



RELATÓRIO MENSAL – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – DEZEMBRO/2017

INTRODUÇÃO

No mês de Dezembro, a equipe do SIC realizou **89 atendimentos**. A redução da demanda em comparação com o mês anterior se deve principalmente pelo período de férias de grande parte da população. Todas as manifestações recebidas foram registradas no “CRM-Sugar” e 18 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas.

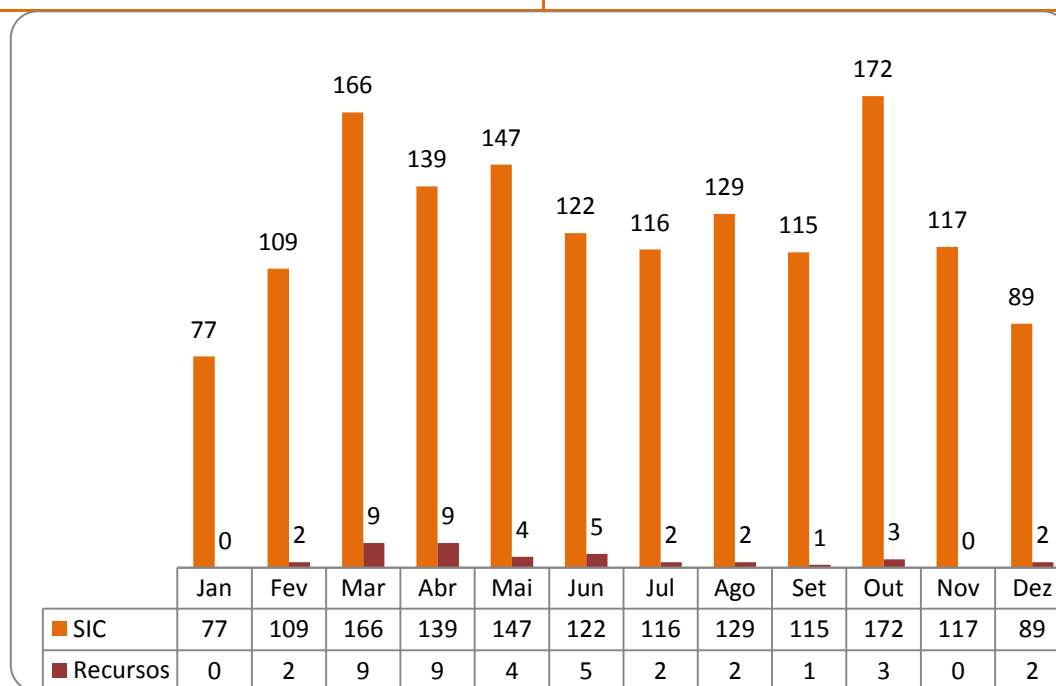
Segue o detalhamento das solicitações com uma breve análise quantitativa e qualitativa.

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS – SIC

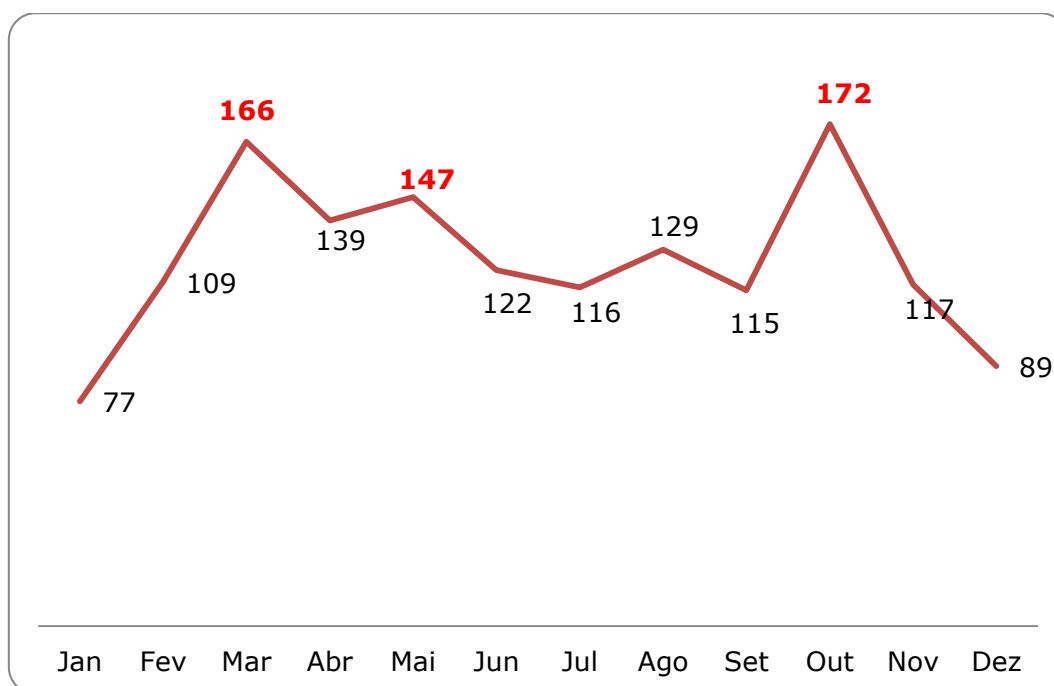
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Dezembro/2017	89

