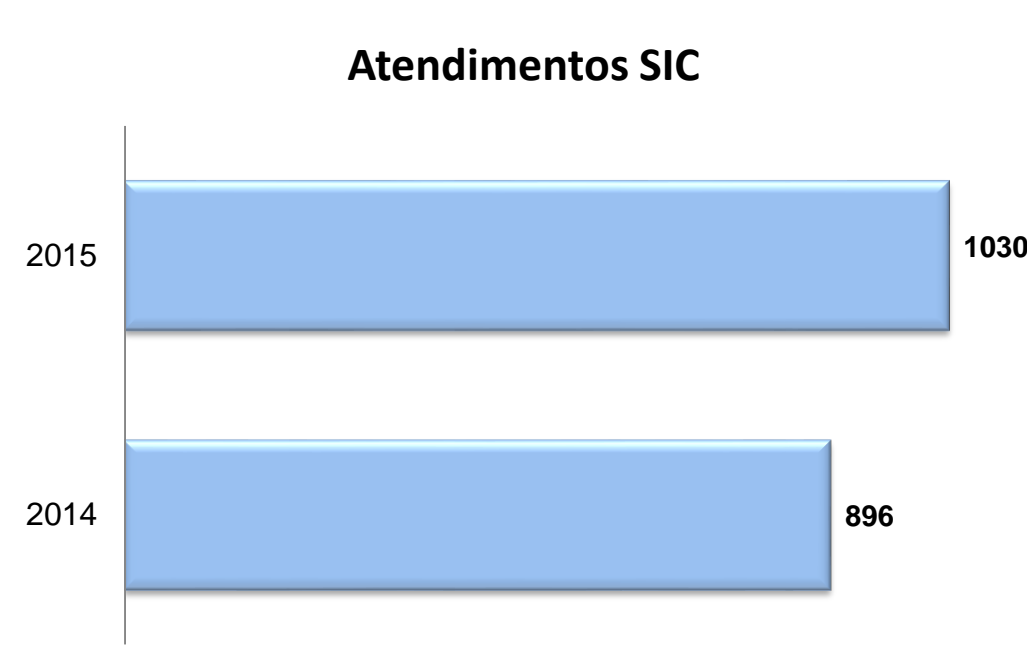


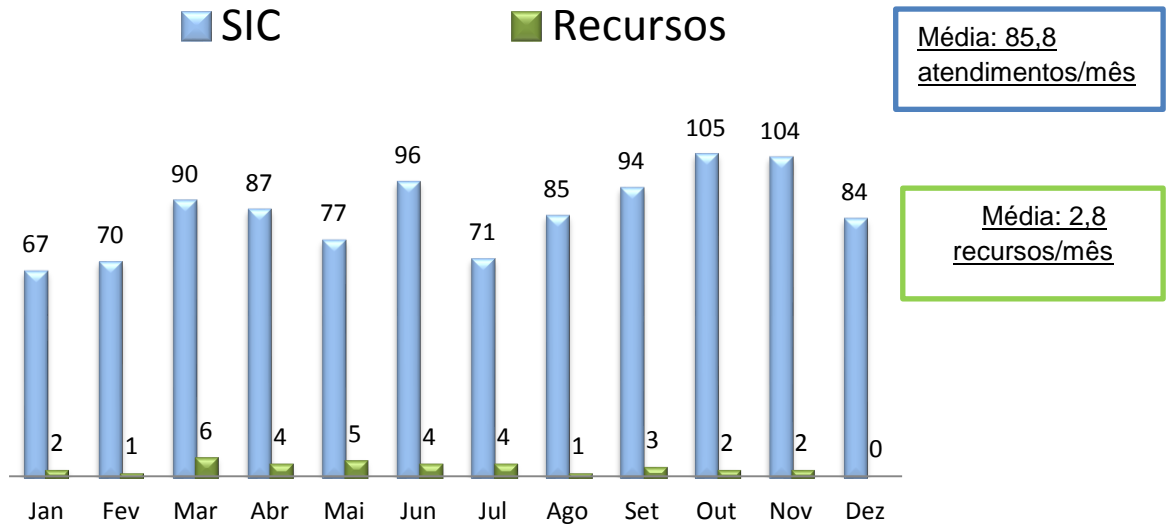
## SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - 2015

