

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.

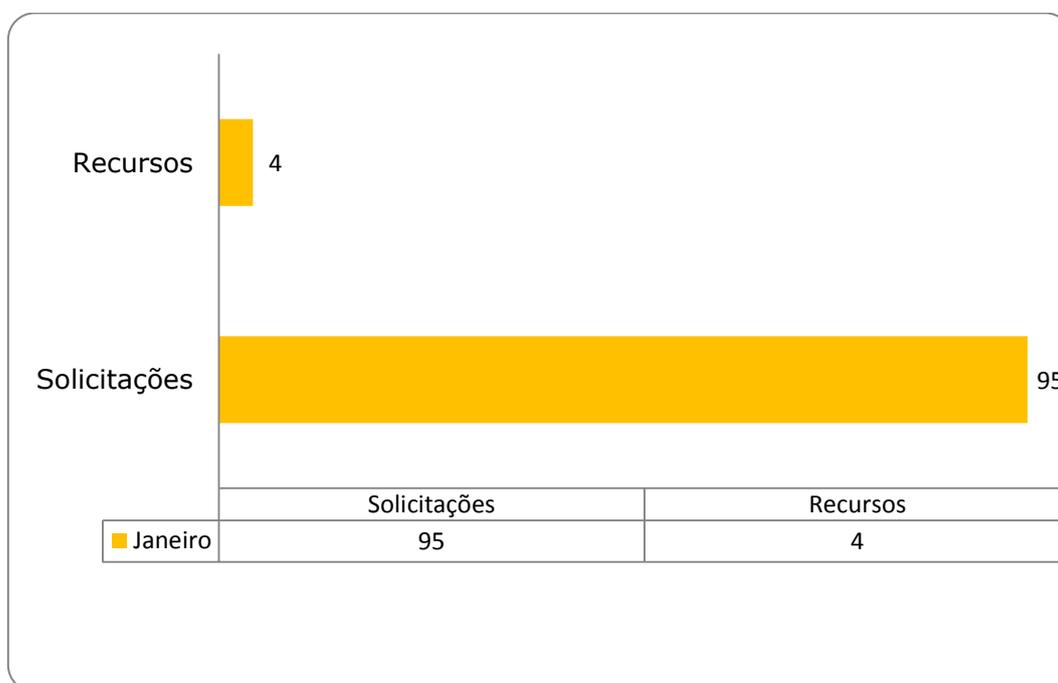
Segue o detalhamento das solicitações com uma breve análise quantitativa e qualitativa.

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS – SIC

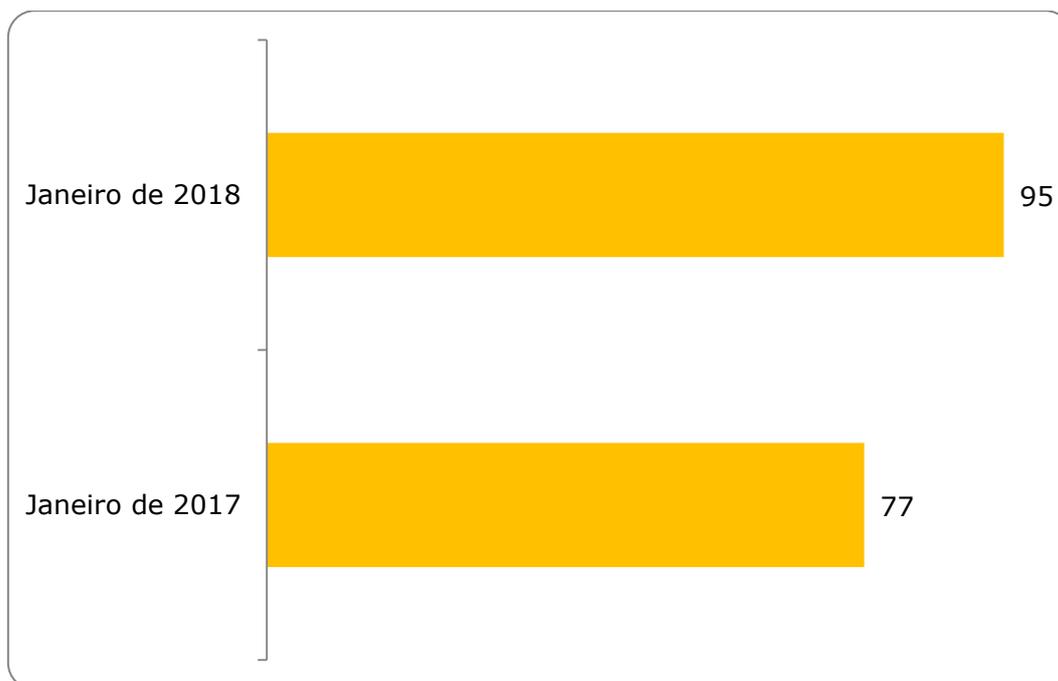
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Janeiro/2018	95

