

RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

E-OUV

JANEIRO A MARÇO DE 2024



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

Vice-Governador do Estado do Maranhão
Felipe Costa Camarão

Secretário de Estado de Transparência e Controle
Raul Cancian Mochel

Ouvidor-Geral do Estado
Raimundo Oliveira Filho

Auditor-Geral do Estado
Paulo Sérgio Monteiro Bello

Corregedor-Geral do Estado
Daniel Barros e Silva Ramos

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
—— 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 janeiro a 31 de março de 2024. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 31 de março de 2024.

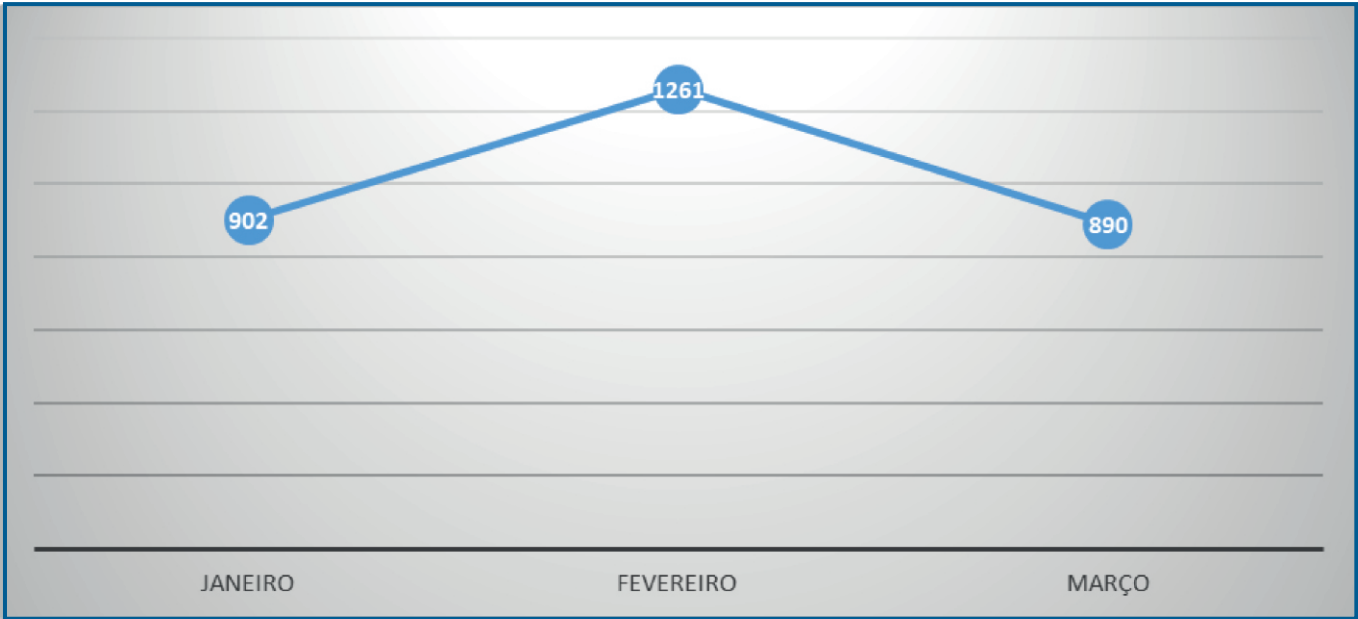
Manifestações de Ouvidoria

Manifestações, por mês

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam **3.053 (três mil e cinquenta e três)** manifestações de ouvidoria no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por mês:

