

Indicadores de Desempenho

Período de 01/01/2015 a 31/12/2015

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).

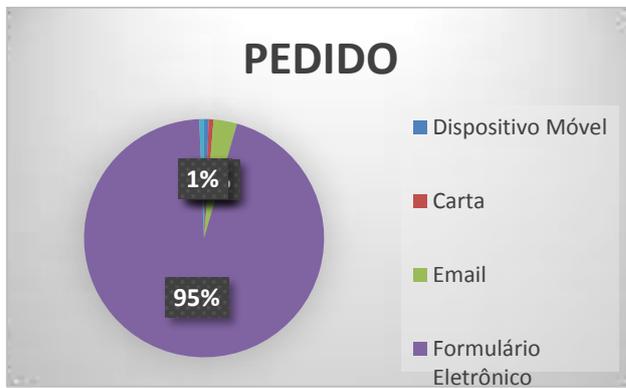
Foi utilizado um método de avaliação baseado em **indicadores de desempenho**, divididos em: quantidade de manifestações, canais de solicitação e de recebimento, assuntos, solicitantes, tempo de resposta, prorrogação, atendimentos, natureza da solicitação e recurso.

Quantidade de manifestações:

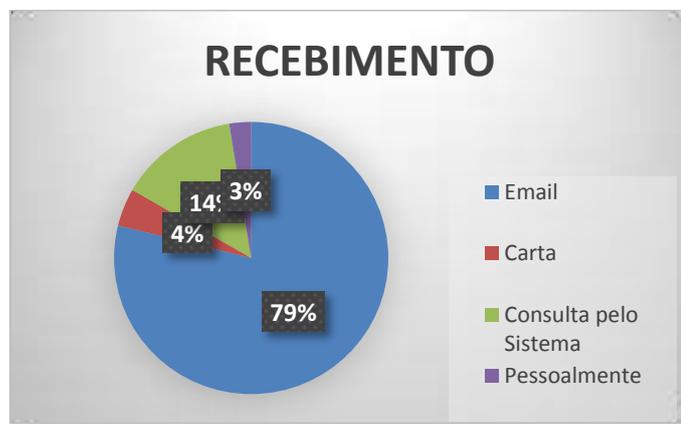
Foram realizadas **158** manifestações no período de 01/01/2015 a 31/12/2015, sendo **02** manifestações pertencentes a Estrada de Ferro Campos do Jordão-EFCJ e **156** destinados a Secretaria dos Transportes Metropolitanos.



Canais de solicitação e de recebimento



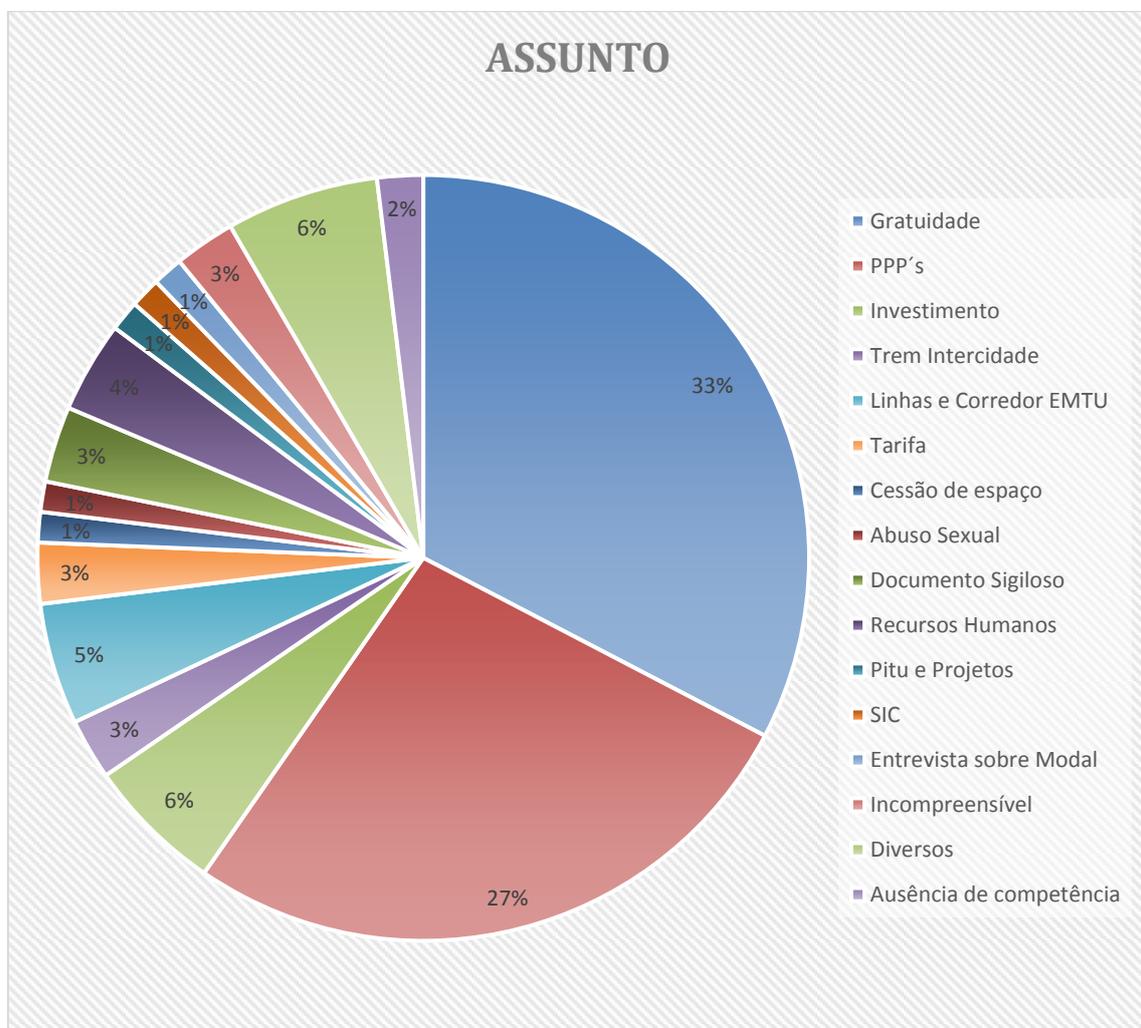
150 pedidos foram solicitados pelo formulário eletrônico; 5 foram encaminhados por e-mail; 1 pessoalmente; e 1 por carta. Considerando os diversos canais para solicitar informação, o formulário eletrônico foi o mais acessado pelos cidadãos, alcançando 95%.



