

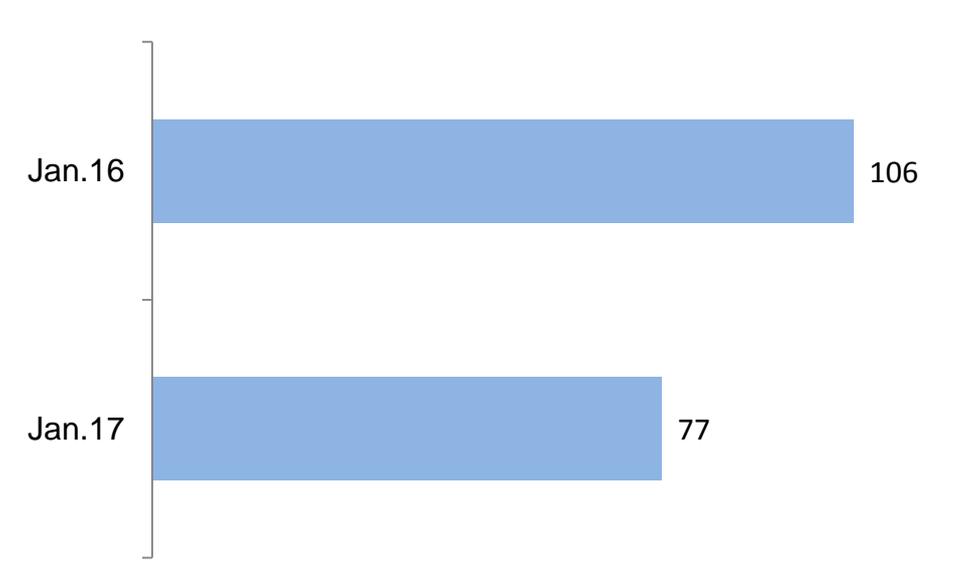
## SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Janeiro - 2017

