



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

1. 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 outubro a 31 de dezembro de 2024. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 31 de dezembro de 2024.

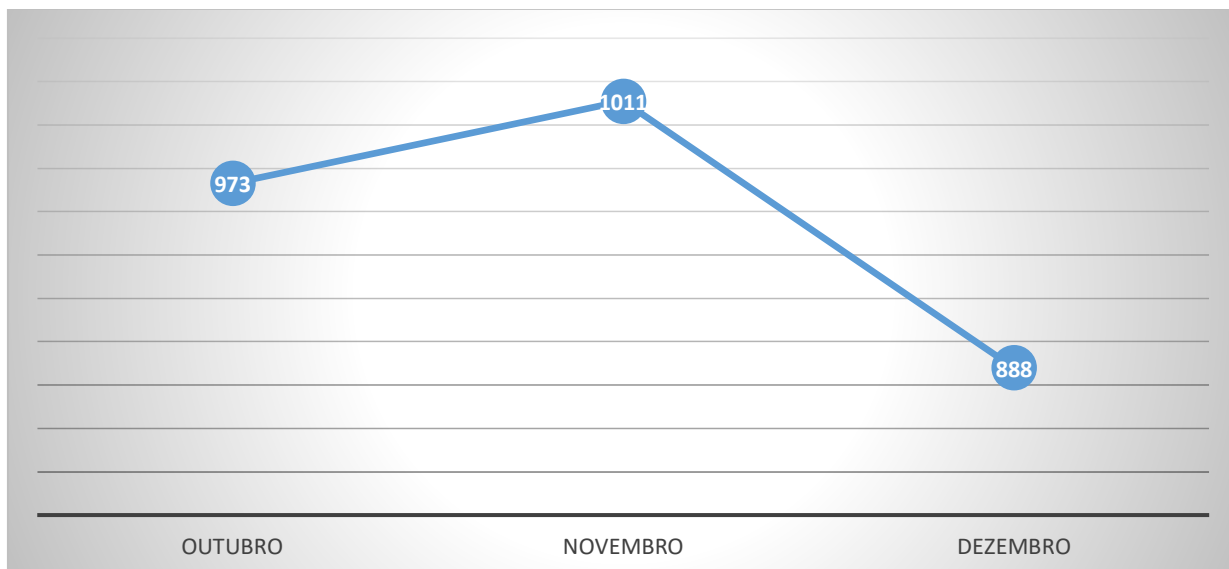
1.1. Manifestações de Ouvidoria

1.1.1. Manifestações, por mês

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam **2.872** (duas mil, oitocentos e setenta e duas) manifestações de ouvidoria no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por mês:

Mês	Quantidade	Percentual
Outubro	973	34%
Novembro	1011	35%
Dezembro	888	31%
TOTAL GERAL	2872	100%





ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

1.1.2. Quantidade de manifestações, por órgão

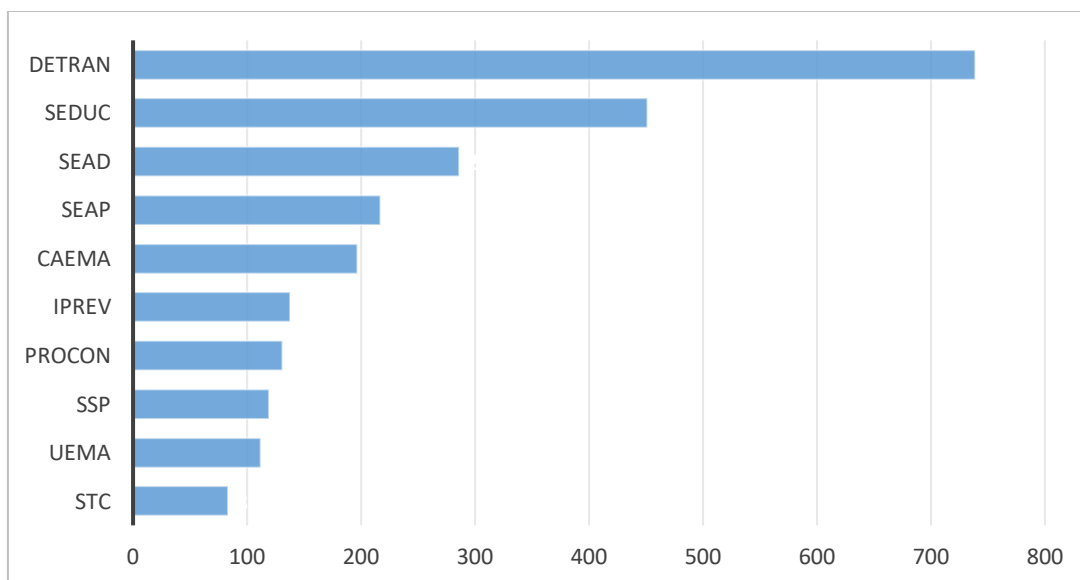
Segue visão da quantidade das manifestações de ouvidoria, por órgão, e gráfico ilustrativo com os 10 (dez) órgãos mais demandados no período sob análise (01/10 a 31/12/2024):

