

RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

E-OUV

ABRIL A JUNHO DE 2023

GOVERNO DO
MARANHÃO
TRABALHANDO PARA TODOS

STC
Secretaria de Estado de
Transparência e Controle



SECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE DO ESTADO DO MARANHÃO - STC
Av. Professor Carlos Cunha, S/N - Calhau, Edifício Nagib Haickel, 2^o andar - São Luís/MA
CEP: 65076-820
www.stc.ma.gov.br

Governador do Estado do Maranhão
Carlos Orleans Brandão Junior

Secretário de Estado de Transparência e Controle
Raul Cancian Mochel


Ouvidor-Geral do Estado
Daniel Barros e Silva Ramos

Auditor-Geral do Estado
Paulo Sérgio Monteiro Bello

Corregedor-Geral do Estado
Mauro Costa da Rocha

Secretário-Adjunto de Transparência
Steferson Lima Costa Ferreira

Secretária-Adjunta de Administração e Finanças
Danielle Mesquita de França Sousa



SUMÁRIO

— DADOS DO SISTEMA E-OUV	4
—— MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	4
—— MANIFESTAÇÕES, POR MÊS	4
— MANIFESTAÇÕES	5
—— QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES, POR ORGÃO	5
—— <i>STATUS</i> DAS MANIFESTAÇÕES	6
—— TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA, POR ÓRGÃO	7
—— LISTA DOS 5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	8



A seguir, são apresentados dados do sistema e-OUV relativos às manifestações de ouvidoria cadastradas no período de 1º de abril a 30 de junho de 2023. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 30 de junho de 2023.

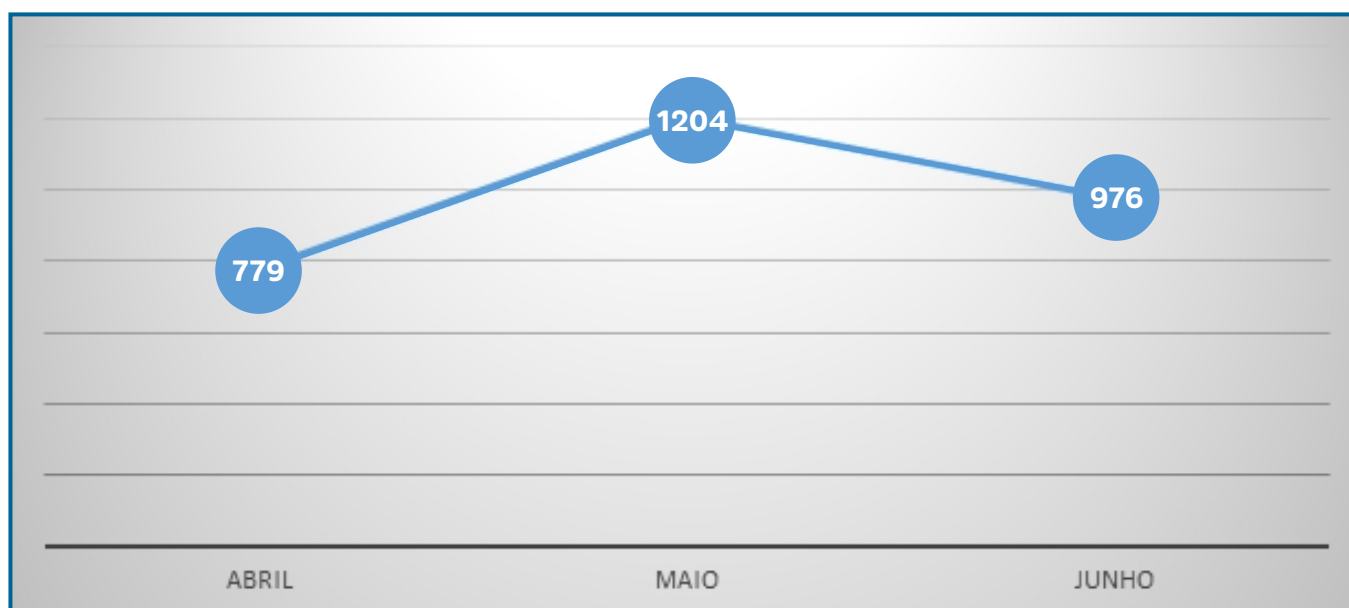
Manifestações de Ouvidoria

Manifestações, por mês

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam 2.959 (dois mil, novecentos e cinquenta e nove) manifestações de ouvidoria no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por mês:

Mês	Quantidade	Percentual
Abril	779	26%
Maio	1204	41%
Junho	976	33%
TOTAL GERAL	2.959	100%

