



INDICADORES DE DESEMPENHO
Período de 01/01/2022 a 31/10/2022

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 01/01/2022 a 31/10/2022, 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	EFCJ
	154	04
Tipo de Pessoa	STM	EFCJ
Física	113	04
Jurídica	41	
Solicitante	STM	EFCJ
Feminino	52	
Masculino	51	04
Não se identificaram	51	



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Formação Educacional	STM	EFCJ
Ensino Superior	64	
Não informado	51	04
Especialização	22	
Ensino Médio	09	
Doutorado	03	
Mestrado	03	
Ensino Fundamental	02	

Profissão	STM	EFCJ
Não informado	61	
Setor Privado	35	01
Empresário / empreendedor	17	
Estudante	16	02
Outra	12	01
Profissional liberal/autônomo	06	
Servidor público Federal / Estadual / Municipal	05	
Jornalista	04	
Pesquisador	03	
Professor	02	
Membro de ONG	02	

Forma de Solicitação	STM	EFCJ
Dispositivo móvel	151	
Formulário eletrônico	02	04
Carta	01	

Forma de Recebimento da Resposta	STM	EFCJ
Consulta Sistema	008	
Corresp. eletrônica	146	04



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Tempo médio de resposta

STM	EFCJ
14,36 dias	23,75 dias

Pedido de Prorrogação

STM	EFCJ
63	03

Natureza da Solicitação

	STM	EFCJ
Impertinente - Ausência de competência	03	
Pública	150	04
Sigilosa	01*	

(*) trata-se de procedimentos sancionatórios da ViaMobilidade

Recurso

	STM	EFCJ
1ª Instância	05	

Assunto

	STM	EFCJ
Linha 6	34	
Linha 18 – BRT	18	
Linhas 4 e 5	09	
Linhas 4	08	
Linhas 5	07	
QRCODE / Cartão TOP / ABASP	05	
PITU / Mapa Região Metropolitana	05	
Linhas 8 e 9	04	
Compra de trens (acesso processo)	04	
Pesquisa OD – Região Metropolitana	04	
EFCJ	02	



Outros

54

Obras EFCJ

03

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

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