

## Indicadores de Desempenho

Período de 01/01/2014 a 31/12/2014

### 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 Integrado de Informações ao Cidadão (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:

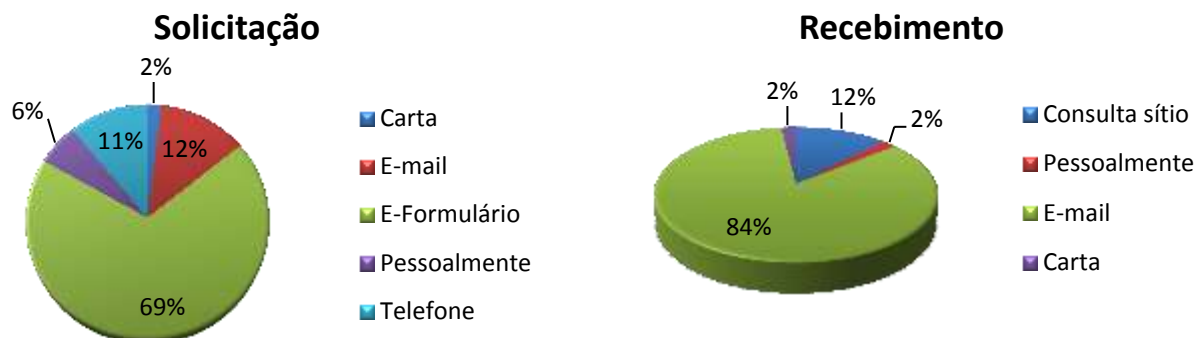
Foram realizadas 156 manifestações no período de 01/01/2013 a 31/12/2013, dos quais 108 pedidos pelo Sistema SIC.SP; 17 atendimentos por telefone; 16 subsídios de resposta da STM às empresas vinculadas; 9 pessoalmente; 3 encaminhados por e-mail e 3 por carta.



Cabe destacar que, mais da metade das manifestações (69%) foram realizadas através do Sistema SIC.SP.

Em 2013 não houve manifestações referentes à Estrada de Ferro Campos do Jordão - EFCJ.

**Canais de solicitação e de recebimento**

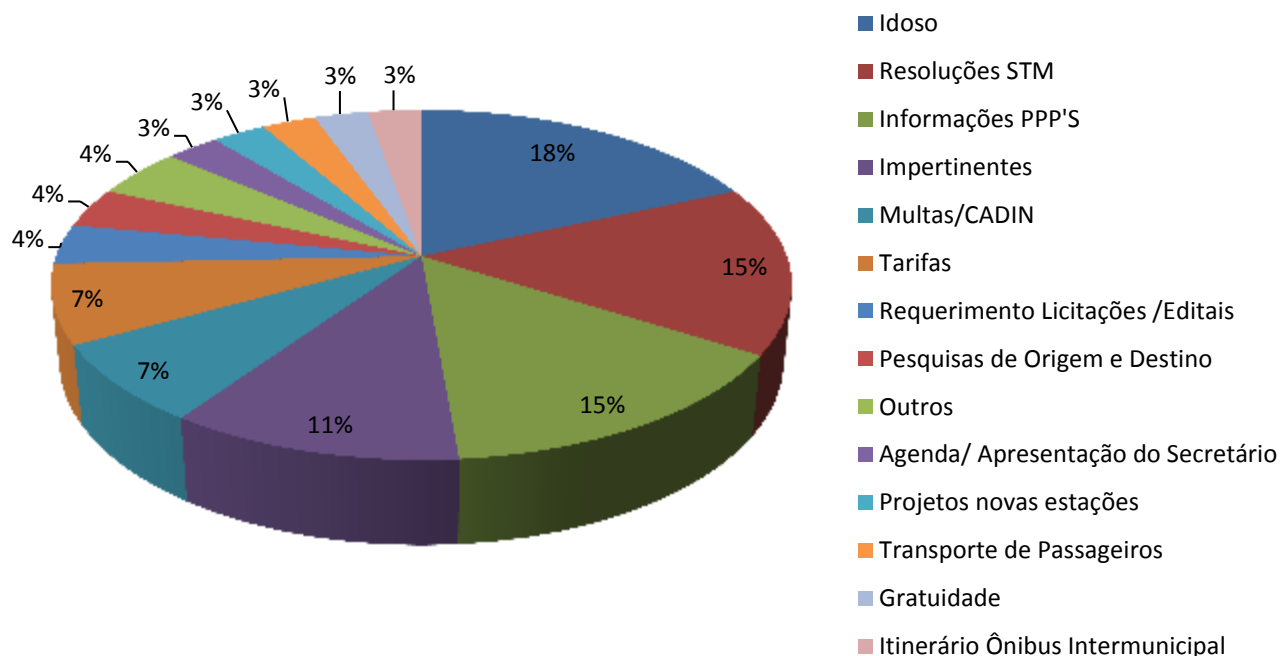


Considerando os diversos canais para solicitar informação, o formulário eletrônico foi o mais acessado pelos cidadãos, alcançando 69%.

