

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# OGE



**STC**  
Secretaria de Estado de  
Transparência e Controle

## ANO 2024



**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)

**Carlos Orleans Brandão Junior**  
Governador do Estado do Maranhão

**Raul Cancian Mochel**  
Secretário de Estado de Transparência e Controle

**Raimundo Oliveira Filho**  
Ouvidor-Geral do Estado

**Paulo Sérgio Monteiro Bello**  
Auditor-Geral do Estado

**Daniel Barros e Silva Ramos**  
Corregedor-Geral do Estado

**Steferson Lima Costa Ferreira**  
Secretário Adjunto de Transparência

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

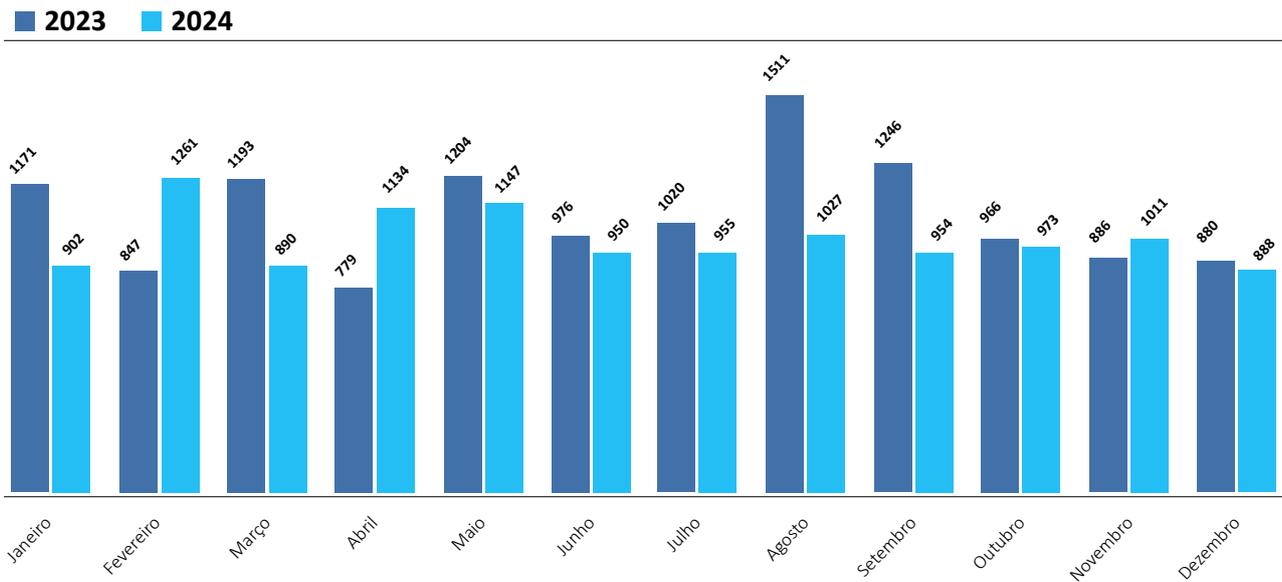


# SUMÁRIO

■ <b>DADOS DO SISTEMA E-OUV</b> .....	4
■ EVOLUÇÃO MENSAL .....	4
■ QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES, POR ÓRGÃO E TIPO .....	4
■ TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA, POR ÓRGÃO .....	7
■ LISTA DOS 5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS .....	8
■ SATISFAÇÃO .....	9
■ MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR MUNICÍPIO .....	10
■ <b>DADOS DO SISTEMA E-SIC</b> .....	10
■ EVOLUÇÃO MENSAL .....	10
■ PEDIDOS POR ÓRGÃO .....	11
■ CATEGORIA DE RESPOSTAS .....	13
■ TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA .....	14
■ PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR MUNICÍPIO .....	15
■ RECURSOS POR INSTÂNCIA .....	16
■ <b>RELATÓRIO DE AÇÕES 2024</b> .....	19-39

## 1. SISTEMA E-OUV

### 1.1. Evolução Mensal

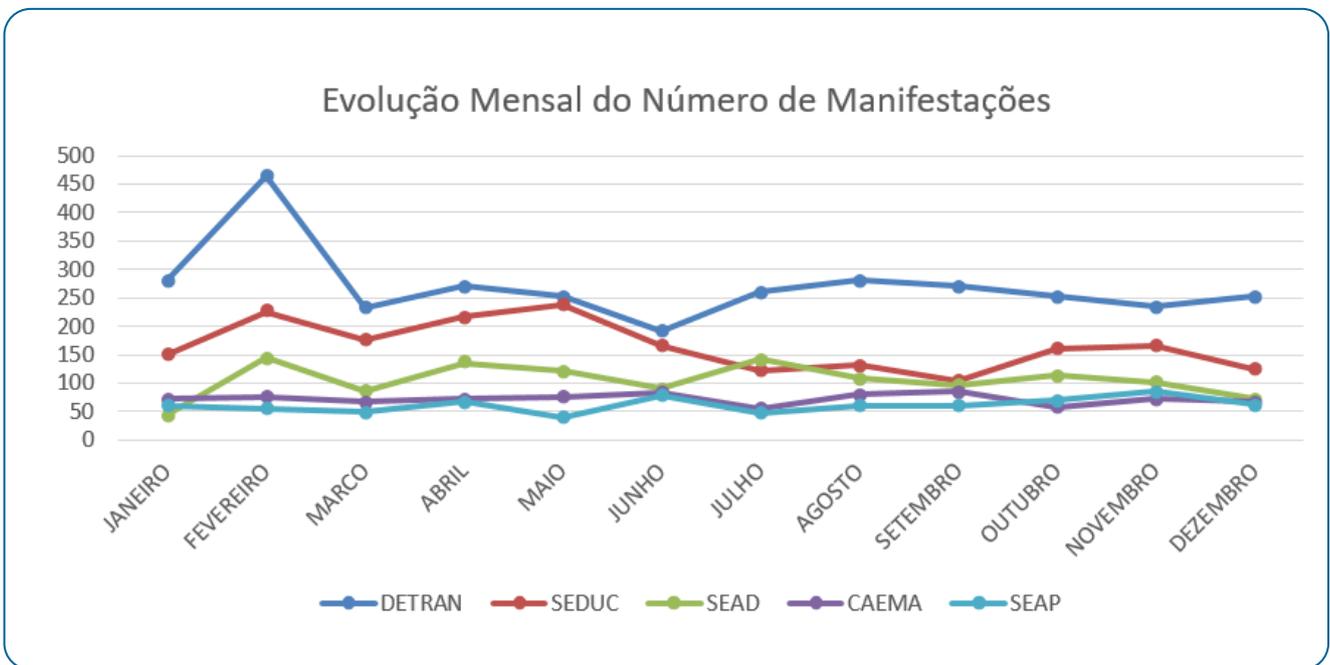
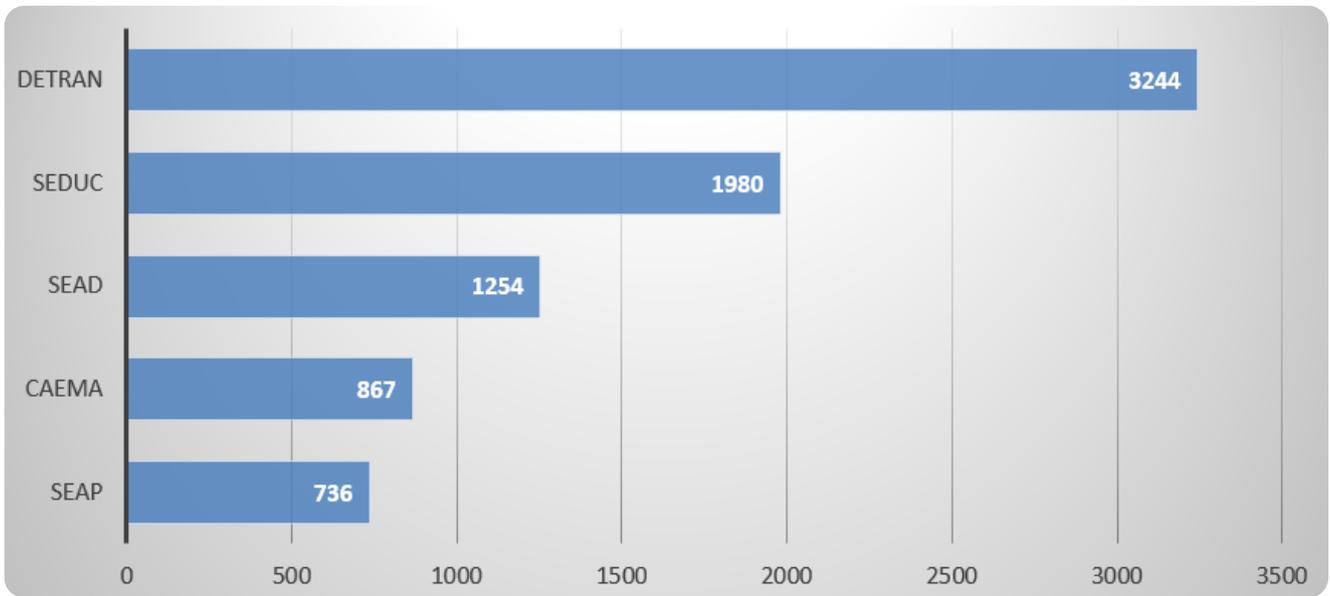


