

JANEIRO/2018



# RELATÓRIO MENSAL – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC JANEIRO/2018

## INTRODUÇÃO

No mês de Janeiro, a equipe do SIC realizou **95 atendimentos**. Todas as manifestações recebidas foram registradas no “CRM-Sugar” e 11 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas.

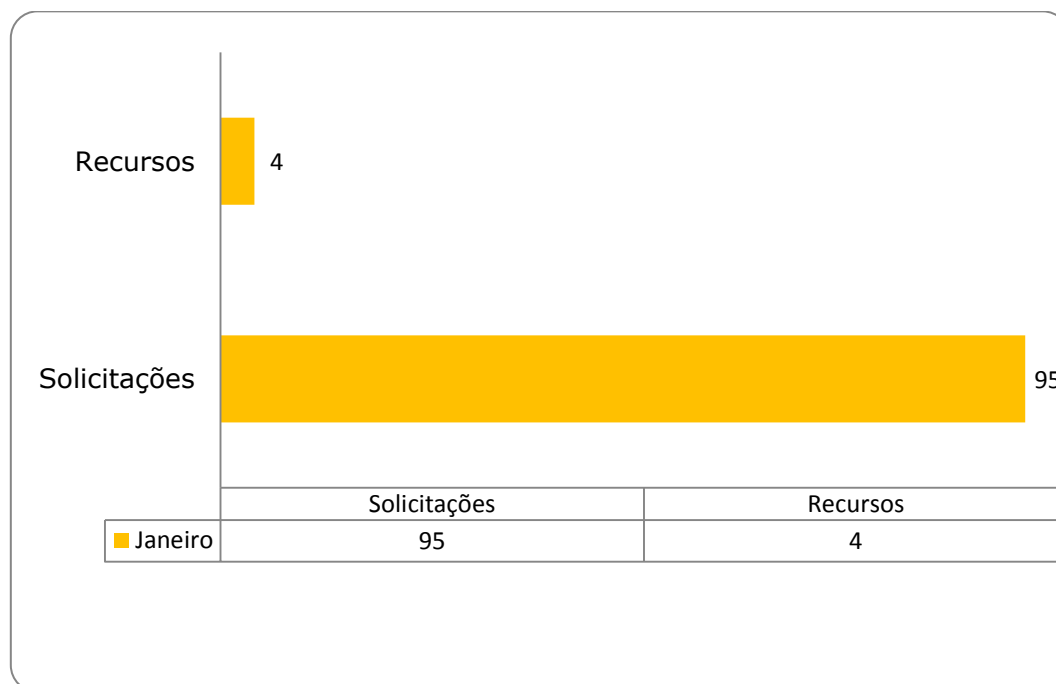
Segue o detalhamento das solicitações com uma breve análise quantitativa e qualitativa.

## SOLICITAÇÕES RECEBIDAS – SIC

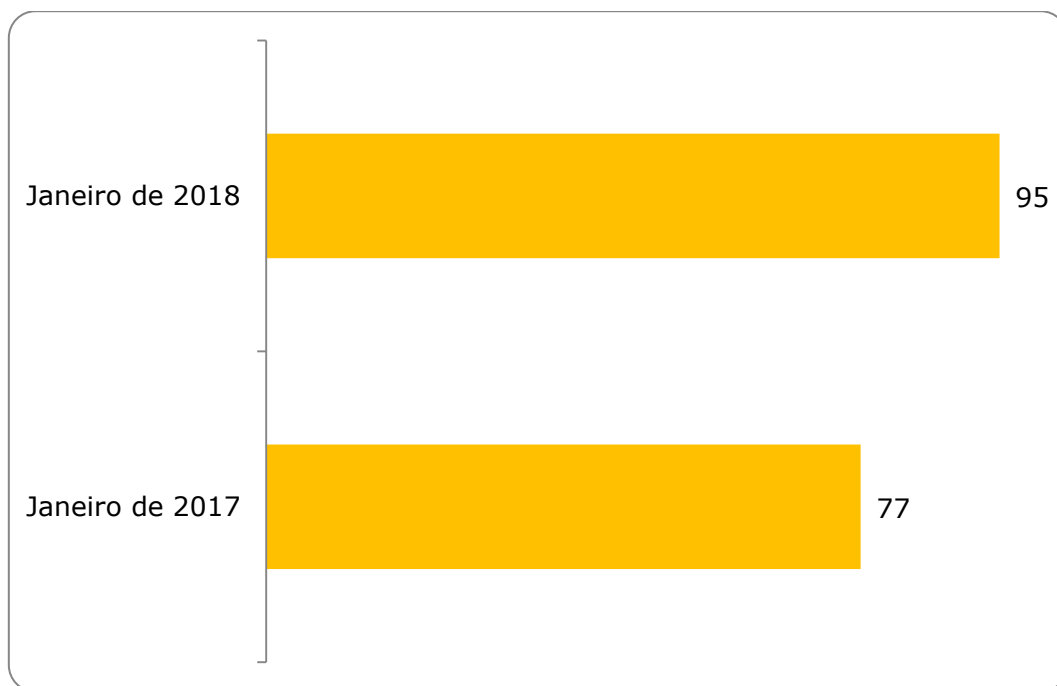
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Janeiro/2018	95

