

RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

E-OUV

JULHO A SETEMBRO DE 2023

GOVERNO DO
MARANHÃO
NHÃO

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
■ STATUS 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 julho julho a 30 de setembro setembro de 2023. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 30 de setembro setembro de 2023.

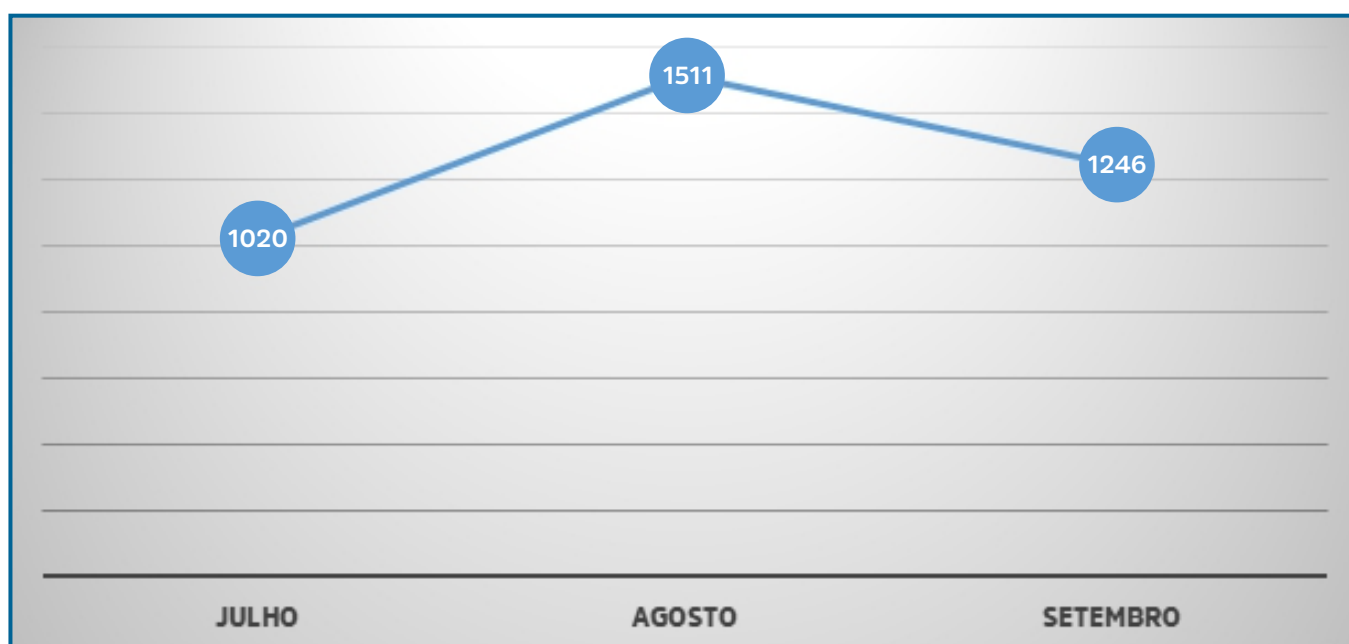
Manifestações de Ouvidoria

Manifestações, por mês

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam 3.777 (três mil, setecentos e setenta e sete) manifestações de ouvidoria no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por mês:

Mês	Quantidade	Percentual
Julho	1.020	27%
Agosto	1.511	40%
Setembro	1.246	33%
TOTAL GERAL	3.777	100%

