

**PRODUÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)**

	2012	2013	2014	2015		2016		2017	2018
CHAMADOS VIA FALE CONOSCO (Jan-Dez)									
Solicitações recebidas/respondidas	1.108	952	1.034	702	635	480	457	156	105
Percentual de solicitações atendidas	70%	80%	80%	90%		95%		100%	100%
Tempo médio de resposta (em dias)	3	2,6	2,8	1,9		2,6		1	1
CHAMADOS VIA e-SIC (Jan-Dez)									
Respostas encaminhadas	20	20	23	33		36		56	46
Percentual de solicitações atendidas	100%	100%	100%	100%		100%		100%	100%
Tempo médio de resposta (em dias)	5	17,55	7,96	10,58		11,32		14,18	13,57
RECURSOS 1ª e 2ª INSTÂNCIAS VIA e-SIC									
Respostas encaminhadas	0	3	0	2		3		6	13
Percentual de solicitações atendidas	100%	100%	100%	100%		100%		100%	100%
Tempo médio de resposta (em dias)	0	6,33	0	3,5		11,32		4,15	6,31
ATENDIMENTOS PRESENCIAIS (Jan-Dez)									
	0	0	0	0		0		0	0
ATENDIMENTOS POR E-MAILS (Jan-Dez)									
(Controle a partir de 10/08/2015)	--	--	--	336		1.157		1.908	479