## RECURSOS RECEBIDOS - SIC

MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Janeiro/2018	4



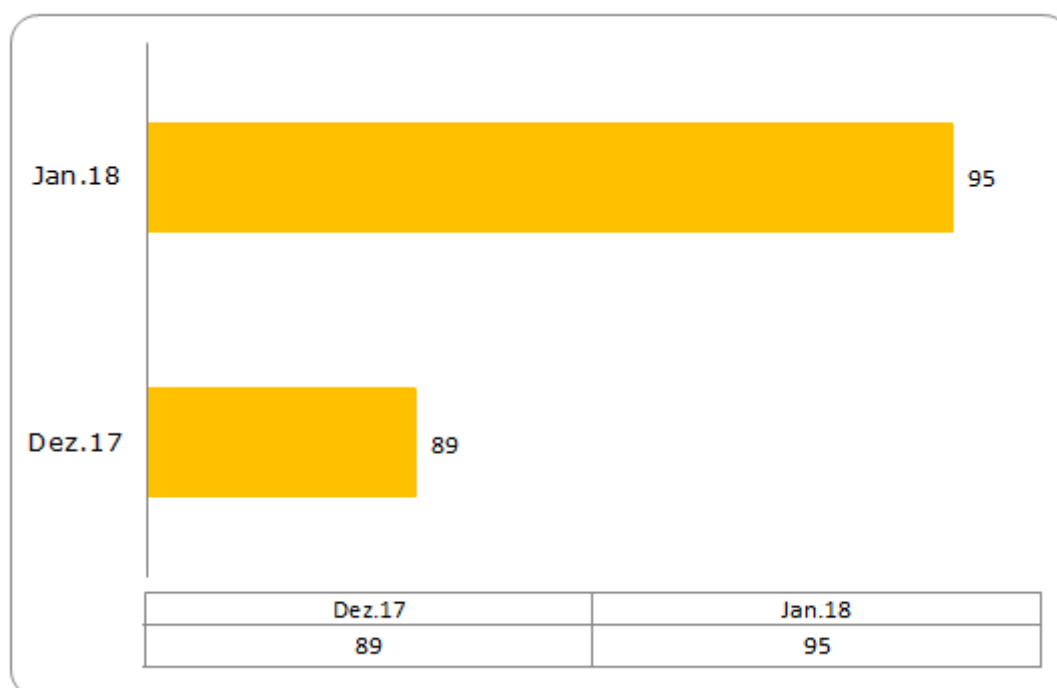
## DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – JANEIRO/2017 E JANEIRO/2018



No comparativo entre os meses Janeiro de 2017 e 2018 houve um aumento de 23% no número de solicitações.

## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

A demanda recebida neste mês cresceu 5% em relação a Dezembro de 2017.



