

**RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO  
DA POLÍTICA DE OUVIDORIA  
DO GOVERNO DO MARANHÃO**

**E-OUV**

**OUTUBRO A DEZEMBRO 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<sup>o</sup> andar - São Luís/MA  
CEP: 65076-820  
[www.stc.ma.gov.br](http://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 outubro a 31 de dezembro de 2023. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 31 de dezembro de 2023.

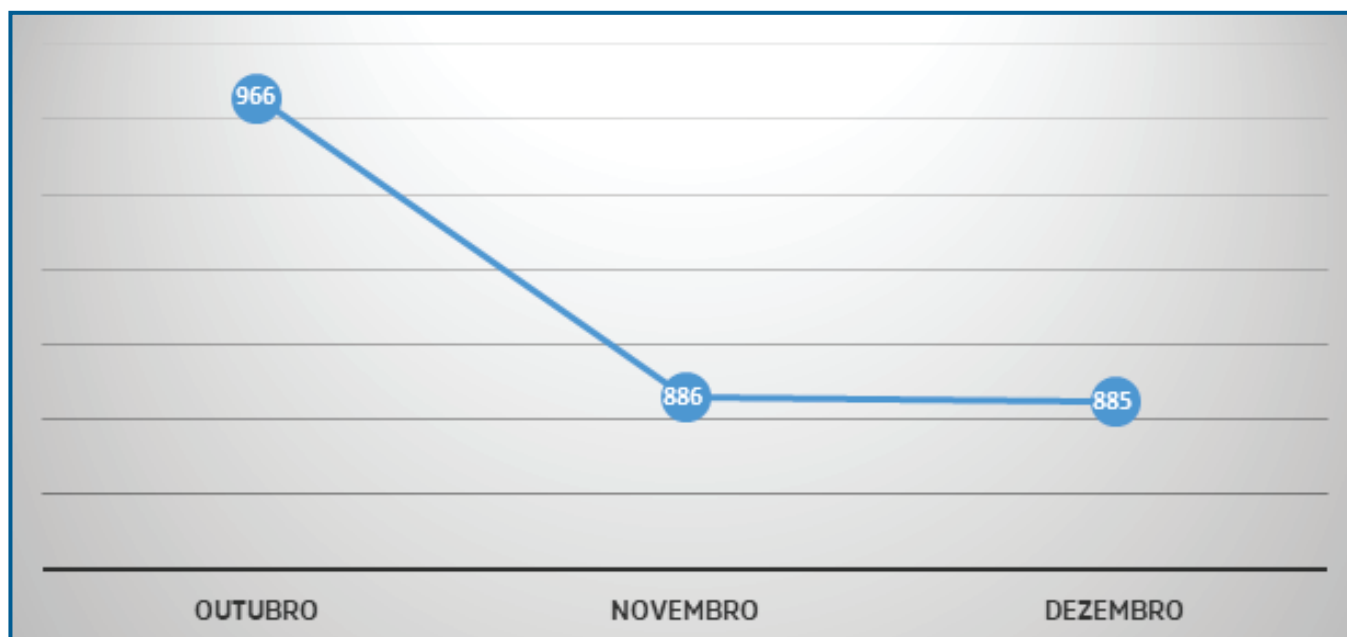
## Manifestações de Ouvidoria

### Manifestações, por mês

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam 2.737 (duas mil, setecentos e trinta e sete) manifestações de ouvidoria no período sob análise.

