

INDICADORES DE DESEMPENHO

Período de 01/01/2017 a 31/12/2017

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) e do controle de demanda mensal dos atendentes do SIC.STM.

Foi utilizado um método de avaliação baseado em **indicadores de desempenho**, divididos em: quantitativo (quantidade de manifestação), canais de solicitação e de recebimento, assuntos, perfil dos solicitantes, tempo de resposta, prorrogação, atendimentos (classificação da resposta), natureza da solicitação e recurso.

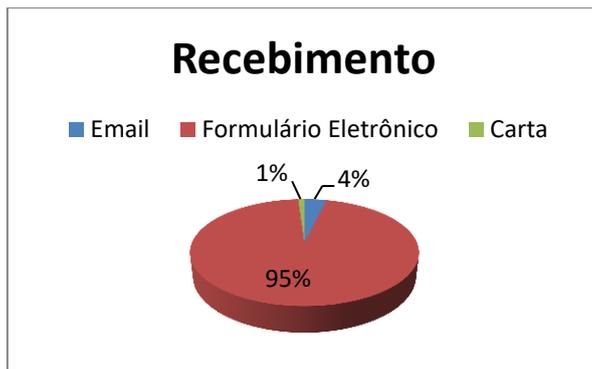
Quantitativo

Foram realizadas 188 manifestações no período de 01/01/2017 a 31/12/2017, dos quais 184 pedidos através do Sistema SIC.SP da Secretaria dos Transportes Metropolitanos - STM e 04 da Estrada de Ferro Campos do Jordão-EFCJ. Cabe destacar que 100% das manifestações foram realizadas através do Sistema SIC.SP.



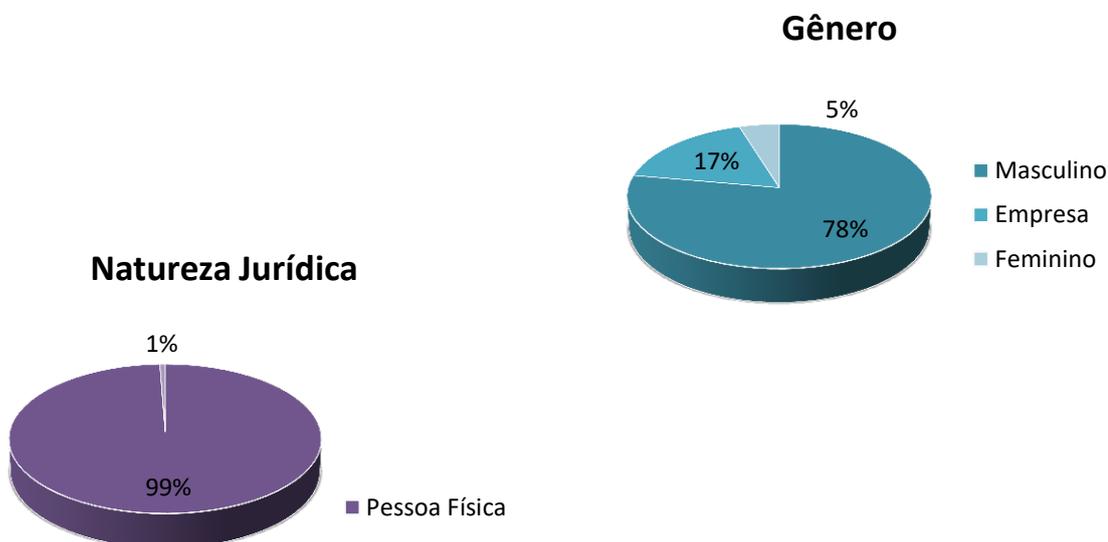
Canais de recebimento

Considerando os diversos canais de manifestação, com 95%, o formulário eletrônico foi o canal favorito como forma de recebimento da resposta.