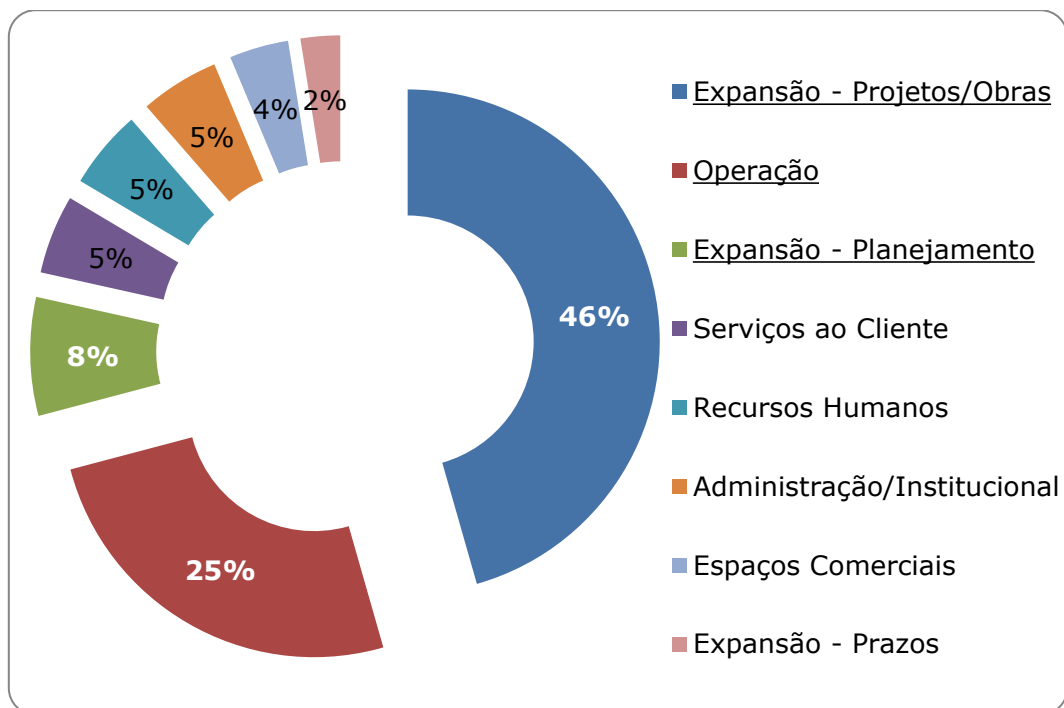
## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – JANEIRO/2018

ASSUNTO	QUANTIDADE
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>36</b>
Desapropriações	10
Obras	24
Projetos Cíveis	2
<b>Operação</b>	<b>20</b>
Ocorrências	10
Procedimento Operacional	4
Relatórios Operacionais	6
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>7</b>
Estudos/Relatórios	3
Mapa Rede Futura	4
<b>Serviços ao Cliente</b>	<b>4</b>
Apoio a estudantes	4
<b>Recursos Humanos</b>	<b>4</b>
Concursos	2
Quadro de Empregados	1
Treinamento de Funcionários	1
<b>Administração/Institucional</b>	<b>4</b>
Contratos	4
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>3</b>
Licitação	1
Lojas/estandes	1
Outros	1
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>2</b>
Cronograma/Prazos	2
<b>PPP/Concessões</b>	<b>2</b>
Contratos	2
<b>Fale Conosco</b>	<b>2</b>
Operação	2
<b>Estações e Arredores</b>	<b>1</b>
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
<b>Apoio a estudantes</b>	<b>1</b>
Apoio a estudantes	1
<b>Visitas ao Metrô</b>	<b>1</b>
Conheça o seu Metrô	1
<b>Institucional</b>	<b>1</b>
Estatuto Social	1
<b>Processos</b>	<b>1</b>
Licitatórios	1
<b>Meio Ambiente e Sustentabilidade</b>	<b>1</b>
Empresa	1
<b>Financeiro</b>	<b>1</b>
<b>Bilhetagem</b>	<b>1</b>
Bilhetes Gratuitos	1
<b>Acervo</b>	<b>1</b>
Fotos/Áudios/Vídeos	1
<b>Patrimônio</b>	<b>1</b>
Terrenos	1
<b>Sem Nexos</b>	<b>1</b>
Negócios	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>95</b>