### 1.2. Quantidade de manifestações, por órgão e tipo

Segue visão da quantidade das manifestações de ouvidoria, por órgão e gráfico ilustrativo com os 5 (cinco) órgãos mais demandados no ano de 2024:

Órgão	Tipo de Manifestação					Total Geral
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
DETRAN	280	19	1498	1435	12	3244
SEDUC	463	49	783	630	55	1980
SEAD	80	5	589	570	10	1254
CAEMA	45	6	710	104	2	867
SEAP	189	3	396	147	1	736
IPREV	20	6	298	209	4	537
PROCON	59	12	338	65	4	478
UEMA	48	2	214	112	6	382
SSP	91	0	159	114	3	367
SES	121	2	156	60	1	340
STC	140	4	91	18	0	253
SEFAZ	27	0	95	97	1	220
MOB	29	0	140	23	6	198
EMSERH	70	1	59	20	2	152
AGED	67	0	37	40	2	146
SEMA	67	0	17	48	4	136
IEMA	62	0	31	28	1	122

Órgão	Tipo de Manifestação					Total Geral
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
SEPLAN	9	0	26	34	0	69
SINFRA	1	1	23	26	1	52
SECMA	11	0	21	19	0	51
PGE	14	0	14	19	0	47
UEMASUL	27	2	14	2	0	45
JUCEMA	5	0	3	32	2	42
EMAP	4	2	17	17	0	40
SEDIHPOP	17	0	6	9	1	33
CC	7	1	12	12	0	32
SEGOV	12	0	12	6	1	31
SEMU	13	0	3	9	0	25
SEDES	7	1	12	5	0	25
FAPEMA	2	0	3	17	0	22
SECTI	1	0	9	8	0	18
SEEJUV	5	0	4	6	0	15
EGMA	5	0	6	2	1	14
SAGRIMA	5	0	3	4	0	12
FUNAC	8	0	0	3	0	11
ITERMA	2	0	7	2	0	11
SEDEL	2	0	2	5	1	10
SECID	3	0	3	3	0	9
AGERP	4	0	2	3	0	9
SECAP	4	0	2	1	0	7
SETUR	1	0	0	5	1	7
SEG	2	0	3	1	0	6
SAF	0	0	1	5	0	6
VIVA	1	0	3	0	1	5
SEINC	2	0	0	2	0	4
SEIR	3	0	1	0	0	4
AGEM	1	0	1	2	0	4
MAPA	0	0	1	2	0	3
SECOM	1	0	1	1	0	3
FMRB	0	0	1	1	0	2
IMESC	0	0	0	2	0	2
SETRES	1	0	1	0	0	2
INMEQ	1	0	0	0	0	1



### 1.3. Tempo médio de resposta

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

Situação da Manifestação	Quantidade	Tempo médio de esposta (em dias)
1 SETRES	2	2
2 JUCEMA	42	3
3 SEINC	4	4
4 SEFAZ	220	5
5 FUNAC	11	7
6 PROCON	478	7
7 SECMA	51	7
8 EMAP	40	8
9 SECTI	18	8
10 IEMA	122	9
11 UEMA	382	10
12 IPREV	537	12
13 PGE	47	12
14 EGMA	14	14
15 CAEMA	867	16
16 ITERMA	11	16
17 SEAD	1254	16
18 AGERP	9	17
19 SEAP	736	17
20 SEDUC	1980	17
21 SECID	9	18
22 SEMU	25	19
23 SEMA	136	21
24 FAPEMA	22	22
25 SAF	6	22
26 SEDEL	10	22
27 SES	340	24
28 CC	32	26
29 AGED	146	27
30 SEEJUV	15	27
31 SEG	6	30

Situação da Manifestação	Quantidade	Tempo médio de esposta (em dias)
32 SAGRIMA	12	31
33 AGEM	4	35
34 MOB	198	35
35 SEGOV	31	35
36 SSP	367	35
37 DETRAN	3244	36
38 SEDES	25	36
39 SEDIHPOP	33	39
40 MAPA	3	41
41 STC	253	44
42 SEPLAN	69	46
43 UEMASUL	45	46
44 SETUR	7	59
45 EMSERH	152	67
46 FMRB	2	76
47 IMESC	2	88
48 SINFRA	52	88
49 INMEQ	1	93

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

## 1.4. Lista dos 5 assuntos mais demandados

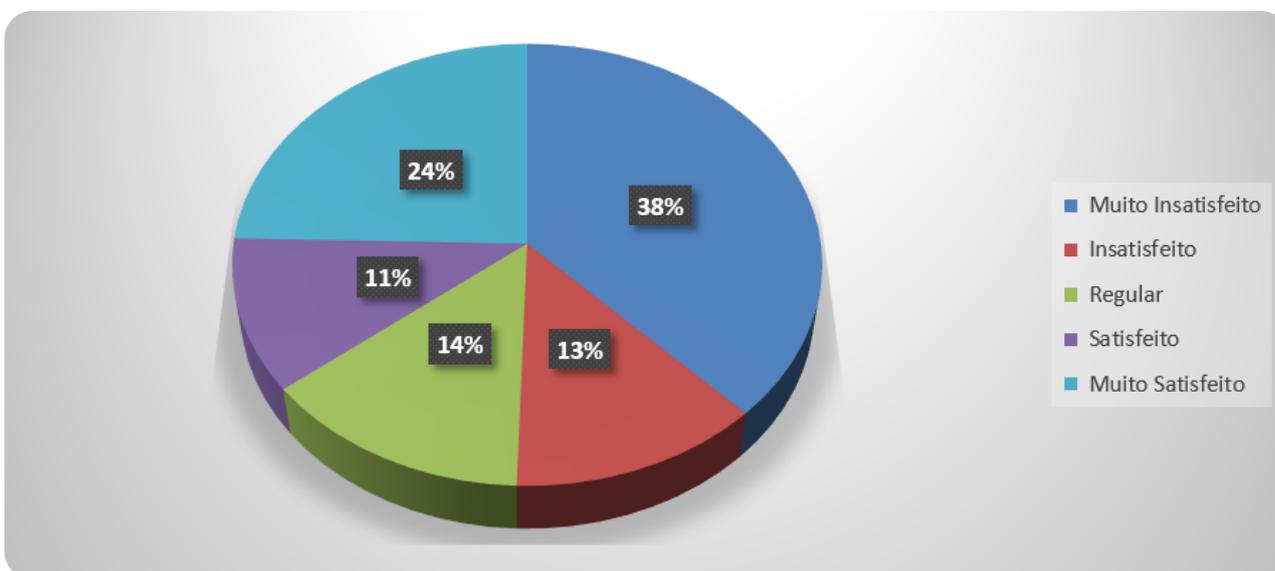
Segue relação dos 5 assuntos demandados, por quantidade de manifestações, considerando apenas os assuntos informados pelo manifestante:

Assunto	Quantidade
Reclamação	567
Clínica	433
Denúncia	424
Atendimento	418
Manutenção e Operação de Serviços de Saneamento/CAEMA	410
<b>Total Geral</b>	<b>2252</b>

## 1.5. Satisfação

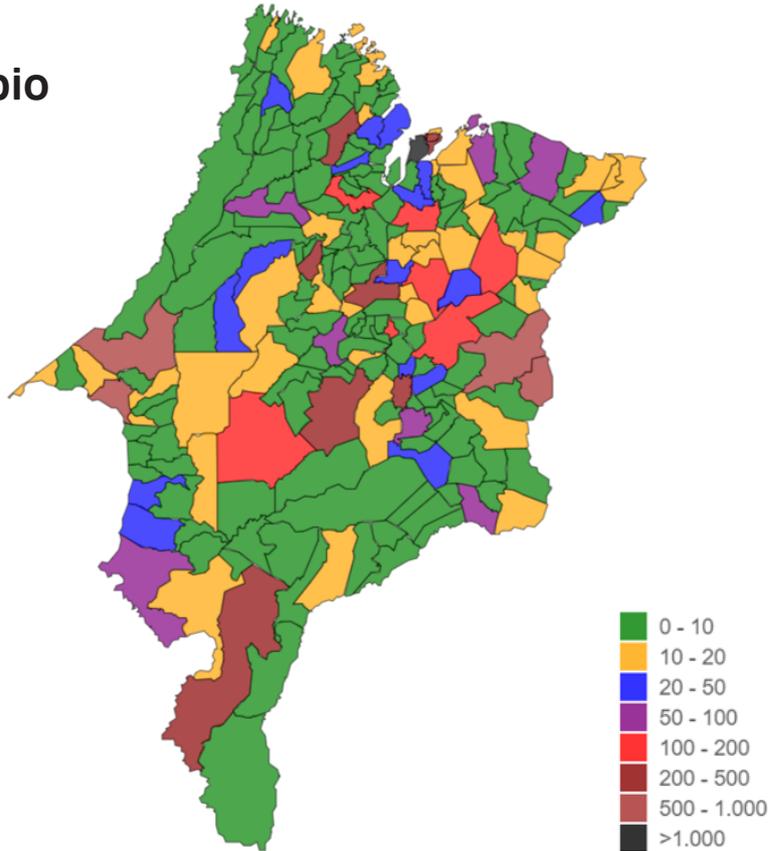
Seguem dados referentes ao grau de satisfação dos manifestantes com as ouvidorias poder executivo do estado do Maranhão, apurados com base no resultado da seguinte pergunta e respectivas opções de resposta referentes a cada uma das 386 (trezentos e oitenta e seis) manifestações de ouvidoria cadastradas, que tiveram a pesquisa de satisfação respondida:

Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?		
Resposta	Quantidade	Percentual
Muito Insatisfeito	146	38%
Insatisfeito	49	13%
Regular	53	14%
Satisfeito	43	11%
Muito Satisfeito	95	25%
<b>TOTAL</b>	<b>386</b>	<b>100%</b>



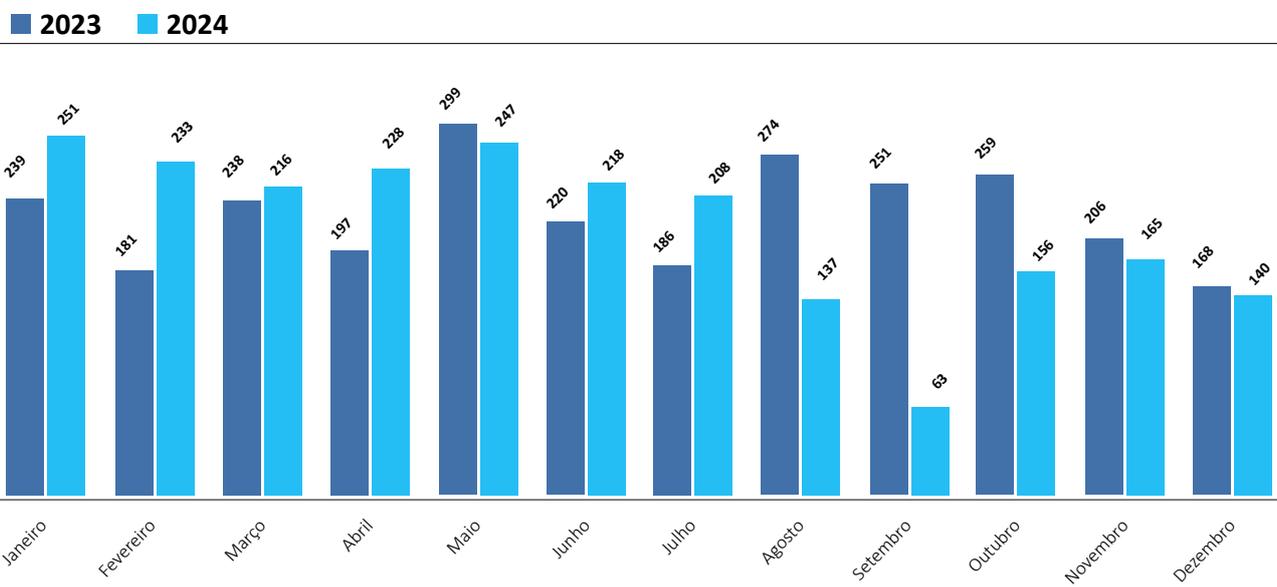
### 1.6. Manifestações de Ouvidoria por Município

O mapa a seguir indica a quantidade de manifestações de ouvidoria por município. As cores mais quentes indicam maior quantidade de manifestações, conforme legenda abaixo:



