

SECRETARIA DE
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE



RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

SISTEMA E-OUV

ANO
2019

SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE - STC

Rua 44 (Mexiana), Quadra 18, Número 35 – Calhau

CEP: 65071-732 São Luís/MA

www.stc.ma.gov.br

Flávio Dino de Castro e Costa
Governador do Estado do Maranhão

Lílian Régia Gonçalves Guimarães
Secretária de Estado de Transparência e Controle

Rodrigo Machado Paixão
Ouvidor-Geral do Estado

Paulo Sérgio Monteiro Bello
Auditor-Geral do Estado

Mauro Costa da Rocha
Corregedor-Geral do Estado

Steferson Lima Costa Ferreira
Secretário Adjunto de Transparência

Maria de Lourdes Bastos Ribeiro
Secretária Adjunta de Administração e Finanças

SUMÁRIO

— DADOS DO SISTEMA E-OUV	4
--------------------------------	---








DADOS DO SISTEMA E-OUV

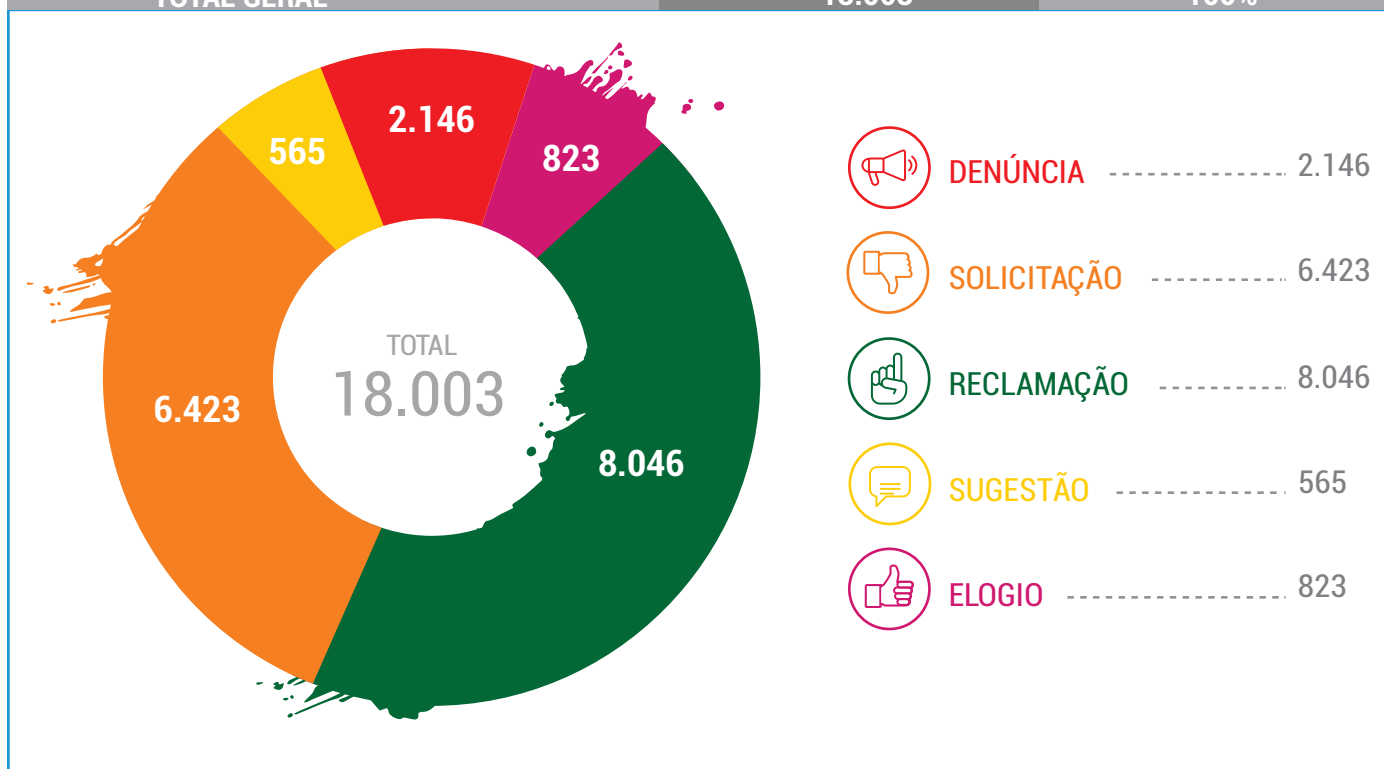
A seguir, são apresentados dados relativos ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. A consulta e extração dos dados da base do sistema e-OUV ocorreu em 07/01/2020.