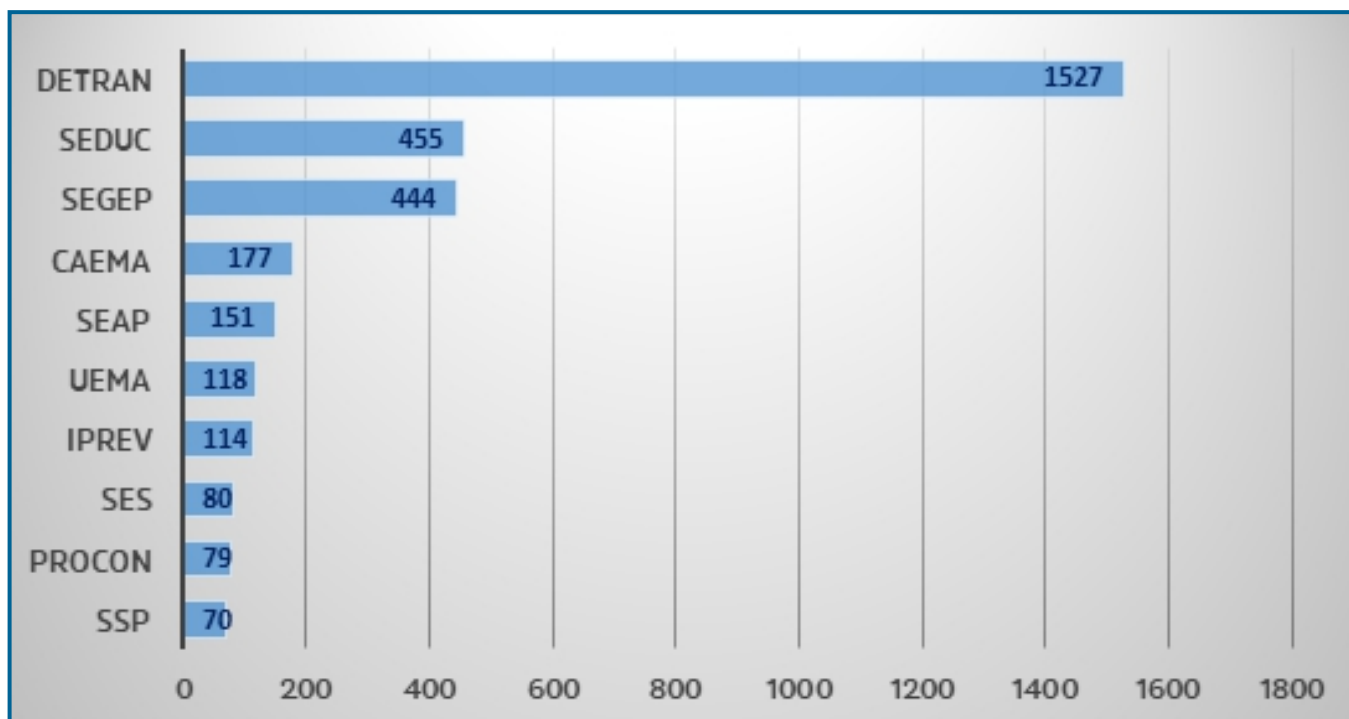


Quantidade de manifestações, por órgão

Segue visão da quantidade das manifestações de ouvidoria, por órgão, e gráfico ilustrativo com os 10 (dez) órgãos mais demandados no período sob análise (01/07 a 30/09/2023):

Órgão	Quantidade de Manifestações	Percentual
DETRAN	1527	40,43%
SEDUC	455	12,05%
SEGEP	444	11,76%
CAEMA	177	4,69%
SEAP	151	4,00%
UEMA	118	3,12%
IPREV	114	3,02%
SES	80	2,12%
PROCON	79	2,09%
SSP	70	1,85%
SEFAZ	65	1,72%
SEMA	54	1,43%
MOB	52	1,38%
SINFRA	44	1,16%
EMSERH	43	1,14%
STC	36	0,95%
UEMASUL	36	0,95%
AGED	32	0,85%
PGE	20	0,53%
IEMA	19	0,50%
EMAP	17	0,45%
SEPLAN	17	0,45%
SECMA	13	0,34%
EGMA	12	0,32%
SEDES	12	0,32%
SEGOV	9	0,24%
SEMU	9	0,24%
INMEQ	8	0,21%
JUCEMA	7	0,19%
SECID	7	0,19%
SAGRIMA	5	0,13%
SEDIHPOP	5	0,13%
SEINC	5	0,13%
AGERP	4	0,11%
FAPEMA	4	0,11%
SETRES	4	0,11%
SECTI	3	0,08%
AGEM	2	0,05%
CC	2	0,05%
FMRB	2	0,05%
FUNAC	2	0,05%
IMESC	2	0,05%
ITERMA	2	0,05%