Com 84%, o e-mail foi o canal favorito como forma de recebimento da resposta.

**Assuntos**

Em meio aos assuntos destacados, aqueles referentes à <sup>1</sup> pessoa idosa obtiveram predominância, 18%. Em consequente, o encaminhamento de Resoluções STM e Informações sobre as Parcerias Público Privadas – PPP's atingiram 15% (cada).



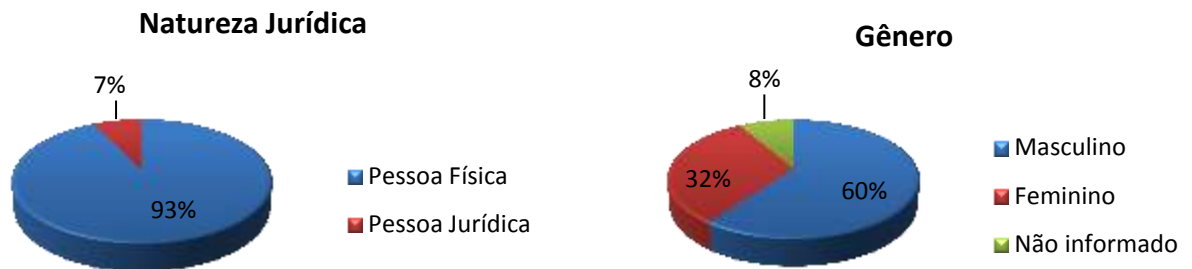
<sup>1</sup> Importante ressaltar que, a Lei Estadual nº 15.187/2013 que instituiu a gratuidade às pessoas com idade entre 60 e 64 anos de idade ainda depende de regulamentação (questionamento recorrente referente à pessoa idosa).

**Serviço de Informações ao Cidadão – SIC**

**Solicitantes**

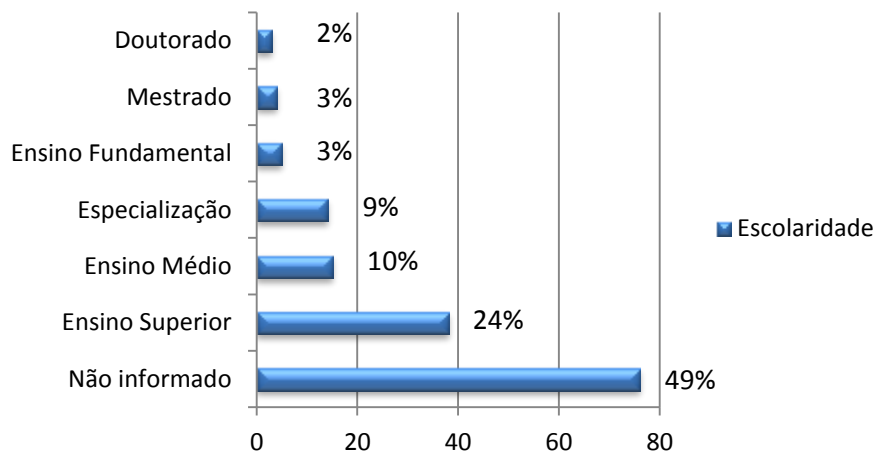
Observou-se que, houve predomínio de manifestações por pessoas físicas, 93%. E, 7% dos pedidos foram realizados por pessoas jurídicas.

Além disso, o percentual do gênero masculino foi de 60%, enquanto o feminino foi de 32%. Os cidadãos que não informaram o gênero e as pessoas jurídicas somaram 8%.