RECURSOS RECEBIDOS - SIC

MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Janeiro/2018	4



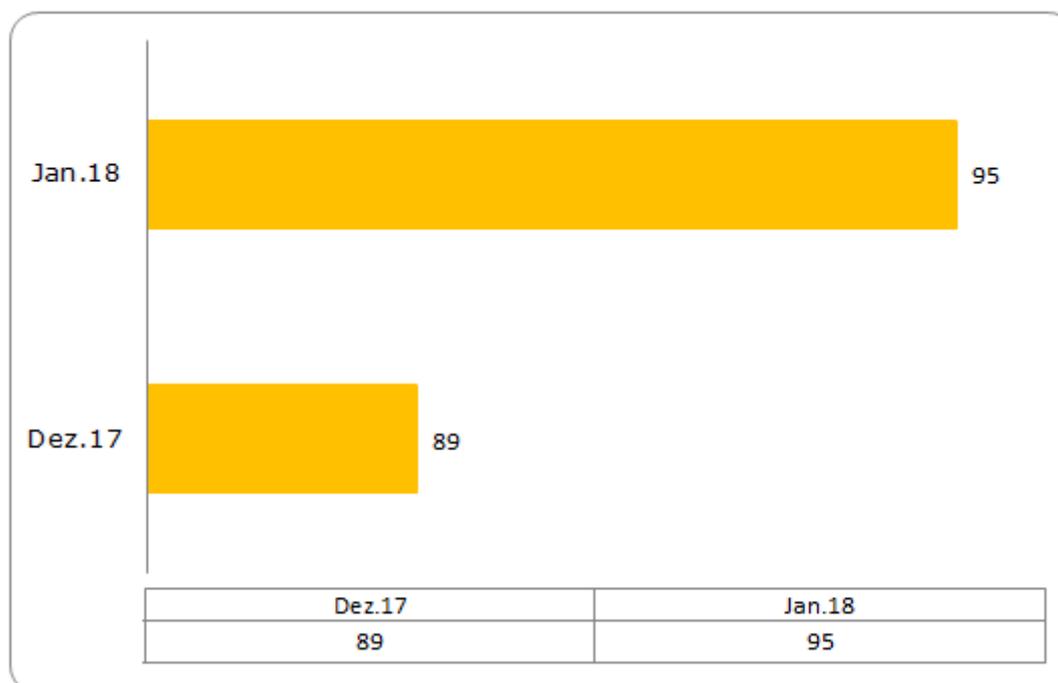
DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – JANEIRO/2017 E JANEIRO/2018



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.



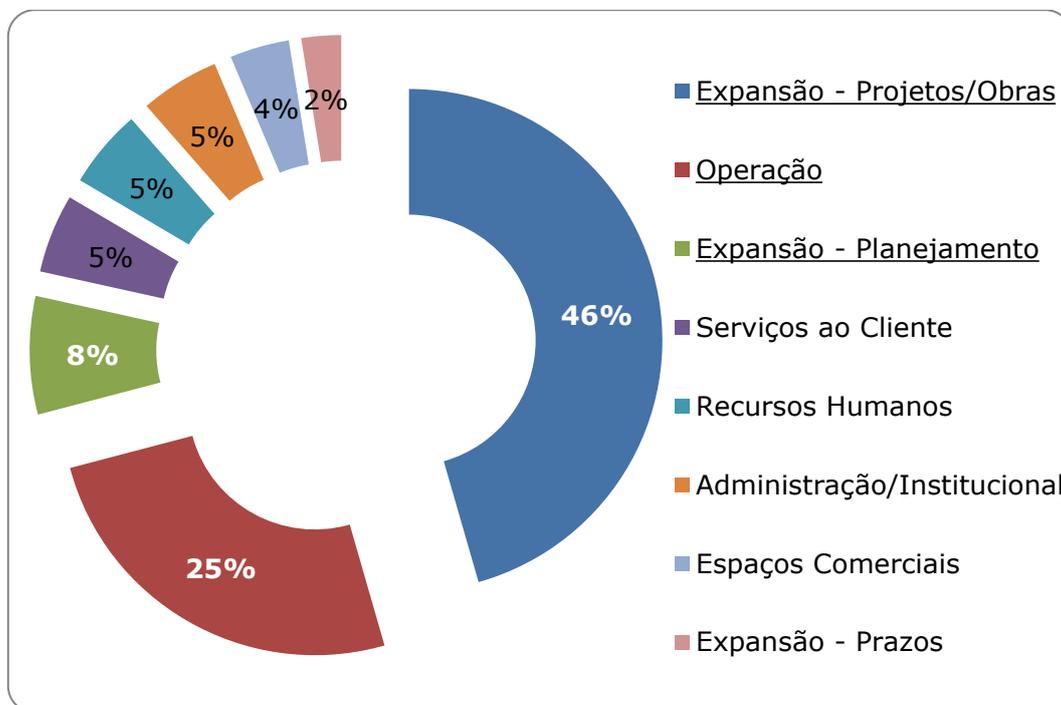
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – JANEIRO/2018