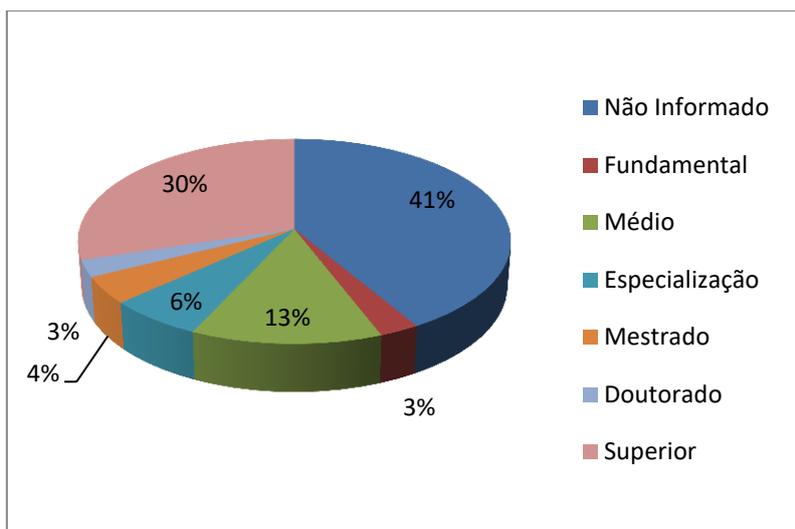
Solicitantes

99% dos solicitantes foram pessoas físicas, sendo 78% do gênero masculino.



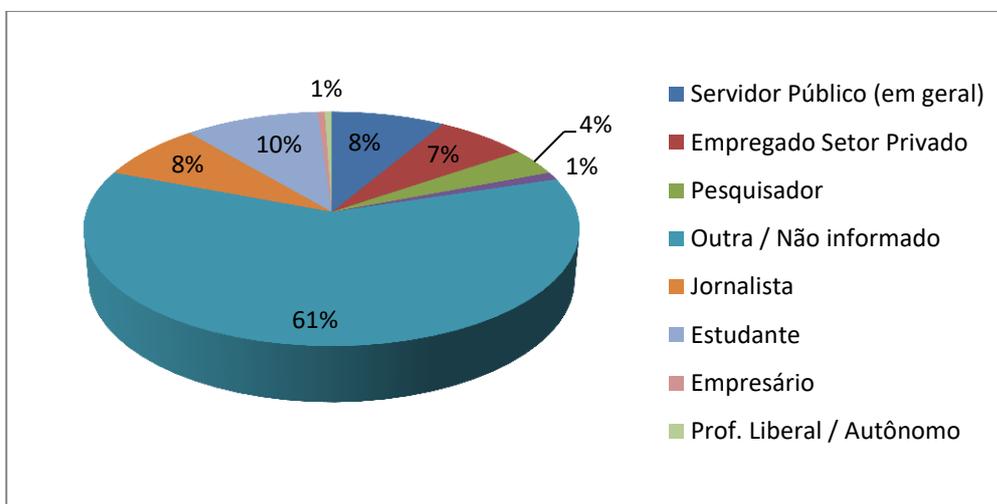
Nível de Escolaridade

Do total de manifestações, 41% corresponderam àqueles que não informaram o grau de escolaridade. Veja abaixo todos os índices:



Profissão

O percentual dos solicitantes que disseram ter outra profissão (sem mencionar qual) e/ou que não informaram a profissão atingiu 61%. Analise o gráfico abaixo com os demais ofícios dos solicitantes:



Assuntos

Do total de manifestação, o assunto com maior recorrência foi sobre a Linha 4 Amarela do Metrô, com 32 pedidos de informação. Também, foram relevantes os pedidos de informação sobre gratuidade no transporte público. Abaixo, total de pedidos por assunto:

Diversos (um pedido de informação por assunto) = 38

Linha 4 = 32

Concessão de gratuidades (desempregado, estudante, sênior, pessoa com deficiência) = 27

Concessão de Serv. Públicos Transp. Coletivo e Ordem de Serviço Metropolitano = 13