Manifestações por tipo

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam 18.003 manifestações de ouvidoria no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria por tipo:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
 DENÚNCIA	2.146	11,92%
 RECLAMAÇÃO	8.046	44,69%
 SOLICITAÇÃO	6.423	35,68%
 SUGESTÃO	565	3,14%
 ELOGIO	823	4,57%
TOTAL GERAL	18.003	100%



Manifestações por órgão

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por órgão:

Órgão	Quantidade	Percentual
1 SEDUC - Secretaria de Estado de Educação	4617	25,65%
2 DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	3736	20,75%
3 CAEMA - Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão	2460	13,66%
4 SEGEP - Secretaria de Estado da Gestão, Patrimônio e Assistência dos Servidores	1588	8,82%
5 EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	655	3,64%
6 IPREV - Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Maranhão	547	3,04%
7 PROCON - Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão	444	2,47%
8 SETRES - Secretaria de Estado do Trabalho e da Economia Solidária	382	2,12%
9 SEAP - Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	349	1,94%
10 MOB - Agência Estadual de Mobilidade Urbana	320	1,78%
11 NASSP - Núcleo de Assistência dos Servidores Públicos do Estado do Maranhão	312	1,73%
12 SSP - Secretaria de Estado da Segurança Pública	258	1,43%
13 SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais	238	1,32%
14 SEMU - Secretaria de Estado da Mulher	230	1,28%
15 SES - Secretaria de Estado da Saúde	206	1,14%
16 STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle	172	0,96%
17 SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda	169	0,94%
18 UEMA - Universidade Estadual do Maranhão	169	0,94%
19 EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária	168	0,93%
20 UEMASUL - Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão	146	0,81%
21 AGED - Agência Estadual De Defesa Agropecuária do Maranhão	146	0,81%
22 MA - Governo do Estado do Maranhão	77	0,43%
23 SEDES - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social	60	0,33%
24 SINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura	53	0,29%
25 PGE - Procuradoria-Geral do Estado	49	0,27%
26 IEMA - Instituto Estadual de Educação Ciência e Tecnologia do Maranhão	42	0,23%
27 INMEQ - Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial do Maranhão	36	0,20%
28 SEGOV - Secretaria de Estado de Governo	35	0,19%
29 SEEJUV - Secretaria de Estado Extraordinária da Juventude	31	0,17%
30 JUCEMA - Junta Comercial do Estado do Maranhão	29	0,16%
31 CC - Casa Civil	29	0,16%
32 SEPLAN - Secretaria de Estado do Planejamento e Orçamento	28	0,16%
33 CINTRA - Fundação Nice Lobão	26	0,14%
34 SECMA - Secretaria de Estado da Cultura do Maranhão	22	0,12%
35 SECID - Secretaria de Estado das Cidades e Desenvolvimento Urbano	20	0,11%
36 SEDIHPOP - Secretaria de Estado de Direitos Humanos e Participação Popular	20	0,11%
37 SEDEL - Secretaria de Estado do Esporte e Lazer	17	0,09%
38 SECTI - Secretaria de Estado da Ciência Tecnologia e Inovação	17	0,09%
39 FUNAC - Fundação da Criança e do Adolescente	16	0,09%
40 SAGRIMA - Secretaria de Estado da Agricultura Pecuária e Pesca	13	0,07%
41 SECAP - Secretaria de Estado de Comunicação Social e Assuntos Políticos	13	0,07%
42 SEINC - Secretaria de Estado de Indústria Comércio e Energia	11	0,06%