Com 79%, o e-mail foi o canal favorito como forma de recebimento da resposta, isto é, 123 cidadãos optaram por esse canal; 22 por consulta ao sistema; 7 por carta; e 4 optaram buscar pessoalmente

Assuntos

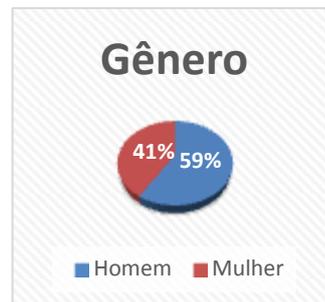
Em meio aos assuntos destacados, aqueles referentes à gratuidade obtiveram predominância, 33%, seguido por informações sobre PPP's (concessionárias, linhas, pagamentos, licitação, contratos etc). Nos assuntos diversos, com apenas uma solicitação (itinerário, transporte de animais, extensão de malha ferroviária, certificado de normas, plantas, dados georreferenciados, aplicativos para ônibus, compras, e informação sobre CADIN)



Solicitantes

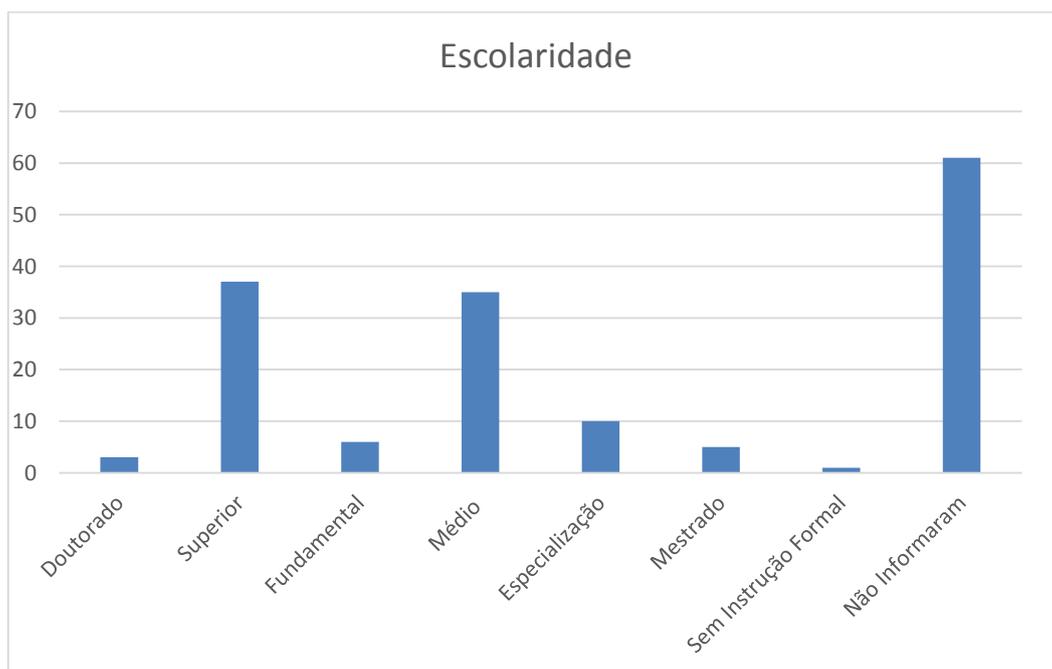
Observou-se que, houve predomínio de manifestações por pessoas físicas, 91%. E, 9% dos pedidos foram realizados por pessoas jurídicas.

