

SECRETARIA DE
TRANSPARÊNCIA E CONTROLE



RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

SISTEMA E-OUV

ANO
2022

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

Carlos Orleans Brandão Junior
Governador do Estado do Maranhão

Raul Cancian Mochel
Secretário de Estado de Transparência e Controle

Daniel Barros e Silva Ramos
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

DADOS DO SISTEMA E-OUV

A seguir, são apresentados dados do sistema e-OUV relativos às manifestações de ouvidoria cadastradas no período de 1º de janeiro a 31 de março de 2022. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 19 de maio de 2022.

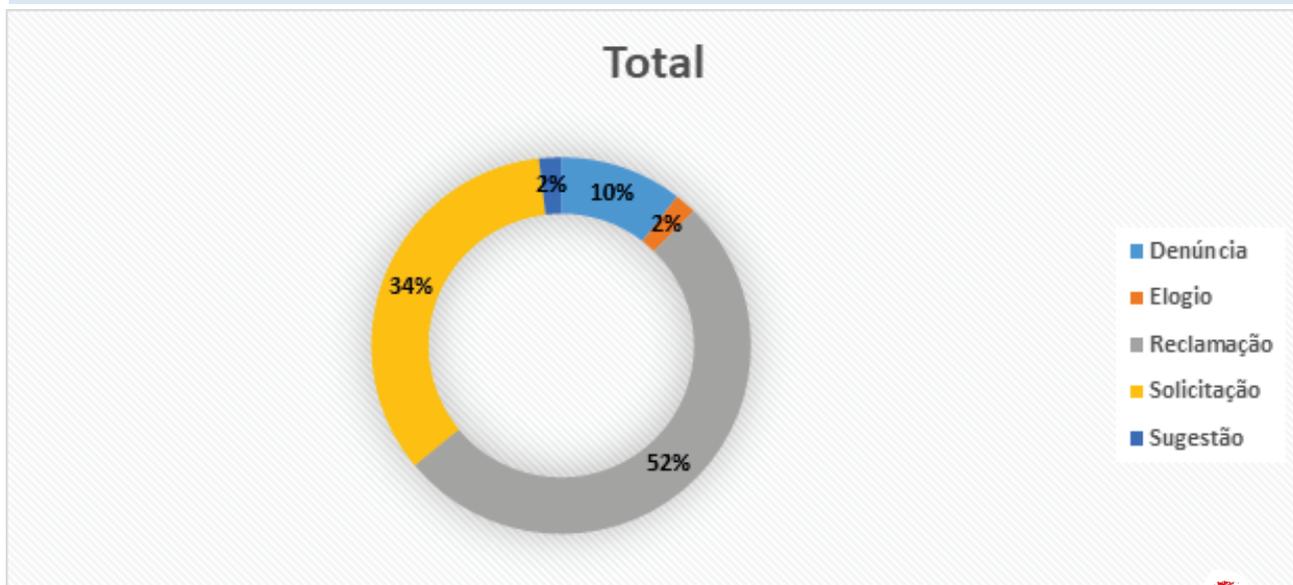
Manifestações de Ouvidoria

Manifestações, por tipo

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam **2.825 (dois mil oitocentos e vinte e cinco) manifestações de ouvidoria**, no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por tipo:

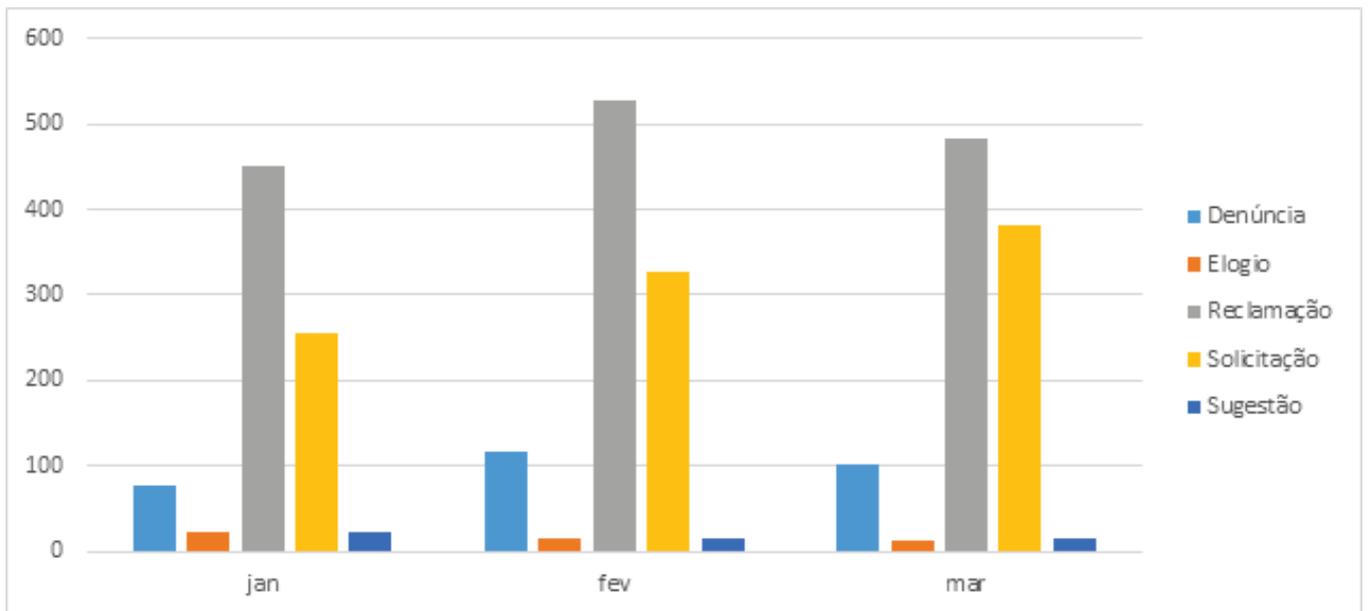
Tipo de manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncia	296	10%
Elogio	52	2%
Reclamação	1461	52%
Solicitação	963	34%
Sugestão	53	2%
TOTAL GERAL	2825	100%



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	78	23	451	256	23	831	29%
Fevereiro	117	16	527	326	15	1001	35%
Março	101	13	483	381	15	993	35%
Total	296	52	1461	963	53	2825	100%