### RESUMO GERAL

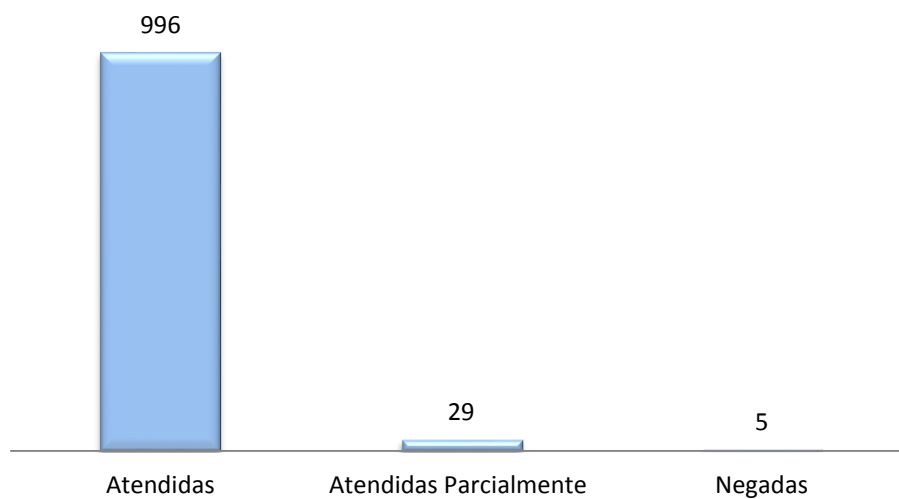
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Manifestações SIC	1.030



### Manifestações Recebidas SIC – 2015



### Manifestações Encerradas SIC – 2015



## MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO – SIC 2015

ASSUNTO	QUANT.
Expansão - Projetos/Obras	501
Operação	127
Fale Conosco	64
Administração/Institucional	50
Recursos Humanos	50
Expansão - Diversos	46
Financeiro	40
Legislação	34
Expansão - Planejamento	28
Outros	23
Acervo	18
Engenharia/Manutenção	15
Outros órgãos/Empresas	10
Processos	9
Sem Nexo	8
PPP/Concessões	6
Patrimônio	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.030</b>