Além disso, o percentual do gênero masculino foi de 59%, enquanto o feminino foi de 41%.



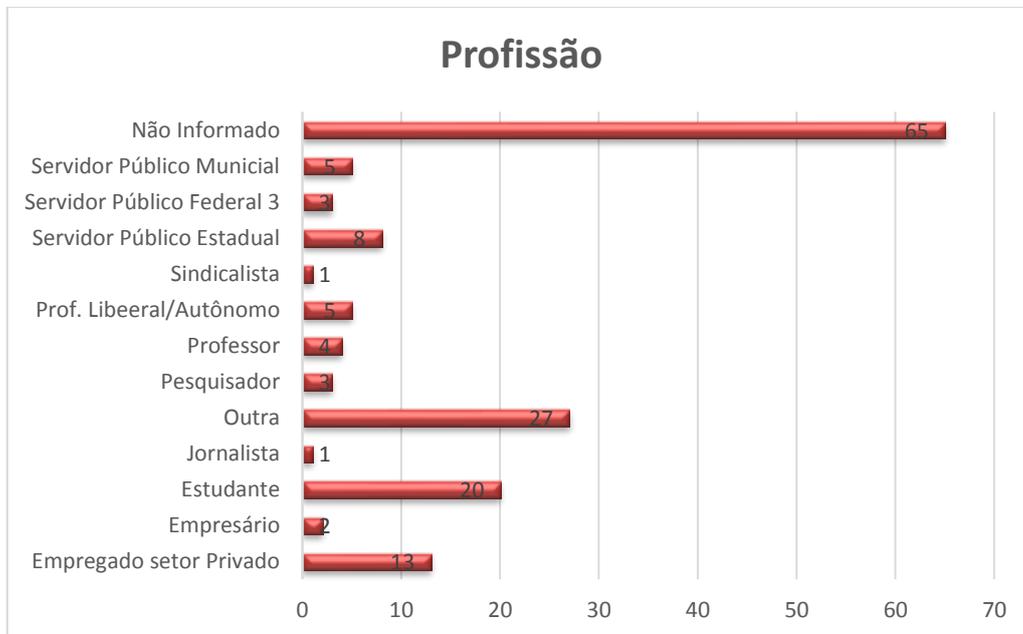
Nível de Escolaridade

Do total de manifestações, 61 pessoas corresponderam àqueles que não informaram o grau de escolaridade. Em seguida estão os cidadãos com ensino superior, 37.



Profissão

Notou-se que, 65 dos solicitantes não informaram a profissão.



Tempo de resposta

O tempo médio de resposta calculado através do Sistema SIC.SP foi de 9,85 dias.

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

Prorrogação

Em relação às 158 manifestações realizadas através do Sistema SIC.SP, 132 foram atendidas no prazo inferior a 20 dias.

Atendimentos

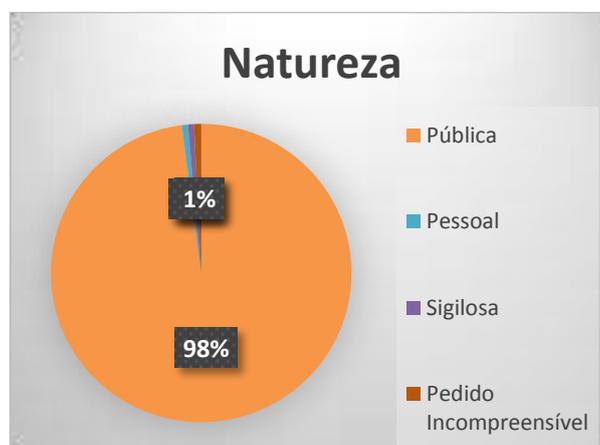
Das manifestações cadastradas no Sistema SIC.SP, 97% foram atendidas.



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 98%.

Ressalta-se que, as manifestações impertinentes (por ausência de competência, manifestações de livre expressão, reclamação ou sugestão e pedidos incompreensíveis) alcançaram um percentual de 1%.



Recurso

No ano de 2015, houve 9 interposição de recurso de 1ª Instância, registrada através do Sistema SIC.SP, sendo 8 deferidas. A manifestação indeferida em 1ª instância levou ao cidadão interperlar a STM em 2ª instância, sendo ratificado o indeferido pela Ouvidoria Geral do Estado.

Considerações

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.