



**SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
COORDENADORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

INDICADORES DE DESEMPENHO

Período de 01/01/2018 a 31/12/2018

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 01/01/2018 a 31/12/2018, 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	267
EFCJ	005

Tipo de Pessoa

	STM	EFCJ
Física	227	002
Jurídica	040	003

Solicitantes

	STM	EFCJ
Feminino	035	001
Masculino	095	001
Não se identificaram	137	003



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
COORDENADORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Nível de Escolaridade

	STM	EFCJ
Ensino Fundamental	002	-
Ensino Médio	011	-
Ensino Técnico	-	-
Ensino Superior	062	001
Especialização	030	-
Pós-graduado	-	-
Mestrado	015	-
Doutorado	-	-
Não informado	147	00

Profissão

	STM	EFCJ
Pesquisador	008	001
Empregado setor privado	013	-
Empresário	001	-
Estudante	023	-
Jornalista	012	-
Membro de ONG´	001	-
Membro de partido político	001	-
Outra	023	-
Profissional liberal	021	-
Servidor público estadual	006	-
Servidor público municipal	008	-
Não informado	150	004

Forma de Solicitação

	STM	EFCJ
Carta	001	-
E-mail	003	-
Formulário eletrônico	261	005
Pessoalmente	001	-
Telefone	-	-
Dispositivo móvel	001	-

Forma de Recebimento da Resposta

	STM	EFCJ
Buscar pessoalmente	007	-
Correspondência eletrônica – E-mail	257	003
Por carta	-	001
Consulta pelo Sistema	003	001



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
COORDENADORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Tempo médio de resposta

STM	13,78 dias
EFCJ	7,2 dias

Pedido de Prorrogação

STM	092
EFCJ	001

Pedido de Recurso

	STM	EFCJ
1ª Instância	010	-
2ª Instância	002	-
3ª Instância	003	-

Atendimento

	STM	EFCJ
Atendida	257	003
Negada	007	002
Atendida parcialmente	003	-

Assunto

	STM	EFCJ
Aquisição de trem	058	
Linha 6 – Laranja	032	
Linha 4-Amarela	028	
Competência Municipal	011	
Linhas EMTU	011	
Reclamação SMS (linhas metroferroviárias)	009	
Desapropriação (geral)	009	
Linhas 5 e 17	009	
Expansão e obras	007	
Linha 18	007	
Pesquisa OD – Região Metropolitana	007	
Legislação e estudos mobilidade (inclui PITU)	006	



**SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
COORDENADORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Fluxo de passageiros (linhas metroferroviárias)	006	
Gratuidade	006	
Multa	006	
Intervalo de Trem (linhas metroferroviárias)	005	
Abuso Sexual	004	
Ocorrência notáveis (linhas metroferroviárias)	004	
Impertinente-incompreensível	-	003
Recursos Humanos	003	001
Linha sob concessão Metroviária (diversos)	003	
Concorrência Pq. Capivari	003	
Subsídio (linhas metroferroviárias)	003	
Quilometragem (linhas metroferroviárias)	002	
Wi-fi (linhas metroferroviárias)	002	
Bicicletário (linhas metroferroviárias)	002	
Outros	028 (*)	

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

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 pelo SIC.STM e EFCJ
Secretaria dos Transportes Metropolitanos- STM