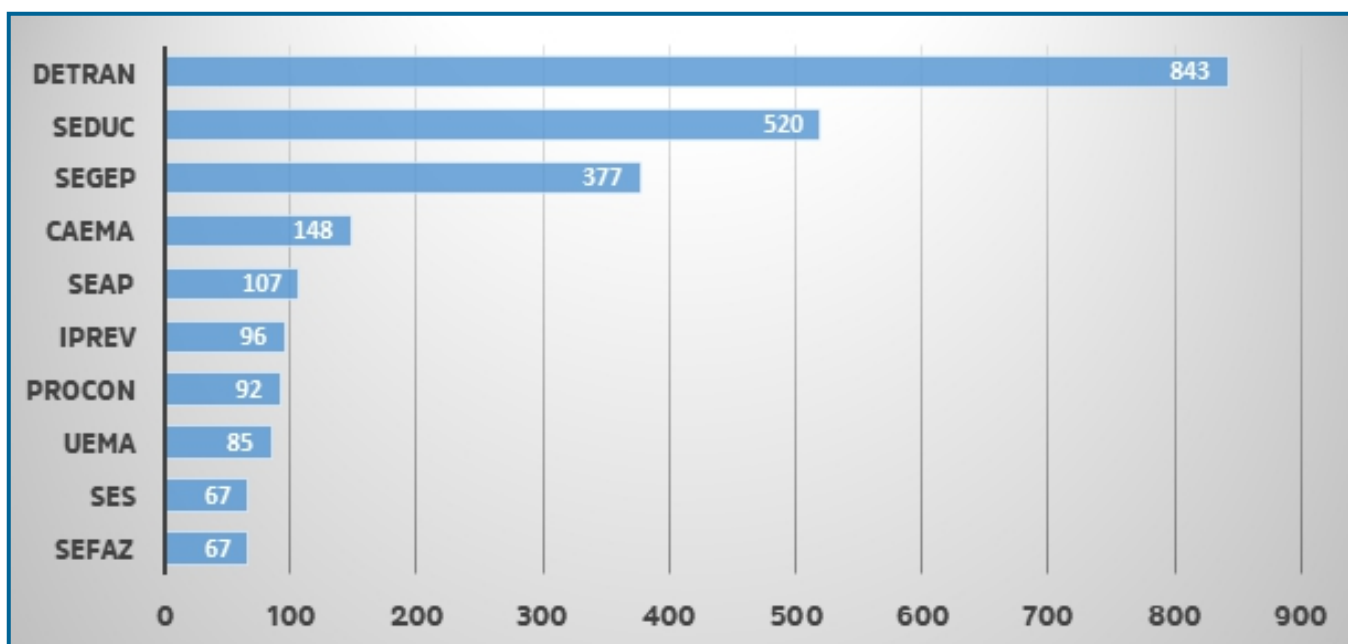


Quantidade de manifestações, por órgão

Segue visão da quantidade das manifestações de ouvidoria, por órgão, e gráfico ilustrativo com os 10 (dez) órgãos mais demandados no período sob análise (01/04 a 30/06/2023):

Órgão	Quantidade de Manifestações	Percentual
DETRAN	843	28,49%
SEDUC	520	17,57%
SEGEP	377	12,74%
CAEMA	148	5,00%
SEAP	107	3,62%
IPREV	96	3,24%
PROCON	92	3,11%
UEMA	85	2,87%
SEFAZ	67	2,26%
SES	67	2,26%
SSP	65	2,20%
MOB	61	2,06%
EMSERH	49	1,66%
SEMA	39	1,32%
STC	38	1,28%
IEMA	36	1,22%
EMAP	33	1,12%
AGED	31	1,05%
SINFRA	27	0,91%
SEPLAN	24	0,81%
PGE	20	0,68%
UEMASUL	19	0,64%
SEDES	16	0,54%
JUCEMA	13	0,44%
SECMA	11	0,37%
CC	8	0,27%
EGMA	8	0,27%
SEGOV	8	0,27%
INMEQ	6	0,20%
FAPEMA	5	0,17%
ITERMA	5	0,17%
SECID	5	0,17%
SEDIHPOP	5	0,17%
SAF	4	0,14%
SEDEL	3	0,10%
SETRES	3	0,10%
AGEM	2	0,07%
MAPA	2	0,07%
SECTI	2	0,07%
SEINC	2	0,07%
SEMU	2	0,07%
AGERP	1	0,03%