## 2. SISTEMA E-SIC

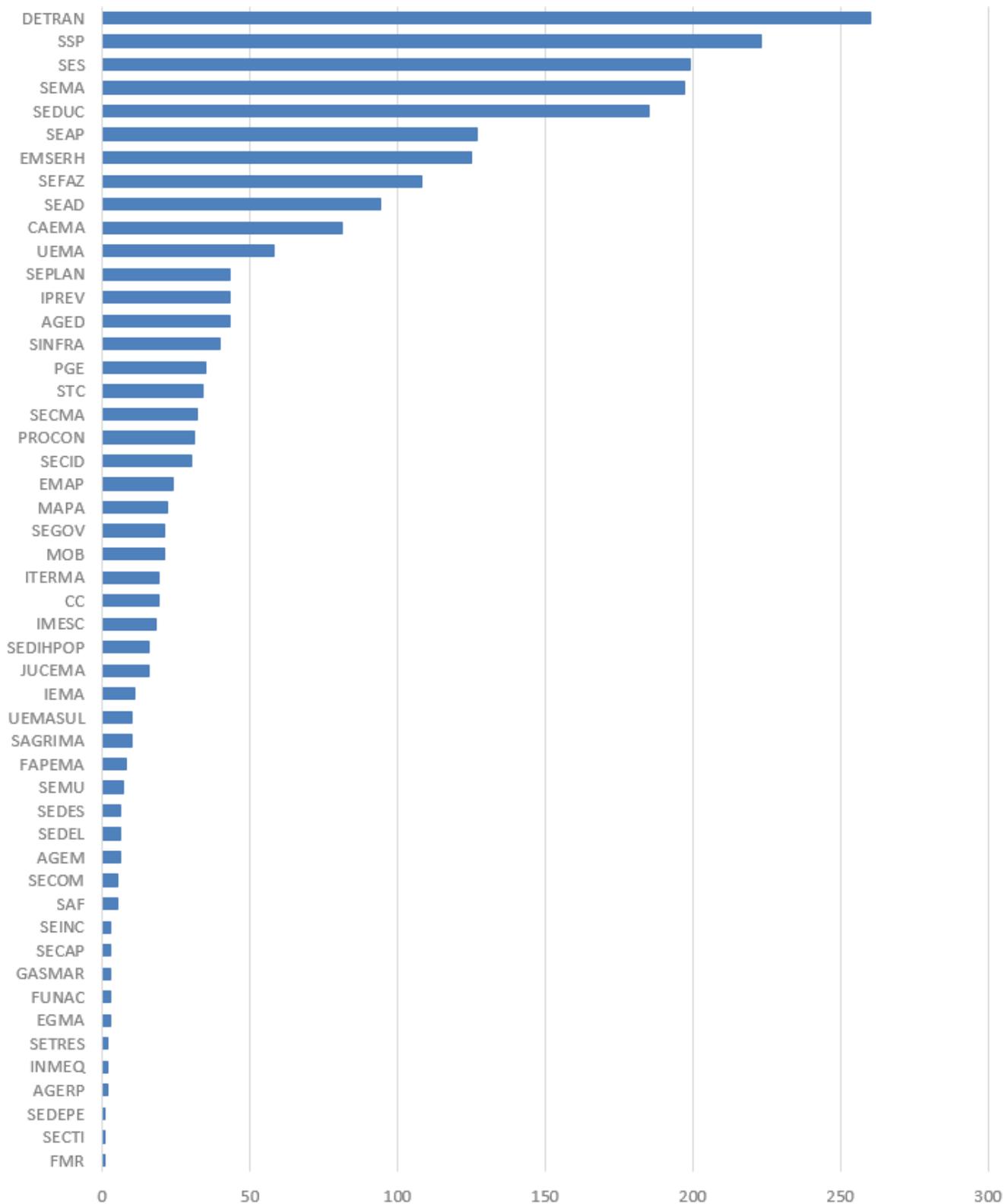
### 2.1. Evolução Mensal



## 2.2. Pedidos por órgão

Seguem os órgãos do Poder Executivo, relacionados em ordem decrescente dos respectivos quantitativos de pedidos e respectivos percentuais:

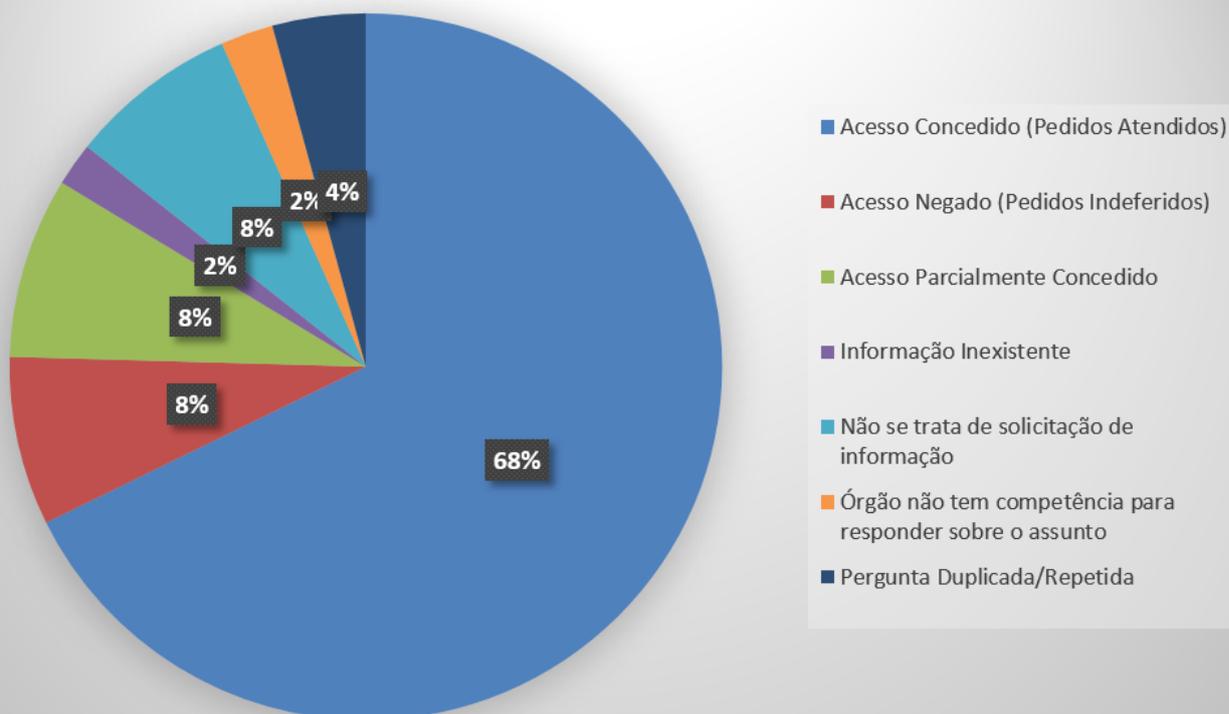
Orgão	Quantidade de Pedidos	Percentual
1 DETRAN	260	11,49%
2 SSP	223	9,86%
3 SES	199	8,80%
4 SEMA	197	8,71%
5 SEDUC	185	8,18%
6 SEAP	127	5,61%
7 EMSERH	125	5,53%
8 SEFAZ	108	4,77%
9 SEAD	94	4,16%
10 CAEMA	81	3,58%
11 UEMA	58	2,56%
12 AGED	43	1,90%
13 IPREV	43	1,90%
14 SEPLAN	43	1,90%
15 SINFRA	40	1,77%
16 PGE	35	1,55%
17 STC	34	1,50%
18 SECMA	32	1,41%
19 PROCON	31	1,37%
20 SECID	30	1,33%
21 EMAP	24	1,06%
22 MAPA	22	0,97%
23 MOB	21	0,93%
24 SEGOV	21	0,93%
25 CC	19	0,84%
26 ITERMA	19	0,84%
27 IMESC	18	0,80%
28 JUCEMA	16	0,71%
29 SEDIHPOP	16	0,71%
30 IEMA	11	0,49%
31 SAGRIMA	10	0,44%
32 UEMASUL	10	0,44%
33 FAPEMA	8	0,35%
34 SEMU	7	0,31%
35 AGEM	6	0,27%
36 SEDEL	6	0,27%
37 SEDES	6	0,27%
38 SAF	5	0,22%
39 SECOM	5	0,22%
40 EGMA	3	0,13%
41 FUNAC	3	0,13%
42 GASMAR	3	0,13%
43 SECAP	3	0,13%
44 SEINC	3	0,13%
45 AGERP	2	0,09%
46 INMEQ	2	0,09%
47 SETRES	2	0,09%
48 FMR	1	0,04%
49 SECTI	1	0,04%
50 SEDEPE	1	0,04%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2262</b>	<b>100,00%</b>



### 2.3. Categorias de respostas

Segue visão detalhada e gráfico demonstrativo dos pedidos de acesso respondidos no período, excluídos aqueles “Em tramitação”, conforme as categorias de resposta:

Categorias de respostas	Quantidade	Quantidade
Acesso Concedido (Pedidos Atendidos)	1473	68%
Acesso Negado (Pedidos Indeferidos)	168	8%
Acesso Parcialmente Concedido	180	8%
Informação Inexistente	43	2%
Não se trata de solicitação de informação	167	8%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	52	2%
Pergunta Duplicada/Repetida	92	4%
<b>Total Geral</b>	<b>2175</b>	<b>100,00%</b>



