

PRODUÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|-------|-----------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| CHAMADOS VIA FALE CONOSCO (Jan-Dez) | | | | | | | | | | | |
| Solicitações recebidas/respondidas | 1.108 | 952 | 1.034 | 702 635 | 480 457 | 156 | 105 | 70 | 26 | 14 | 14 |
| Percentual de solicitações atendidas | 70% | 80% | 80% | 90% | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Tempo médio de resposta (em dias) | 3 | 2,6 | 2,8 | 1,9 | 2,6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| CHAMADOS VIA e-SIC (Jan-Dez) | | | | | | | | | | | |
| Respostas encaminhadas | 20 | 20 | 23 | 33 | 36 | 56 | 46 | 71 | 50 | 41 | 68 |
| Percentual de solicitações atendidas | 100% | 100% | 100% | 100% | 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 | 10,94 | 9,86 | 11,88 | 6,01 |
| RECURSOS 1ª e 2ª INSTÂNCIAS VIA e- | | | | | | | | | | | |
| Respostas encaminhadas | 0 | 3 | 0 | 2 | 3 | 6 | 13 | 7 | 1 | 4 | 3 |
| Percentual de solicitações atendidas | 100% | 100% | 100% | 100% | 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 | 5,43 | 5 | 5,75 | 6,66 |
| ATENDIMENTOS PRESENCIAIS (Jan-Dez) | | | | | | | | | | | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 904 | 1.546 | 1.413 | 1.072 |