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

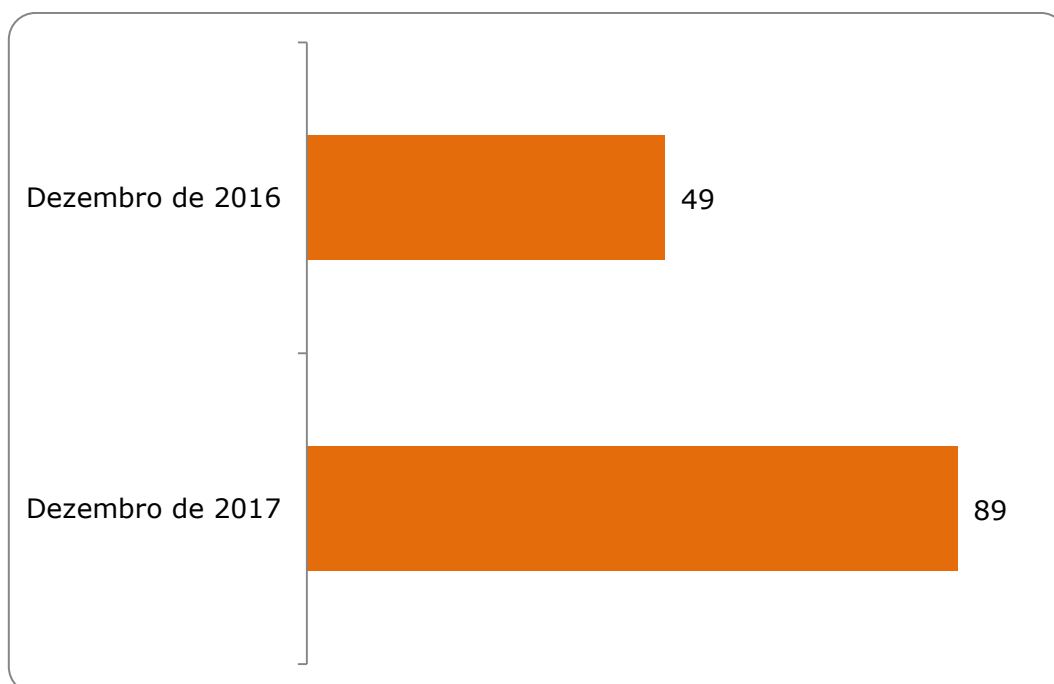
TOTAL DE SOLICITAÇÕES 2017	QUANTIDADE
JAN/DEZ	1.498
TOTAL DE RECURSOS 2017	QUANTIDADE
JAN/DEZ	39



FLUTUAÇÃO DO NÚMERO DE SOLICITAÇÕES



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



No comparativo entre os meses Dezembro de 2017 e 2016 houve um aumento de 40 solicitações de um ano para o outro.