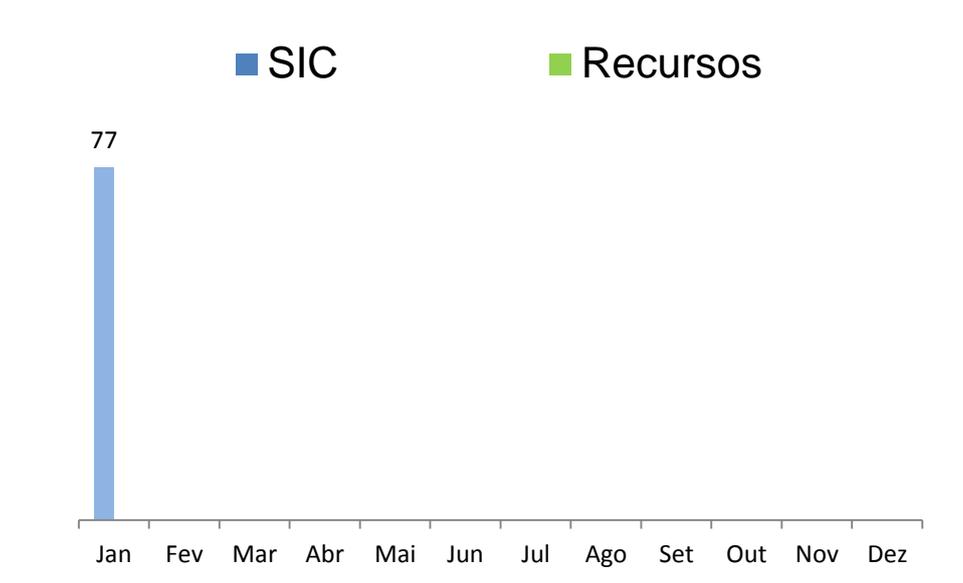
### RESUMO GERAL

MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Manifestações SIC	77

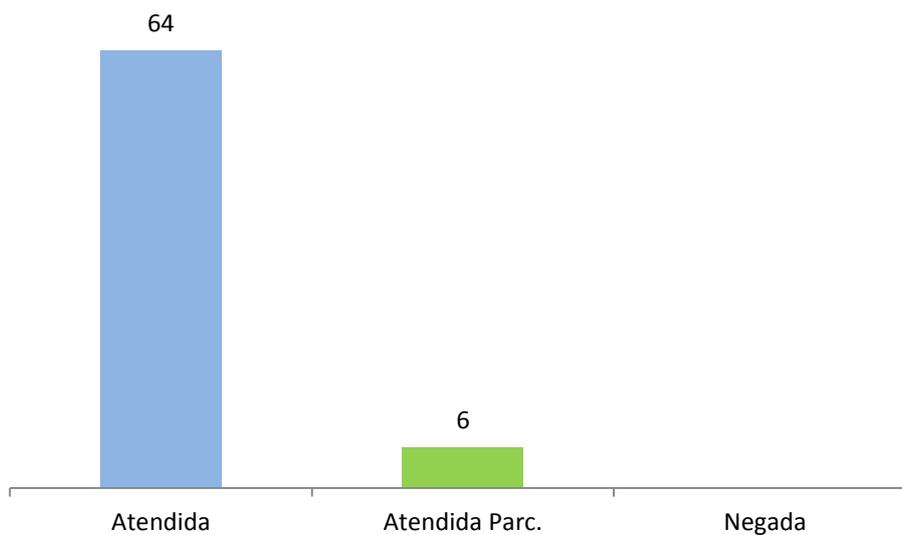
### SIC



## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS SIC – 2017



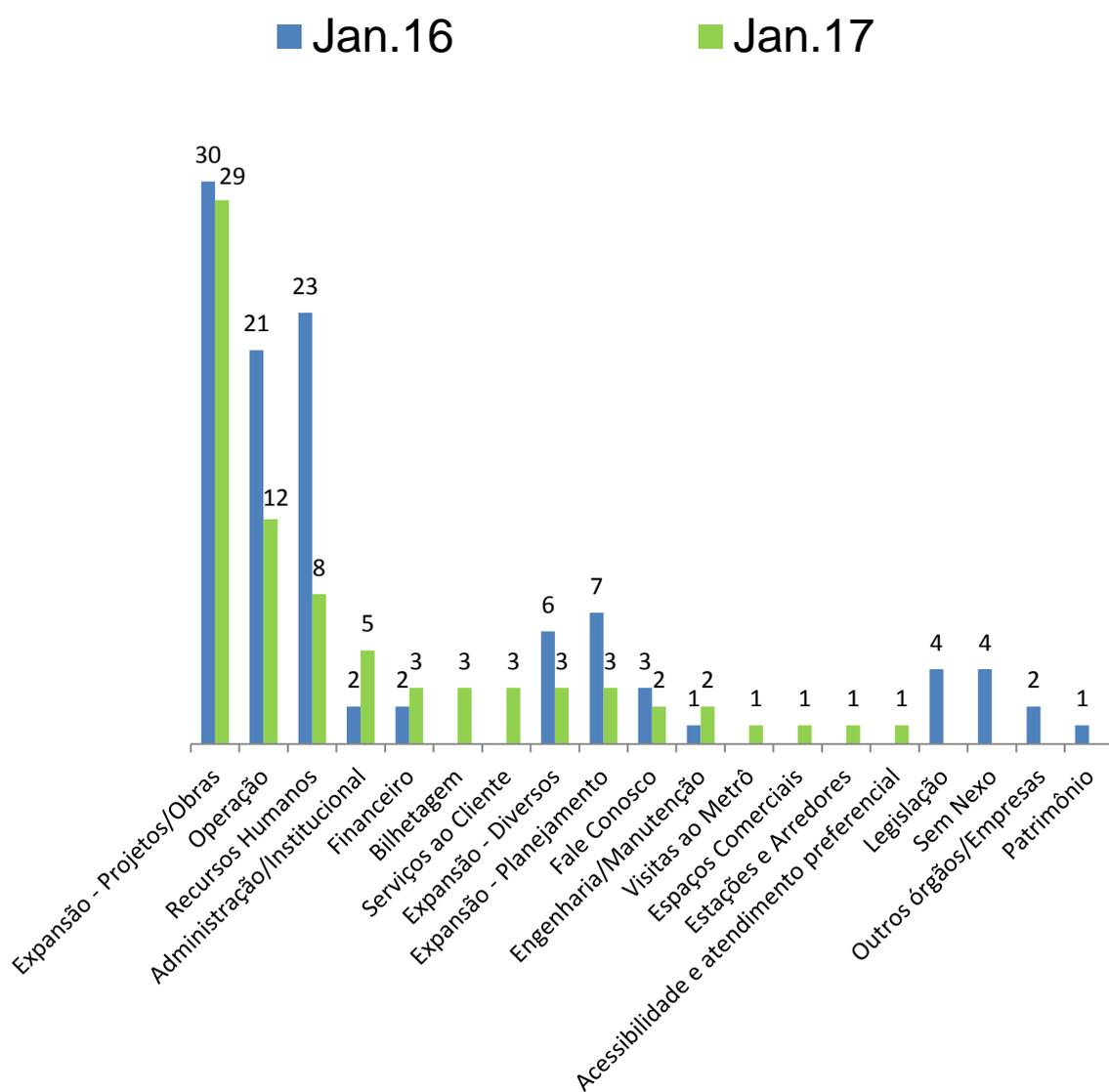
## MANIFESTAÇÕES ENCERRADAS SIC – JAN/2017



## MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO – SIC JAN/17

ASSUNTO	QUANT.
Expansão - Projetos/Obras	29
Operação	12
Recursos Humanos	8
Administração/Institucional	5
Financeiro	3
Bilhetagem	3
Serviços ao Cliente	3
Expansão - Diversos	3
Expansão - Planejamento	3
Fale Conosco	2
Engenharia/Manutenção	2
Visitas ao Metrô	1
Espaços Comerciais	1
Estações e Arredores	1
Acessibilidade e atendimento preferencial	1
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

## MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS SIC – COMPARATIVO



**MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO – DETALHAMENTO**  
**– SIC JAN/17**

ASSUNTO	QUANT
<b>Expansão – Projetos / Obras</b>	<b>29</b>
Obras	14
Desapropriações	13
Projetos Cíveis	2
<b>Operação</b>	<b>12</b>
Ocorrências	5
Procedimento Operacional	5
Relatórios Operacionais	2
<b>Recursos Humanos</b>	<b>08</b>
Concursos	4
Terceirizados	1
Segurança do Trabalho	1
Certidões/Declarações	1
Quadro de Empregados	1
<b>Administração Institucional</b>	<b>05</b>
Estatuto Social	2
Convênios	2
Contratos	1
<b>Financeiro</b>	<b>03</b>
Negócios	1
Tabela Tarifária	1
Receitas e Despesas	1
<b>Bilhetagem</b>	<b>03</b>

Bilheterias do Bilhete Único	1
Tipos de Bilhetes	1
Bilhetes Gratuitos	1
<b>Serviço ao Cliente</b>	<b>03</b>
Apoio a estudantes	3
<b>Expansão - Diversos</b>	<b>03</b>
Cronograma/Prazos	3
<b>Expansão - Planejamento</b>	<b>03</b>
Estudos/Relatórios	1
Pesquisa Origem/Destino	1
Mapa Rede Futura	1
<b>Fale Conosco</b>	<b>02</b>
Operação	2
<b>Engenharia/Manutenção</b>	<b>02</b>
Obras de Manutenção	1
Interferências (túneis e edificações)	1
<b>Visitas ao Metrô</b>	<b>1</b>
Visitas Técnicas e Institucionais	1
<b>Espaços Comerciais</b>	<b>1</b>
Lojas/estandes	1
<b>Estações e Arredores</b>	<b>1</b>
Acessos/Arredores e Áreas Verdes	1
<b>Acessibilidade Atend. preferencial</b>	<b>1</b>
Acessibilidade nas Estações	1
<b>Total Geral</b>	<b>77</b>

## CONCEITOS ATRIBUÍDOS ÀS DEMANDAS

### 1- EXPANSÃO – PROJETO / OBRAS

**Obras:** Demandas referentes às solicitações sobre andamento das obras das linhas em construção, bem como solicitações sobre interferências de obras privadas no entorno das linhas de Metrô construídas ou em projeto.

**Desapropriações:** Demandas referentes às solicitações de informações de imóveis desapropriados em processo de desapropriação, ou de consultas de imóveis situados próximos às novas linhas.

**Projetos Cíveis:** Demandas referentes às solicitações de projetos de arquitetura, urbanização / paisagismo e de via permanente das linhas em construção.

### 2- OPERAÇÃO

**Ocorrências:** Demandas referentes às solicitações sobre falhas, segurança e incidentes notáveis ocorridos nos trens e estações do Metrô.

**Procedimento Operacional:** Demandas referentes às solicitações sobre equipamentos, procedimentos e qualquer ação de empregados nas estações e trens do Metrô.

**Relatórios Operacionais:** Demandas referentes às solicitações de levantamentos, relatórios e estatísticas produzidas pela GOP e GMT, a respeito da operação e manutenção do sistema metroviário.

### 3- RECURSOS HUMANOS

**Concursos:** Demandas referentes às solicitações sobre informações de concursos e carreira de empregados do Metrô.

**Terceirizados:** Demandas referentes às solicitações sobre informações sobre empregados terceirizados do Metrô.

**Quadro de Empregados:** Demandas referentes às solicitações de vagas e plano de carreira dos empregados do Metrô.

**Certidões/Declarações:** Demandas referentes às solicitações de documentos e prontuários dos empregados do Metrô.

**Segurança do Trabalho:** Demandas referentes às solicitações de informações sobre segurança no trabalho de empregados do Metrô.

#### 4- ADMINISTRAÇÃO INSTITUCIONAL

**Contratos:** Demandas referentes às solicitações sobre contratos, aditivos contratuais e outros documentos licitatórios do Metrô.

**Estatuto Social:** Demandas referentes do Estatuto Social do Metrô.

**Convênios:** Demandas referentes às solicitações de convênios celebrados entre o Metrô e outros órgãos.

## PERFIL DOS SOLICITANTES – SIC / JAN/17

### Ocupação