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

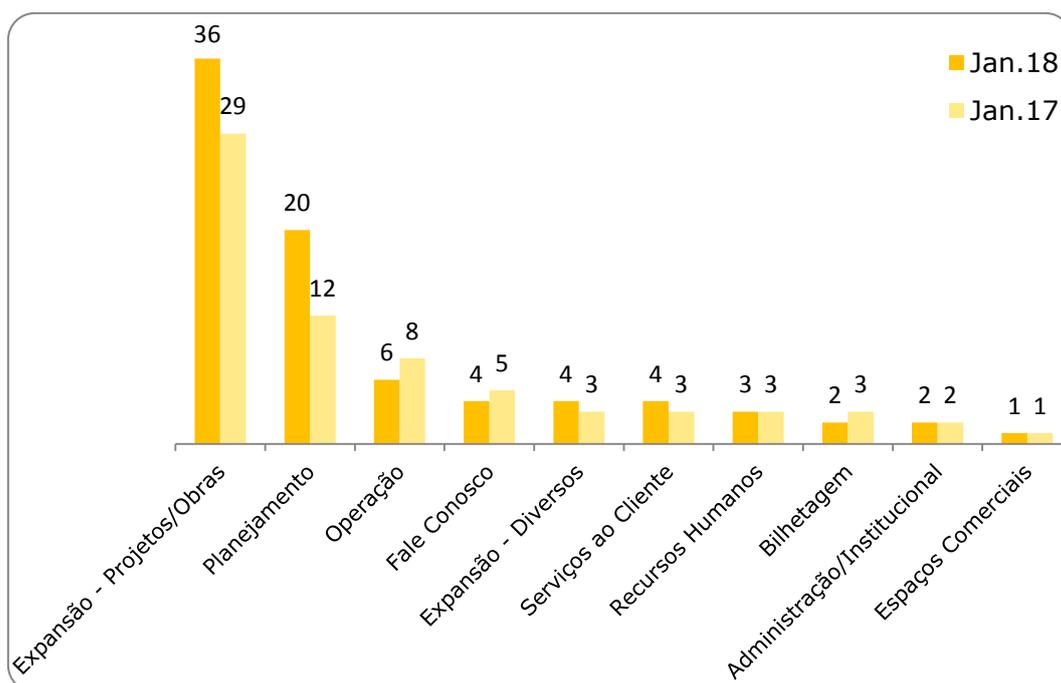
DETALHE DAS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS POR ASSUNTO