## 2.4. Tempo médio de resposta

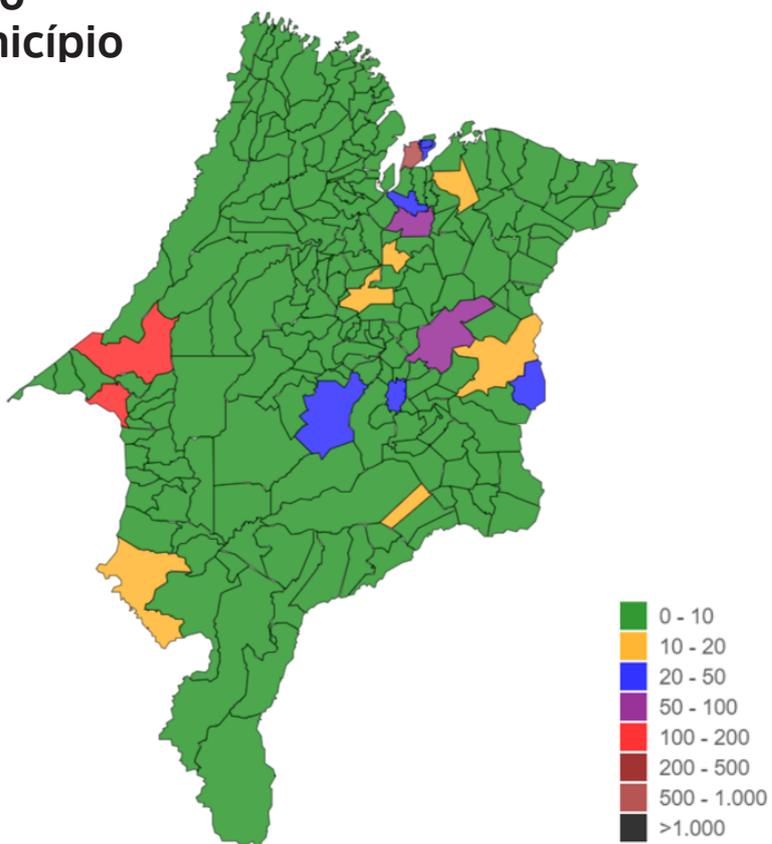
Seguem os tempos médios de resposta por órgão, referentes aos pedidos de acesso respondidos no ano de 2024:

	ÓRGÃO	Tempo Médio de Resposta (dias)	Quantidade de Pedidos respondidos
1	AGED	21	43
2	AGEM	34	6
3	AGERP	4	2
4	CAEMA	14	81
5	CC	21	19
6	DETRAN	69	260
7	EGMA	40	3
8	EMAP	8	24
9	EMSERH	20	125
10	FAPEMA	18	8
11	FUNAC	11	3
12	GASMAR	22	3
13	IEMA	9	11
14	IMESC	12	18
15	INMEQ	1	2
16	IPREV	6	43
17	ITERMA	14	19
18	JUCEMA	7	16
19	MAPA	26	22
20	MOB	31	21
21	PGE	6	35
22	PROCON	8	31
23	SAF	18	5
24	SAGRIMA	74	10
25	SEAD	17	94
26	SEAP	16	127
27	SECAP	22	3
28	SECID	23	30
29	SECMA	15	32
30	SECOM	22	5
31	SECTI	0	1
32	SEDEL	11	6
33	SEDEPE	32	1
34	SEDES	36	6
35	SEDIHPOP	23	16
36	SEDUC	14	185
37	SEFAZ	8	108
38	SEGOV	25	21
39	SEINC	27	3
40	SEMA	25	197
41	SEMU	19	7
42	SEPLAN	26	43
43	SES	30	199

	ÓRGÃO	Tempo Médio de Resposta (dias)	Quantidade de Pedidos respondidos
44	SETRES	1	2
45	SINFRA	25	40
46	SSP	30	223
47	STC	10	34
48	UEMA	10	58
49	UEMASUL	26	10

## 2.5. Pedidos de acesso à informação por Município

O mapa a seguir indica a quantidade de pedidos de acesso à informação por município. As cores mais quentes indicam maior quantidade de manifestações, conforme legenda abaixo:

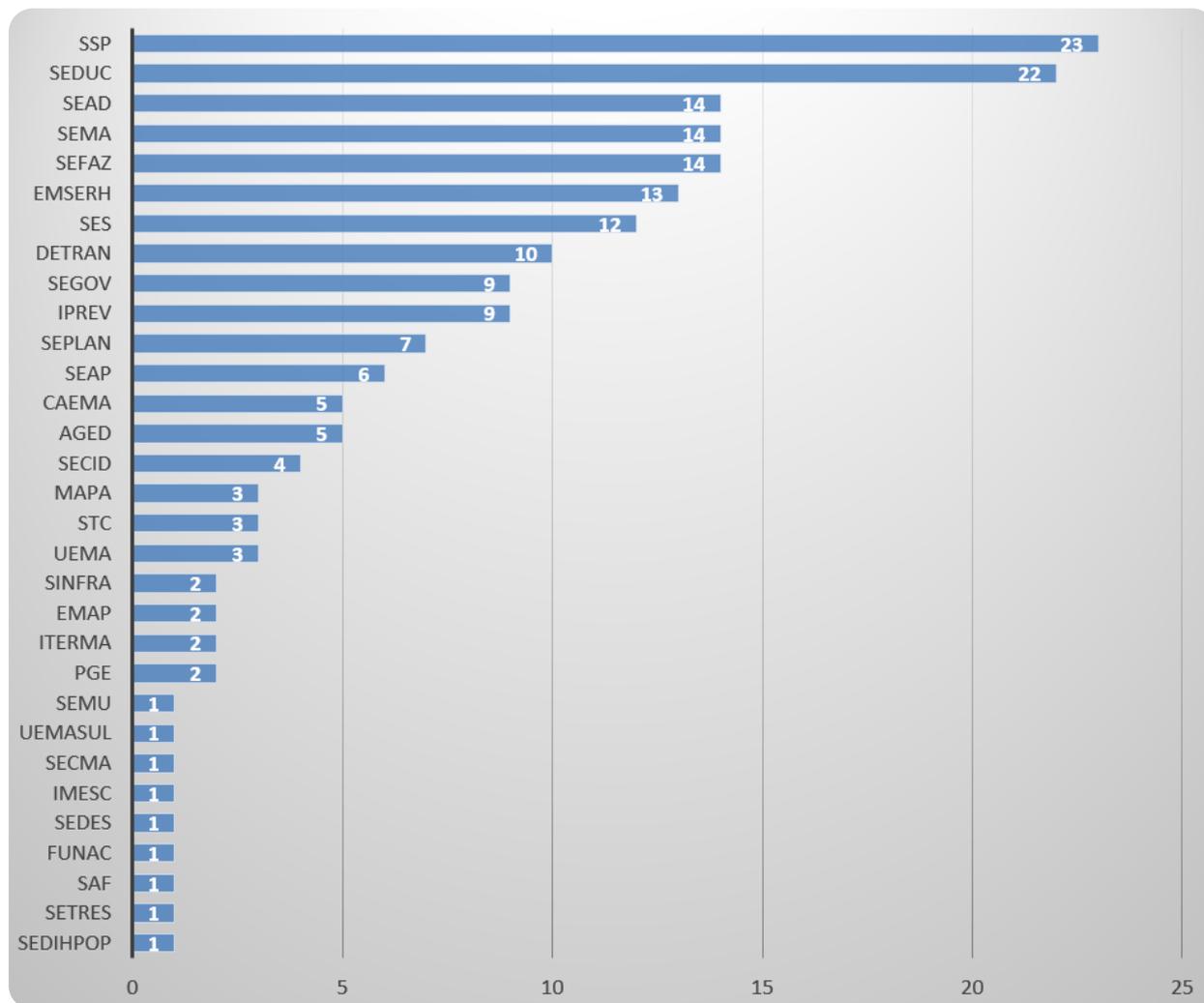


## 2.6. Recursos, por instância

Seguem os tempos médios de resposta por órgão, referentes aos pedidos de acesso respondidos no ano de 2024:

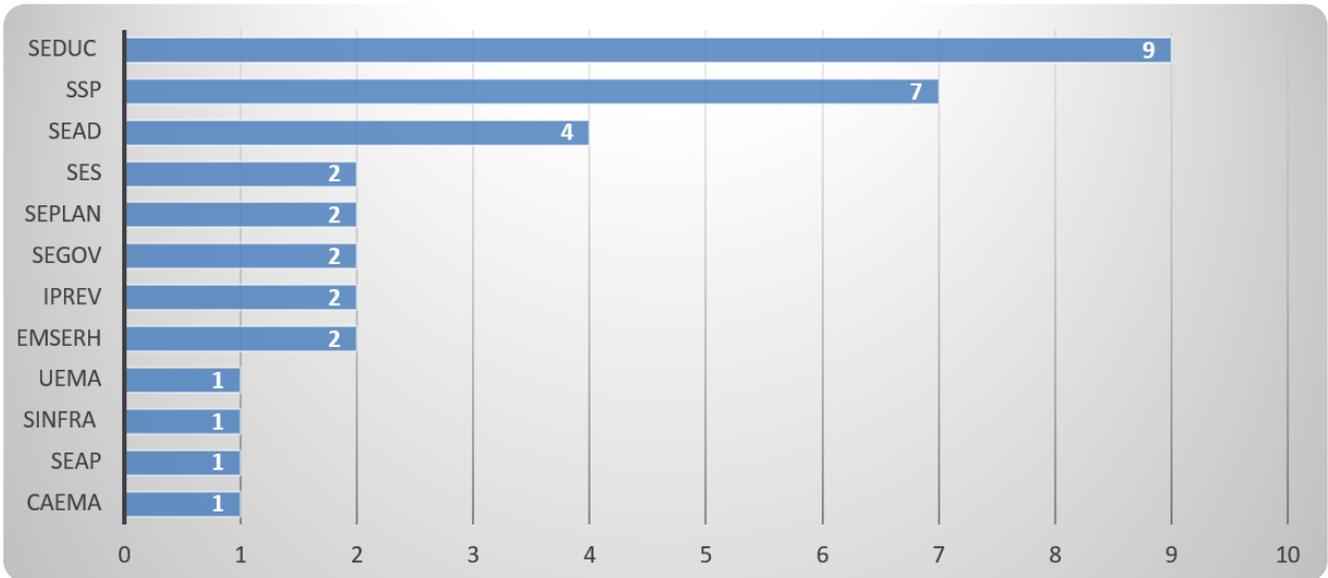
### RECURSOS DE 1ª INSTÂNCIA

Órgão	Quantidade
SSP	23
SEDUC	22
SEFAZ	14
SEMA	14
SEAD	14
EMSERH	13
SES	12
DETRAN	10
IPREV	9
SEGOV	9
SEPLAN	7
SEAP	6
AGED	5
CAEMA	5
SECID	4
UEMA	3
STC	3
MAPA	3
PGE	2
ITERMA	2
EMAP	2
SINFRA	2
SEDIHPOP	1
SETRES	1
SAF	1
FUNAC	1
SEDES	1
IMESC	1
SECMA	1
UEMASUL	1
SEMU	1
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>



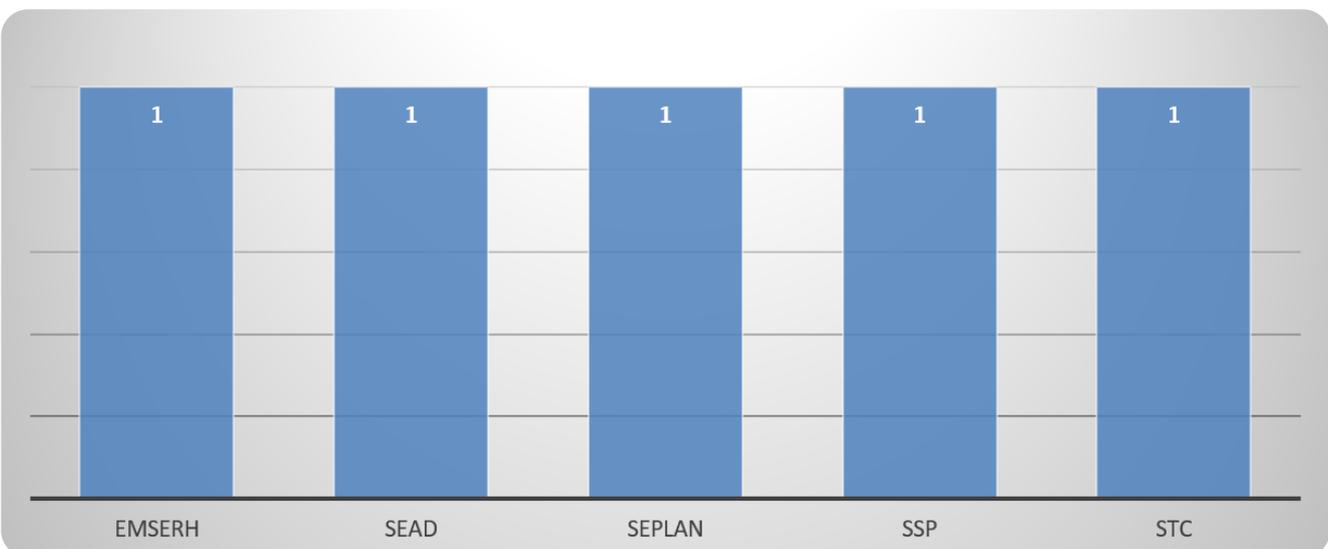
## RECURSOS DE 2ª INSTÂNCIA

Órgão	Quantidade
SEDUC	9
SSP	7
SEAD	4
EMSERH	2
IPREV	2
SEGOV	2
SEPLAN	2
SES	2
CAEMA	1
SEAP	1
SINFRA	1
UEMA	1
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>



## RECURSOS DE 3ª INSTÂNCIA

Órgão	Quantidade
EMSERH	1
SEAD	1
SEPLAN	1
SSP	1
STC	1
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>



RELATÓRIO  
DE AÇÕES  
2024

# OGE



**STC**  
Secretaria de Estado de  
Transparência e Controle



# INTRODUÇÃO

O ano de 2024 foi marcado por avanços significativos nas ações e estratégias da Ouvidoria Geral do Estado, com o objetivo de fortalecer sua atuação e aprimorar os serviços prestados à sociedade. Nesse período, a publicação de uma nova Instrução Normativa e a criação da Ouvidoria Especializada de Prevenção e Combate aos Assédios foram medidas decisivas para garantir um atendimento mais eficiente, transparente e acessível. Essas iniciativas refletem o compromisso da Ouvidoria em promover um ambiente mais seguro, ético e inclusivo, atendendo às demandas da população com celeridade e qualidade.

Além disso, diversas outras atividades e aprimoramentos foram implementados, visando otimizar os processos internos e garantir que a Ouvidoria se mantenha como um canal efetivo de escuta, mediação e resolução de conflitos. O trabalho contínuo da Ouvidoria tem como missão não apenas acolher as demandas da sociedade, mas também atuar de maneira proativa na promoção de direitos e na construção de uma gestão pública mais transparente e responsável.



# ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE STC, SEMU E SEAD PARA A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA ESPECIAL DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO

Em 25 de janeiro de 2024, foi assinado um Acordo de Cooperação Técnica entre a Secretaria de Estado de Transparência e Controle (STC), a Secretaria de Estado da Mulher (Semu) e a Secretaria de Estado de Administração (Sead) para implementar a Ouvidoria Especial de Prevenção e Combate ao Assédio. O acordo visa assegurar um tratamento especializado das denúncias, com a STC, por meio da Corregedoria Geral do Estado, responsável pela apuração dos casos, promovendo maior isenção e autonomia no processo.



A iniciativa busca fortalecer o combate ao assédio moral e sexual na Administração Pública, com planos para a publicação de uma Cartilha de Prevenção e Combate aos Assédios. A parceria entre as secretarias visa oferecer maior segurança e acolhimento aos servidores, descentralizando a apuração e contando com a expertise da Semu na humanização do processo.

# PARTICIPAÇÃO NO EVENTO “OUVIDORIA DAY”, PROMOVIDO PELO TCE



O Ouvidor Geral, Raimundo Oliveira Filho, e a equipe da Ouvidoria Geral marcaram presença no evento intitulado “Ouvidoria Day”, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Maranhão, em alusão ao Dia do Ouvidor, na data de 14 de março de 2024.



Com o tema “Transparência Pública, Controle Social e Fomento às Ouvidorias Municipais”, o evento buscou discutir o relevante papel das ouvidorias na sociedade, como fontes confiáveis de informações e indispensáveis na consolidação do controle social, da transparência e do processo democrático como um todo.



