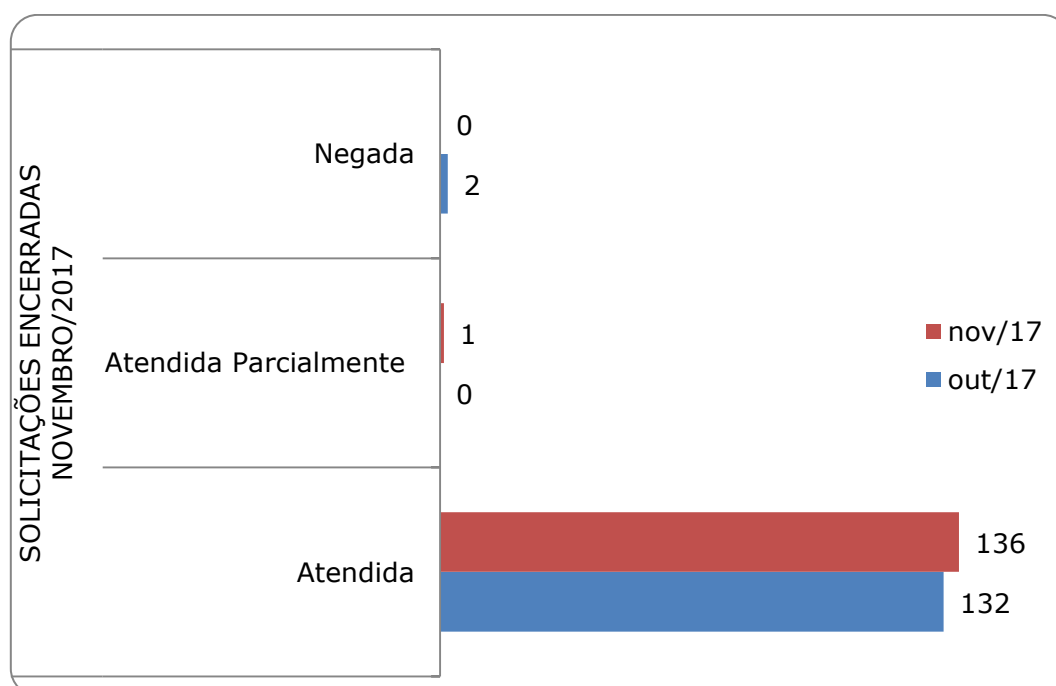


A reportagem contou ainda com a entrevista do secretário Clodoaldo Pelissione que validou os números informados pelo SIC.

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS NOVEMBRO/2017– SIC



COMPARATIVO DAS SOLICITAÇÕES ENCERRADAS NOVEMBRO/2017 E OUTUBRO DE 2017 – SIC



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM NOVENBRO



13,2 dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30 dias

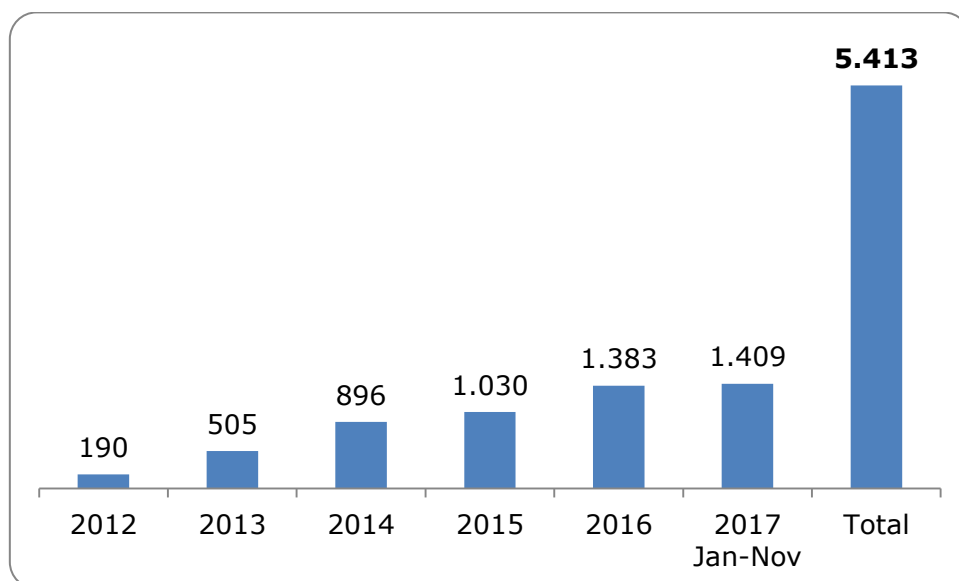
+10 dias - prorrogação

No 2º semestre deste ano, a média de respostas aos cidadãos está em torno de 10 dias.

HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC

Evolução dos Atendimentos – 2012 a 2017

No período de 2012 a outubro de 2017, o SIC já respondeu 5.413 manifestações. Na comparação com outras empresas e autarquias do governo estadual, o Metrô figura nas primeiras posições entre os SIC's mais demandados.



CONCLUSÃO

Em novembro de 2017, já ultrapassamos o total de demandas recebidas em 2016. De janeiro a novembro de 2017 tivemos 1.409 manifestações e ao longo de 2016 foram 1.383, o que já aponta para um crescimento de aproximadamente 2% de um ano para o outro.

Reafirmando uma característica que acontece todos os meses as Concessionárias Públicas e as Imobiliárias/Incorporadoras foram as categorias que mais buscaram informações junto ao SIC Metrô-SP. Os assuntos mais solicitados, portanto, foram “Interferência/Obras” e “Desapropriações”, que totalizam 58% de todos os atendimentos.

