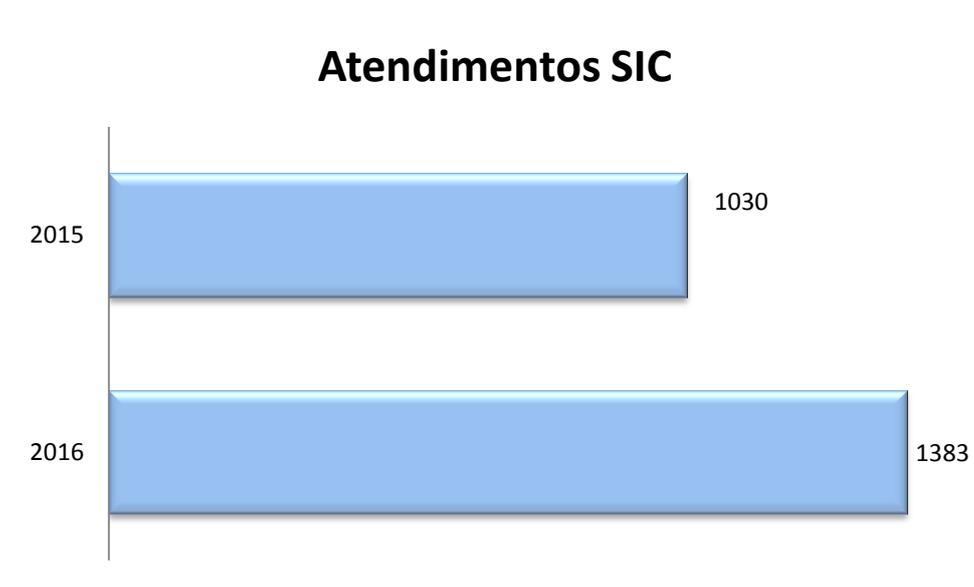


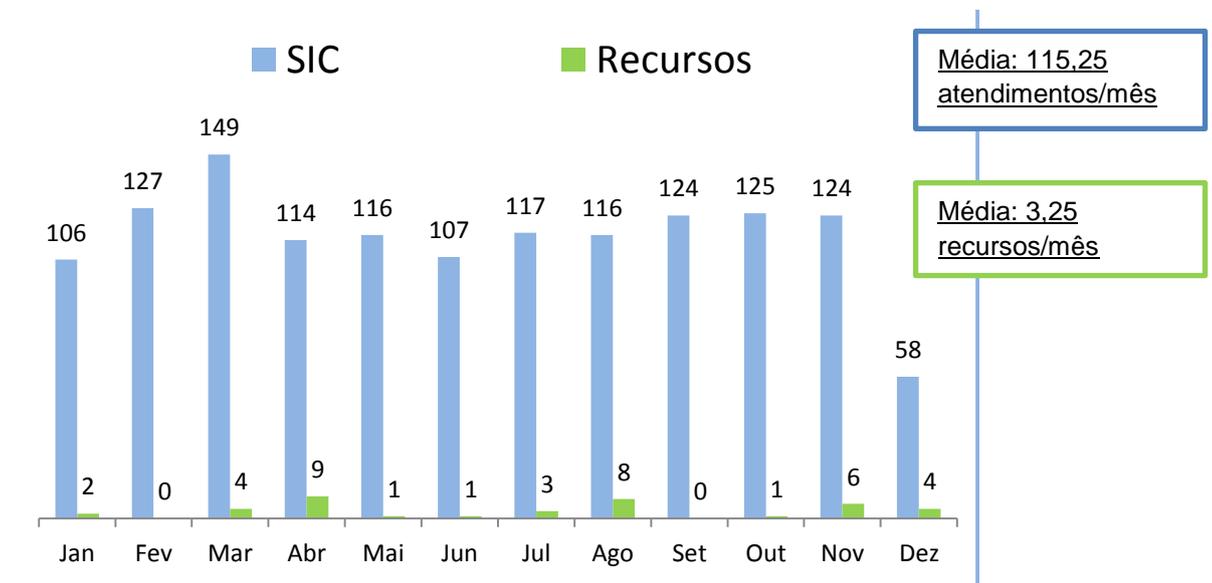
## SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - 2016