43	FAPEMA - Fundação de Amparo à Pesquisa e ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Maranhão	10	0,06%
44	SETUR - Secretaria de Estado de Turismo do Maranhão	9	0,05%
45	IMESC - Instituto Maranhense de Estudos Socioeconômico e Cartográfico	7	0,04%
46	MAPA - Maranhão Parcerias	6	0,03%
47	SEIR - Secretaria Extraordinária da Igualdade Racial	5	0,03%
48	AGERP - Agência Estadual de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural do Maranhão	4	0,02%
49	ITERMA - Instituto de Colonização e Terras do Maranhão	3	0,02%
50	SECTUR - Secretaria de Estado da Cultura e Turismo	2	0,01%
51	GASMAR - Companhia Maranhense de Gás	1	0,01%
TOTAL GERAL		18.003	100,00%

Manifestações por situação

Segue visão das manifestações de ouvidoria por situação:

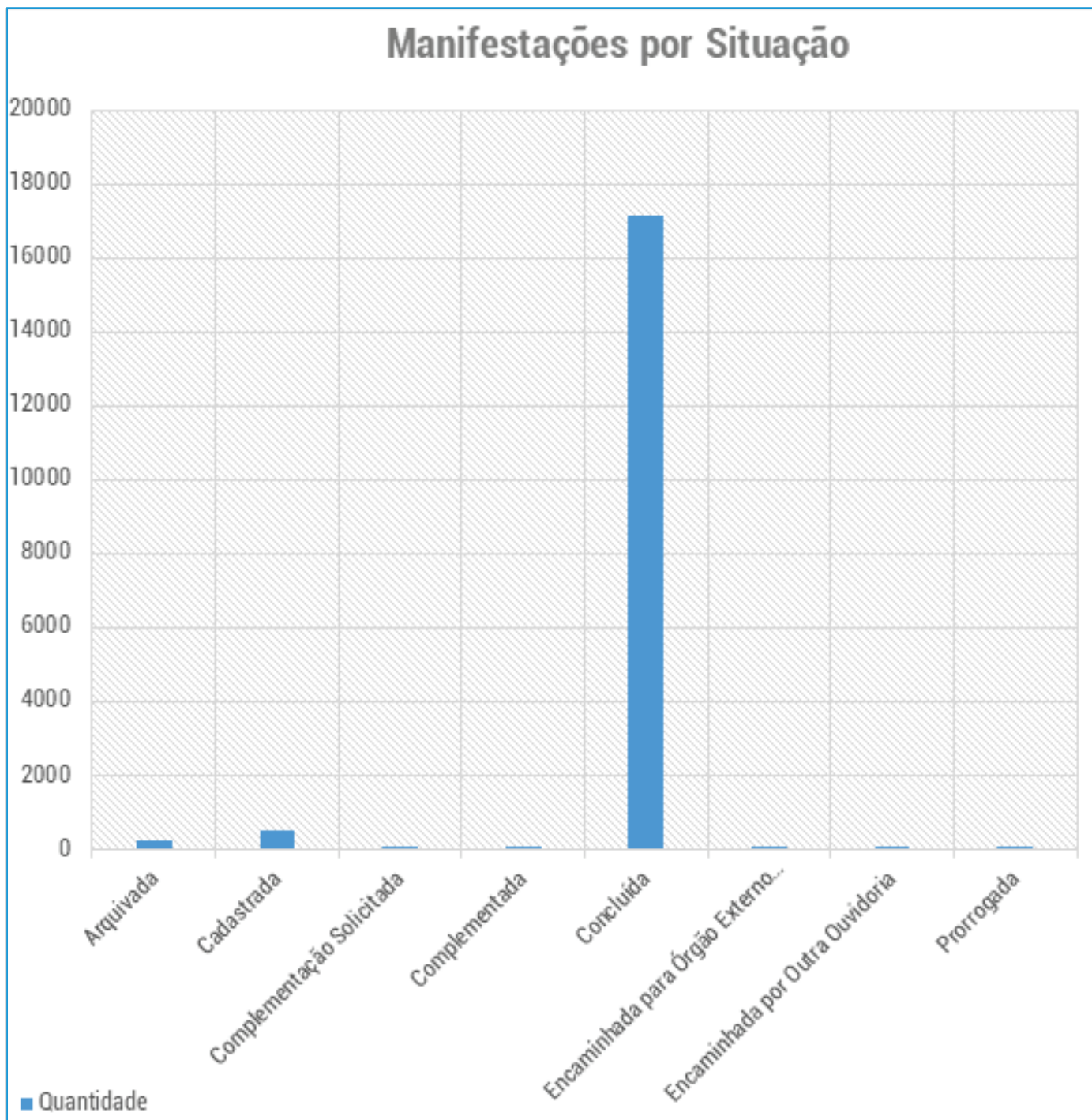
SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Arquivada	215	1,19%
Cadastrada	488	2,71%
Complementação Solicitada ¹	40	0,22%
Complementada	7	0,04%
Concluída ²	17.156	95,30%
Encaminhada para Órgão Externo - Encerrada ³	24	0,13%
Encaminhada por Outra Ouvidoria	51	0,28%
Prorrogada	22	0,12%
	18.003	100,00%