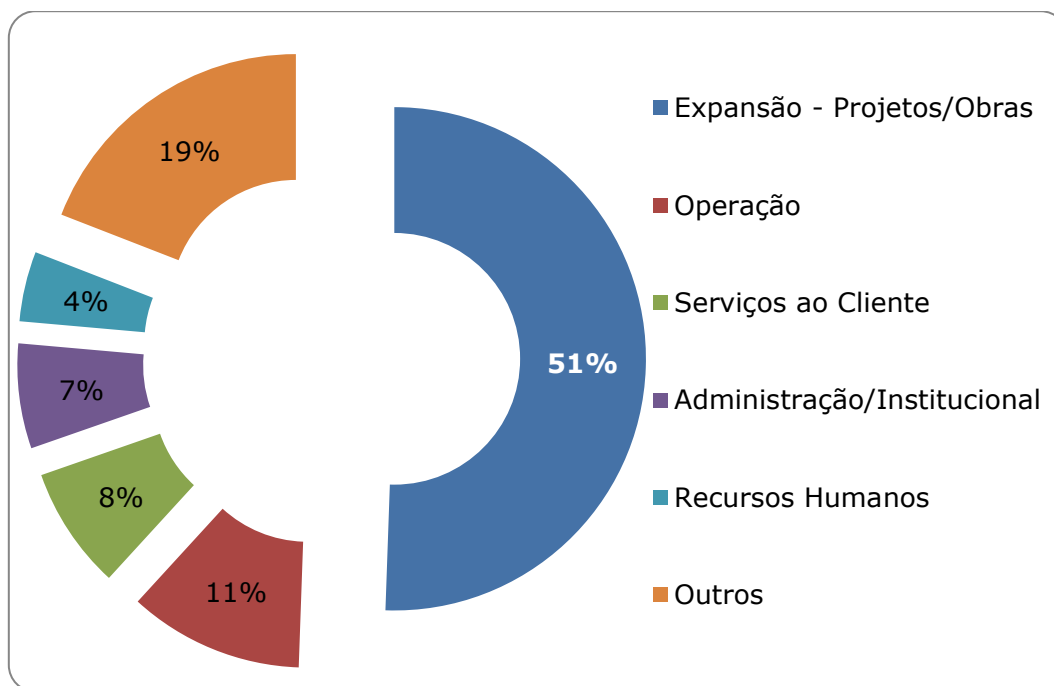
DETALHE DAS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS POR ASSUNTO

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

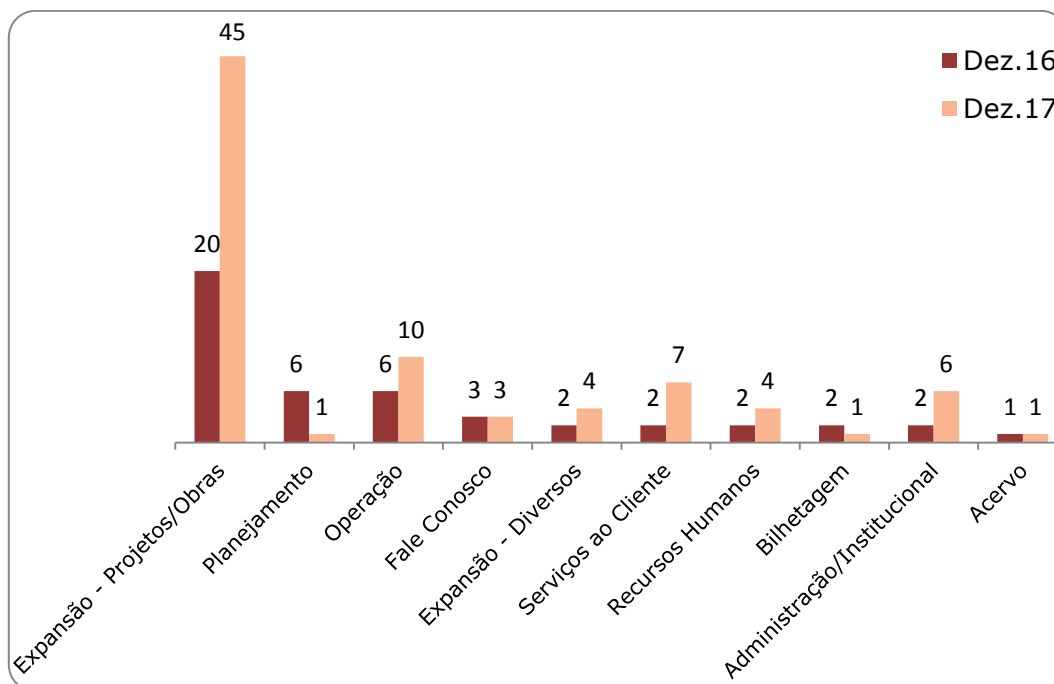
RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES - DEZEMBRO/2017