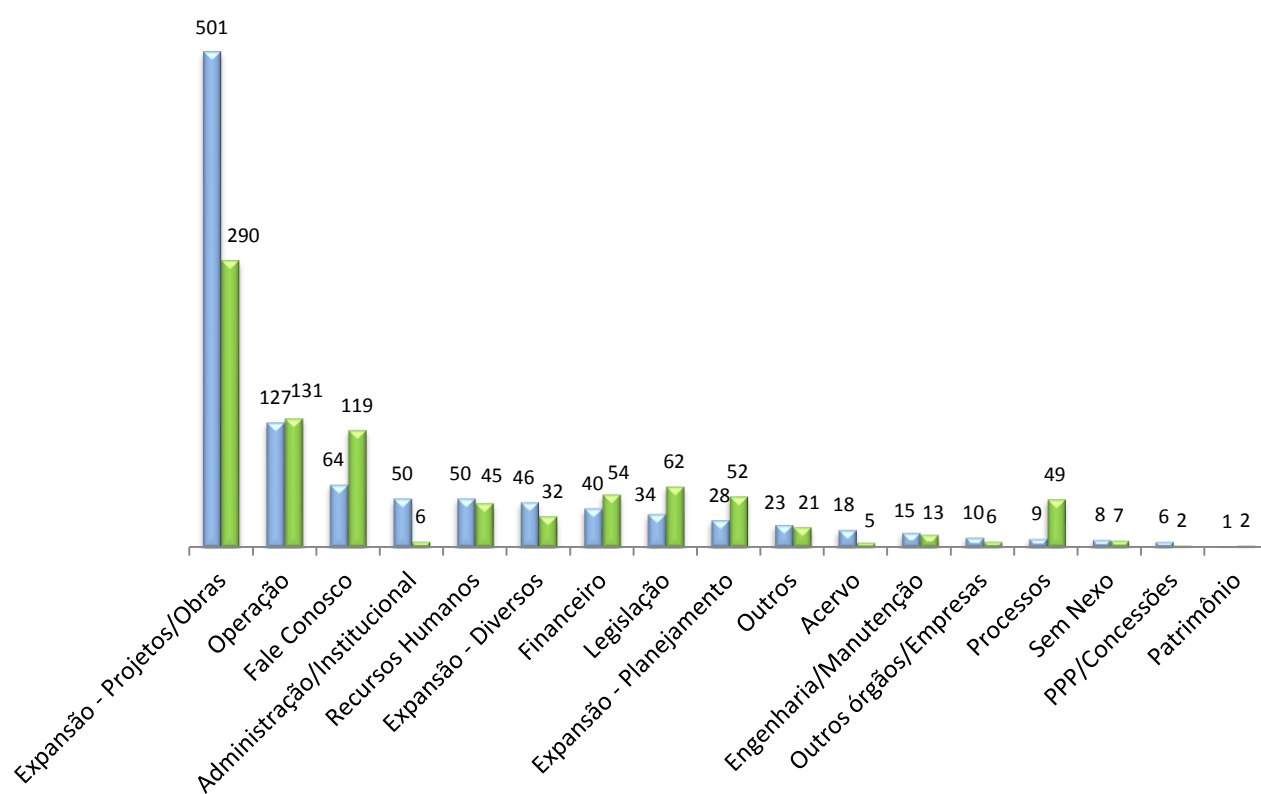
48% dos atendimentos



## MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS SIC – COMPARATIVO

■ 2015

■ 2014



## **MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO – DETALHAMENTO – SIC 2015**

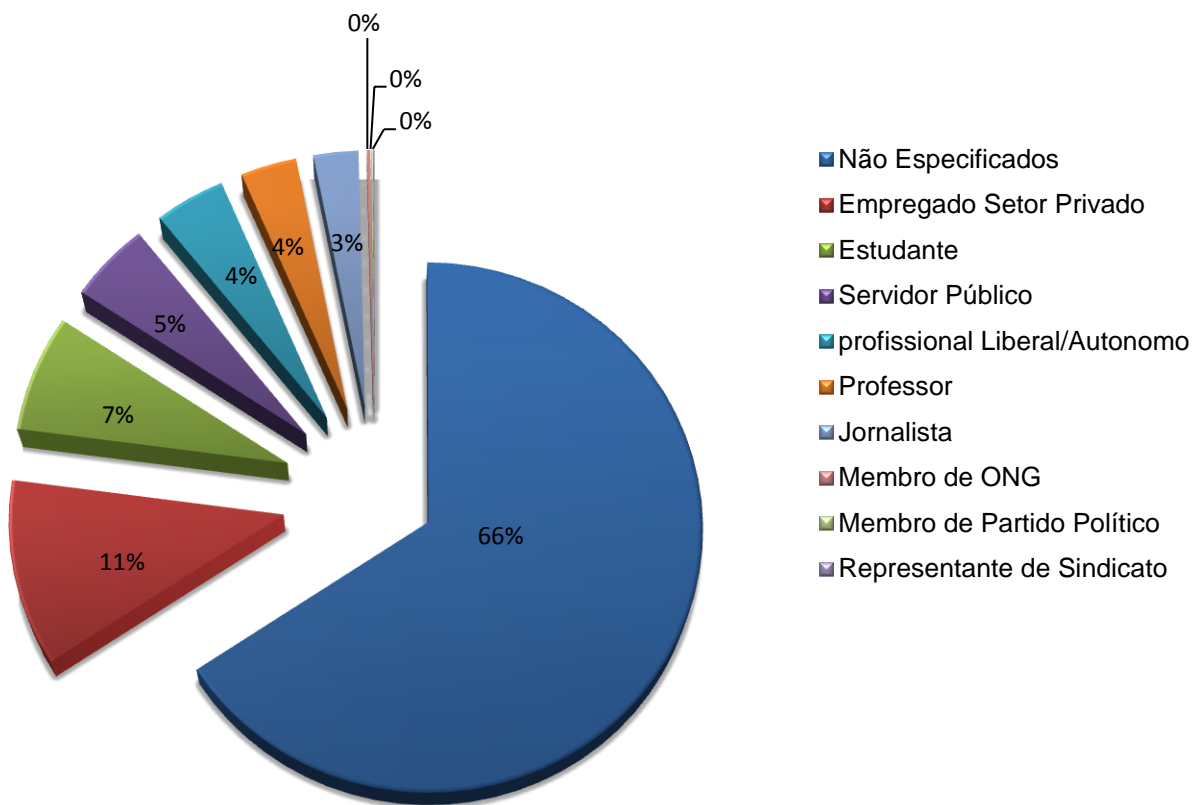
<b>Expansão - Projetos/Obras</b>	<b>501</b>
Obras	398
Desapropriações	67
Projetos Cíveis	36
<b>Operação</b>	<b>127</b>
Ocorrências	71
Procedimento Operacional	28
Relatórios Operacionais	26
Estratégia Operacional	1
Pesquisa de satisfação	1
<b>Fale Conosco</b>	<b>64</b>
Operação	62
Financeiro	2
<b>Administração/Institucional</b>	<b>50</b>
Contratos	38
Convênios	4
Estatuto Social	3
Relatório da Administração	3
Termos de Cooperação	1
Empresas/Órgãos contratados	1
<b>Recursos Humanos</b>	<b>50</b>
Concursos	22
Salários de Funcionários	12