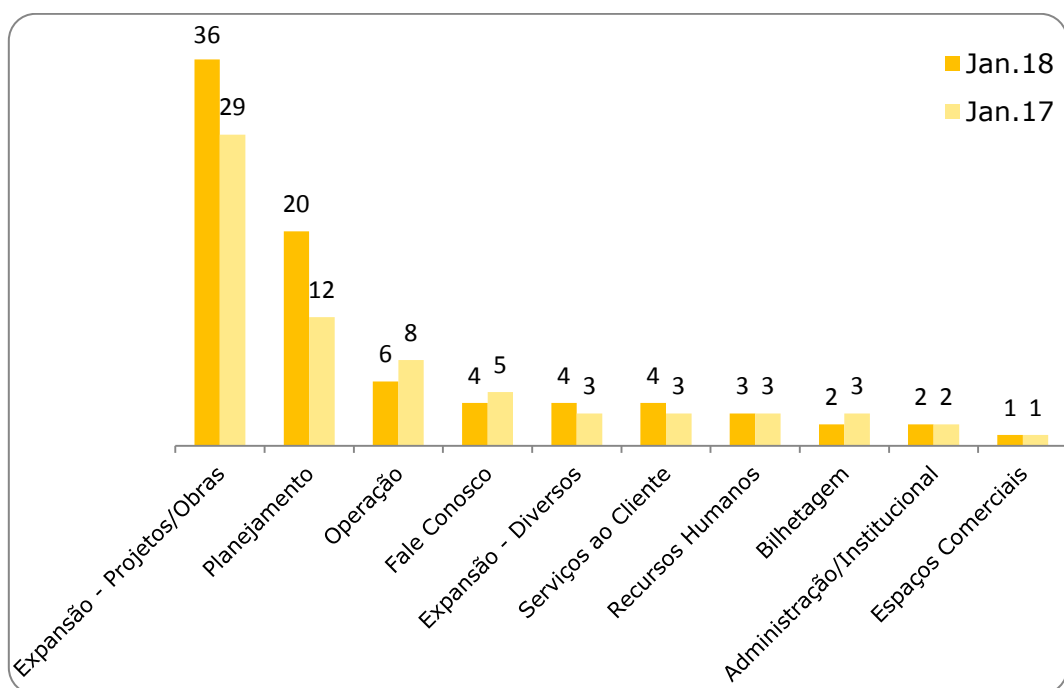
## DETALHE DAS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS POR ASSUNTO

Neste mês os três assuntos mais demandados foram: "Expansão-Projetos/Obras" (46%), "Operação" (25%) e "Expansão e Planejamento" (8%).

## PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – JANEIRO/2018

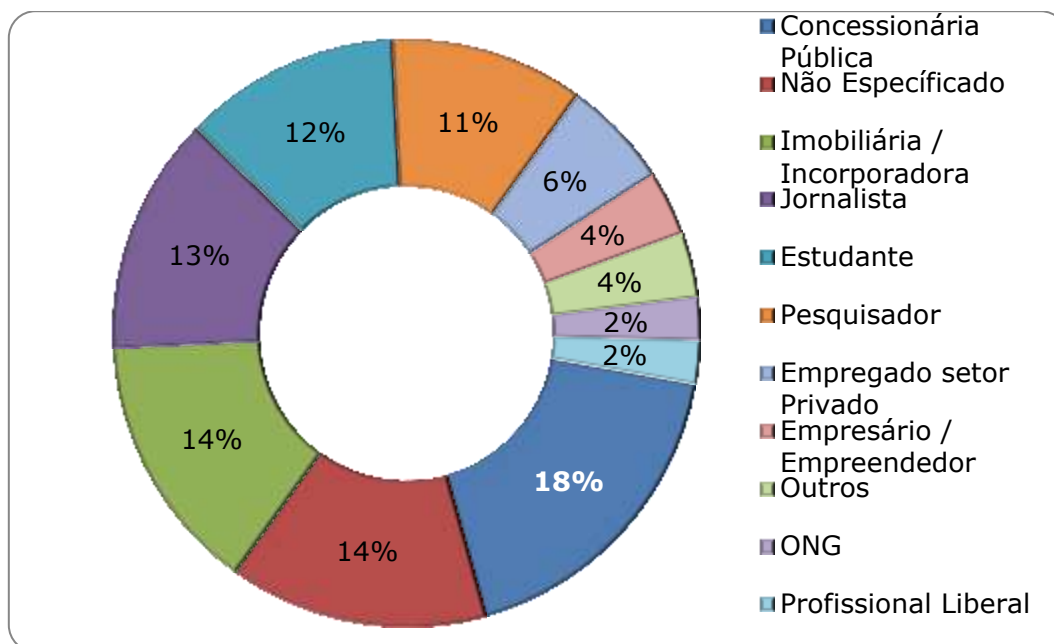


## COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM JANEIRO/2017 E JANEIRO/2018

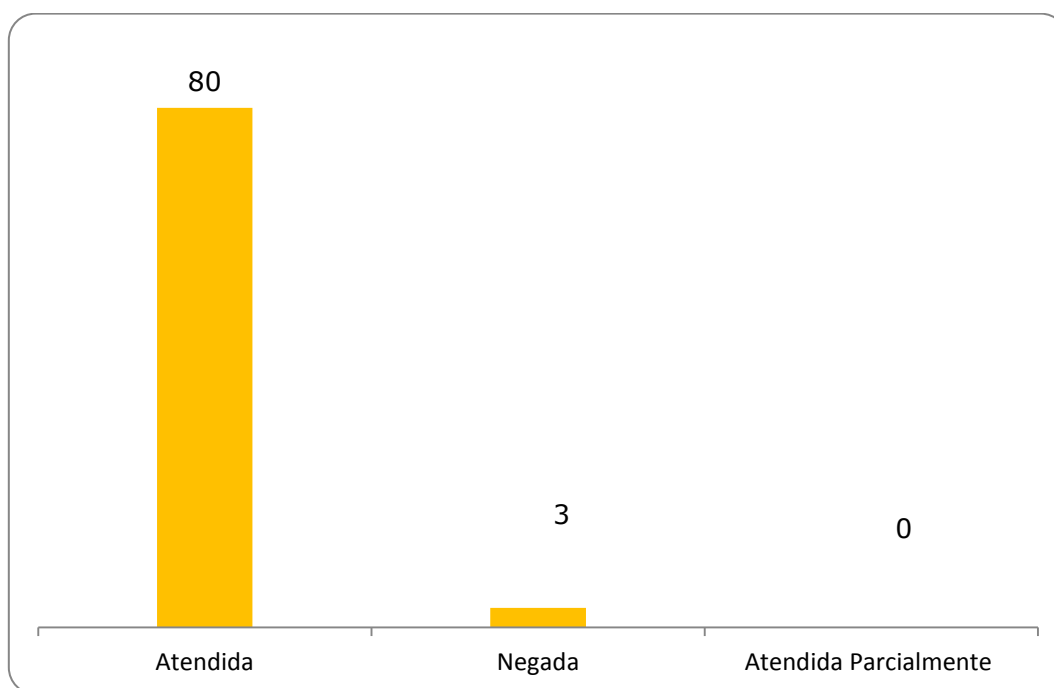




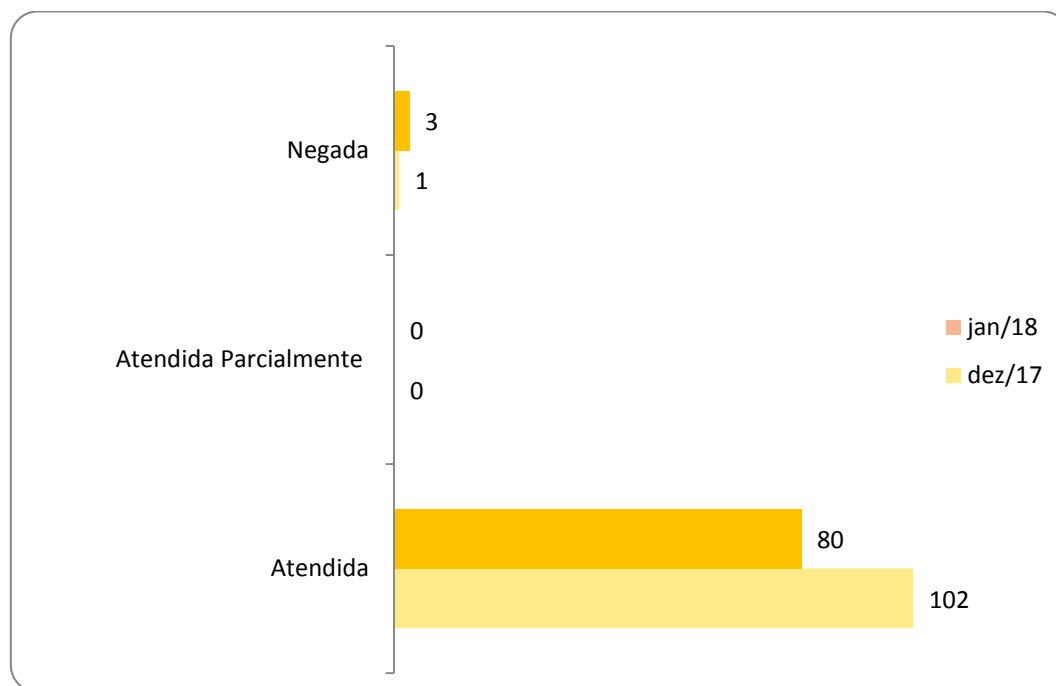
## PERFIL DOS SOLICITANTES



## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS JANEIRO/2018- SIC



## COMPARATIVO DAS SOLICITAÇÕES ENCERRADAS JANEIRO/2018 E DEZEMBRO/2017 – SIC



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM JANEIRO/2018



