

SECRETARIA DE
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE



RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

SISTEMA E-OUV

ANO
2020

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
— MANIFESTAÇÕES	4
— COMPARATIVO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA, ANO A ANO (2015 A 2020).....	14



DADOS DO SISTEMA E-OUV

A seguir, são apresentados dados relativos ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. A consulta e extração dos dados da base do sistema e-OUV ocorreu em 1º de janeiro de 2021.

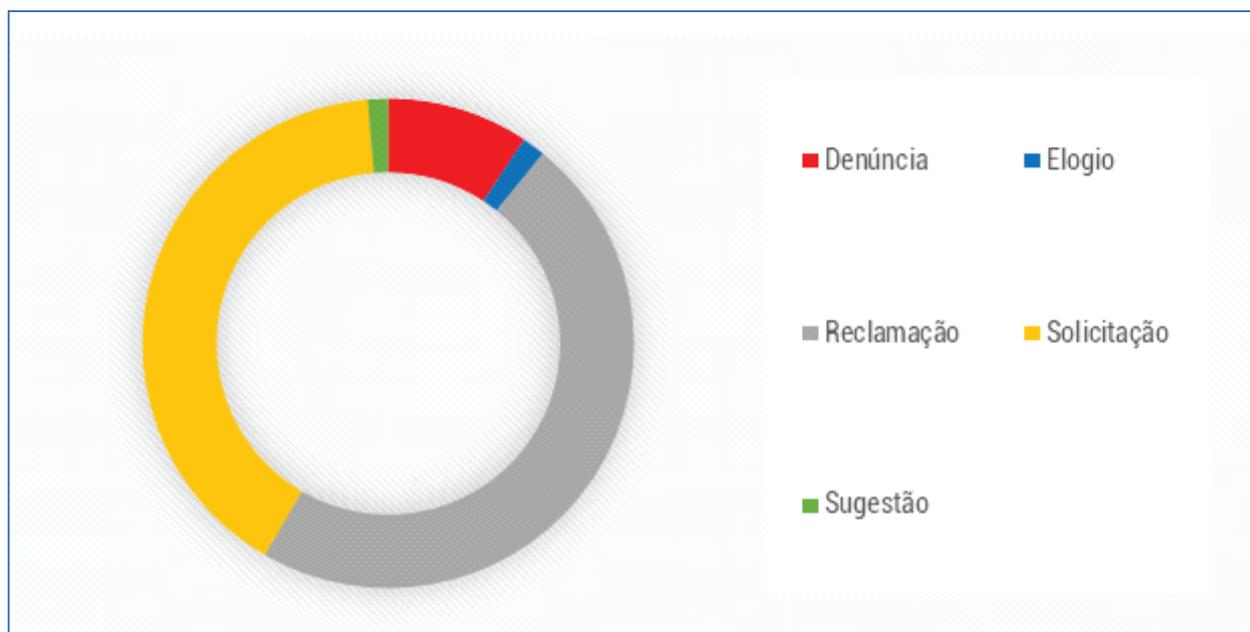
Manifestações

Manifestações, por tipo

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam **11.083 (onze mil e oitenta e três) manifestações de ouvidoria**, no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por tipo:

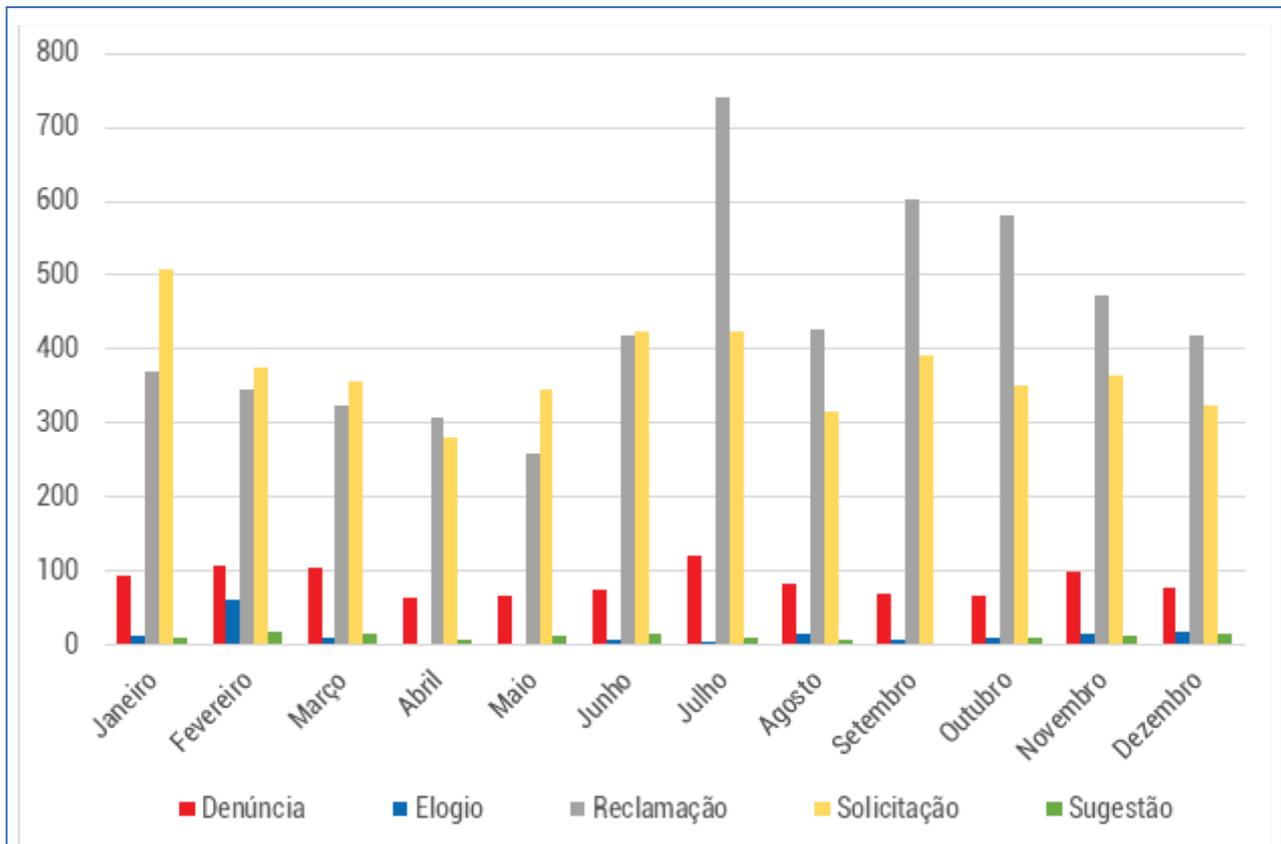
Tipo de manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncia	1.033	9,32%
Elogio	171	1,54%
Reclamação	5.267	47,52%
Solicitação	4.464	40,28%
Sugestão	148	1,34%
TOTAL GERAL	11.083	100,00%



Manifestações, por mês e tipo

Segue visão das manifestações de ouvidoria cadastradas no e-OUV, por mês e tipo:

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	Percentual
Janeiro	94	14	369	508	11	996	9%
Fevereiro	109	62	345	375	19	910	8%
Março	104	11	324	357	16	812	7%
Abril	65	2	307	282	9	665	6%
Maio	67	1	259	347	14	688	6%
Junho	76	8	420	424	16	944	9%
Julho	120	6	742	424	11	1.303	12%
Agosto	84	15	427	316	9	851	8%
Setembro	70	8	603	391	3	1.075	10%
Outubro	67	11	580	352	10	1.020	9%
Novembro	99	15	472	365	13	964	9%
Dezembro	78	18	419	323	17	855	8%
Total	1.033	171	5.267	4.464	148	11.083	100%