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

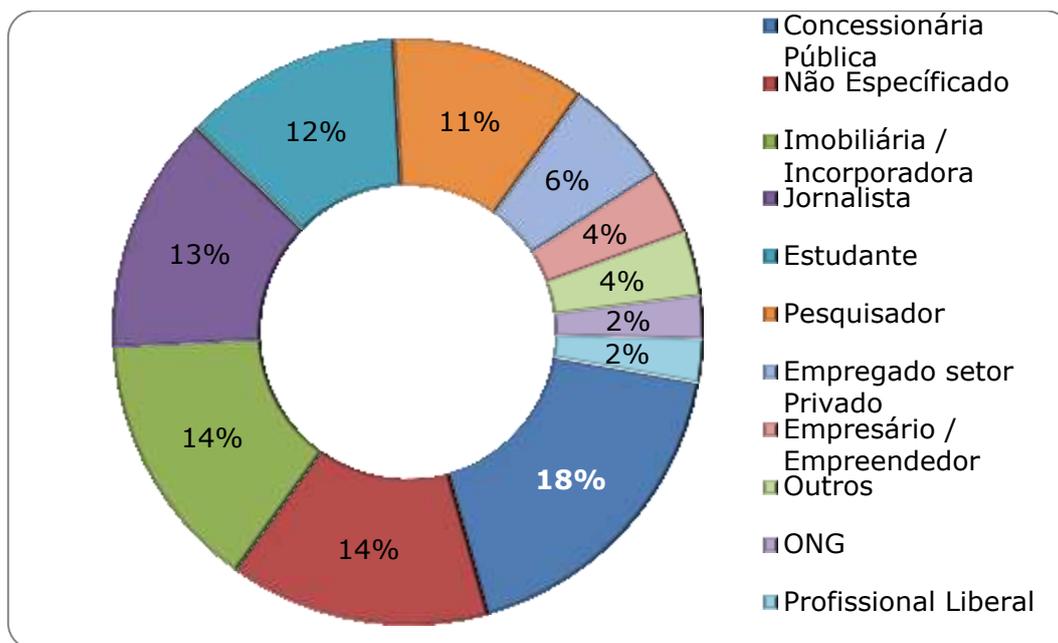
PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – JANEIRO/2018



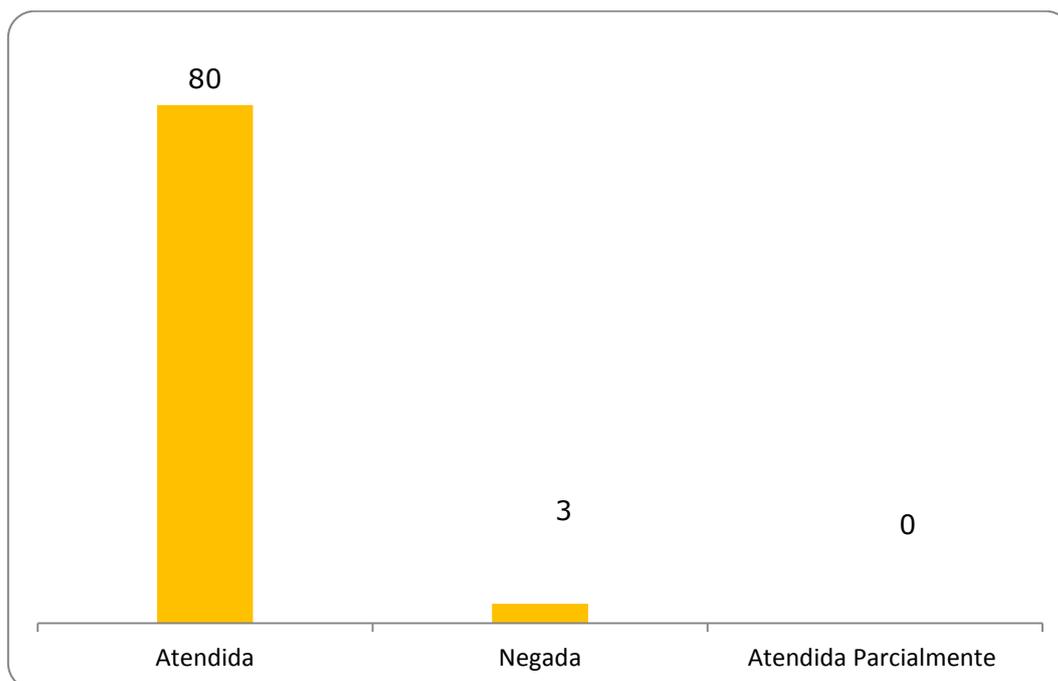
COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM JANEIRO/2017 E JANEIRO/2018



