

## SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO <sup>(1)</sup> - 2013 A 2022

Tabela 15.21 - ATENDIMENTOS – POR ASSUNTO <sup>(1)</sup>

ASSUNTOS	2013	2014	2015	2016	2017 <sup>(2)</sup>	2018	2019	2020	2021	2022
Acadêmico <sup>(4)</sup>	60	484	554	1.772	3.148	3.797	5.542	5.497	6.200	12.973
Administração Geral	9	66	75	9.886	24.409	16.187	12.696	4.530	1.153	2.059
Assistência	26	173	144	9.422	8.324	25.077	22.694	10.766	8.475	22.899
Automatizado <sup>(3)</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.664
Genérico	1	9	12	18	61	80	134	218	278	1.370
Impertinente	6	7	5	6	52	20	82	103	123	310
Manutenção/Instalação	9	8	34	2.351	3.150	2.860	2.190	1.340	154	1.574
Negado	-	13	2	2	-	-	-	-	-	-
Recursos Humanos	27	69	107	351	814	977	571	288	229	533
Redirecionado	1	27	13	7	1.825	2.855	50	89	92	15
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>856</b>	<b>946</b>	<b>23.815</b>	<b>41.783</b>	<b>51.853</b>	<b>43.959</b>	<b>22.831</b>	<b>16.704</b>	<b>43.397</b>

(1) Os assuntos são identificados a partir do conteúdo da informação demandada, por exemplo, aqueles que se referem a atendimentos prestados pela área da saúde, enquadram-se na categoria Assistência.

(2) Em 2016 o aumento significativo de atendimentos se deve ao fato que passaram a ser computados os atendimentos telefônicos e presenciais prestados aos cidadãos.

(3) A partir de 16/11/2021, iniciaram-se os atendimentos via Whatsapp, automatizados (realizados por robô - não categorizados) ou com interação humana (realizados pela equipe do SIC - categorizados por assuntos).

(4) Entre 15 de junho a 29 de agosto/2022 - O SIC prestou informações sobre o evento UPA - Unicamp de Portas Abertas, somando mais 402 atendimentos ao assunto Acadêmico.

### Observação:

Em 2020 e 2021 a redução dos atendimentos realizados nas formas presenciais e telefônicas se deu em função da Pandemia de Covid-19.

Fonte: Serviço de Informações ao Cidadão