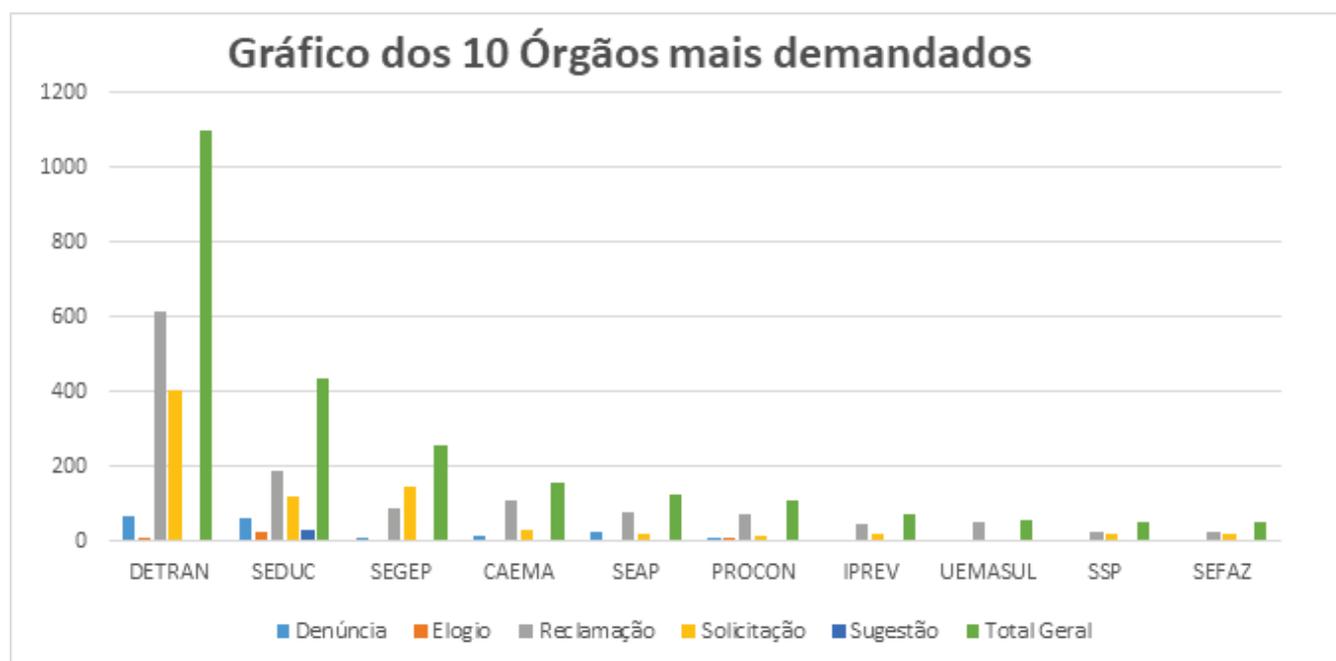


Manifestações, por órgão

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por órgão e por tipo, e gráfico ilustrativo com os 10 (dez) órgãos mais demandados no período sob análise (1º/01 a 31/03/2022):

Órgão	Tipo de Manifestação					Total Geral	Percentual
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão		
DETRAN	67	9	612	404	7	1099	38,90%
SEDUC	65	28	190	119	33	435	15,40%
SEGEPI	12	2	91	146	4	255	9,03%
CAEMA	14	1	109	33		157	5,56%
SEAP	25		80	22	1	128	4,53%
PROCON	10	8	73	18		109	3,86%
IPREV	5		47	23		75	2,65%
UEMASUL	5		51	2		58	2,05%
SSP	4		25	22		51	1,81%
SEFAZ	3	1	26	19	1	50	1,77%
IEMA	7		21	15	1	44	1,56%
MOB	7		23	12	1	43	1,52%
SES	11		12	19	1	43	1,52%
STC	11		21	5		37	1,31%
EMSERH	14	1	13	8		36	1,27%
EMAP				22		22	0,78%
SEMA	7		2	12		21	0,74%
PGE	1		12	6	1	20	0,71%
UEMA	8		5	6		19	0,67%
AGED	8		5	4		17	0,60%
SINFRA	1		6	6	1	14	0,50%
SEDES	3		6	2	1	12	0,42%
EGMA			2	9		11	0,39%
SEGOV			5	5		10	0,35%
JUCEMA			5	3		8	0,28%
SECID	2		2	2		6	0,21%
SETRES		2	1	1	1	5	0,18%
CC			2	2		4	0,14%
FAPEMA			4			4	0,14%
SEPLAN			2	2		4	0,14%
INMEQ				3		3	0,11%

