

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO ⁽¹⁾ - 2014 A 2023

Tabela 15.21 - ATENDIMENTOS – POR ASSUNTO ⁽¹⁾

ASSUNTOS	2014	2015	2016 ⁽²⁾	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Acadêmico ⁽⁴⁾	484	554	1.772	3.148	3.797	5.542	5.497	6.200	12.973	10.534
Administração Geral	66	75	9.886	24.409	16.187	12.696	4.530	1.153	2.059	696
Assistência	173	144	9.422	8.324	25.077	22.694	10.766	8.475	22.899	22.042
Automatizado ⁽³⁾	-	-	-	-	-	-	-	-	1.664	2.265
Genérico	9	12	18	61	80	134	218	278	1.370	3.318
Impertinente	7	5	6	52	20	82	103	123	310	295
Manutenção/Instalação	8	34	2.351	3.150	2.860	2.190	1.340	154	1.574	1.373
Negado	13	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Recursos Humanos	69	107	351	814	977	571	288	229	533	870
Redirecionado	27	13	7	1.825	2.855	50	89	92	15	126
TOTAL	856	946	23.815	41.783	51.853	43.959	22.831	16.704	43.397	41.519

(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 junho a agosto/2023 - O SIC prestou informações sobre o evento UPA - Unicamp de Portas Abertas, somando 329 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