# PUBLICAÇÃO DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 03 DE MAIO DE 2024

---

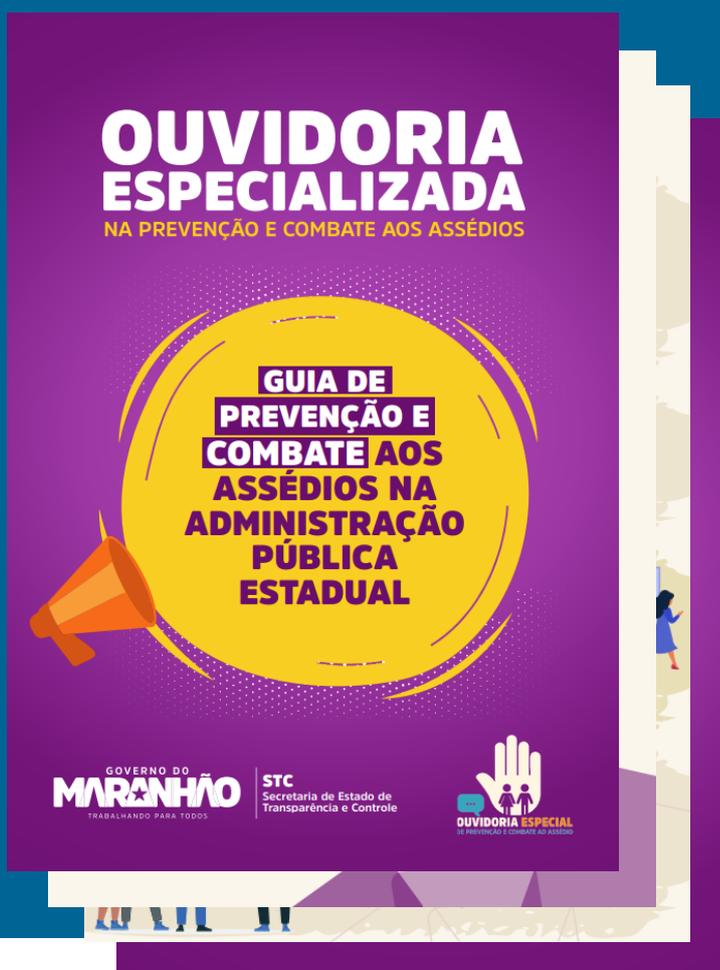
A Secretaria de Estado de Transparência e Controle (STC) publicou a Instrução Normativa nº 01, em 25 de março de 2024, que estabelece orientações e procedimentos para o tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Estado do Maranhão.

## INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 01 de 03 de Maio de 2024 Orientações para Ouvidoria e SICs



A norma, publicada no Diário Oficial em 27 de março, visa unificar e aprimorar os procedimentos, baseando-se em análises e reuniões com as ouvidorias setoriais em 2022. A implementação da norma busca melhorar a efetividade e transparência nos serviços de ouvidoria e informação ao cidadão, com o objetivo de cumprir prazos e aprimorar a qualidade das respostas.

# PUBLICAÇÃO DO “GUIA DE PREVENÇÃO E COMBATE AOS ASSÉDIOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL”



A publicação do Guia de Prevenção e Combate aos Assédios na Administração Pública Estadual é fundamental para assegurar um ambiente de trabalho seguro e respeitoso. O guia estabelece diretrizes claras para identificar, prevenir e lidar com casos de assédio, promovendo uma cultura de respeito e ética.

Além de proteger os servidores e a integridade da administração, o guia também serve como ferramenta educativa e preventiva, minimizando riscos jurídicos e fortalecendo a confiança pública na administração. Em resumo, é uma medida essencial para garantir a dignidade e o bem-estar no serviço público.

# CRIAÇÃO DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA DE PREVENÇÃO E COMBATE AOS ASSÉDIOS

O governador Carlos Brandão assinou o Decreto nº 39.054, de 14 de maio de 2024, criando a Ouvidoria Especializada de Prevenção e Combate ao Assédio no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. A Secretaria de Estado de Transparência e Controle (STC), por meio da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), foi responsável pelo planejamento e elaboração do decreto.



A nova ouvidoria visa centralizar as denúncias de assédio, oferecendo uma estrutura segura e acolhedora para os denunciadores e superando a dificuldade de registrar denúncias em ambientes onde os envolvidos são conhecidos. A criação da ouvidoria busca melhorar a proteção dos servidores e a segurança dos cidadãos ao permitir denúncias de assédio moral e sexual. A iniciativa também pretende fortalecer a prevenção e combate ao assédio no Executivo Estadual.

# PALESTRA ALERTA SERVIDORES SOBRE A IMPORTÂNCIA DO COMBATE AOS ASSÉDIOS MORAL E SEXUAL

A Secretaria de Estado de Transparência e Controle (STC) promoveu uma palestra sobre "Assédio Moral e Sexual no Serviço Público", com o objetivo de sensibilizar e capacitar os servidores para identificar, prevenir e combater o assédio no ambiente de trabalho.

O palestrante convidado foi o procurador federal e corregedor da Procuradoria Federal, Gilberto Waller Júnior.



O evento marcou o início da implementação da Ouvidoria Especializada, criada para tratar desses casos, com a assinatura do Decreto pelo governador. Durante a palestra, foi destacada a importância de criar um ambiente de trabalho saudável e inclusivo, abordando três pilares fundamentais para a conscientização: normas claras, educação contínua e sanções adequadas.

Além disso, o evento ofereceu um espaço para que os participantes esclarecessem dúvidas sobre o tema, reforçando o compromisso com a promoção de um ambiente seguro e respeitoso para todos os servidores públicos.

# PRÊMIO INOVAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA 2024, PROMOVIDO PELA EGMA

A STC marcou presença e recebeu o certificado de menção honrosa por dois projetos, dentre eles a implementação da Ouvidoria Especializada na prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual.



O objetivo da premiação é divulgar e reconhecer tanto ações já implementadas com resultados mensuráveis e que são consideradas inovadoras; quanto projetos que possam ser implementados e produzir resultados positivos para o serviço público e a sociedade.

# PARTICIPAÇÃO NO SEMINÁRIO NACIONAL DE OUVIDORIA 2024, EM JOÃO PESSOA



A Secretaria de Estado de Transparência e Controle (STC), através da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), participou da 1ª edição do Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024, realizado em João Pessoa-PB nos dias 04 e 05 de junho. A assessora da OGE, Ariella Faro, representou a STC no evento.

Organizado pela Controladoria-Geral da União e pela Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba, o seminário teve como objetivo promover a troca de conhecimentos e experiências entre ouvidores de diversos entes federativos e poderes.

As atividades incluíram temas como avaliação de serviços públicos, relação entre ouvidoria e corregedoria, e intersecções entre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

A participação da STC em eventos nacionais é considerada importante para a capacitação e aprimoramento dos serviços públicos no Maranhão.

# PARTICIPAÇÃO NO I ENCONTRO REGIONAL DE OUVIDORIAS SOCIAIS DO NORDESTE

---

Nos dias 11 e 12 de junho de 2024, o secretário de Transparência e Controle Raul Cancian Mochel, o corregedor-geral Daniel Barros e a assessora Ariella Faro participaram do I Encontro Regional de Ouvidorias Sociais do Nordeste em Teresina, Piauí. Organizado pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, em parceria com a Ouvidoria Geral do Estado do Piauí e a Secretaria da Assistência Social, o evento reuniu representantes do Piauí, Ceará e Maranhão para promover a estruturação do Sistema Nacional de Ouvidorias da Assistência Social.



Nos dias 11 e 12 de junho de 2024, o secretário de Transparência e Controle Raul Cancian Mochel, o corregedor-geral Daniel Barros e a assessora Ariella Faro participaram do I Encontro Regional de Ouvidorias Sociais do Nordeste em Teresina, Piauí. Organizado pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, em parceria com a Ouvidoria Geral do Estado do Piauí e a Secretaria da Assistência Social, o evento reuniu representantes do Piauí, Ceará e Maranhão para promover a estruturação do Sistema Nacional de Ouvidorias da Assistência Social.

