

Indicadores de Desempenho

Período de 14/08/2012 a 31/12/2012

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 realizou um levantamento de dados obtidos através do Sistema SIC.SP.

Foi utilizado um método de avaliação baseado em **indicadores de desempenho**, divididos em: quantidade de manifestações, canais de solicitação e de recebimento, assuntos, solicitantes, tempo de resposta, prorrogação, atendimentos, natureza da solicitação e recurso.

Quantidade de manifestações:

Foram realizadas 50 manifestações no período de 14/08/2012 a 31/12/2012, dos quais 29 pedidos pelo Sistema SIC.SP; 4 atendimentos por telefone; 4 subsídios de resposta da STM às empresas vinculadas; 3 encaminhados por e-mail; 5 pessoalmente e 5 referentes à Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ. Em percentual, pode-se observar que:



Canais de solicitação e de recebimento

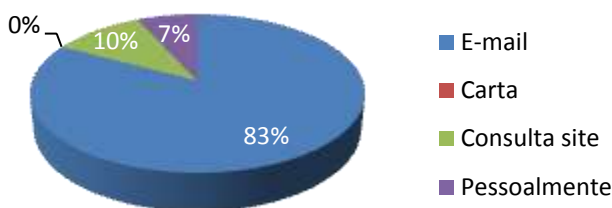
Após a instalação do SIC na STM, agosto de 2012, os cidadãos entraram em contato através de diversos canais, dos quais o telefone foi o mais procurado inicialmente. Na maioria dos casos, foram solicitações de itinerários de transporte intermunicipal e manifestações impertinentes (por ausência de competência).

Posteriormente, a maioria das manifestações foi realizada por meio do Sistema SIC.SP.

Alguns cidadãos, também, agendaram visitas pessoalmente para fazerem vistas a documentos STM.

O principal canal para recebimento das informações solicitadas foi por correspondência eletrônica (e-mail), conforme demonstrado nos gráficos:

Canal de recebimento STM

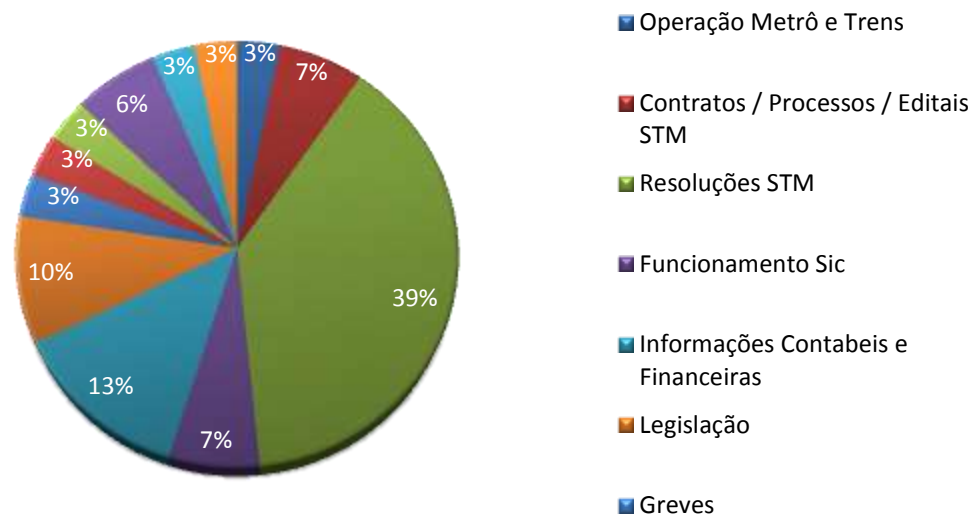


Canais de recebimento EFCJ



Assuntos

Dentre às manifestações, o pedido mais recorrente foi em relação às Resoluções da STM, alcançando uma média de 39%.



Importante destacar que as Resoluções estão disponíveis no ¹site STM.