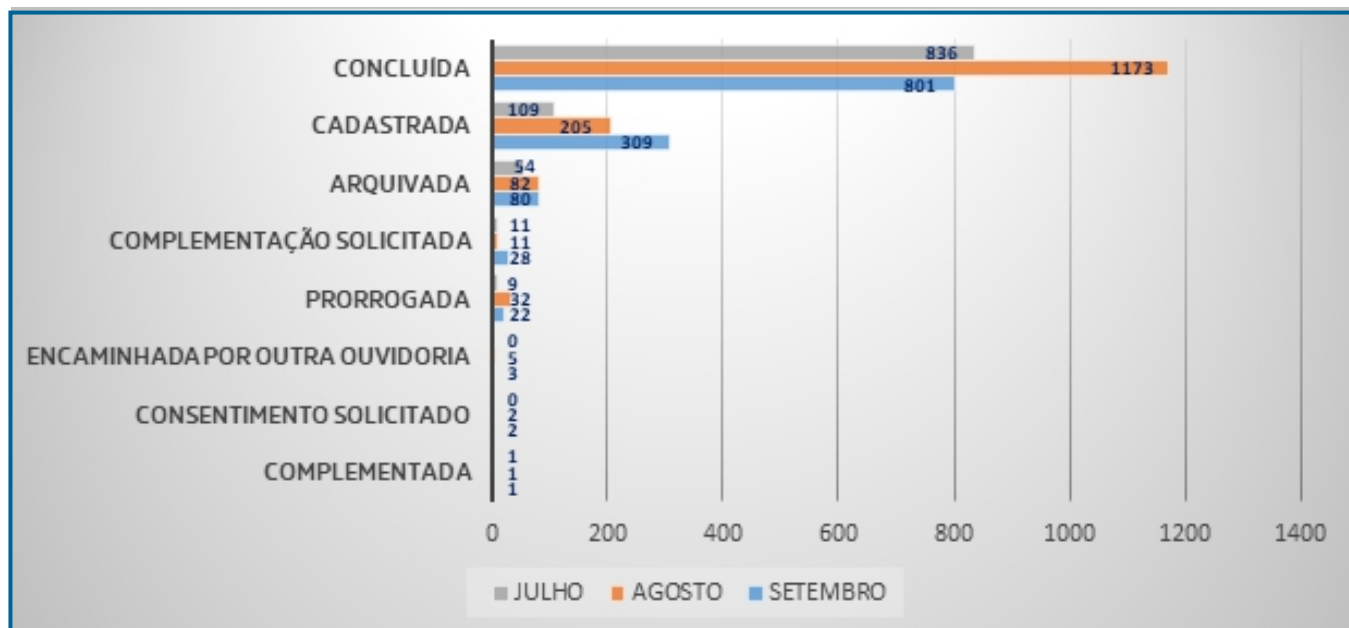
SECAP	2	0,05%
SEDEL	2	0,05%
SETUR	2	0,05%
SAF	1	0,03%
SEEJUV	1	0,03%
TOTAL GERAL		100,00%



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 setembro de 2023):

Situação da Manifestação	Quantidade	Percentual
Concluída	2.810	74,40%
Cadastrada	623	16,49%
Arquivada	216	5,72%
Prorrogada	63	1,67%
Complementação Solicitada	50	1,32%
Encaminhada por Outra Ouvidoria	8	0,21%
Consentimento solicitado	4	0,11%
Complementada	3	0,08%
Total Geral	3.777	100,00%



Tempo médio de resposta, por órgão

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por tempo médio de resposta conclusiva de cada órgão:

Órgão	Quantidade	Tempo médio de resposta (em dias)
1 SEEJUV	1	1
2 SES	80	2
4 SAF	1	4
5 EMAP	17	5
6 SEFAZ	65	5
4 SEAP	151	6
8 SETRES	4	7
9 PROCON	79	8
10 SEGEP	444	8
11 JUCEMA	7	11
12 UEMA	118	11
13 FUNAC	2	12
14 STC	36	12
15 DETRAN	1.527	13
16 FAPEMA	4	13
17 SEDEL	2	13
18 SEDUC	456	13
19 SEPLAN	17	13
20 CAEMA	177	14
21 MOB	52	14

22	IPREV	114	15
23	AGED	32	17
24	SETUR	2	18
25	SECID	7	20
26	SECMA	13	20
27	SEMA	54	20
28	SSP	69	20
29	EMSERH	43	21
30	SEDES	12	21
31	IEMA	19	23
32	ITERMA	2	24
33	SAGRIMA	5	24
34	PGE	20	25
35	INMEQ	8	26
36	SEMU	9	28
37	SECTI	3	29
38	SEGOV	9	32
39	CC	2	33
40	UEMASUL	36	37
41	AGERP	4	41
42	SEDIHPOP	5	49
43	SINFRA	44	56

Tempo médio apurado com base nos tempos de resposta de cada uma das 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
Habilitação	261	31%
Processos	150	18%
Serviços de CNH	146	17%
Credenciados	140	17%
Reclamação	138	17%
TOTAL GERAL	835	100.00%

