



INDICADORES DE DESEMPENHO
Período de 01/01/2021 a 31/12/2021

Introdução

O SIC - Serviço de Informações ao Cidadão, regulamentado pelo Decreto Estadual Nº 58.052, de 16 de maio de 2012, tem por objetivo assegurar o direito fundamental de acesso a documentos, dados e informações públicas nos órgãos vinculados ao Governo do Estado de São Paulo.

Visando o cumprimento dessa legislação, a Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos-STM e a Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, realizaram levantamento de dados obtidos através do Sistema Integrado de Informações ao Cidadão (SIC.SP) e do controle de demanda mensal dos atendentes do SIC.STM.

Quantitativo	STM	EFCJ
	196	04
Tipo de Pessoa	STM	EFCJ
Física	139	04
Jurídica	57	
Solicitante	STM	EFCJ
Feminino	55	
Masculino	69	04
Não se identificaram	15	



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Formação Educacional	STM	EFCJ
Ensino Fundamental	02	
Ensino Médio	14	
Ensino Superior	61	03
Especialização	11	
Mestrado	14	
Doutorado	01	
Não informado	36	01

Profissão	STM	EFCJ
Empregado setor privado	24	
Estudante	19	
Empresário / empreendedor	05	
Jornalista	04	
Membro de ONG	01	
Membro de Partido	02	
Político		
Não informado	45	04
Outra	15	
Pesquisador	10	
Professor	02	
Profissional liberal/autônomo	05	
Servidor público Federal / Estadual / Municipal	07	

Forma de Solicitação	STM	EFCJ
Dispositivo móvel	02	
E-mail	07	
Formulário eletrônico	187	04

Forma de Recebimento da Resposta	STM	EFCJ
Buscar pessoalmente	09	
Consulta Sistema	15	
Corresp. eletrônica	172	04



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Tempo médio de resposta	STM	EFCJ
	14,6 dias	18,5 dias
Pedido de Prorrogação	STM	EFCJ
	73	01
Natureza da Solicitação	STM	EFCJ
Impertinente - Ausência de competência	03	
Impertinente - Manifestação de livre expressão, reclamação ou sugestão	01	
Pessoal	01	
Pública	191	
Recurso	STM	EFCJ
1ª Instância	08	
2ª Instância	02	
Assunto	STM	EFCJ
Linhas 4	12	
Linhas 5	03	
Linhas 4 e 5	17	
Linhas 5 e 17	03	
Linha 6	73	
Linhas 8 e 9	02	
Linha 18	01	
Linhas sob concessão metroferroviária (todas)	04	
EFCJ	04	



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

sic | Serviço de
Informações
ao Cidadão

Linhas EMTU	20	
Pesquisa OD – Região Metropolitana	08	
Tarifa	04	
Covid – vacinação / funcionários	07	01
Devolução ao cidadão – ausência de competência	11	
QRCODE / Cartão TOP	03	
Obras		02
Outros	24	01

Obs.: A classificação em (*) “Outros” contém um (01) assunto/pedido de informação.

Consideração Final

Visando a seriedade e compromisso com o cidadão, a divulgação espontânea de documentos, dados e informações de interesse coletivo fortalece a cultura de transparência na administração pública, sendo esse o principal objetivo da Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos.

Maristela Hespanhol
Responsável pelos SIC's STM e EFCJ