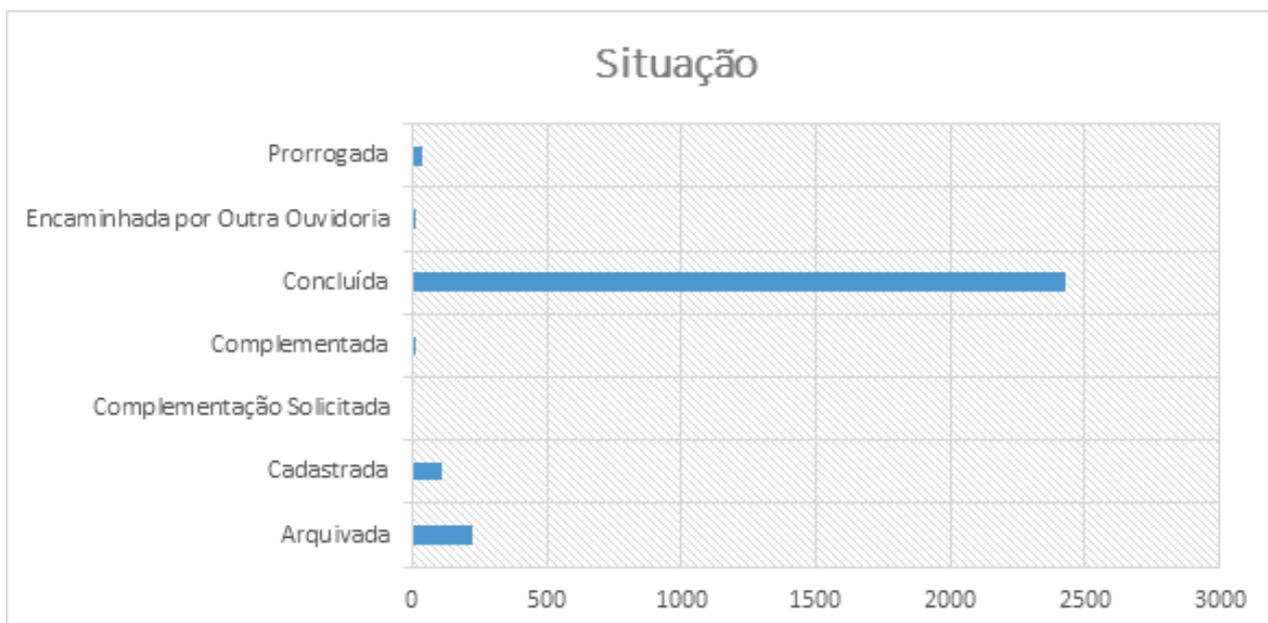
SAGRIMA	1		2		3	0,11%
SECOM			3		3	0,11%
SEDIHPOP	2	1			3	0,11%
SAF	1	1			2	0,07%
SECMA			2		2	0,07%
SECTI	1		1		2	0,07%
SEEJUV		1	1		2	0,07%
SEMU	1	1			2	0,07%
AGERP		1			1	0,04%
FUNAC		1			1	0,04%
ITERMA		1			1	0,04%
MAPA			1		1	0,04%
SEDEL			1		1	0,04%
SEINC		1			1	0,04%
Total Geral	296	52	1461	963	53	2825
						100,00%



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 (09 de dezembro de 2021):

Situação e status detalhado	Quantidade	Percentual
Arquivada	226	8,00%
Arquivada dentro do prazo	53	1,88%
Arquivada fora do prazo	3	0,11%
Não houve situação compatível	170	6,02%
Cadastrada	107	3,79%
Em tramitação e fora do prazo	107	3,79%
Complementação Solicitada	1	0,04%
Em tramitação (aguardando complementação)	1	0,04%
Complementada	16	0,57%
Em tramitação e fora do prazo	16	0,57%
Concluída	2430	86,02%
Respondida fora do prazo	125	4,42%
Respondida no prazo	2305	81,59%
Encaminhada por Outra Ouvidoria	11	0,39%
Em tramitação e fora do prazo	11	0,39%
Prorrogada	34	1,20%
Em tramitação e fora do prazo	16	0,57%
Em tramitação, mas no prazo	17	0,60%
Respondida no prazo	1	0,04%
TOTAL GERAL	2825	100,00%



Status detalhado



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									
	Arquivada dentro do prazo	Arquivada fora do prazo	Em tramitação (aguardando complementação)	Em tramitação e fora do prazo	Em tramitação e fora do prazo (complementação)	Em tramitação, mas no prazo	Não houve situação compatível	Resposta fora do prazo	Resposta no prazo	Total Geral
DETRAN				69	15		89	64	862	1099
SEDUC							15	1	419	435
SEGEP	25			5			19	11	195	255
CAEMA						3	12	1	141	157
SEAP	5						5		118	128
PROCON							11		98	109
IPREV				3			2	13	57	75
UEMASUL									58	58
SSP	6	3		14		4	4	3	17	51
SEFAZ	3							1	46	50
IEMA	2			1			1	6	34	44
MOB				10				2	26	43
SES							2		41	43
STC	7						1		29	37
EMSERH				9			1	8	18	36
EMAP									22	22
SEMA						1			20	21
PGE							1		19	20
UEMA				1				3	15	19
AGED			1			1	3	2	10	17
SINFRA								3	11	14
SEDES				1					11	12
EGMA				10				1		11
SEGOV	3					3		1	3	10
JUCEMA							1		7	8
SECID									6	6
SETRES				1					4	5
CC				2					2	4