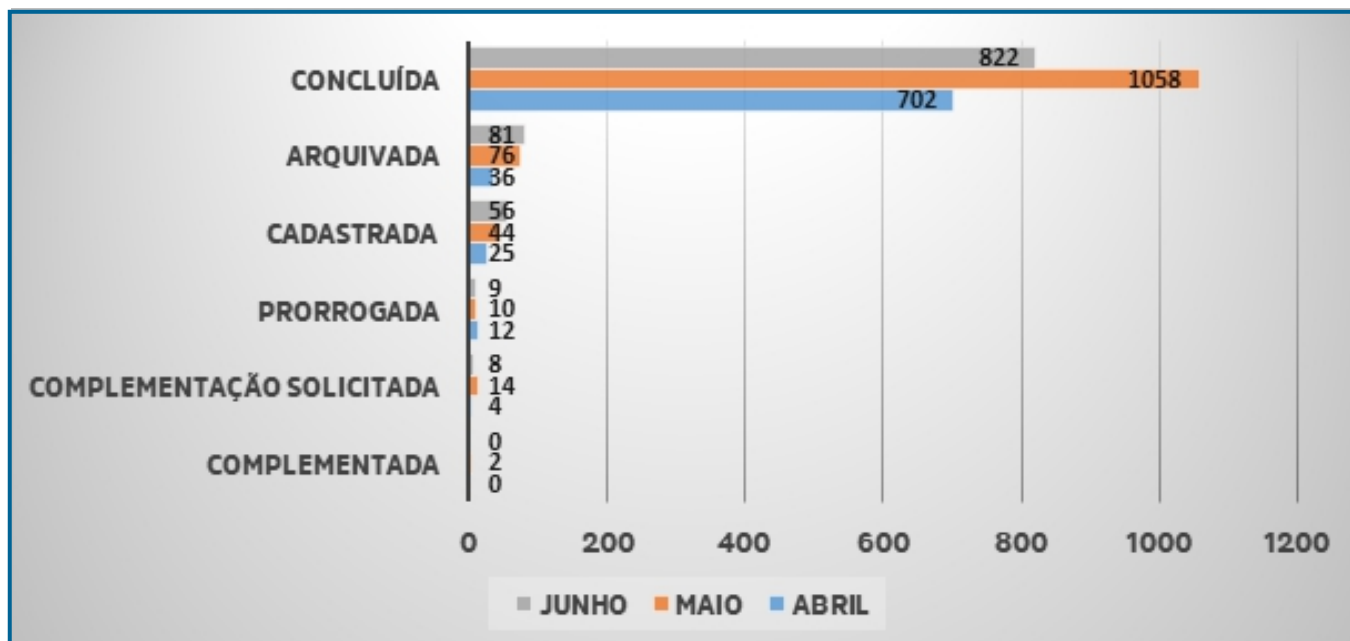
IMESC	1	0,03%
SAGRIMA	1	0,03%
SECAP	1	0,03%
SETUR	1	0,03%
TOTAL GERAL	2959	100,00%



Status das manifestações

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por situação, bem como gráfico ilustrativo detalhando as manifestações separadas por mês, na data da extração dos dados da base do sistema e-OUV (30 de junho de 2023):

Situação da Manifestação	Quantidade	Percentual
Concluída	2582	87,26%
Cadastrada	125	4,22%
Arquivada	193	6,52%
Complementada	2	0,07%
Complementação Solicitada	26	0,88%
Prorrogada	31	1,05%
Total Geral	2959	100,00%



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	Quantidade Concluída	Tempo médio de resposta (em dias)
1 EMAP	33	2
2 SES	67	2
4 STC	38	4
5 PROCON	92	4
6 SEFAZ	66	6
4 SEDUC	520	8
8 SEAP	107	9
9 SEMA	38	11
10 PGE	20	13
11 ITERMA	5	13
12 AGED	31	14
13 CAEMA	147	14
14 JUCEMA	13	15
15 UEMA	85	16
16 CC	8	17
17 SEGOV	8	18
18 EMSERH	49	19
19 SEGEP	374	20
20 SEDES	16	20
21 IEMA	36	21
22 SINFRA	26	21

23	FAPEMA	5	24
24	INMEQ	6	25
25	SECID	5	25
26	SSP	65	25
27	UEMASUL	19	26
28	DETRAN	841	27
29	IPREV	96	27
30	SAF	4	28
31	SEDIHPOP	5	29
32	SEPLAN	24	30
33	SECTI	2	35
34	SEDEL	3	35
35	SETRES	3	51
36	MOB	61	52
37	MAPA	2	58
38	SEMU	2	58
39	SAGRIMA	1	59
40	EGMA	8	70
41	SECMA	11	86
42	SETUR	1	93
43	IMESC	1	94
44	SEINC	2	96
45	AGERP	1	112
46	SECAP	1	132
47	AGEM	2	133
TOTAL GERAL		2959	20*

*Tempo médio apurado com base nos tempos de resposta de cada uma das 2.959 manifestações de ouvidoria concluídas.

Lista dos 5 assuntos mais demandados

Segue relação dos 5 assuntos demandados, por quantidade de manifestações e percentual, considerando apenas os assuntos informados pelo manifestante:

Assunto	Quantidade	Percentual
Processos	111	23%
Clínicas	99	21%
Veículos	95	20%
Habilitação	89	19%
Educação	86	18%
TOTAL GERAL	480	100,00%