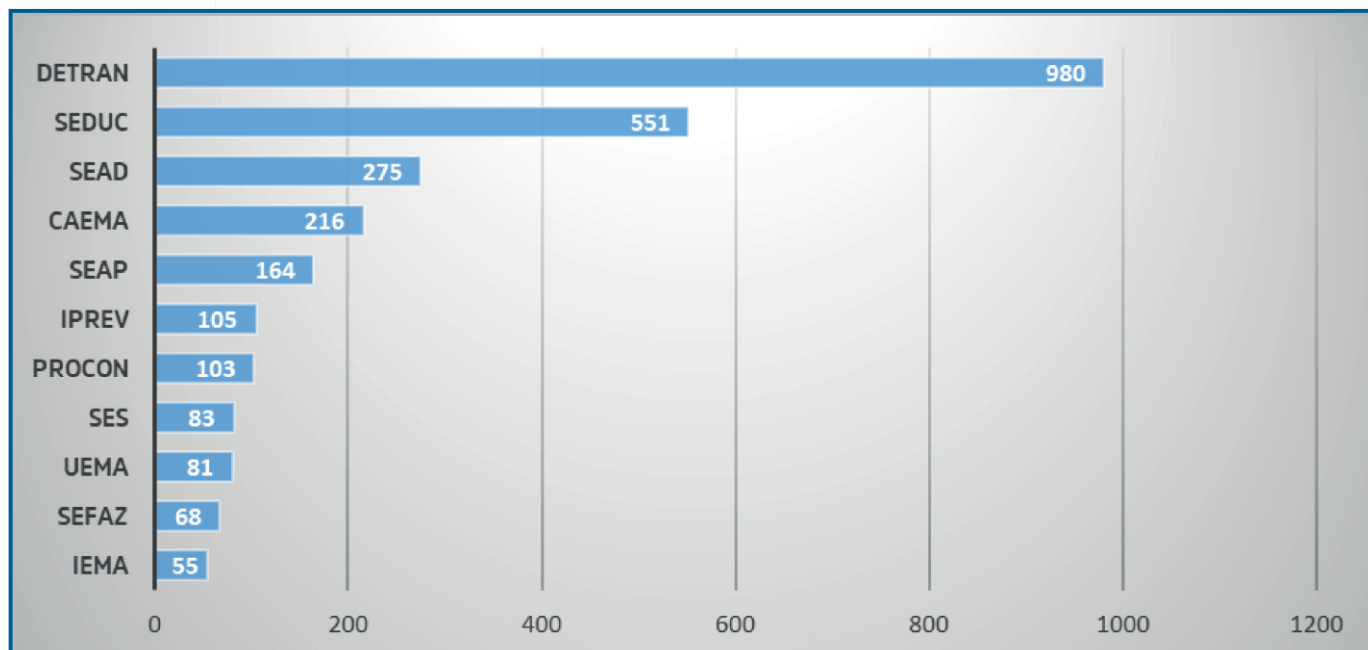
Mês	Quantidade	Percentual
Janeiro	902	30%
Fevereiro	1261	41%
Março	890	29%
TOTAL GERAL	3.053	100%



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 (01/01 a 31/03/2024):