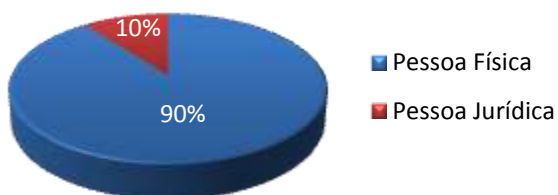
¹ www.stm.sp.gov.br

Solicitantes STM

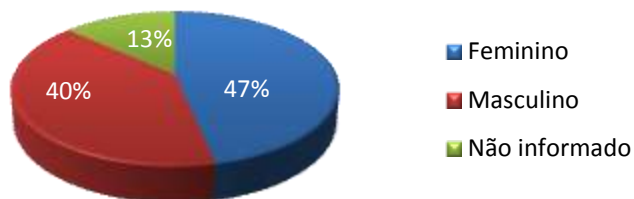
90% das demandas foram realizadas por pessoas físicas e 10% por pessoas jurídicas.

Das 45 manifestações, 47% foram realizadas por gênero feminino, 40% por gênero masculino e 13% entre pessoas jurídicas e as que não informaram.

Natureza Jurídica



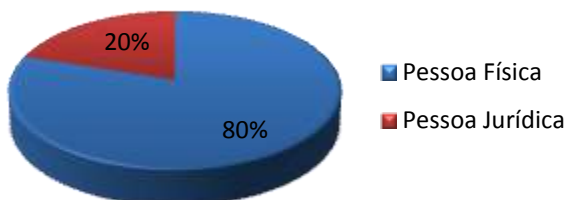
Gênero



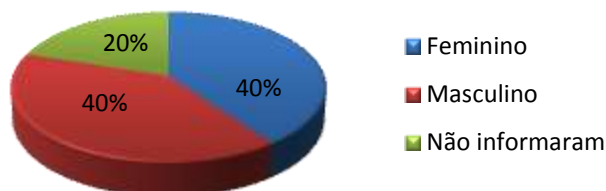
Solicitantes EFCJ

Dos cidadãos que solicitaram informações à EFCJ, 80% foram identificados como pessoas físicas e 20% jurídicas. Além disso, houve empate no percentual do gênero, ficando 40% para o feminino e masculino, e 20% àqueles que não informaram o gênero e às pessoas jurídicas.

Natureza Jurídica



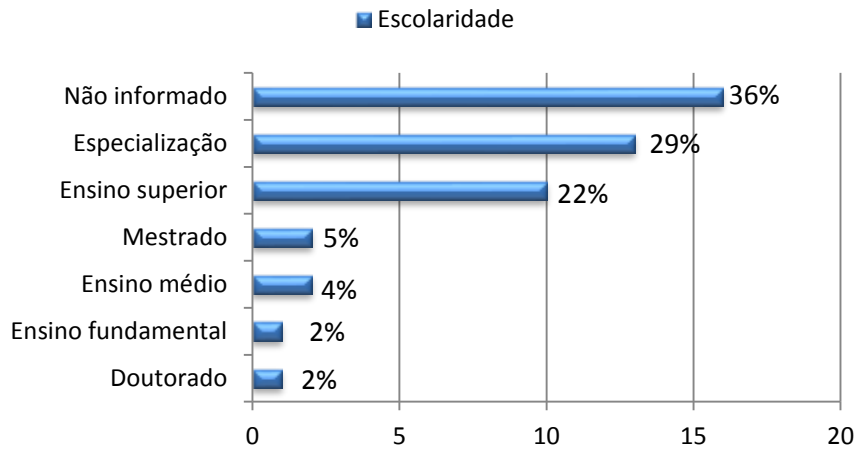
Gênero



Nível de Escolaridade STM

Da totalidade dos manifestantes, 36% não informaram o nível de escolaridade. 29% têm especialização e 22% possui ensino superior.