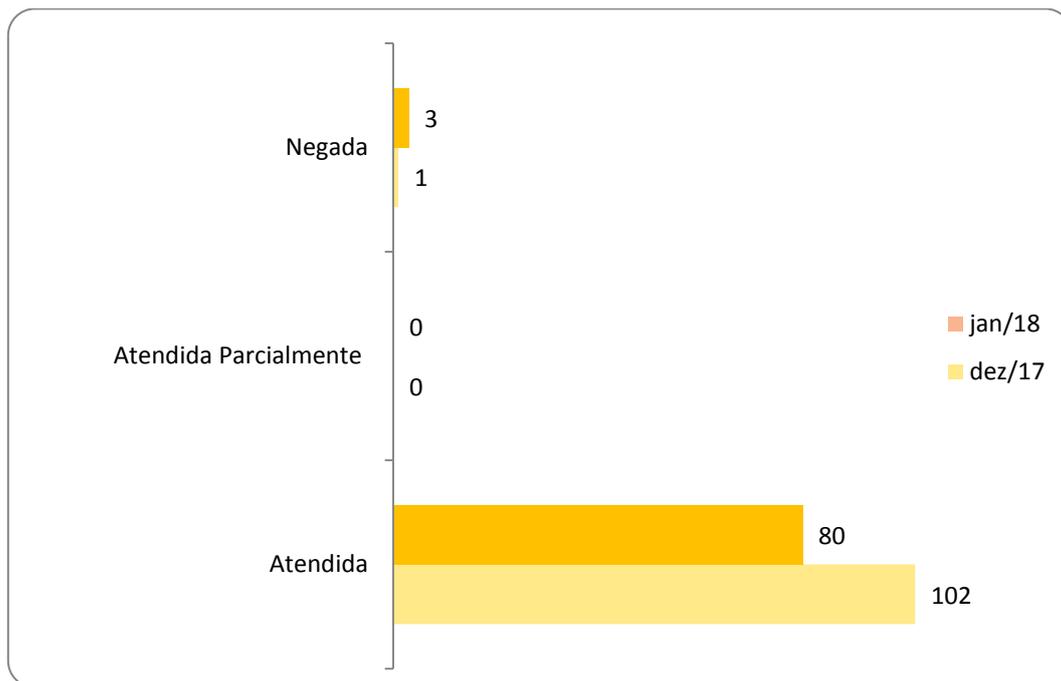
PERFIL DOS SOLICITANTES



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

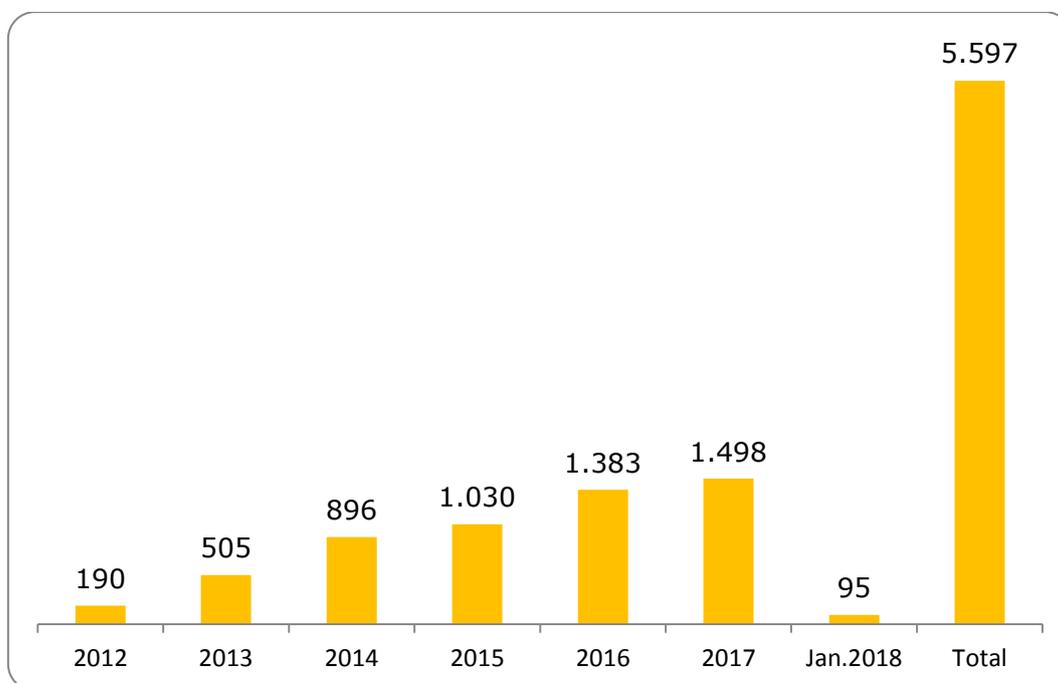
Prazo Total até 30 dias

+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