ASSUNTO	QUANTIDADE
Expansão - Projetos/Obras	45
Desapropriações	6
Obras	39
Operação	10
Ocorrências	2
Procedimento Operacional	1
Relatórios Operacionais	7
Serviços ao Cliente	7
Apoio a estudantes	6
Itinerários	1
Administração/Institucional	6
Contratos	6
Recursos Humanos	4
Concursos	1
Quadro de Empregados	2
Treinamento de Funcionários	1
Expansão - Diversos	4
Cronograma/Prazos	4
Processos	3
Licitatórios	3
Fale Conosco	3
Operação	3
Institucional	1
Estatuto Social	1
Acervo	1
Fotos/Áudios/Vídeos	1
Estações e Arredores	1
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
Bilhetagem	1
Tipos de Bilhetes	1
Visitas ao Metrô	1
Visitas as obras	1
Patrimônio	1
Terrenos	1
Expansão - Planejamento	1
Mapa Rede Futura	1
Total Geral	89

PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – DEZEMBRO/2017

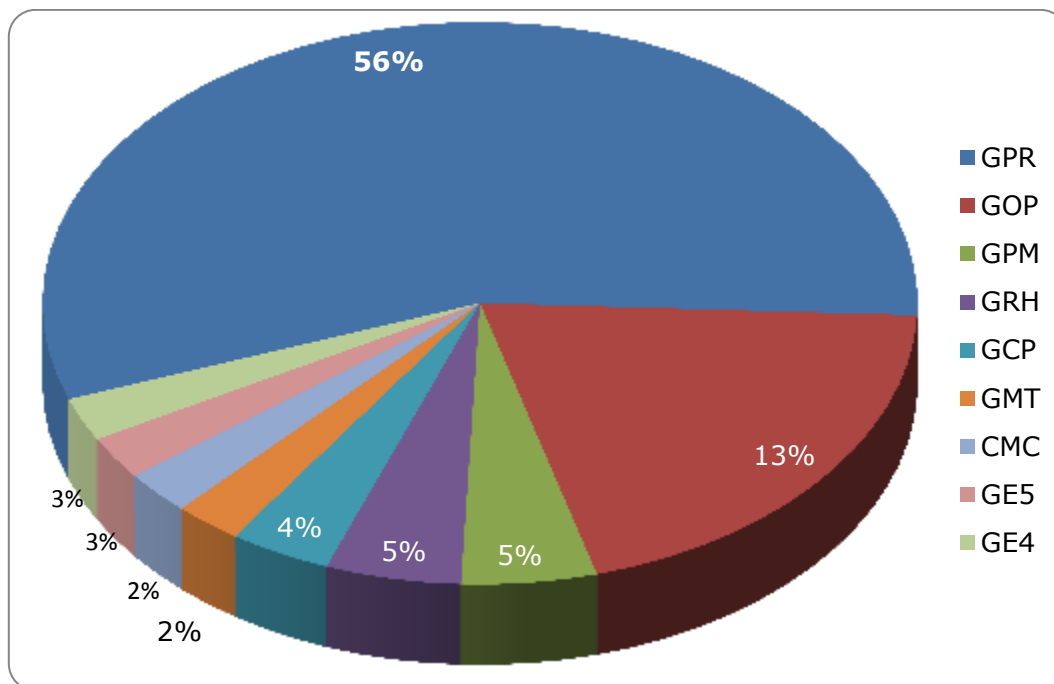


COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM DEZEMBRO DE 2016 E DEZEMBRO/2017



ÁREAS SUBSIDIADORAS

As cinco gerências que mais forneceram subsídios em Dezembro foram: GPR, GOP, GPM, GRH e GCP.