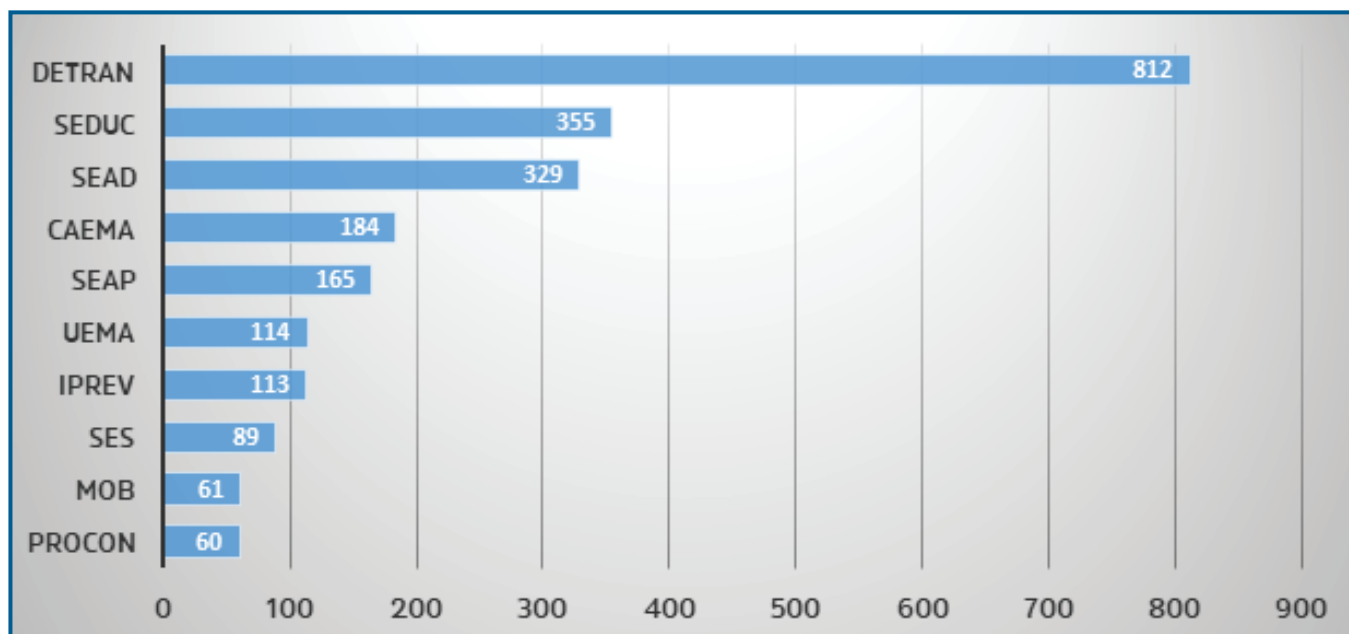
Segue visão das manifestações de ouvidoria, por mês:

Mês	Quantidade	Percentual
Outubro	966	35,3%
Novembro	886	32,4%
Dezembro	885	32,3%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2737</b>	<b>100%</b>



Órgão	Quantidade de Manifestações	Percentual
DETRAN	812	29,67%
SEDUC	355	12,97%
SEAD	329	12,02%
CAEMA	184	6,72%
SEAP	165	6,03%
UEMA	114	4,17%
IPREV	113	4,13%
SES	89	3,25%
MOB	61	2,23%
PROCON	60	2,19%
SSP	60	2,19%
SEMA	47	1,72%
AGED	40	1,46%
SEPLAN	38	1,39%
IEMA	37	1,35%
SEFAZ	35	1,28%
STC	30	1,10%
EMSERH	29	1,06%
PGE	20	0,73%
UEMASUL	17	0,62%
EMAP	10	0,37%
JUCEMA	10	0,37%
SEDES	10	0,37%
SEDIHPOP	10	0,37%
SECMA	7	0,26%
SEDEL	7	0,26%
SEGOV	6	0,22%
INMEQ	5	0,18%
EGMA	3	0,11%
FAPEMA	3	0,11%
GASMAR	3	0,11%
SEMU	3	0,11%
SETRES	3	0,11%
AGEM	2	0,07%
SAGRIMA	2	0,07%
SECAP	2	0,07%
SECID	2	0,07%
SECTI	2	0,07%
SEINC	2	0,07%
SINFRA	2	0,07%
CC	1	0,04%
FMRB	1	0,04%
FUNAC	1	0,04%
SAF	1	0,04%
SECOM	1	0,04%
SEDEPE	1	0,04%