Quadro de Empregados	9
Normas internas	2
Plano de Carreira	2
Certidões/Declarações	1
Treinamento de Funcionários	1
Terceirizados	1
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>46</b>
Cronograma/Prazos	32
Outros	6
Licitações	5
Equipamentos/Sistemas	2
Planejamento Operacional	1
<b>Financeiro</b>	<b>40</b>
Execução Orçamentária	16
Negócios	9
Receitas e Despesas	7
Repasses de recursos	4
Balanço	2
Metodologia Cálculo Tarifas	2
<b>Legislação</b>	<b>34</b>
Isenção Tarifa	21
Valor tarifa	6
Acessibilidade	3
Integração	3
Contratações	1
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>28</b>

Pesquisa Origem/Destino	12
Estudos/Relatórios	5
Mapa Rede Futura	5
Projeto Funcional	4
Estudo nomenclatura estações	2
<b>Outros</b>	<b>23</b>
<b>Acervo</b>	<b>18</b>
Outros	5
Fotos/Áudios/Vídeos	4
Obras de Arte	4
Projetos Cívicos/Arquitetura	3
Histórico da Expansão	2
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>15</b>
Equipamentos	5
Outros	4
Obras de Manutenção	3
Modernização de Frota	3
<b>Outros órgãos/Empresas</b>	<b>10</b>
<b>Processos</b>	<b>9</b>
Administrativos	6
Licitatórios	3
<b>Sem Nexo</b>	<b>8</b>
<b>PPP/Concessões</b>	<b>6</b>
<b>Patrimônio</b>	<b>1</b>
<b>Total Geral</b>	<b>1.030</b>

## PERFIL DOS SOLICITANTES – SIC / 2015

### Ocupação





## CONSIDERAÇÕES

O SIC — Serviço de Informações ao Cidadão nasceu com a missão de oferecer ao cidadão, de forma ágil e objetiva, as informações sobre gestão e atividades da empresa, passando a representar um canal importante para dialogar com a sociedade, reforçando o princípio básico da transparência e da busca da construção cotidiana da cidadania plena.

Para a Companhia do Metropolitano de São Paulo, manter e ampliar sempre os canais de comunicação com a sociedade, seja para prestação de contas, seja para o atendimento a solicitações dos usuários, ou ainda para a disseminação de ideias e conceitos referentes à mobilidade urbana e a prestação de seus serviços é uma tradição histórica.

O SIC-Metrô em 2015 aumentou em 13% sua demanda com relação ao ano de 2014, foram realizados, 1.030 atendimentos, marcando dessa forma posição de destaque entre os serviços de informação, ficando entre os três mais acessados pela população do Estado de São Paulo. Esse crescimento tem relação direta com o plano de expansão do Metrô, com obras em novas linhas e ampliação das existentes.

Este cenário desafiador se refletiu no interesse da população em busca de informações sobre vários assuntos tais como: obras, desapropriações, projetos civis, (48% dos atendimentos) além de solicitações sobre trajetos, localização de estações, entre outros tópicos. Todo esse novo universo, que impacta de alguma forma na vida das pessoas, foi motivo de grande procura no SIC Metrô, refletindo diretamente no aumento significativo de atendimentos realizados, desde sua criação, além de consolidar o SIC Metrô como um eficaz instrumento de consulta para a Sociedade Civil.