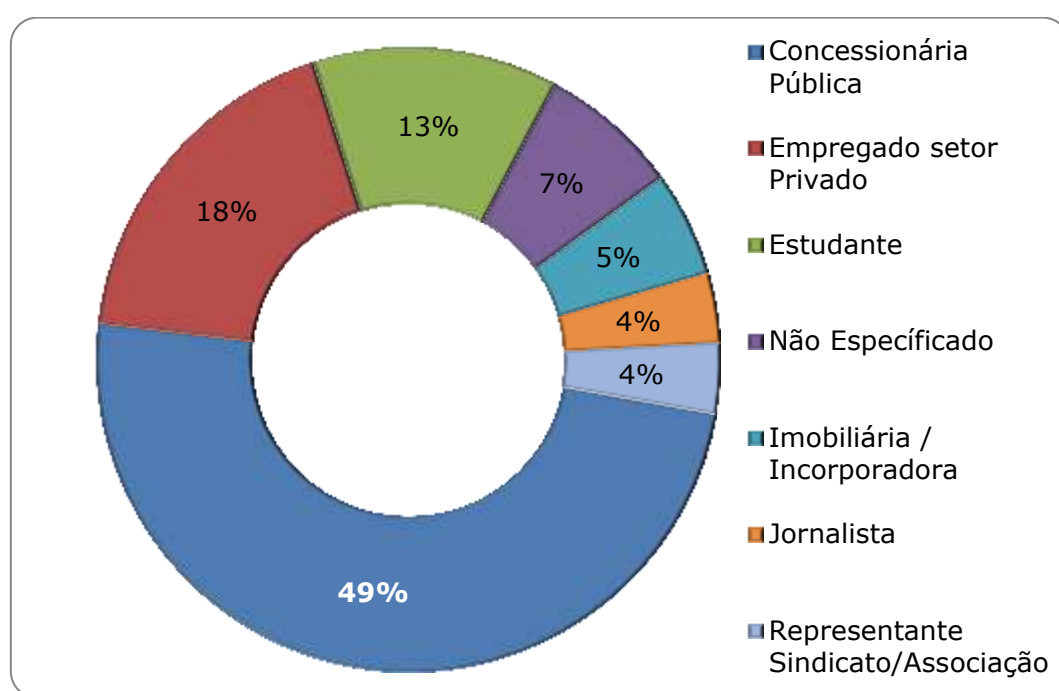


ÁREA	QUANTIDADE DE SUBSÍDIOS
GPR	45
GOP	16
GPM	4
GRH	4
GCP	3
GMT	2
CMC	2
GE5	2
GE4	2
SIC	1
GEF	1
CAC	1
GPF	1
GCF	1
GEM	1
GRI	1
GJU1	1
GMS	1
TOTAL	89

EVOLUÇÃO DE SUBSÍDIOS DE JULHO A DEZEMBRO/2017 POR ÁREA

	GPR	GOP	SIC	GRH	GEF	GMT	CAC	GPI	CMC	GPM	GNG	GPF	GCP	GEO	GCF	GE5	GIS	GEM	GE4	GRI	GJU	GMS
DEZ	45	16	1	4	1	2	1	0	2	4	0	1	3	0	1	2	0	1	2	1	1	1
NOV	68	15	1	2	2	2	2	0	2	5	5	1	3	1	0	2	0	0	4	0	1	*
OUT	105	11	1	2	5	4	3	4	3	4	3	1	2	6	1	7	1	2	4	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	*
JUL	66	14	13	1	2	1	2	1	4	2	4	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	*

PERFIL DOS SOLICITANTES



Neste mês, destacaremos as solicitações feitas pelos “Empregados do Setor Privado”. Do total das 89 manifestações, 18% são provenientes desta categoria de solicitantes. Foram oito pedidos de informação recebidos pelo SIC Metrô e nove respostas enviadas.

DESTAQUE DAS SOLICITAÇÕES REALIZADAS POR EMPREGADOS DO SETOR PRIVADO EM DEZEMBRO/2017



Gostaria de acesso a lista das estações de metrô e trens metropolitanos, com a localização geográfica (latitude/longitude) e endereço. Pretendo disponibilizar como um serviço que mostra a distância entre a estação mais próxima e os imóveis disponíveis na cidade. Existe alguma API com essa informação ou poderiam me enviar uma planilha ou algo assim com os dados?

Petrus Gomes, VivaReal – Plataforma de Busca de Imóveis Online



O 16º Cartório Oficial de Registro de Imóveis da Capital solicita que a Companhia do Metrô avalie e protocole o Usucapião Extrajudicial dos seguintes imóveis: -Prédio, situado à Rua Vieira Pinto, nº48 - Terreno, situado à Rua Vieira Pinto // Ambos no Distrito de Vila Matilde -Cadastrados na PMSP - nº do Contribuinte 057.051.004-3/008-6 no 38º Subdistrito de Vila Matilde Matriculados sob: -nº 32.832
-nº 32.833 // De propriedade de Antônio Cordeiro dos Santos Filho e de sua esposa Catarina Aparecida Cordeiro dos Santos.