¹ Categoria que passou a existir somente a partir de 18/11/2019, data da implantação da nova versão do sistema e-OUV, não constando, portanto, dos relatórios anteriores.

² Categoria outrora denominada "Encerrada", antes da implantação da nova versão do sistema.

³ Categoria que deixou de existir com a nova versão do sistema, permanecendo, no entanto, o registro das manifestações que foram encerradas antes dessa data por meio de encaminhamento a órgão externo (órgão não pertencente ao sistema de ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Maranhão).

OBS: A categoria "Resposta Intermediária", que não aparece neste relatório, mas aparecia nos anteriores, deixou de existir, sendo suas manifestações reclassificadas para "Cadastrada" ou "Complementação Solicitada".

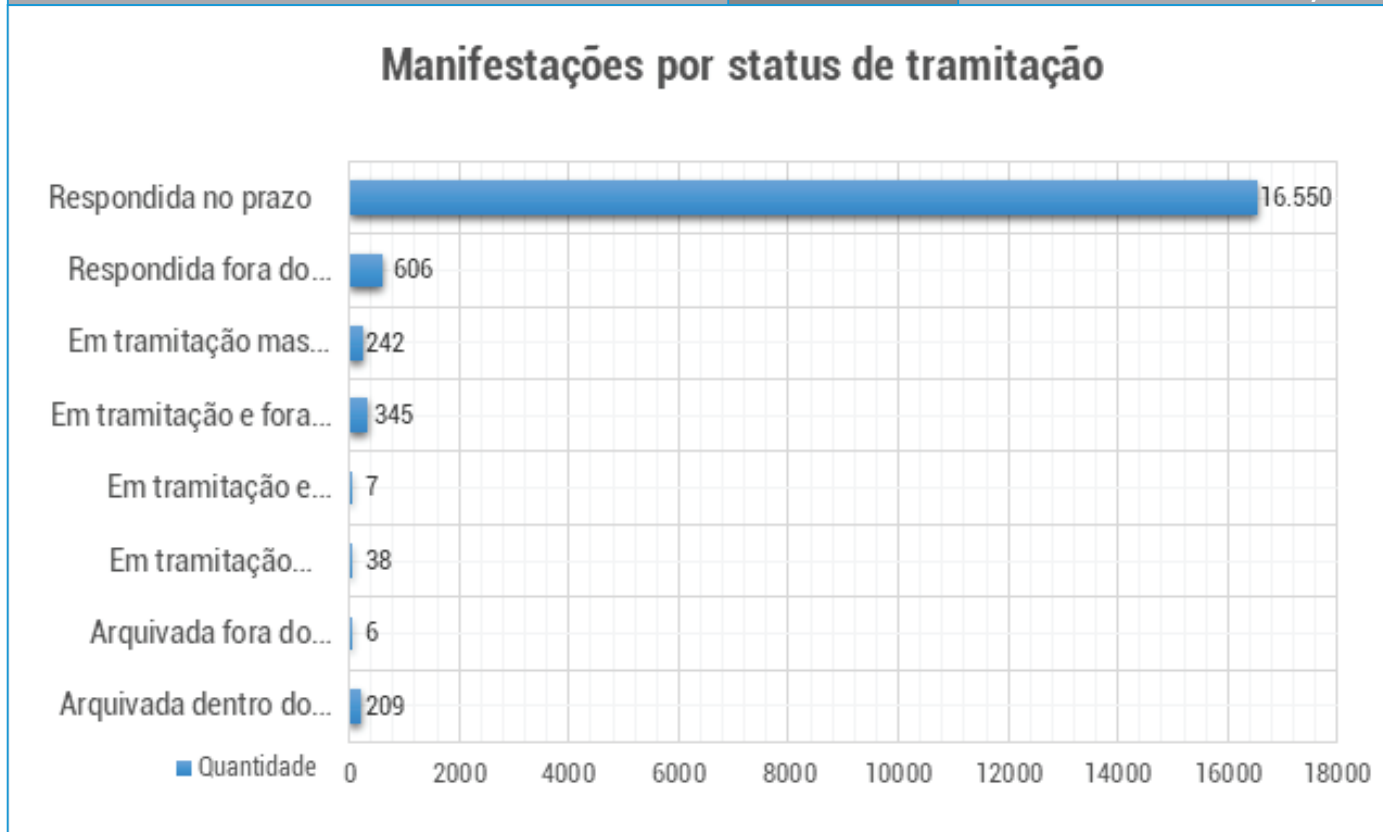


As manifestações com situação "concluída" (outrora "encerrada") correspondem à grande maioria das manifestações. Se somadas àquelas com situação "arquivada", o percentual de manifestações que recebeu algum tipo de tratamento terminativo supera 96%.

Manifestações por status de tramitação

Segue visão das manifestações de ouvidoria por status de tramitação:

Status de tramitação	Quantidade	Percentual
Arquivada dentro do prazo	209	1,16%
Arquivada fora do prazo	6	0,03%
Em tramitação (aguardando complementação)	38	0,21%
Em tramitação e dentro do prazo (complementada)	7	0,04%
Em tramitação e fora do prazo	345	1,92%
Em tramitação, mas no prazo	242	1,34%
Respondida fora do prazo	606	3,37%
Respondida no prazo	16.550	91,93%
TOTAL GERAL	18.003	100,00%