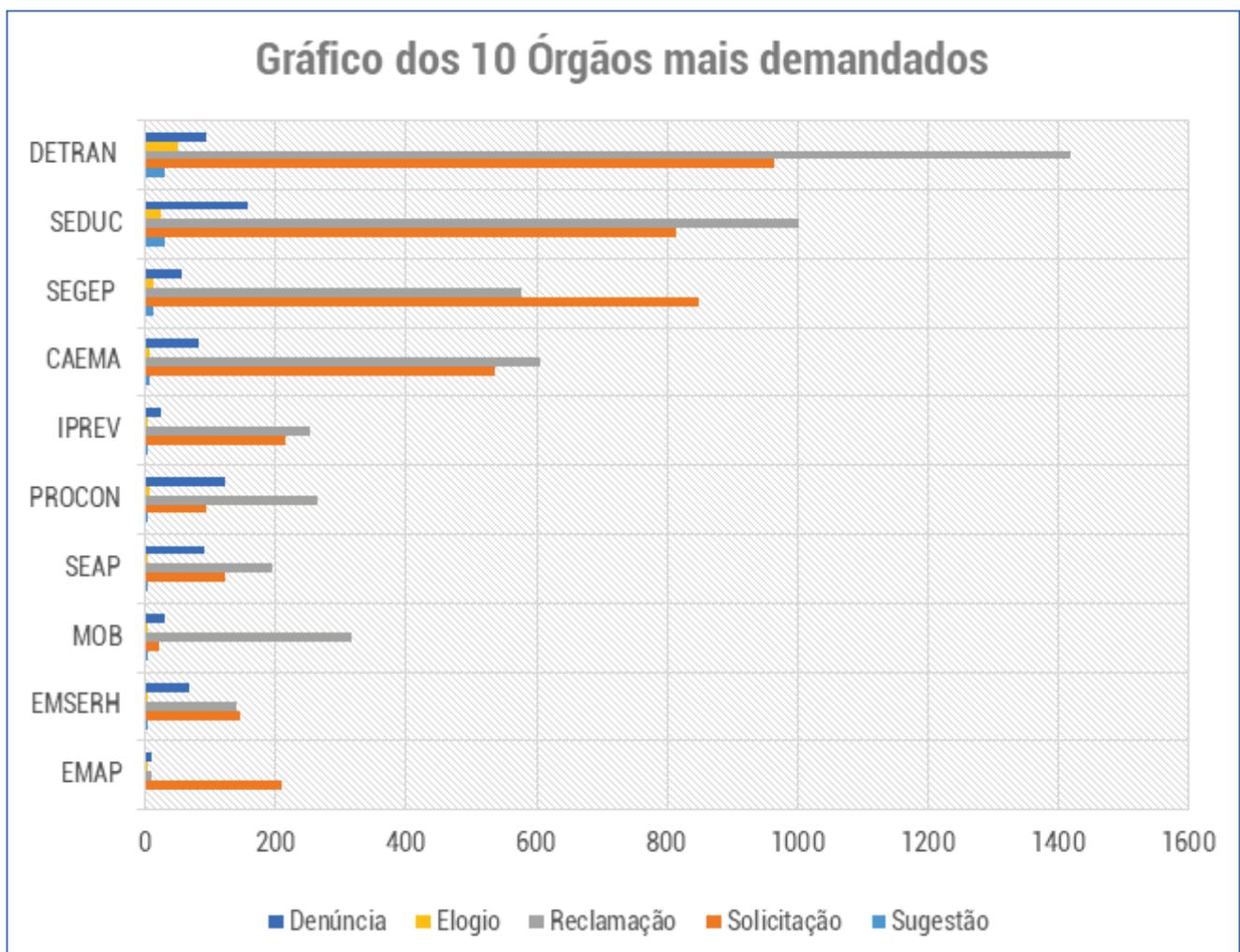
Manifestações, por órgão e tipo

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por órgão e por tipo, e gráfico ilustrativo com os 10 (dez) órgãos mais demandados em 2020:

Órgão	Tipo de Manifestação					Total Geral	Percentual
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão		
DETRAN	92	50	1.419	965	29	2.555	23,05%
SEDUC	156	23	1.002	815	30	2.026	18,28%
SEGEP	57	12	577	849	13	1.508	13,61%
CAEMA	83	6	605	535	7	1.236	11,15%
IPREV	24	2	253	216	3	498	4,49%
PROCON	122	6	264	94	4	490	4,42%
SEAP	89	2	195	121	3	410	3,70%
MOB	30	1	315	22	2	370	3,34%
EMSERH	66	3	139	144	4	356	3,21%
EMAP	9	1	9	210		229	2,07%
SSP	51	1	63	76	13	204	1,84%
SES	37	1	56	47	6	147	1,33%
SEMA	64		27	30	1	122	1,10%
UEMA	20		43	48	2	113	1,02%
MA	23		71	16	2	112	1,01%
SEFAZ	6		54	42	1	103	0,93%
AGED	39	2	15	27	2	85	0,77%
UEMASUL		8	24	33	4	69	0,62%
SETRES		48	4	7	2	61	0,55%
PGE	7	2	9	21		39	0,35%
SEMU	12		12	14		38	0,34%
STC	9		18	10		37	0,33%
SEGOV	5		9	14	7	35	0,32%
SINFRA	5		10	11	3	29	0,26%
IEMA	3	1	13	11	1	29	0,26%
SEDES	3		9	11	1	24	0,22%
CC	2	1	8	8	1	20	0,18%
SECID	1		5	9		15	0,14%
SEPLAN	1		1	10		12	0,11%
SECTI			7	5		12	0,11%
SECAP	1		3	6	1	11	0,10%
SEDEL	3		1	5	2	11	0,10%
SECMA			4	5	1	10	0,09%
JUCEMA			7	1		8	0,07%
SAF	2	1	1	3		7	0,06%
INMEQ			7			7	0,06%
SEINC	1			5	1	7	0,06%

EGMA	1		1	4		6	0,05%
SAGRIMA	2		3	1		6	0,05%
FAPEMA	2		2	1		5	0,05%
SEDIHPOP	3			2		5	0,05%
SEEJUV	2			1		3	0,03%
SETUR				1	1	2	0,02%
SEPE			1	1		2	0,02%
AGERP				2		2	0,02%
SEIR				1		1	0,01%
FMRB				1		1	0,01%
MAPA				1		1	0,01%
AGEM			1			1	0,01%
ITERMA					1	1	0,01%
GASMAR				1		1	0,01%
FUNAC				1		1	0,01%
TOTAL	1.033	171	5.267	4.464	148	11.083	100,00%