FAPEMA									4	4
SEPLAN									4	4
INMEQ									3	3
SAGRIMA				1				2		3
SECOM				3						3
SEDIHPOP	2							1		3
SAF					1			1		2
SECMA				2						2
SECTI				1			1			2
SEEJUV									2	2
SEMU							1		1	2
AGERP				1						1
FUNAC								1		1
ITERMA									1	1
MAPA									1	1
SEDEL								1		1
SEINC									1	1

Manifestações respondidas, por tempo da resposta conclusiva

Seguem, os subtotais das manifestações respondidas conclusivamente (isto é, apenas com situação "Concluída", excluindo-se aquelas 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:	2261	93%
...entre 31 e 60 dias:	140	6%
...em prazo igual ou superior a 61 dias:	29	1%
Total	2430	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 SAF - Secretaria de Estado da Agricultura Familiar	57	1
2 SAGRIMA - Secretaria de Estado da Agricultura Pecuária e Pesca	49	2
3 EGMA - Escola de Governo do Maranhão	47	1
4 SEDEL - Secretaria de Estado do Esporte e Lazer	38	1
5 FUNAC - Fundação da Criança e do Adolescente do Estado do Maranhão	35	1
6 MAPA - Maranhão Parcerias	30	1
7 SEGOV - Secretaria de Estado de Governo	27	4
8 EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	24	26
9 INMEQ - Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial do Maranhão	22	3
10 SEINC - Secretaria de Estado de Indústria e Comércio	21	1
11 UEMASUL - Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão	21	58
12 IPREV - Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Maranhão	20	70
13 AGED - Agência Estadual De Defesa Agropecuária Do Maranhão	19	12
14 SSP - Secretaria de Estado da Segurança Pública	17	20
15 SEPLAN - Secretaria de Estado do Planejamento e Orçamento	17	4
16 FAPEMA - Fundação de Amparo à Pesquisa e ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Maranhão	17	4
17 SINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura	17	14
18 PGE - Procuradoria-Geral do Estado	17	19
19 SEDES - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social	16	11
20 IEMA - Instituto Estadual de Educação Ciência e Tecnologia do Maranhão	16	40
21 SEEJUV - Secretaria de Estado Extraordinária da Juventude	14	2
22 UEMA - Universidade Estadual do Maranhão	13	18
23 STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle	13	29
24 MOB - Agência Estadual de Mobilidade Urbana	13	28
25 CAEMA - Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão	10	142
26 SEGEP - Secretaria de Estado da Gestão Patrimônio e Assistência dos Servidores	10	206
27 ITERMA - Instituto de Colonização e Terras do Maranhão	10	1
28 JUCEMA - Junta Comercial do Estado do Maranhão	10	7
29 CC - Casa Civil	10	2
30 SECID - Secretaria de Estado das Cidades e Desenvolvimento Urbano	9	6
31 SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais	9	20
32 DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	9	926
33 SEAP - Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	8	118

34	SEDUC - Secretaria de Estado da Educação	7	420
35	SEMU - Secretaria de Estado da Mulher	6	1
36	SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda	5	47
37	EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária	3	22
38	SETRES - Secretaria de Estado do Trabalho e da Economia Solidária	3	4
39	SES - Secretaria de Estado da Saúde	3	41
40	PROCON – Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão	2	98
TORAL GERAL		10*	2431

*Tempo médio apurado com base nos tempos de resposta de cada uma das 2.431 manifestações de ouvidoria concluídas.

Lista dos assuntos, por quantidade de manifestações

Segue relação dos assuntos demandados, por quantidade de manifestações e percentual:

Assunto	Quantidade	Percentual
Licenciamentos	142	5,03%
Outros	136	4,81%
Habilitação	121	4,28%
(vazio)	119	4,21%
Veículos	115	4,07%
Educação	113	4,00%
Reclamação	113	4,00%
Documentos e Certidões	110	3,89%
Atendimento	101	3,58%
Processos	97	3,43%
Concursos	90	3,19%
Manutenção e Operação de Serviços de Saneamento/CAEMA	81	2,87%
Atendimento ao Usuário da CAEMA	63	2,23%
Multas	62	2,19%
Credenciados	58	2,05%
SITE	55	1,95%
Impostos e Taxas	43	1,52%
Serviços de CNH	43	1,52%
Processo Seletivo	42	1,49%
Documentos Pessoais	32	1,13%
Emissão de Documentos	32	1,13%
Saúde	31	1,10%
Administração pública	27	0,96%
Erro Sistema	27	0,96%
Infraestrutura	27	0,96%
Serviços de Veículo	27	0,96%
Clínica	26	0,92%
Gestão Escolar	25	0,88%
Denúncia	24	0,85%
Ciretran	23	0,81%
Professores	23	0,81%
Vistoria	23	0,81%
Demora na Análise de Processo	22	0,78%
Processos de Pagamento	22	0,78%
Exames	21	0,74%
Sistema	21	0,74%
Transporte	21	0,74%
Direitos e Proteção do Consumidor	20	0,71%

Processo em Atraso	20	0,71%
Progressão por Tempo de Exercício	19	0,67%
Ausência de resposta a Pedido de Acesso à Informação	18	0,64%
Baixa de Pagamento	18	0,64%
Remuneração / Vencimento / Verba / Salário / Subsídio / Provento	18	0,64%
Serviços de Ouvidoria	18	0,64%
Atestados e declarações pessoais	17	0,60%
Preso	15	0,53%
Direitos e Cidadania	14	0,50%
Meio Ambiente	14	0,50%
Merenda Escolar	14	0,50%
Segurança Pública	14	0,50%
Atualização Cadastral	13	0,46%
Acúmulo Ilegal de Cargos	12	0,42%
Água	12	0,42%
Habitação	12	0,42%
Comercialização de Produtos	11	0,39%
Falta de Pagamentos	11	0,39%
Funcionário/Servidor/Empregado/Agente	11	0,39%
Licitações	11	0,39%
Arquivos. bibliotecas e centros de informação	10	0,35%
Empréstimo	10	0,35%
Marcação de Consulta	10	0,35%
Abuso de Autoridade	9	0,32%
Corrupção	9	0,32%
Postagem de Documentos	9	0,32%
Progressão por Qualificação Profissional	9	0,32%
Crimes / ilícitos (ilegalidade / ilicitude)	8	0,28%
Falta de Atendimento Por Telefone	8	0,28%
Revisão de Proventos	8	0,28%
Ausência de resposta a manifestação de ouvidoria	7	0,25%
Cursos e Capacitações	7	0,25%
Emergências	7	0,25%
Impostos	7	0,25%
Pensão	7	0,25%
Perícia Medica	7	0,25%
Trabalho e Desemprego	7	0,25%
Transparência/Portal da Transparência	7	0,25%
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	7	0,25%
Viaturas	7	0,25%
Certidão de Tempo de Serviço	6	0,21%
Contracheque	6	0,21%
Emplacamento	6	0,21%
Pensão por Morte	6	0,21%

Agropecuária	5	0,18%
Assistência Social	5	0,18%
Auxílio Natalidade	5	0,18%
Empresas	5	0,18%
Problemas Estruturais	5	0,18%
Publicações	5	0,18%
Apoio Financeiro	4	0,14%
Depósito de Pagamento	4	0,14%
E-mail	4	0,14%
Injúria Racial/Racismo	4	0,14%
Posto do Detran	4	0,14%
Processo de Abono de Permanência	4	0,14%
Processo de Aposentadoria	4	0,14%
Saúde Pública	4	0,14%
Trabalho e Estágio	4	0,14%
Abrindo Empresa	3	0,11%
Ambiente de trabalho	3	0,11%
Assédio Moral	3	0,11%
Assistência Jurídica	3	0,11%
Cheque Minha Casa	3	0,11%
COVID-19	3	0,11%
Decisões Judiciais	3	0,11%
Ferryboat	3	0,11%
Justiça e Proteção ao Cidadão	3	0,11%
Portos	3	0,11%
Reparo das Rodovias	3	0,11%
Solicitação de Viabilidade	3	0,11%
Tributos	3	0,11%
Adicional de Insalubridade	2	0,07%
Alterações	2	0,07%
Apoio à criança e ao adolescente	2	0,07%
Auxílio Funeral	2	0,07%
Benefícios Previdenciários	2	0,07%
Bolsa de Estudo	2	0,07%
Cobrança Judicial	2	0,07%
Descumprimento de decisão de 2º Instância	2	0,07%
Energia Elétrica	2	0,07%
Erro de Digitação em Documento	2	0,07%
Infração de Dever Funcional (disciplinar)	2	0,07%
Inscrição de Transferência	2	0,07%
Legislação	2	0,07%
Leilão	2	0,07%
Maus-tratos	2	0,07%
Obras	2	0,07%
Processo de Aposentadoria de Professores	2	0,07%