### RESUMO GERAL

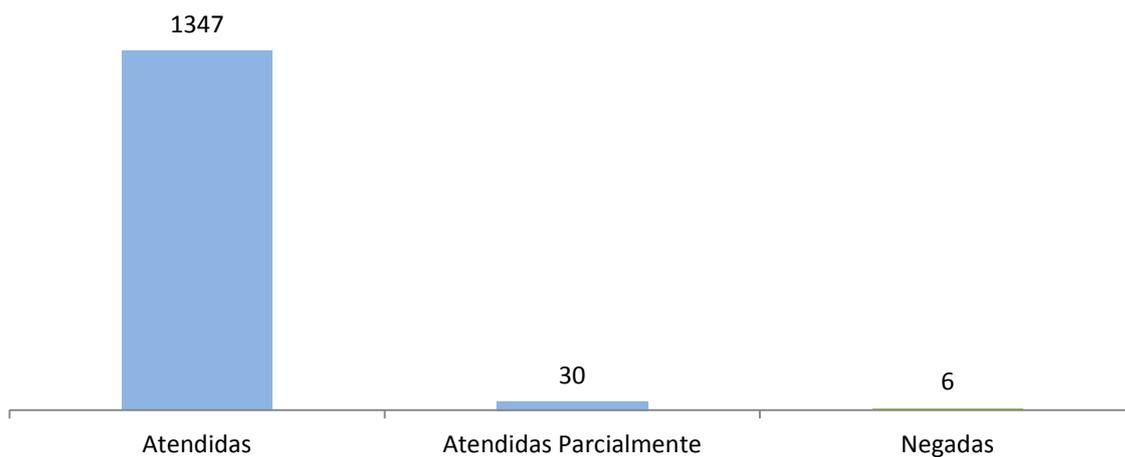
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Manifestações SIC	1.383