**Nível de Escolaridade**

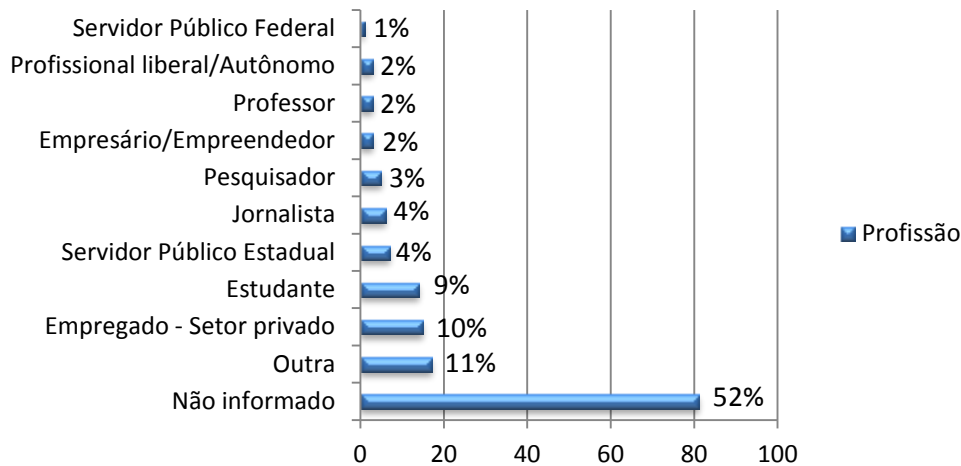
Do total de manifestações, 49% corresponderam àqueles que não informaram o grau de escolaridade. Em seguida estão os cidadãos com ensino superior, 24%.



**Profissão**

Notou-se que, mais da metade (52%) dos solicitantes não informaram a profissão, enquanto 11% afirmaram pertencer a outra ocupação.

### Profissão



### Tempo de resposta

O tempo médio de resposta calculado através do Sistema SIC.SP foi de 10,3 dias.

Ponderando as respostas subsidiadas pelo SIC STM (e-mail), o tempo médio foi de 3,7 dias.

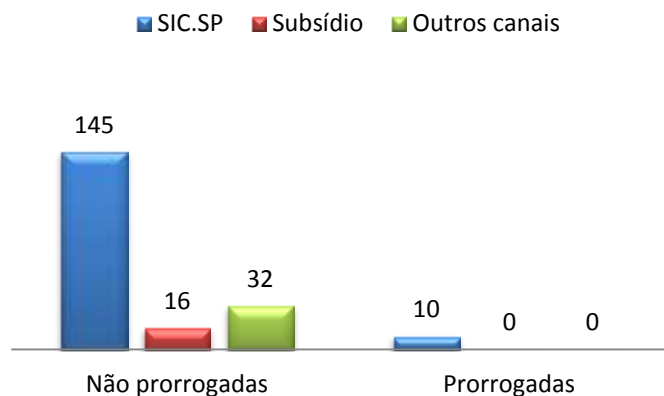
Os cidadãos que solicitaram informações que estavam disponíveis no site da STM ou empresas vinculadas, a resposta foi imediata.

### Prorrogação

Em relação às manifestações realizadas através do Sistema SIC.SP, 94% das manifestações foram atendidas no prazo inferior a 20 dias.

Outro fator importante é que, não houve nenhuma prorrogação às demandas subsidiadas pela STM, às atendidas pessoalmente, por carta ou por telefone.

Logo, observou-se que:



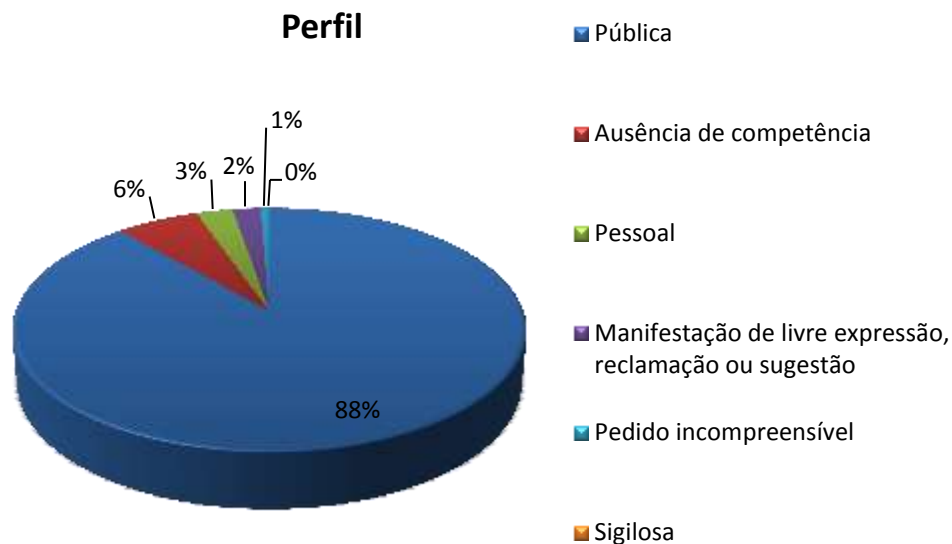
### Atendimentos

As manifestações cadastradas no Sistema SIC.SP, telefone, e-mail e os subsídios foram 100% atendidas.

Não houve negativa de informação, nem manifestação atendida parcialmente.

### Natureza da solicitação

Neste status, a solicitação foi caracterizada de acordo com o perfil do questionamento. Observou-se que, houve predominância de informações públicas, alcançando 88%.



Ressalta-se que, as manifestações impertinentes (por ausência de competência, manifestações de livre expressão, reclamação ou sugestão e pedidos incompreensíveis) alcançaram um percentual de 9%.

### Recurso

No mês de março deste ano, houve uma interposição de recurso de <sup>2</sup>1ª Instância, registrada através do Sistema SIC.SP.

Tratava de questionamentos referentes à Resolução STM nº 58/2011, que estabeleceu a idade máxima dos veículos para a prestação dos serviços metropolitanos de transporte coletivo de passageiros da modalidade regular, de característica comum e seletiva para as atuais permissões. A STM respondeu deferindo ao recurso.

<sup>2</sup> **1ª instância:** o interessado tem o direito de entrar com recurso, dirigido à autoridade hierarquicamente superior a que negou o acesso, nos termos do art. 19 do Decreto nº 58.052, de 16/05/2012.

### **Considerações**

No período de 01/01/2013 a 31/12/2013, foram realizadas 156 manifestações através de diversos canais, sendo o Sistema SIC.SP o canal mais acessado para realização das manifestações (69%) da STM.

Neste ano, o assunto com maior recorrência foi sobre a pessoa idosa, atingindo 18%. Foi evidente a participação desse público, após o Governador Geraldo Alckmin sancionar a Lei Estadual nº 15.187/2013 que instituiu a gratuidade às pessoas com idade entre 60 e 64 anos (ainda depende de regulamentação).

As pessoas físicas (93%) e do gênero masculino (60%) tiveram predominância nas solicitações.

A metade dos cidadãos não informou o grau de escolaridade nem a profissão. Ademais, 29% disseram ter nível superior e 10% são empregados do setor privado. Com isso, nota-se que as informações opcionais são raramente preenchidas, dificultando o levantamento desses dados.

O tempo médio de resposta foi de 7 dias (quando somadas as manifestações pelo Sistema SIC.SP e as subsidiadas pela STM). Cabe destacar que, a Lei determina o prazo de 20 dias corridos para o encaminhamento da resposta ao cidadão.

Quanto à prorrogação, 94% dos pedidos do Sistema SIC.SP foram atendidos dentro do prazo estabelecido por Lei e 100% através dos outros canais. Não houve negativa de informação, nem manifestação atendida parcialmente. Tudo isso demonstra ética e seriedade com o cidadão.

Do total de manifestações, 88% foram caracterizadas como públicas, 9% impertinentes, e não houve sigilosidade de informação. Houve uma manifestação com interposição de recurso de 1ª Instância.

A Estrada de Ferro Campos do Jordão não recebeu manifestações em 2013.

Tendo em vista que, em julho/2013, o site da STM foi atualizado e as principais informações deste Órgão divulgadas e distribuídas de forma objetiva e transparente, observou-se que, houve uma <sup>3</sup>redução considerável nos requerimentos de informações pelo Sistema SIC.SP. Isso se deu, pois com orientação do atendente SIC, os cidadãos localizavam os dados que desejavam através do site sem necessidade de encaminhar solicitação pelo Sistema.

O principal objetivo da Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos é promover a Transparência Ativa, ampliando a divulgação espontânea de documentos, dados e informações de interesse coletivo para fortalecer a cultura de transparência na administração pública.

São Paulo, 06/01/2014  
Liessa Rocha Aguiar

---

<sup>3</sup> A cada 3 (três) ligações recebidas por mês, ao menos duas eram solucionadas através de orientação por telefone, com informações do website STM.