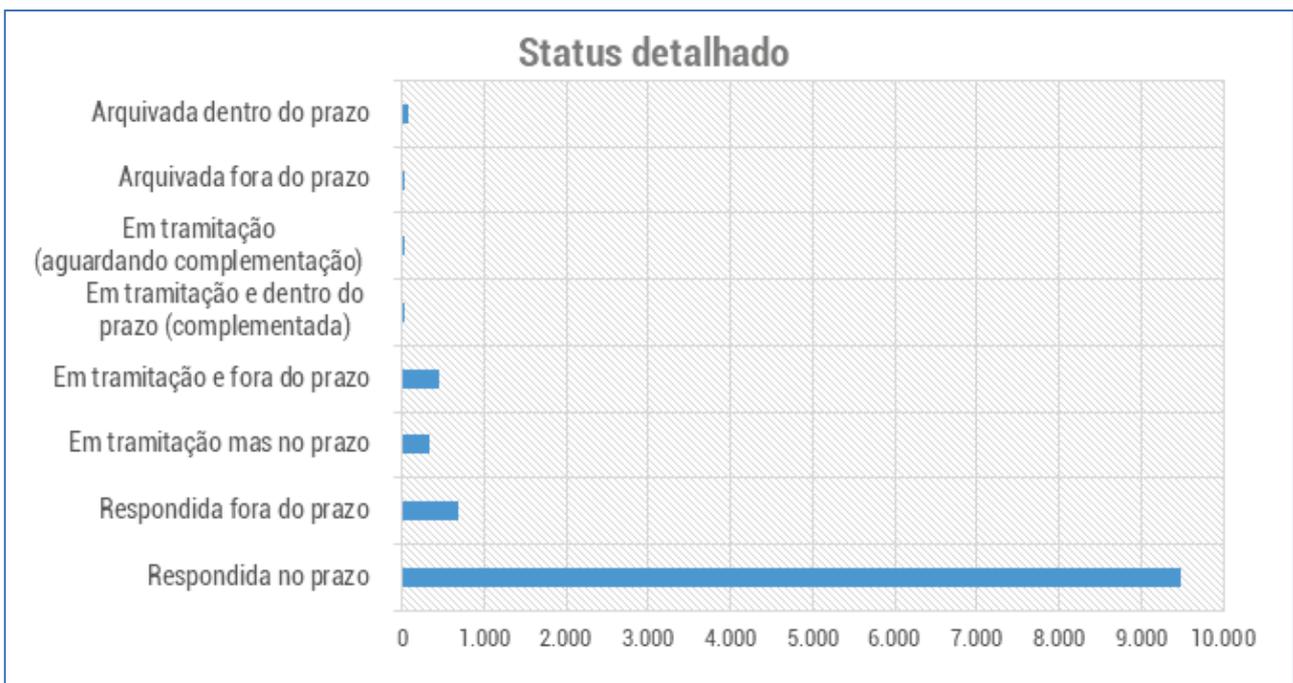
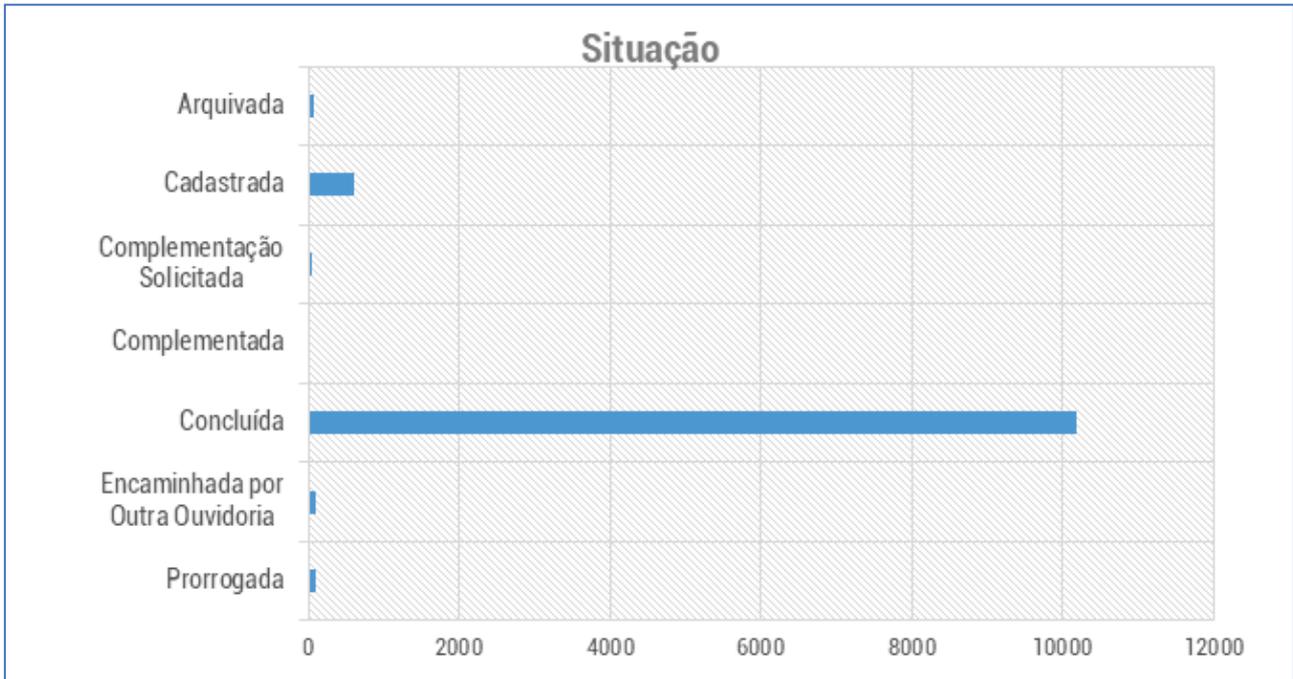
Gráfico dos 10 Órgãos mais demandados