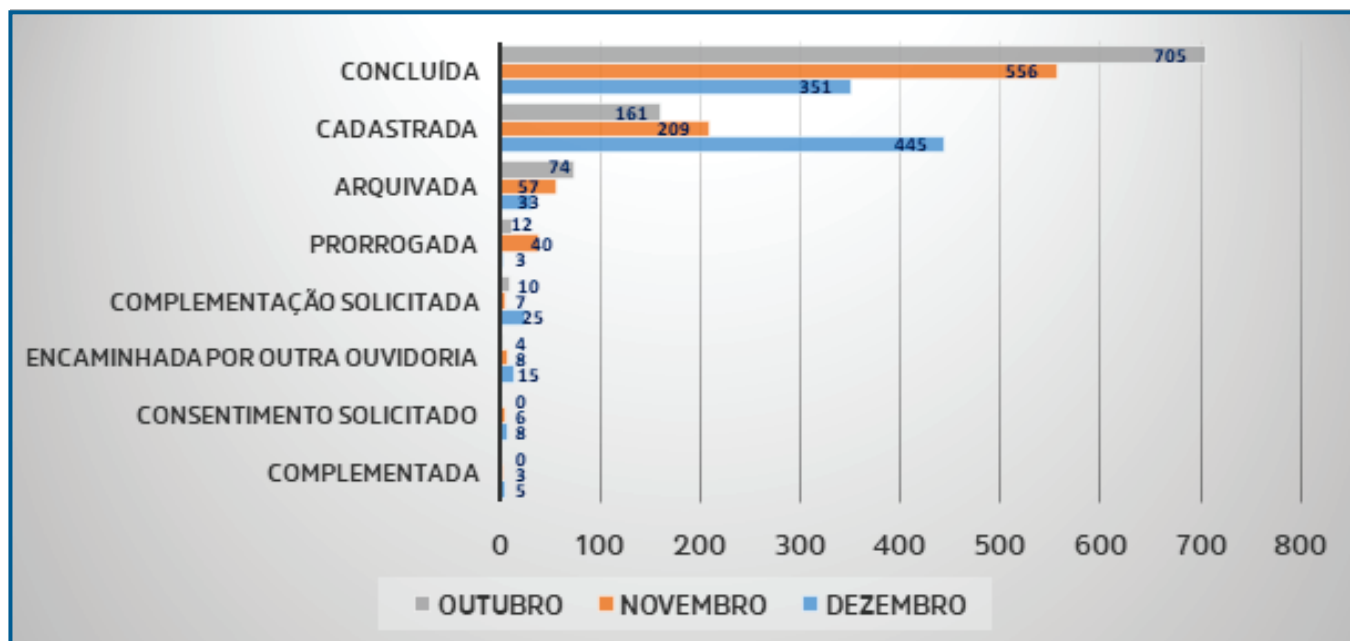
SEEJUV	1	0,04%
SETUR	1	0,04%
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>100,00%</b>



## 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 (31 de dezembro de 2023):

Situação da Manifestação	Quantidade	Percentual
Concluída	1612	74,40%
Cadastrada	815	16,49%
Arquivada	164	5,72%
Prorrogada	55	1,67%
Complementação Solicitada	42	1,32%
Encaminhada por Outra Ouvidoria	27	0,21%
Consentimento solicitado	14	0,11%
Complementada	8	0,08%
<b>Total Geral</b>	<b>2737</b>	<b>100,00%</b>



## 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 FUNAC	1	3
2 SAF	1	3
4 SECMA	7	3
5 SEFAZ	35	3
6 IPREV	114	4
4 SES	88	4
8 SECTI	2	5
9 PROCON	60	7
10 SEDEL	7	7
11 SETRES	3	7
12 AGED	40	8
13 SEAD	330	8
14 SEAP	165	9
15 SEDUC	354	10
16 JUCEMA	10	11
17 SECID	2	11
18 UEMA	114	11
19 EMAP	10	12
20 SEEJUV	0	12
21 MOB	61	14
22 SEDES	10	14
23 CAEMA	184	15
24 FAPEMA	3	15

25	INMEQ	5	16
26	EMSERH	30	17
27	SSP	60	18
28	IEMA	37	19
29	GASMAR	3	21
30	SEMA	47	22
31	UEMASUL	0	22
32	SETUR	0	23
33	SINFRA	1	23
34	SEGOV	6	29
35	PGE	20	30
36	SEPLAN	38	31
37	SEMU	3	32
38	FMRB	1	33
39	STC	30	34
40	DETRAN	812	35
41	SEDIHPOP	10	41

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
Clínica	134	26%
Reclamação	105	20%
Habilitação	104	20%
Processos	89	17%
Manutenção e Operação de Serviços de Saneamento/CAEMA	83	16%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>515</b>	<b>100,00%</b>