## REUNIÃO DPCA E UNICEF

Com a implementação da Oespa, foi necessário buscar orientação junto a instituições especializadas na proteção e defesa dos direitos das crianças e adolescentes, a fim de auxiliar as equipes da OGE e COGE na elaboração da instrução normativa específica para os procedimentos de recebimento e apuração de denúncias de assédio. Quando a denúncia envolver um menor de idade, há considerações especiais, pois o procedimento difere do aplicável a maiores de idade.

A Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente esclareceu detalhadamente como são manejadas as denúncias no cotidiano desses casos. Além disso, a UNICEF tem contribuído ativamente para o desenvolvimento de um fluxo adequado para a gestão dessas situações.



# **PARTICIPAÇÃO PARTICIPAÇÃO NA REINAUGURAÇÃO DO AUDITÓRIO DA SES COM PALESTRA SOBRE A OUVIDORIA ESPECIAL DE PREVENÇÃO E COMBATE AOS ASSÉDIOS NO I ENCONTRO REGIONAL DE OUVIDORIAS SOCIAIS DO NORDESTE**

---



A Secretaria de Estado de Transparência e Controle (STC) participou da reinauguração do auditório da Secretaria de Estado da Saúde (SES) com uma palestra sobre a Ouvidoria Especializada de Prevenção e Combate ao Assédio. O Secretário Raul Cancian Mochel e o corregedor-geral Daniel Barros conduziram a apresentação, detalhando o desenvolvimento da Ouvidoria e abordando o assédio moral e sexual na Administração Pública.

O evento contou com a presença de servidores da STC e marcou um momento significativo para a SES.

# AGOSTO LILÁS: STC PROMOVE PALESTRA SOBRE ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

---



Em 29 de Agosto de 2024, a Secretaria de Estado de Transparência e Controle (STC) realizou um evento em alusão ao Agosto Lilás, focado na conscientização sobre assédios moral e sexual no serviço público. A psicóloga Fábica Carla Castro Alves ministrou a palestra “Diálogos sobre Assédios e a Discriminação no Ambiente de Trabalho”.

O evento, promovido pela Ouvidoria Especializada na Prevenção e Combate aos Assédios (Oespa), abordou a temática do Agosto Lilás - que visa o enfrentamento à violência contra a mulher - e enfatizou que a discussão é relevante para todos os servidores, independentemente do gênero.

# PARCERIA OESPA E SINPOL

---

A Ouvidoria Especializada da Prevenção e Combate aos Assédios (Oespa) participou do lançamento da nova campanha do Sindicato dos Policiais Cíveis do Maranhão (Sinpol), focada na prevenção e combate ao assédio moral e sexual.

O destaque do evento foi a gravação de um vídeo com a Diretoria do Sinpol em parceria com a ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança Pública e a Oespa. O vídeo visa incentivar as vítimas a fazerem denúncias e aumentar a conscientização sobre o tema, além de divulgar os canais disponíveis para realizar denúncias.



# STC REALIZA CURSO DE BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA PARA A DIRETORIA E ADMINISTRAÇÃO DA CAEMA



A Secretaria de Estado de Transparência e Controle (STC) realizou o curso “Boas Práticas de Governança Corporativa para Estatais” no auditório da Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão (Caema). O principal objetivo do evento foi capacitar administradores e conselheiros da Caema para a criação e manutenção de um ambiente de gestão transparente, ético e eficiente, promovendo a internalização de boas práticas e contribuindo para um maior retorno à sociedade das ações da companhia.



Ao longo de três dias, foram discutidos temas fundamentais para a formação de gestores, como Ética, Compliance, Gestão de Riscos, Responsabilização Administrativa na Lei Anticorrupção e Lei de Acesso à Informação. A Ouvidoria Geral do Estado foi responsável pela condução do curso relacionado à Lei de Acesso à Informação.

# STC PARTICIPA DA CARRETA CIDADÃ DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO NO INTERIOR DO MARANHÃO

A Secretaria de Estado de Transparência e Controle (STC) participou da edição da Carreta de Direitos da Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE/MA) nos municípios de Humberto de Campos e Santo Amaro, entre os dias 21 e 24 de outubro de 2024.

O trabalho de itinerância realizado em parceria com a Defensoria Pública tem como objetivo aproximar os serviços da Ouvidoria Geral do Estado da população, especialmente daqueles que têm dificuldade de acessar esses serviços. Essa iniciativa é fundamental para fomentar a participação popular e o controle social, princípios essenciais da atuação da ouvidoria.



# VISITA IN LOCO AO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

Considerando o alto número de demandas de ouvidoria e de pedido de acesso à informação recebidas e não atendidas naquele órgão, e também de registros de reclamações e denúncias para a Secretaria de Estado de Transparência e Controle reportando o descumprimento dos prazos estabelecidos pelas Leis nº 13.460/2017 e nº 12.527/2011, foi verificada a importância de realizar visita in loco à Ouvidoria do Detran, para compreender a rotina e obstáculos enfrentados pelos servidores no dia-a-dia daquele setor.

Vivenciando a rotina, seria possível sugerir adaptação de fluxo com base no já estabelecido pela Instrução Normativa STC/MA nº 01/2024, para facilitar o tratamento das demandas e das atividades desenvolvidas naquele setor, visando a padronização de procedimentos e o cumprimento de prazos.

Foi elaborado um relatório detalhado com as percepções desta Ouvidoria sobre o trabalho que está sendo executado naquele contexto. O documento inclui uma análise dos processos observados, destacando pontos fortes e áreas que podem ser aprimoradas. Além disso, foram apresentadas propostas de melhoria, com o objetivo de otimizar a eficiência, a transparência e o atendimento às demandas, contribuindo para o aprimoramento contínuo das práticas e serviços oferecidos.



# ACESSO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E-SIC) POR MEIO DA PLATAFORMA GOV.BR

---

Em 15 de outubro de 2024, o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) passou por uma mudança na forma de acesso. Como forma de aprimorar a segurança e a eficiência na tramitação de informações, o sistema foi integrado ao sistema do programa GOV.BR, uma importante atualização que garante um processo ainda mais ágil e seguro para os cidadãos que utilizam o e-SIC.



**MANUAL DE ACESSO AO  
SISTEMA ELETRÔNICO  
DE INFORMAÇÃO AO  
CIDADÃO (e-SIC)**

# PRÓXIMAS AÇÕES - RESUMO DO PLANEJAMENTO 2025

Resumo das ações a serem desenvolvidas por esta Ouvidoria Geral do Estado no ano de 2025



Acesso à Informação

**REGULAMENTAÇÃO DA  
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO  
NO ESTADO DO MARANHÃO**



**CRIAÇÃO DA "ESCALA  
MARANHÃO TRANSPARENTE"**



**ANÁLISE DE INDICADORES PARA AVALIAÇÃO  
DA QUALIDADE/ EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS  
DE RECEBIMENTO E APURAÇÃO DAS DENÚN-  
CIAS DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL**



**PUBLICAÇÃO DA INSTRUÇÃO  
NORMATIVA REFERENTE A  
OUVIDORIA ESPECIALIZADA**

# PRÓXIMAS AÇÕES - RESUMO DO PLANEJAMENTO 2025

Resumo das ações a serem desenvolvidas por esta Ouvidoria Geral do Estado no ano de 2025

---



**PALESTRAS SOBRE A OUVIDORIA ESPECIALIZADA NOS ÓRGÃOS**

---



**ELABORAÇÃO DE CARTILHAS SOBRE DENUNCIANTE E LAI, COMO TAMBÉM REFORMULAÇÃO DOS MATERIAIS EXISTENTES PARA DEIXÁ-LOS MAIS DIDÁTICOS E ACESSÍVEIS. CRIAÇÃO DE CARTILHA EM LIBRAS**

---



**CURSOS EM OUVIDORIA, LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO E LGPD**

---



**ELABORAÇÃO DE MATERIAL SOBRE ESCUTA ESPECIALIZADA, EM PARCERIA COM A UNICEF**

---

GOVERNO DO  
**MARÁ**  
**NHÃO**

TRABALHANDO PARA TODOS

**STC**

Secretaria de Estado de  
Transparência e Controle