Manifestações respondidas, por tempo da resposta conclusiva

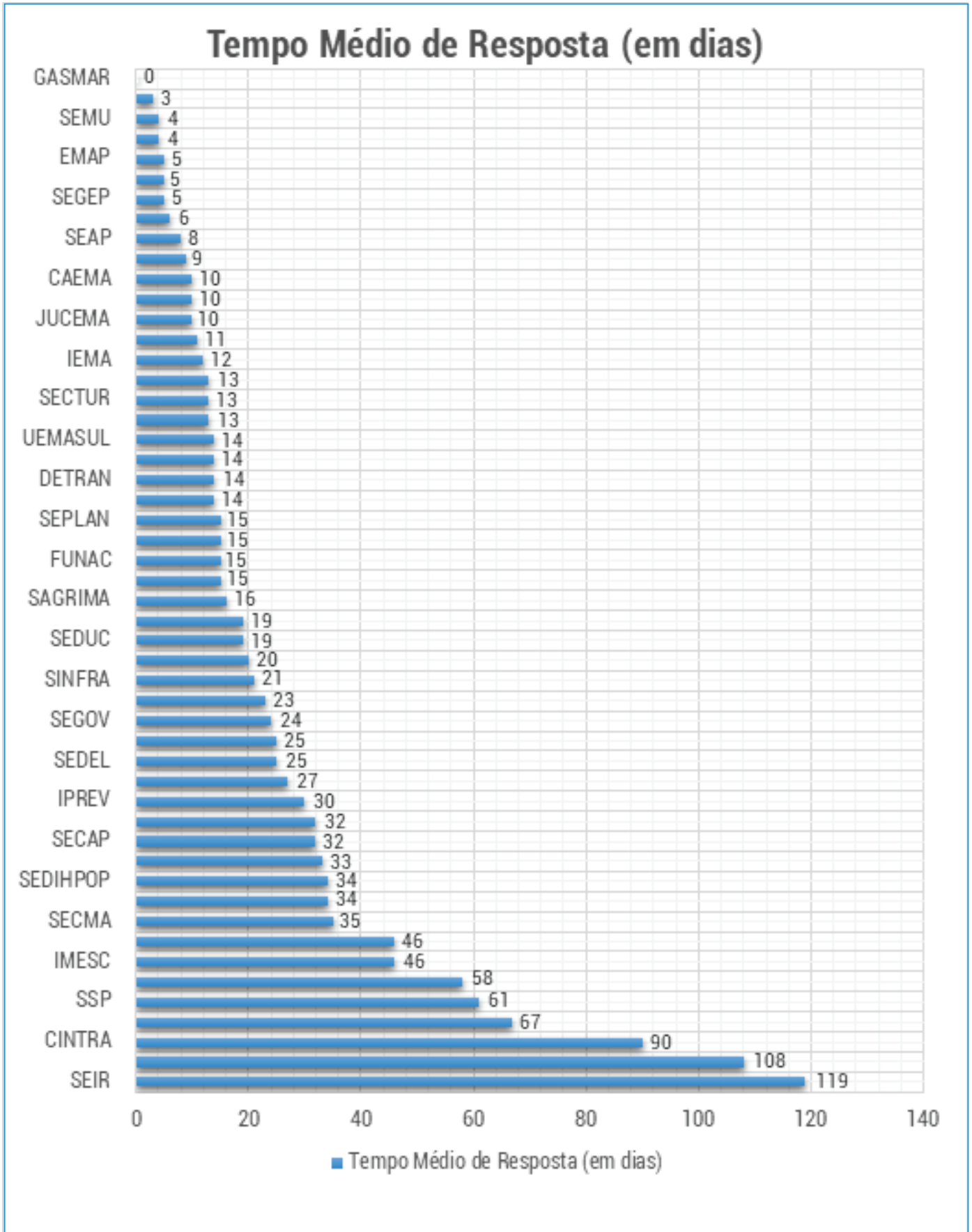
Abaixo seguem os subtotais das manifestações respondidas conclusivamente (isto é, apenas com situação "concluída", excluindo-se as sem resposta conclusiva, inclusive as arquivadas), elencadas conforme os prazos de fornecimento da resposta conclusiva, em estratos que correspondem a quatro intervalos diferentes, a saber:

MANIFESTAÇÕES COM RESPOSTA FORNECIDA...	QUANTIDADE	PERCENTUAL
...entre 0 e 20 dias:	13.200	76,94%
...entre 21 e 60 dias:	3.004	17,51%
...entre 61 e 90 dias:	507	2,96%
...em prazo igual ou superior a 91 dias:	445	2,59%
TOTAL GERAL	17.156	100,00%