### Manifestações Recebidas SIC – 2015



### Manifestações Encerradas SIC – 2016

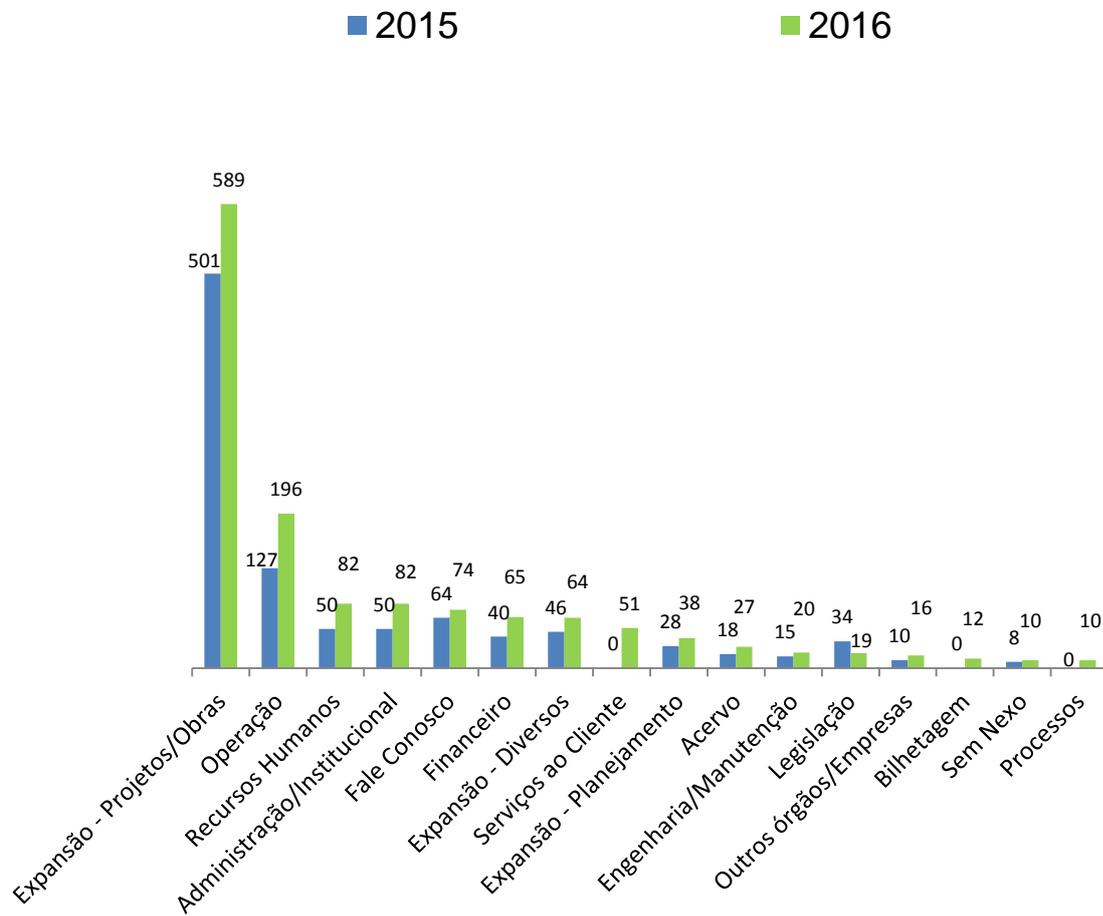


## MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO – SIC 2016

ASSUNTO	QUANT.
Expansão - Projetos/Obras	589
Operação	196
Recursos Humanos	82
Administração/Institucional	82
Fale Conosco	74
Financeiro	65
Expansão - Diversos	64
Serviços ao Cliente	51
Expansão - Planejamento	38
Acervo	27
Engenharia/Manutenção	20
Legislação	19
Outros órgãos/Empresas	16
Bilhetagem	12
Sem Nexo	10
Processos	10
Estações e Arredores	5
Espaços Comerciais	4
Site do Metrô	4
Patrimônio	4
Outros	3
Visitas ao Metrô	3
Relaci. com a Comunidade	3
PPP/Concessões	1
Cultura	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.383</b>

43% dos  
atendimentos

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DO SIC



**MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO – DETALHAMENTO –**  
**SIC 2016**

<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANT.</b>
Expansão - Projetos/Obras	589
Obras	354
Desapropriações	192
Projetos Cíveis	43
Operação	196
Ocorrências	98
Procedimento Operacional	52
Relatórios Operacionais	44
Pesquisa de satisfação do usuário	2
Recursos Humanos	82
Concursos	39
Quadro de Empregados	18
Salários de Funcionários	11
Certidões/Declarações	5
Normas internas	4
Segurança do Trabalho	2
Treinamento de Funcionários	2
Plano de Carreira	1
Administração/Institucional	82

Contratos	74
Convênios	4
Estatuto Social	3
Relatório da Administração	1
Fale Conosco	74
Operação	72
Financeiro	2
Financeiro	65
Negócios	20
Execução Orçamentária	10
Tabela Tarifária	10
Receitas e Despesas	7
Balanço	6
Repasses de recursos	6
Tecnologia Bilhetagem	4
Metodologia Cálculo Tarifas	2
Expansão - Diversos	64
Cronograma/Prazos	25
Licitações	15
Equipamentos/Sistemas	6
Licenciamento Ambiental	6
Novos trens	5
Planejamento Operacional	4
Outros	2
Compensação Ambiental	1
Serviços ao Cliente	51

