

PRODUÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Início das atividades: **Maio de 2012**, vinculado à **Ouvidoria**.

Em **julho de 2015**, transferência do SIC para a **Coordenadoria de Comunicação**, iniciando-se uma fase de revisão de processos e busca de definição de metas mais desafiadoras.

	2012	2013	2014	2015		2016		2017
CHAMADOS VIA FALE CONOSCO (Jan-Dez)								(30/06/17)
Solicitações recebidas/respondidas	1.108	952	1.034	702	635	480	457	136
Percentual de solicitações atendidas	70%	80%	80%	90%		95%		100%
Tempo médio de resposta (em dias)	3	2,6	2,8	1,9		2,6		1
CHAMADOS VIA e-SIC (Jan-Dez)								
Respostas encaminhadas	20	20	23	33		36		26
Percentual de solicitações atendidas	100%	100%	100%	100%		100%		100%
Tempo médio de resposta (em dias)	5	17,55	7,96	10,58		11,32		13,33
RECURSOS 1ª e 2ª INSTÂNCIAS VIA e-SIC								
Respostas encaminhadas	0	3	0	2		3		6
Percentual de solicitações atendidas	100%	100%	100%	100%		100%		100%
Tempo médio de resposta (em dias)	0	6,33	0	3,5		11,32		8
ATENDIMENTOS PRESENCIAIS (Jan-Dez)								
	0	0	0	0		0		0
ATENDIMENTOS TELEFONICOS (Jan-Dez)								
(Controle a partir de 10/08/2015)	--	--	--	297		517		378
ATENDIMENTOS POR E-MAILS (Jan-Dez)								
(Controle a partir de 10/08/2015)	--	--	--	336		1.157		937