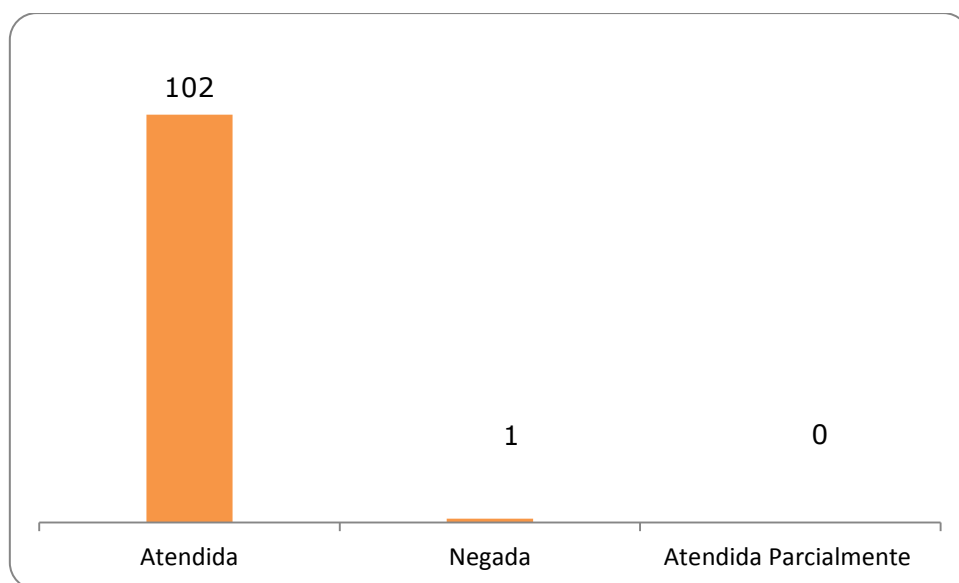
Paulo Romão S. Santos – 16º Cartório de Registro de Imóveis



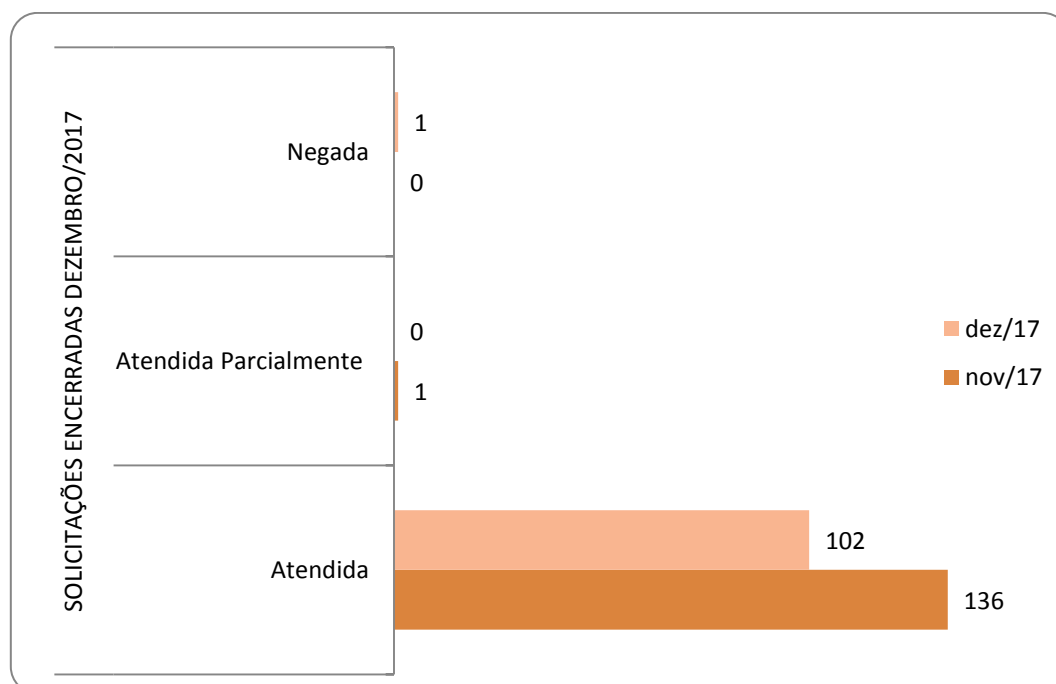
Prezado sr. analista, gostaria de verificar se para o endereço Avenida Brigadeiro Luis Antonio, nº. 907, 909 e 9017, contribuinte nº. 033.001.0131-1, há por parte do Metrô, interesse em projetos e desapropriações que atinja o imóvel?

