



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

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

INDICADORES DE DESEMPENHO

Período de 01/01/2020 a 31/12/2020

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 01/01/2020 a 31/12/2020, 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 187

EFCJ 5

Tipo de Pessoa

	STM	EFCJ
Física	132	03
Jurídica	055	02

Solicitantes

	STM	EFCJ
Feminino	028	
Masculino	061	
Não se identificaram	098	05



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

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Nível de Escolaridade

	STM	EFCJ
Ensino Superior	031	
Especialização	019	
Ensino Médio	013	
Mestrado	013	
Doutorado	003	
Não informado	108	005

Profissão

	STM	EFCJ
Outra	017	
Estudante	014	
Pesquisador	012	
Profissional liberal/autônomo	012	
Empregado setor privado	007	
Empresário/empreendedor	005	
Servidor público estadual	004	
Jornalista	003	
Professor	002	
Servidor público municipal	002	
Não informado	109	005

COVID-19

	STM	EFCJ
	004	001

Forma de Solicitação

	STM	EFCJ
Carta	001	
E-mail	001	
Formulário eletrônico	184	005
Pessoalmente	001	
Telefone		
Dispositivo móvel		



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
COORDENADORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Forma de Recebimento da Resposta

	STM	EFCJ
Buscar pessoalmente	001	
Correspondência eletrônica – E-mail	181	005
Por carta	001	
Consulta pelo Sistema	004	

Tempo médio de resposta

STM	11,43 dias
EFCJ	15,2 dias

Pedido de Prorrogação

STM	051
EFCJ	002

Pedido de Recurso

	STM	EFCJ
1ª Instância	008	001
2ª Instância	001	

Atendimento

	STM	EFCJ
Atendida	185	005
Negada	002	-

Assunto

	STM	EFCJ
Linha 6 – Laranja	063	
Linhas 5 e 17	013	
Linha sob concessão Metroviária (diversos)	009	
Legislação e estudos mobilidade (inclui PITU)	008	001
Linha 4-Amarela	008	
Linha 18	008	
Linhas EMTU	007	
Fluxo de passageiros (linhas metroferroviárias)	007	
Competência Municipal	007	



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

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Recursos Humanos	006	002
Gratuidade	005	
Abuso Sexual	003	
Pesquisa OD – Região Metropolitana	003	
Subsídio e reembolso (linhas metroferroviárias)	003	
Trem intercidades	003	
Aquisição de trem	002	
Tarifa	002	
Obras	001	001
Outros	029(*)	001

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