Órgão	Tempo médio de resposta (em dias)	Quantidade respondida
1 SEIR - Secretaria Extraordinária da Igualdade Racial	119	4
2 AGERP - Agência Estadual de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural do Maranhão	108	4
3 CINTRA - Fundação Nice Lobão	90	26
4 MOB - Agência Estadual de Mobilidade Urbana	67	295
5 SSP - Secretaria de Estado da Segurança Pública	61	185
6 SEDES - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social	58	58
7 IMESC - Instituto Maranhense de Estudos Socioeconômico e Cartográfico	46	7
8 FAPEMA - Fundação de Amparo à Pesquisa e ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Maranhão	46	9
9 SECMA - Secretaria de Estado da Cultura do Maranhão	35	1
10 SECTI - Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação	34	16
11 SEDIHPOP - Secretaria de Estado de Direitos Humanos e Participação Popular	34	13
12 CC - Casa Civil	33	12
13 SECAP - Secretaria de Estado de Comunicação Social e Assuntos Políticos	32	11
14 MAPA - Maranhão Parcerias	32	2
15 IPREV - Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Maranhão	30	516
16 STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle	27	163
17 SEDEL - Secretaria de Estado do Esporte e Lazer	25	17
18 SETUR - Secretaria de Estado de Turismo do Maranhão	25	2
19 SEGOV - Secretaria de Estado de Governo	24	29
20 SEINC - Secretaria de Estado de Indústria, Comércio e Energia	23	11
21 SINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura	21	52
22 PGE - Procuradoria-Geral do Estado	20	48
23 SEDUC - Secretaria de Estado de Educação	19	4511
24 AGED - Agência Estadual De Defesa Agropecuária do Maranhão	19	138
25 SAGRIMA - Secretaria de Estado da Agricultura Pecuária e Pesca	16	10
26 EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	15	570
27 FUNAC - Fundação da Criança e do Adolescente	15	14
28 SECID - Secretaria de Estado das Cidades e Desenvolvimento Urbano	15	18
29 SEPLAN - Secretaria de Estado do Planejamento e Orçamento	15	27
30 NASSP - Núcleo de Assistência dos Servidores Públicos do Estado do Maranhão	14	312
31 DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	14	3584
32 INMEQ - Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial do Maranhão	14	26
33 UEMASUL - Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão	14	144
34 SEEJUV - Secretaria de Estado Extraordinária da Juventude	13	28
35 SECTUR - Secretaria de Estado da Cultura e Turismo	13	2
36 MA - Governo do Estado do Maranhão	13	61
37 IEMA - Instituto Estadual de Educação Ciência e Tecnologia do Maranhão	12	36
38 PROCON - Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão	11	434
39 JUCEMA - Junta Comercial do Estado do Maranhão	10	29
40 SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais	10	64
41 CAEMA - Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão	10	2445
42 ITERMA - Instituto de Colonização e Terras do Maranhão	9	3
43 SEAP - Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	8	348
44 UEMA - Universidade Estadual do Maranhão	6	168