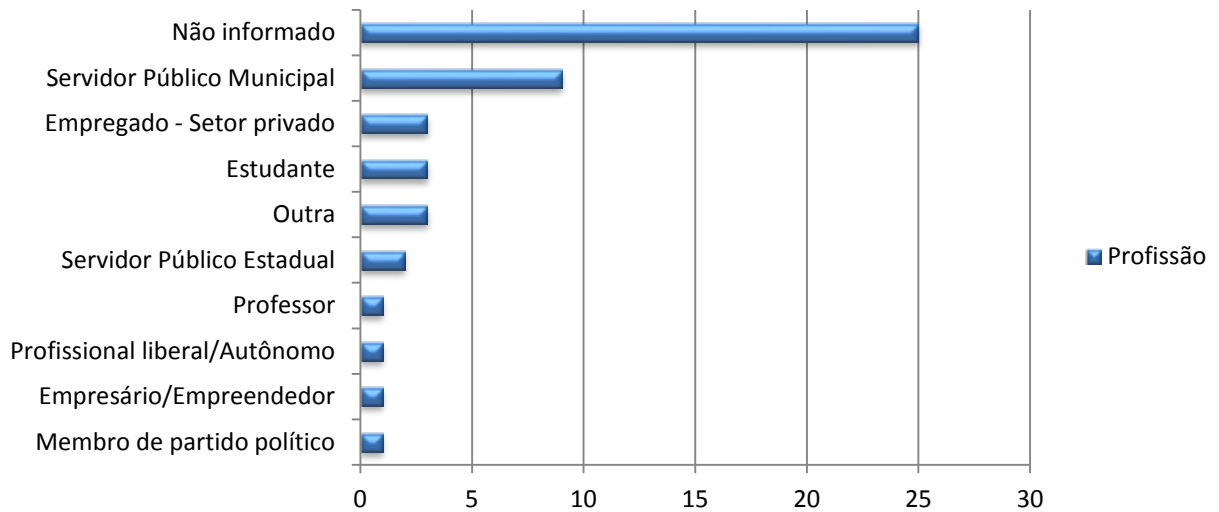
Escolaridade STM



Profissão STM

Observou-se que, na maioria dos casos, os solicitantes não informaram os dados ‘não obrigatórios’ para o cadastro. Outrossim, o ‘servidor público municipal’ é o mais solicitante dentre os cidadãos.

Profissão



Tempo de resposta STM

O tempo médio de resposta registrado pelo Sistema SIC.SP foi de 8,5 dias. Quando o cidadão solicitou informações através do telefone que estavam disponíveis no site da STM ou empresas vinculadas, a resposta foi imediata.

Considerando as respostas subsidiadas pelo SIC STM (e-mail), o tempo médio foi de 11 dias.

Tempo de resposta EFCJ

O tempo médio de resposta das manifestações da EFCJ foi de 15 dias.

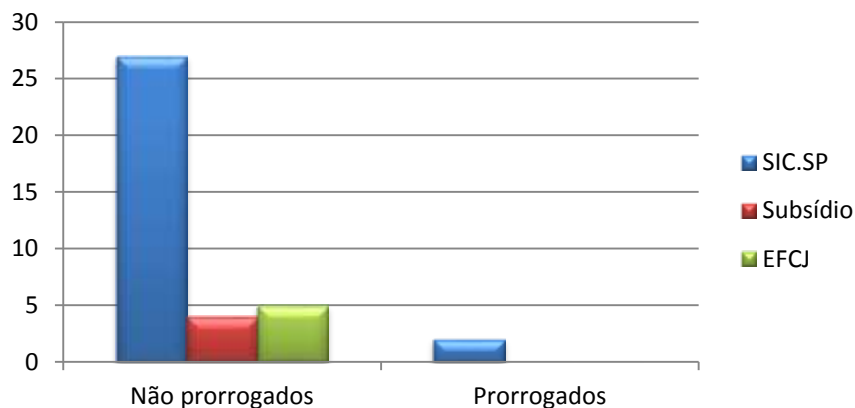
No mês de dezembro ocorreram erros no Sistema com as demandas da EFCJ, atrasando o envio das manifestações pela Central de Atendimento do Cidadão – CAC ao Sistema SIC da STM, portanto isso influenciou diretamente na média do tempo de resposta.