Processos em Atraso	2	0,07%
Ameaças de morte	1	0,04%
Arte e cultura	1	0,04%
Asfalto	1	0,04%
Assistência Material	1	0,04%
Atestados e declarações empresariais	1	0,04%
Auxílio Emergencial	1	0,04%
Ciência, Tecnologia e Inovação	1	0,04%
Consulta Cadastral	1	0,04%
Conta de Água	1	0,04%
Decreto	1	0,04%
Erro no Sistema do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC	1	0,04%
Esgoto	1	0,04%
Exigência Processual	1	0,04%
Falta de Atendimento Call Center (Empresa Fácil)	1	0,04%
Férias / Terço de Férias	1	0,04%
Gás Natural	1	0,04%
Gratificação Técnica	1	0,04%
Junta Médica	1	0,04%
Navios	1	0,04%
Óbitos	1	0,04%
Pensões	1	0,04%
Planejamento Regional e Urbano	1	0,04%
Previdência Social	1	0,04%
Segurança em Sistemas Corporativos	1	0,04%
Seguro de Vida	1	0,04%
Serviços da Junta Comercial	1	0,04%
Transparência Ativa	1	0,04%
Turismo e Lazer	1	0,04%
Uso de Celular em Cárcere	1	0,04%
Vagas de Estacionamento	1	0,04%
TOTAL GERAL	11.784	100,00%

Canais de entrada

Seguem quantitativos e percentual das manifestações, por canal de entrada:

Cana de Entrada	Quantidade	Percentual
E-mail	66	2,34%
e-SIC	1	0,04%
Outros	125	4,42%
Presencial	177	6,27%
Redes Sociais	4	0,14%
Sistema	2411	85,35%
Telefone	20	0,71%
Total Geral	2825	100,00%

Perfil dos Usuários, por estado

As quantidades de manifestações de ouvidoria, por estado da federação, foram as seguintes:

- Por estado

Estado	Quantidade	Percentual
MA	2293	81,17%
Não informado	419	14,83%
PI	24	0,85%
SP	24	0,85%
DF	8	0,28%
SC	8	0,28%
TO	8	0,28%
GO	6	0,21%
CE	5	0,18%
ES	4	0,14%
PE	4	0,14%
RJ	4	0,14%
PA	3	0,11%
AL	2	0,07%
AM	2	0,07%
AP	2	0,07%
MG	2	0,07%
PR	2	0,07%
BA	1	0,04%
MT	1	0,04%
PB	1	0,04%
RN	1	0,04%
RS	1	0,04%
Total Geral	11.784	100,00%

Perfil dos manifestantes

As quantidades de manifestações de ouvidoria por sexo, raça/cor e idade foram as seguintes:

- Por sexo

Sexo	Quantidade	Percentual
F	357	13%
M	561	20%
Não Informado	1907	68%
Total Geral	2825	100%

- Por raça/cor

Raça/cor	Quantidade	Percentual
Amarela	7	0,25%
Branca	157	5,56%
Indígena	2	0,07%
Parda	266	9,42%
Preta	47	1,66%
Não informado	2346	83,04%
Total Geral	2825	100,00%

- Por idade

Faixa etária	Quantidade	Percentual
0-19 anos	17	1%
20-39 anos	287	10%
40-59 anos	143	5%
60-79 anos	55	2%
Mais de 80	123	4%
Não informado	2200	78%
Total Geral	2825	100%