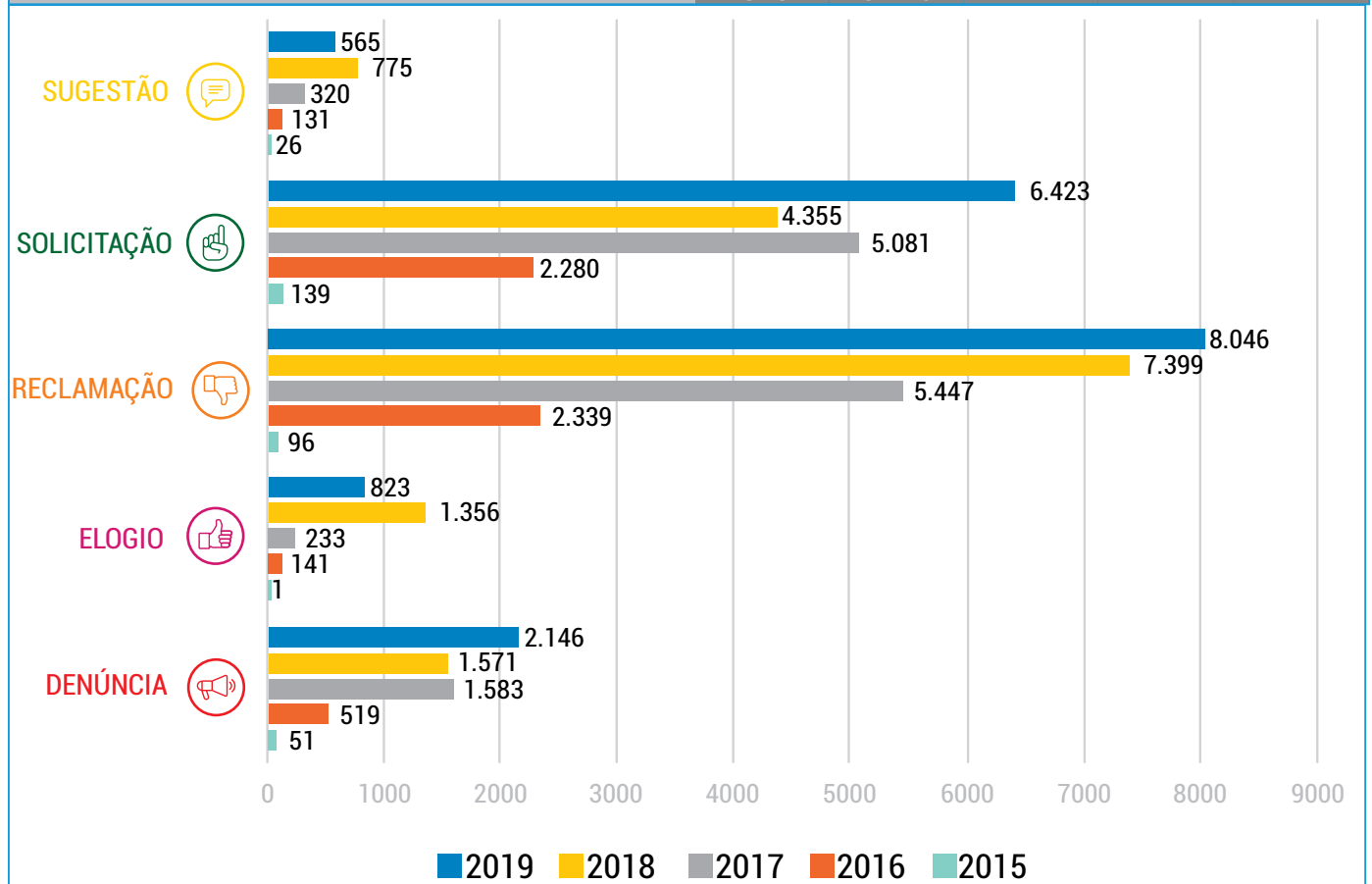
45 SEGEP - Secretaria de Estado da Gestão, Patrimônio e Assistência dos Servidores	5	1565
46 SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda	5	158
47 EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária	5	168
48 SETRES - Secretaria de Estado do Trabalho e da Economia Solidária	4	381
49 SEMU - Secretaria de Estado da Mulher	4	224
50 SES - Secretaria de Estado da Saúde	3	206
51 GASMAR - Companhia Maranhense de Gás	0	1
Tempo Médio Geral e Total de Manifestações Respondidas	16*	17.156

* Tempo médio apurado com base nos tempos de resposta de cada uma das 17.156 manifestações de ouvidoria respondidas.



Comparativo das Manifestações de Ouvidoria, ano a ano (2015 a 2019)

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2015	2016	2017	2018	2019
 DENÚNCIA	51	519	1.583	1.571	2.146
 RECLAMAÇÃO	96	2.339	5.447	7.399	8.046
 SOLICITAÇÃO	139	2.280	5.081	4.355	6.423
 SUGESTÃO	26	131	320	775	565
 ELOGIO	1	141	233	1.356	823
TOTAL GERAL	313	5.410	12.664	15.456	18.003





SECRETARIA DE
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