Gilberto Rodrigues de Godoy - Melius Engenharia

SOLICITAÇÕES ENCERRADAS DEZEMBRO/2017- SIC



COMPARATIVO DAS SOLICITAÇÕES ENCERRADAS DEZEMBRO/2017 E NOVEMBRO DE 2017 - SIC



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM NOVEMBRO



10,8
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

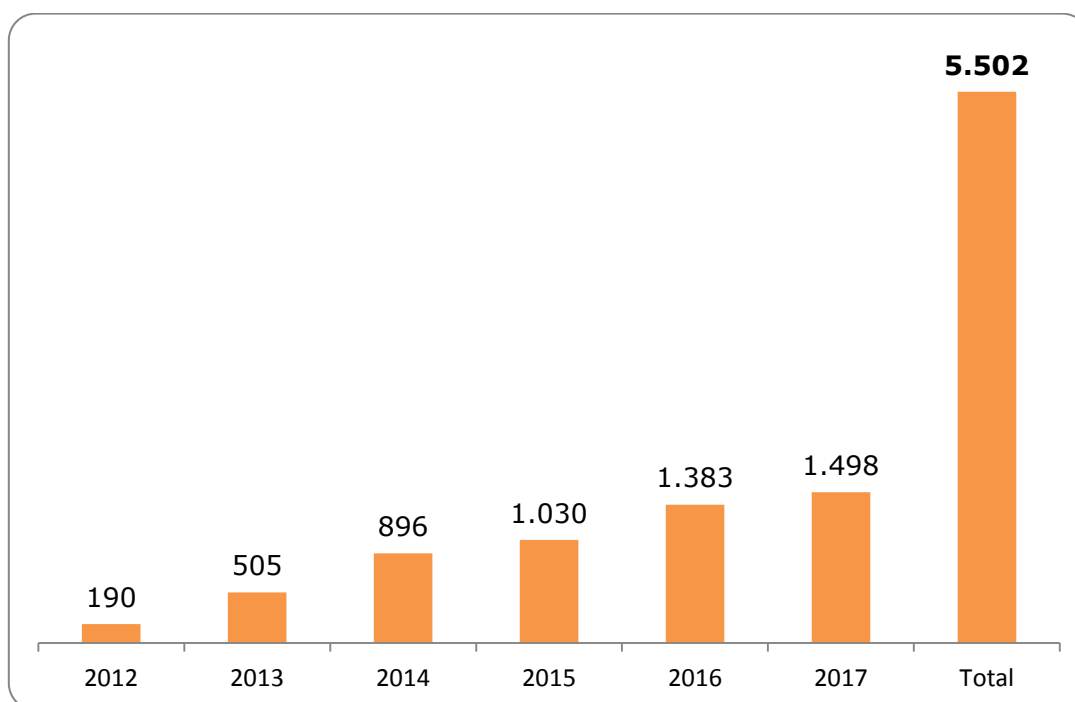
+10 dias - prorrogação

No 2º semestre, 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 Dezembro de 2017, o SIC já respondeu 5.502 manifestações.



CONCLUSÃO

De janeiro a dezembro de 2017, tivemos 1.498 manifestações e ao longo de 2016 foram 1.383, o que resultou em um crescimento 7% de um ano para o outro.

Reafirmando uma característica que aconteceu em anos anteriores, as Concessionárias Públicas e as Imobiliárias/Incorporadoras foram as duas categorias de solicitantes que mais buscaram informações junto ao SIC Metrô-SP. Os assuntos mais solicitados, portanto, foram “Interferência/Obras” e “Desapropriações”, que totalizaram 48% de todos os atendimentos.