13  
dias

**Prazos Legais**

---

20 dias

Prazo Total até 30  
dias

---

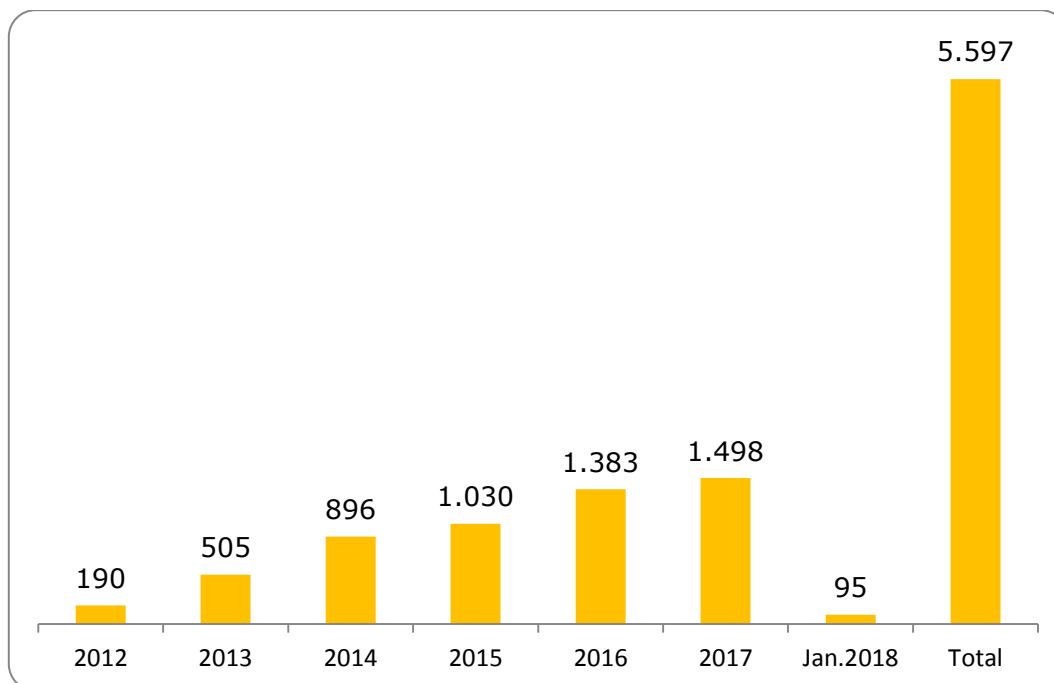
+10 dias - prorrogação

---

## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC

### **Evolução dos Atendimentos – 2012 a Janeiro de 2018**

No período de 2012 a Janeiro de 2018, o SIC já respondeu 5.597 manifestações.



### CRÉDITOS

Fotos de Capa – Divulgação no Perfil Oficial do Facebook do Metrô e Portal do Governo do Estado