Órgão	Quantidade de Manifestações	Percentual
DETRAN	739	25,73%
SEDUC	451	15,70%
SEAD	286	9,96%
SEAP	217	7,56%
CAEMA	197	6,86%
IPREV	138	4,81%
PROCON	131	4,56%
SSP	119	4,14%
UEMA	112	3,90%
STC	83	2,89%
SES	57	1,98%
MOB	54	1,88%
SEFAZ	38	1,32%
SEMA	35	1,22%
AGED	29	1,01%
IEMA	19	0,66%
EMSERH	17	0,59%
SECMA	16	0,56%
SEPLAN	15	0,52%
SINFRA	15	0,52%
EMAP	8	0,28%
SECTI	8	0,28%
PGE	7	0,24%
SEDES	7	0,24%
UEMASUL	6	0,21%
JUCEMA	5	0,17%
SAGRIMA	5	0,17%
SEDEL	5	0,17%
SEDIHPOP	5	0,17%
VIVA	5	0,17%
AGERP	4	0,14%
CC	4	0,14%
SAF	4	0,14%
SEMU	4	0,14%
EGMA	3	0,10%
SEINC	3	0,10%
SEIR	3	0,10%
AGEM	2	0,07%
ITERMA	2	0,07%
MAPA	2	0,07%
SECID	2	0,07%



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

SEG	2	0,07%
FAPEMA	1	0,03%
FUNAC	1	0,03%
IMESC	1	0,03%
SECAP	1	0,03%
SECOM	1	0,03%
SEEJUV	1	0,03%
SEGOV	1	0,03%
SETUR	1	0,03%
TOTAL GERAL	2872	100,00%



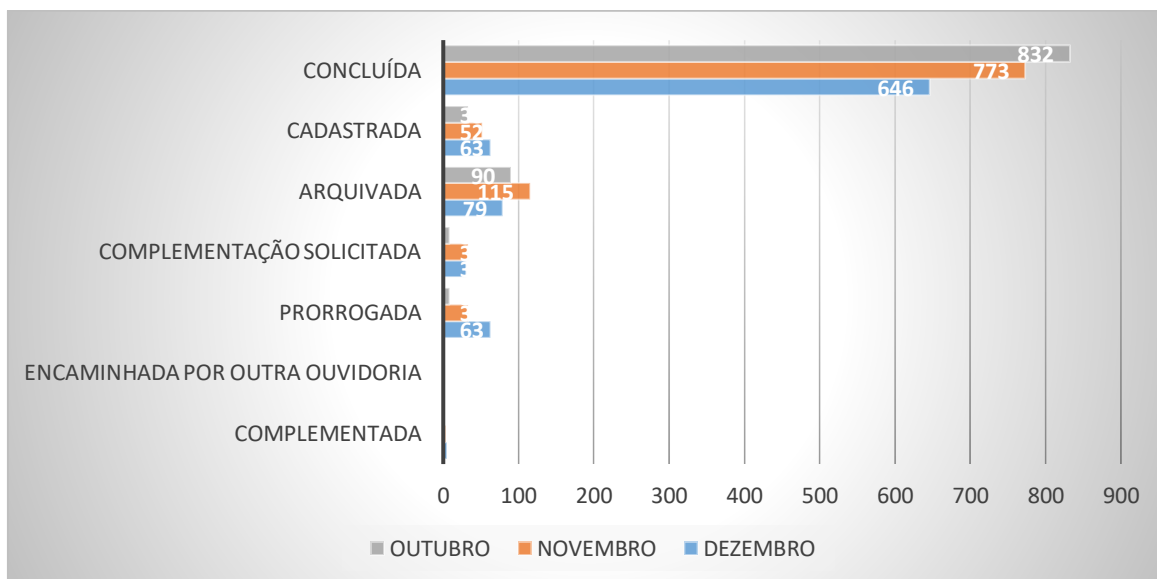
1.1.3. Status das manifestações

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 2024):

Situação da Manifestação	Quantidade
Concluída	2251
Cadastrada	148
Arquivada	284
Complementação Solicitada	71
Prorrogada	104
Encaminhada por Outra Ouvidoria	5
Complementada	9
Total Geral	2872



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO



1.1.4. 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 EGMA	3	1
2 JUCEMA	5	1
4 SEMA	35	1
5 EMAP	8	4
6 SEFAZ	38	4
4 SEINC	1	5
8 FAPEMA	1	8
9 SEMU	4	8
10 PROCON	131	10
11 AGERP	4	11
12 IEMA	19	11
13 SECMA	16	11
14 UEMA	112	12
15 ITERMA	2	13
16 SECTI	8	13
17 CAEMA	197	14
18 SEAD	286	15
19 PGE	7	16



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

20	SEAP	217	16
21	IPREV	138	17
22	DETRAN	739	19
23	SEDUC	451	19
24	SAF	4	21
25	MOB	54	23
26	SEDEL	5	23
27	SAGRIMA	5	25
28	SEDES	7	27
29	EMSERH	17	28
30	FUNAC	1	28
31	SEDIHPOP	5	29
32	SECID	2	30
33	SSP	119	30
34	AGED	29	33
35	STC	83	37
36	SEPLAN	15	40
37	SETUR	1	46
38	AGEM	2	48
39	SINFRA	15	51
40	MAPA	2	55
41	SEG	2	67
42	SES	57	74
43	CC	4	76

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

1.2. 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
Denúncia	139	17%
Clínica	134	19%
Reclamação	120	20%
Atendimento	119	22%
Manutenção e Operação de Serviços de Saneamento/CAEMA	103	23%
TOTAL GERAL	615	100,00%



ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