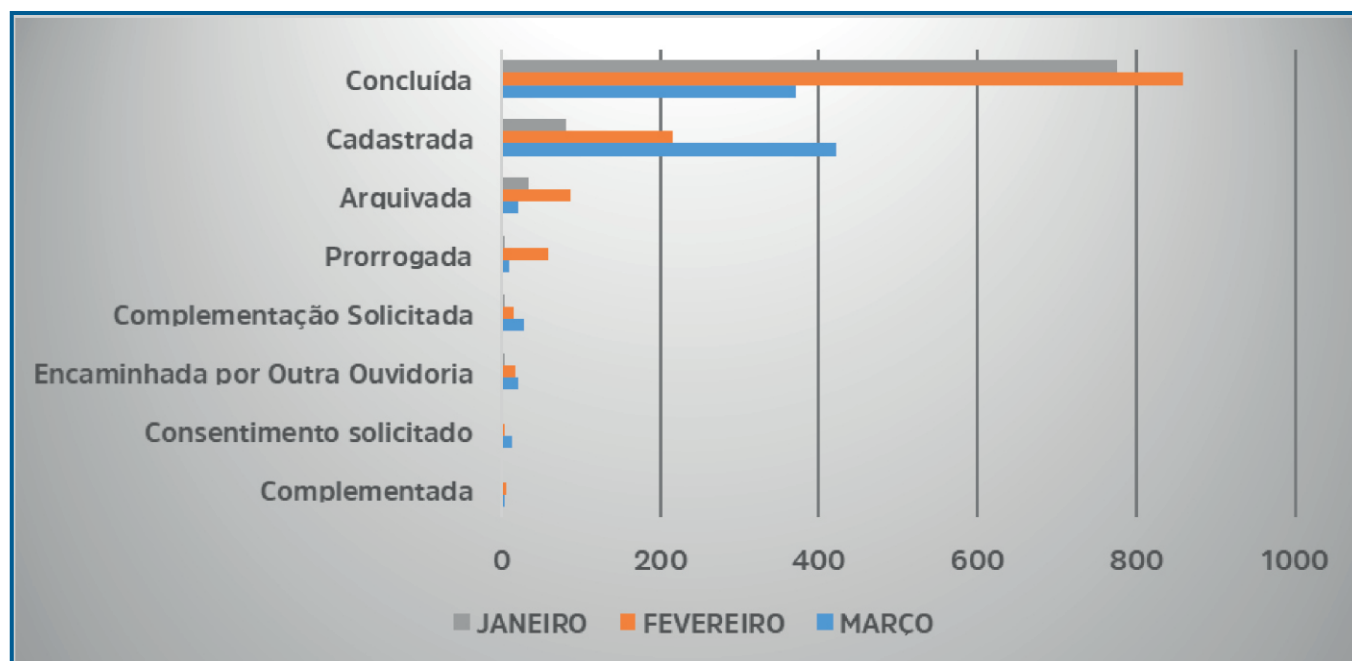
Órgão	Quantidade de Manifestações	Percentual
DETRAN	980	32,10%
SEDUC	551	18,05%
SEAD	275	9,01%
CAEMA	216	7,08%
SEAP	164	5,37%
IPREV	105	3,44%
PROCON	103	3,37%
SES	83	2,72%
UEMA	81	2,65%
SEFAZ	68	2,23%
IEMA	55	1,80%
SSP	55	1,80%
EMSERH	41	1,34%
AGED	35	1,15%
STC	32	1,05%
MOB	26	0,85%
SEMA	25	0,82%
UEMASUL	18	0,59%
PGE	15	0,49%
JUCEMA	13	0,43%
SEPLAN	13	0,43%
SINFRA	13	0,43%
SEDIHPOP	12	0,39%
CC	7	0,23%
SECTI	7	0,23%
SEGOV	7	0,23%
SEMU	7	0,23%
EGMA	6	0,20%
EMAP	6	0,20%
SECMA	6	0,20%
FAPEMA	5	0,16%
FUNAC	4	0,13%
ITERMA	3	0,10%
SEDES	3	0,10%
SETUR	3	0,10%
AGERP	2	0,07%
SEDEL	2	0,07%
IMESC	1	0,03%
SAF	1	0,03%
SAGRIMA	1	0,03%
SECID	1	0,03%
SEDEPE	1	0,03%
SEINC	1	0,03%
TOTAL GERAL	3.053	100%



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 março de 2024):

Situação da Manifestação	Quantidade	Percentual
Concluída	2005	65,67%
Cadastrada	718	23,52%
Arquivada	143	4,68%
Prorrogada	72	2,36%
Complementação Solicitada	48	1,57%
Encaminhada por Outra Ouvidoria	42	1,38%
Consentimento solicitado	16	0,52%
Complementada	9	0,29%
TOTAL GERAL	3.053	100%



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 SEINC	1	0
2 SECTI	7	1
4 JUCEMA	13	3
5 SECMA	6	3
6 SEFAZ	68	3
4 SES	83	5
8 PROCON	103	6
9 SAF	1	6
10 FAPEMA	5	7
11 IEMA	55	7
12 IPREV	105	7
13 FUNAC	4	8
14 SEAD	275	9
15 UEMA	81	9
16 SEAP	164	10
17 AGED	35	11
18 SEDEL	2	11
19 SEDUC	551	12
20 CC	7	13

21	EMAP	6	13
22	EMSERH	41	14
23	PGE	15	14
24	SECID	1	14
25	AGERP	2	16
26	SEMU	7	16
27	UEMASUL	18	16
28	CAEMA	216	17
29	SEMA	25	17
30	ITERMA	3	18
31	SETUR	3	18
32	SEDES	3	20
33	SSP	55	23
34	MOB	26	24
35	SEGOV	7	30
36	STC	32	32
37	DETRAN	980	34
38	SEDIHPOP	12	35
39	EGMA	6	38
40	SINFRA	13	44
41	SEPLAN	13	45

*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
Licenciamentos	160	26%
Reclamação	126	20%
Processo Seletivo	118	19%
Documentos e Certidões	111	18%
Impostos e Taxas	108	17%
TOTAL GERAL	515	100,00%