Linha 6 = 12

Linhas 8, 9, 12, 15 e 18 = 8

Linhas 5 e 17 = 8

Crimes e irregularidades (abuso sexual, comércio irregular, fraudes, etc) = 8

Pitu 2025 (Plano Integrado de Transportes Urbanos) e Expansão = 7

PPP e cronograma de obras = 6

Aquisição de trem = 6

Informações RH (STM e EFCJ) = 6

Tarifa = 5

Falhas notáveis = 4

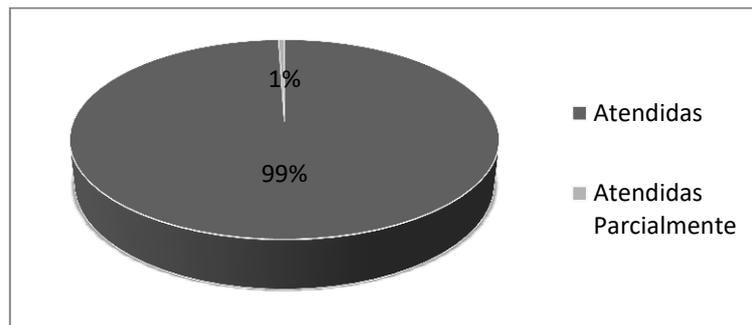
Bilhete Único = 3

Sustentabilidade = 3

Fluxo de passageiro = 2

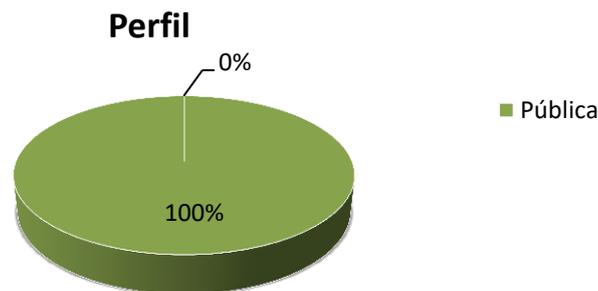
Atendimentos

Das manifestações cadastradas através do Sistema SIC.SP, 187 pedidos foram atendidos. Somente 1 manifestação foi atendida parcialmente.



Natureza da solicitação

Neste status, a solicitação foi caracterizada de acordo com o perfil do questionamento. Após análise, observou-se que 100% dos pedidos de informações foram denominados públicos.



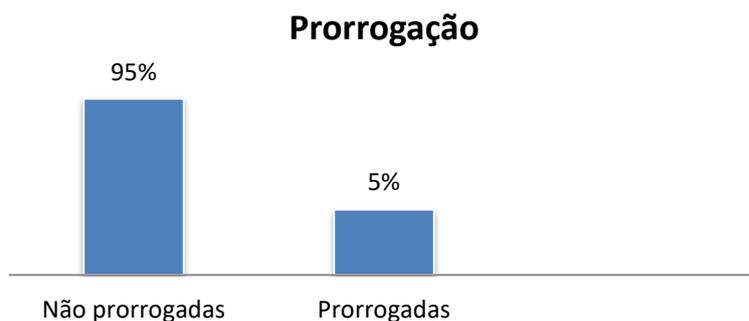
Tempo de resposta

O tempo médio de resposta calculado através do Sistema SIC.SP (STM e EFCJ) foi de 12,21 dias.

As informações e que estavam disponíveis no site da STM ou da EFCJ, ou das empresas vinculadas, as respostas foram imediatas.

Prorrogação

Do total das manifestações realizadas através do Sistema SIC.SP, 51 tiveram seus pedidos prorrogados.



Recurso

Durante o ano de 2017, 9 (nove) cidadãos entraram com pedido de Recurso em 1ª Instância, sendo 6 (seis) deferidos e 3 (três) indeferidos. Também, houve 1 (um) pedido de recurso em 2ª Instância (deferido), e 1 (um) pedido em 3ª instância (indeferido.).

Considerações Finais

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
Diretora Técnica
Coordenadoria de Relações Institucionais