



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

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

INDICADORES DE DESEMPENHO

Período de 01/01/2019 a 31/12/2019

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 01/01/2019 a 31/12/2019, 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	219
EFCJ	003

Tipo de Pessoa

	STM	EFCJ
Física	192	003
Jurídica	027	-

Solicitantes

	STM	EFCJ
Feminino	031	003
Masculino	091	-
Não se identificaram	097	-



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

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Nível de Escolaridade

	STM	EFCJ
Ensino Fundamental	-	-
Ensino Médio	029	-
Ensino Técnico	008	-
Ensino Superior	050	001
Especialização	022	002
Pós-graduado	-	-
Mestrado	-	-
Doutorado	001	-
Não informado	109	-

Profissão

	STM	EFCJ
Estudante	025	-
Empregado setor privado	022	001
Servidor público estadual	012	-
Outra	017	-
Empresário	008	002
Jornalista	008	-
Profissional liberal	008	-
Pesquisador	007	-
Servidor público municipal	002	-
Professor	002	-
Não informado	108	-

Forma de Solicitação

	STM	EFCJ
Carta	001	-
E-mail	004	-
Formulário eletrônico	213	003
Pessoalmente	-	-
Telefone	-	-
Dispositivo móvel	001	-

Forma de Recebimento da Resposta

	STM	EFCJ
Buscar pessoalmente	001	-
Correspondência eletrônica – E-mail	209	002
Por carta	002	-
Consulta pelo Sistema	007	001



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

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Tempo médio de resposta

STM	11,52 dias
EFCJ	12,6 dias

Pedido de Prorrogação

STM	053
EFCJ	001

Pedido de Recurso

	STM	EFCJ
1ª Instância	013	-
2ª Instância	003	-
3ª Instância	001	-

Atendimento

	STM	EFCJ
Atendida	215	003
Negada	003	-
Atendida parcialmente	001	-

Assunto

	STM	EFCJ
Linha 6 – Laranja	026	
Linhas EMTU	023	
Desapropriação (geral)	019	
Fluxo de passageiros (linhas metroferroviárias)	015	
Ocorrência notáveis (linhas metroferroviárias)	013	
Competência Municipal	009	
Legislação e estudos mobilidade (inclui PITU)	009	
Linha 4-Amarela	007	
Multa	007	
Gratuidade	006	
Linha 15 – Prata	006	
Linhas 5 e 17	006	
Linha 18	005	



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

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Aquisição de trem	004	
Subsídio (linhas metroferroviárias)	004	
Tarifa	004	
Pesquisa OD – Região Metropolitana	003	
Concorrência Pq Capivari	003	
Linha sob concessão Metroviária (diversos)	003	
Trem intercidades	003	
Abuso Sexual	002	
Comércio Irregular	002	
Reclamação SMS (linhas metroferroviárias)	002	
Outros	041 (*)	003 (*)

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