Manifestações, por situação e status detalhado de tramitação

Segue visão e gráficos das manifestações de ouvidoria, por situação e status detalhado de tramitação, na data da extração dos dados da base do sistema e-OUV (1º de janeiro de 2021):

Situação e status detalhado	Quantidade	Percentual
Arquivada	81	0,73%
Arquivada dentro do prazo	80	0,72%
Arquivada fora do prazo	1	0,01%
Cadastrada	604	5,45%
Em tramitação e fora do prazo	345	3,11%
Em tramitação mas no prazo	259	2,34%
Complementação Solicitada	35	0,32%
Em tramitação (aguardando complementação)	35	0,32%
Complementada	19	0,17%
Em tramitação e dentro do prazo (complementada)	12	0,11%
Em tramitação e fora do prazo	7	0,06%
Concluída	10.176	91,81%
Respondida fora do prazo	690	6,23%
Respondida no prazo	9.486	85,59%
Encaminhada por Outra Ouvidoria	83	0,75%
Em tramitação e fora do prazo	54	0,49%
Em tramitação mas no prazo	29	0,26%
Prorrogada	85	0,77%
Em tramitação e fora do prazo	36	0,32%
Em tramitação mas no prazo	49	0,44%
TOTAL GERAL	11.083	100,00%



Manifestações, por status detalhado de tramitação, por órgão

O quadro abaixo consolida as manifestações de ouvidoria protocolados no período, elencadas pelo status detalhado de tramitação, por órgão:

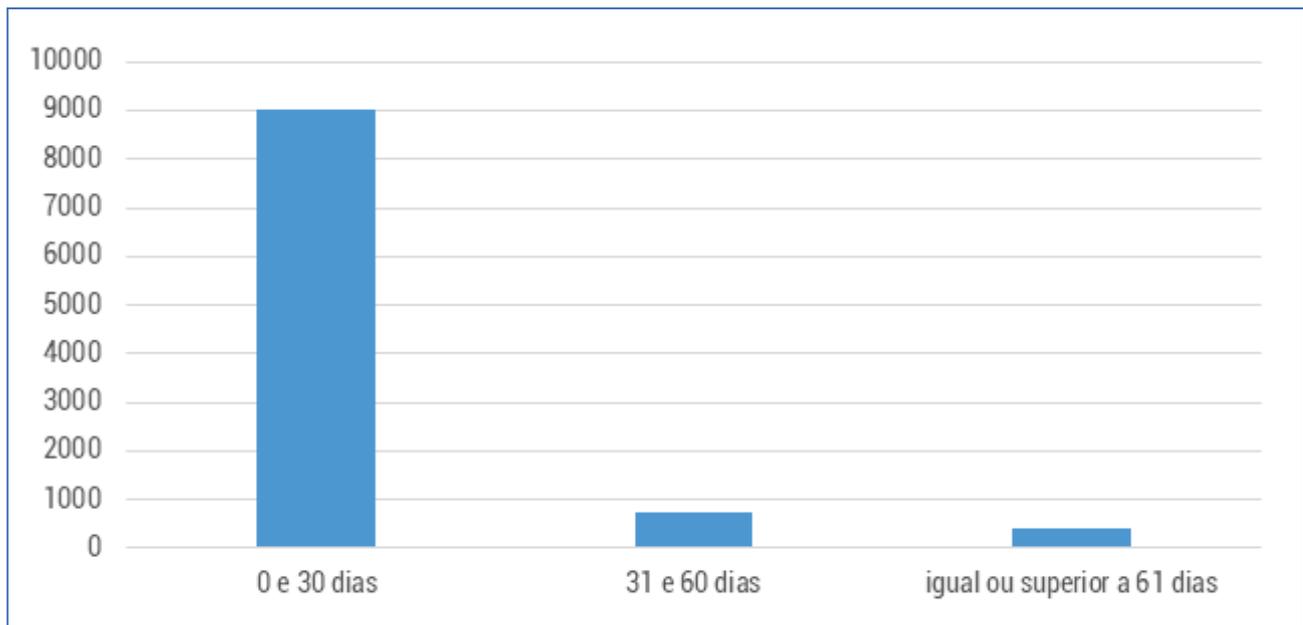
Órgão	Situação								Total Geral
	Arquivada dentro do prazo	Arquivada fora do prazo	Em tramitação (aguardando complementação)	Em tramitação e dentro do prazo (complementada)	Em tramitação e fora do prazo	Em tramitação mas no prazo	Respondida fora do prazo	Respondida no prazo	
DETRAN			12	4	186	46	106	2.201	2.555
SEDUC			6	3		42		1.975	2.026
SEGEPI			9	2	6	16	83	1.392	1.508
CAEMA	3		1	1		70	19	1.142	1.236
IPREV			3		126	22	94	253	498
PROCON						29	8	453	490
SEAP	11		2	1		8	1	387	410
MOB					12	21	87	250	370
EMSERH	12				29	7	101	207	356
EMAP						5		224	229
SSP					28	23	106	47	204
SES								147	147
SEMA					23	8	26	65	122
UEMA						3	4	106	113
MA	27							85	112
SEFAZ	6						1	96	103
AGED			1	1		6	6	71	85
UEMASUL	2					3	4	60	69
SETRES					10		2	49	61
PGE						9		30	39
SEMU	2					1		35	38
STC	5							32	37
SEGOV						2	13	20	35
SINFRA							1	28	29
IEMA		1				4	1	23	29
SEDES	2						2	20	24
CC	8							12	20
SECID					11	1	2	1	15
SEPLAN						3	1	8	12
SECTI							1	11	12
SECAP			1				7	3	11
SEDEL					1	1	1	8	11
SECMA					9	1			10
JUCEMA								8	8
SAF						1	4	2	7
INMEQ	2							5	7
SEINC						1		6	7
EGMA							1	5	6
SAGRIMA							3	3	6
FAPEMA						3		2	5

SEDIHPOP						1		4	5
SEEJUV							1	2	3
SETUR							1	1	2
SEPE								2	2
AGERP								2	2
SEIR							1		1
FMRB							1		1
MAPA								1	1
AGEM					1				1
ITERMA								1	1
GASPAR								1	1
FUNAC							1		1
TOTAL	80	1	35	12	442	337	690	9.486	11.083

Manifestações respondidas, por tempo da resposta conclusiva

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

Manifestações com resposta conclusiva...	Quantidade	Percentual
...entre 0 e 30 dias:	9.023	89%
...entre 31 e 60 dias:	759	7%
...em prazo igual ou superior a 61 dias:	394	4%
Total	10.176	100%



Tempo médio de resposta, por órgão

Segue visão das manifestações de ouvidoria com situação "Concluída", por tempo médio de resposta conclusiva de cada órgão:

Órgão	Tempo médio de resposta (em dias)	Quantidade Concluída
1 SEIR - Secretaria Extraordinária da Igualdade Racial	212	1
2 FMRB - Fundação da Memória Republicana Brasileira	174	1
3 FUNAC - Fundação da Criança e do Adolescente do Estado do Maranhão	129	1
4 SAF - Secretaria de Estado da Agricultura Familiar	103	6
5 SECAP - Secretaria de Estado de Comunicação Social e Assuntos Políticos	90	10
6 SSP - Secretaria de Estado da Segurança Pública	84	153
7 SEGOV - Secretaria de Estado de Governo	48	33
8 SAGRIMA - Secretaria de Estado da Agricultura, Pecuária e Pesca	42	6
9 SETUR - Secretaria de Estado de Turismo do Maranhão	38	2
10 SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais	33	91
11 EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	32	308
12 MOB - Agência Estadual de Mobilidade Urbana	30	337
13 SEEJUV - Secretaria de Estado Extraordinária da Juventude	29	3
14 IPREV - Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Maranhão	28	347
15 INMEQ - Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial do Maranhão	25	5
16 SECID - Secretaria de Estado das Cidades e Desenvolvimento Urbano	24	3
17 MAPA - Maranhão Parcerias	24	1
18 AGED - Agência Estadual de Defesa Agropecuária do Maranhão	23	77
19 UEMASUL - Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão	22	64
20 EGMA - Escola de Governo do Maranhão	21	6
21 SEPLAN - Secretaria de Estado do Planejamento e Orçamento	20	9
22 SINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura	18	29
23 IEMA - Instituto Estadual de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão	16	24
24 SEDES - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social	16	22
25 SEDEL - Secretaria de Estado do Esporte e Lazer	15	9
26 SEDIHPOP - Secretaria de Estado de Direitos Humanos e Participação Popular	15	4
27 CAEMA - Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão	14	1.161
28 UEMA - Universidade Estadual do Maranhão	12	110
29 CC - Casa Civil	12	12
30 SEDUC - Secretaria de Estado da Educação	12	1.975
31 PGE - Procuradoria-Geral do Estado	12	30
32 FAPEMA - Fundação de Amparo à Pesquisa e ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Maranhão	10	2
33 SEINC - Secretaria de Estado de Indústria, Comércio e Energia	10	6
34 SETRES - Secretaria de Estado do Trabalho e da Economia Solidária	9	51
35 SEGEP - Secretaria de Estado da Gestão, Patrimônio e Assistência dos Servidores	8	1.475
36 GASMAR - Companhia Maranhense de Gás	8	1

37	DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	8	2.307
38	ITERMA - Instituto de Colonização e Terras do Maranhão	7	1
39	PROCON - Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão	7	461
40	SECTI - Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação	6	12
41	SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda	5	97
42	SEAP - Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	5	388
43	SEMU - Secretaria de Estado da Mulher	3	35
44	EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária	3	224
45	STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle	3	32
46	JUCEMA - Junta Comercial do Estado do Maranhão	3	8
47	MA - Governo do Estado do Maranhão	3	85
48	AGERP - Agência Estadual de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural do Maranhão	3	2
49	SES - Secretaria de Estado da Saúde	1	147
50	SEPE - Secretaria de Estado de Programas Estratégicos	0	2
Tempo Médio Geral e Total de Manifestações Respondidas		13*	10.176

*Tempo médio apurado com base nos tempos de resposta de cada uma das 10.176 manifestações de ouvidoria respondidas conclusivamente.

COMPARATIVO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA, ANO A ANO (2015 A 2020)

Tipo de manifestação	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Denúncia	51	519	1.583	1.571	2.146	1.033
Elogio	1	141	233	1.356	823	171
Reclamação	96	2.339	5.447	7.399	8.046	5.267
Solicitação	139	2.280	5.081	4.355	6.423	4.464
Sugestão	26	131	320	775	565	148
TOTAL GERAL	313	5.410	12.664	15.456	18.003	11.083