Prorrogação STM

Das manifestações cadastradas no Sistema SIC.SP, foram prorrogados 2 pedidos e 32 foram respondidos dentro do prazo estabelecido (20 dias corridos).

Em relação àquelas subsidiadas pela STM, nenhuma foi solicitada prorrogação.

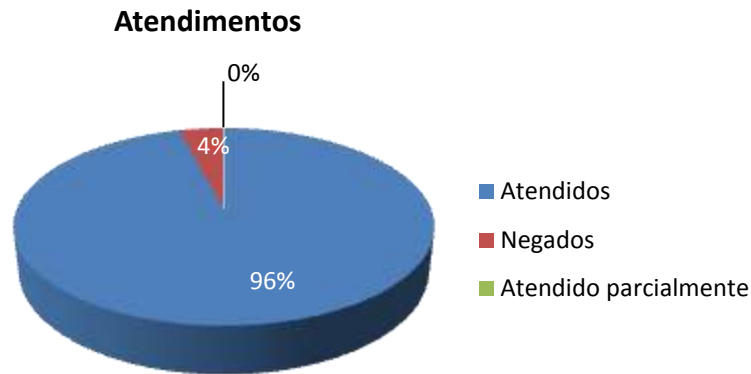
Observou-se que, o índice de prorrogação foi de:



Atendimentos

Das 50 solicitações cadastradas no SIC.SP, 47 foram atendidas e 2 foram negadas aos cidadãos. Os pedidos negados foram caracterizados, pois houve duplicidade. Nenhuma solicitação foi qualificada como “atendida parcialmente”.

Todos os atendimentos por telefone, e-mail e subsídios foram atendidos.



Natureza da solicitação

Todas as manifestações STM foram caracterizadas como públicas.

Não houve manifestações ²impertinentes nem sigilosas.

³Recurso

Não houve solicitação de recurso contra a STM.

Considerações

Em junho de 2012 a STM implantou o Balcão do SIC. No período inicial do SIC este Órgão recebeu 50 manifestações, do qual o Sistema SIC.SP foi o canal mais utilizado. A Estrada de Ferro Campos do Jordão recebeu 5 manifestações, correspondendo a 9% das demandas.

As pessoas físicas e do sexo feminino tiveram predominância nos pedidos. Apesar da maioria não informar o nível de estudo nem a ocupação, aqueles com especialização, ensino superior e os servidores públicos municipais se destacaram ao solicitarem alguma informação ao SIC.

O tempo médio de resposta do Sistema SIC.SP foi de 8,5. Cabe ressaltar que, a Lei determina o prazo de 20 dias corridos para o encaminhamento da resposta ao cidadão.

Do total de manifestações realizadas, 98% foram atendidas, 94% foram atendidas no prazo estabelecido, todas foram caracterizadas como públicas e não houve recursos, onde conclui-se que todas as informações encaminhadas aos cidadãos foram recebidas de forma satisfatória.

² Pedido inexistente ou incompreensível; manifestações de livre expressão, reclamação ou sugestão e ausência de competência.

³ No caso de indeferimento de acesso aos documentos, dados e informações ou às razões da negativa do acesso, bem como o não atendimento do pedido, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua ciência.



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Deste modo, considera-se que no período de agosto a dezembro/12, o SIC-STM cumpriu a sua missão conforme estabelece a Lei de Acesso à Informação, assegurando o direito de acesso à documentação e todas as informações solicitadas referentes à Secretaria dos Transportes Metropolitanos.

São Paulo, 27/12/2013

Liessa Rocha Aguiar