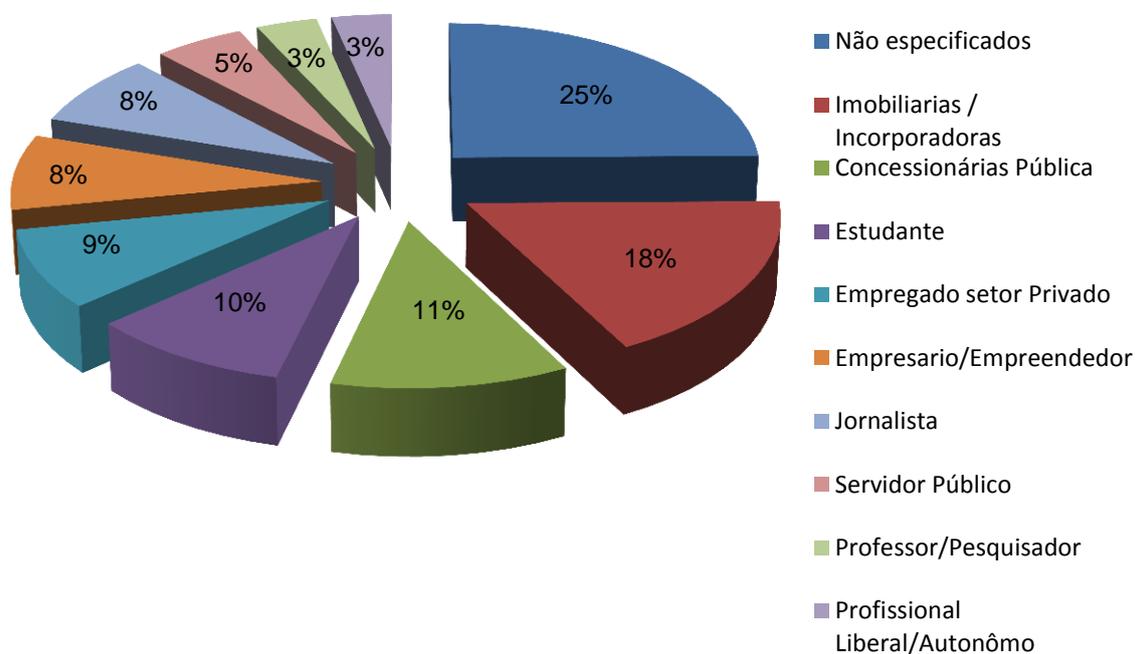
Apoio a estudantes	48
Achados e Perdidos	2
SMS	1
Expansão - Planejamento	38
Projeto Funcional	14
Pesquisa Origem/Destino	12
Mapa Rede Futura	6
Estudos/Relatórios	3
Estudo nomenclatura estações	2
Pesquisa de Imagem	1
Acervo	27
Fotos/Áudios/Vídeos	21
Outros	2
Obras de Arte	1
Histórico da Expansão	1
Projetos Cívicos/Arquitetura	1
Mapas históricos	1
Engenharia/Manutenção	20
Obras de Manutenção	6
Equipamentos	5
Interferências (túneis e edificações)	3
Proteção acústica	2
Modernização de Frota	2
Via Permanente	1
Outros	1
Legislação	19

Isenção Tarifa	11
Integração	5
Acessibilidade	2
Valor tarifa	1
Outros órgãos/Empresas	16
Bilhetagem	12
Bilhetes Gratuitos	11
Bilheterias do Bilhete Único	1
Sem Nexo	10
Processos	10
Licitatórios	10
Estações e Arredores	5
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	3
Autorização para tirar fotografias	2
Espaços Comerciais	4
Lojas/estandes	3
Outros	1
Site do Metrô	4
Informações Rápidas/Outras	3
Turismo	1
Patrimônio	4
Segurança Patrimonial	3
Terrenos	1
Outros	3
Visitas ao Metrô	3
Conheça o seu Metrô	1

Visitas Técnicas e Institucionais	1
Visitas às obras	1
Relacionamento com a Comunidade	3
Desapropriações	3
PPP/Concessões	1
Contratos	1
Cultura	1
Programação Cultural	1
<b>Total Geral</b>	<b>1383</b>

## PERFIL DOS SOLICITANTES – SIC / 2016

### 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 2016 aumentou em 34% sua demanda com relação ao ano de 2015, foram realizados, 1.383 atendimentos, marcando dessa forma posição de destaque entre os serviços de informação, ficando entre os dois 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, (43% 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.