

RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

e-OUV



STC
Secretaria de Estado de
Transparência e Controle

2º TRIMESTRE / 2025

Abril • Maio • Junho

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 abril a 30 de junho de 2025. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 30 de junho de 2025.

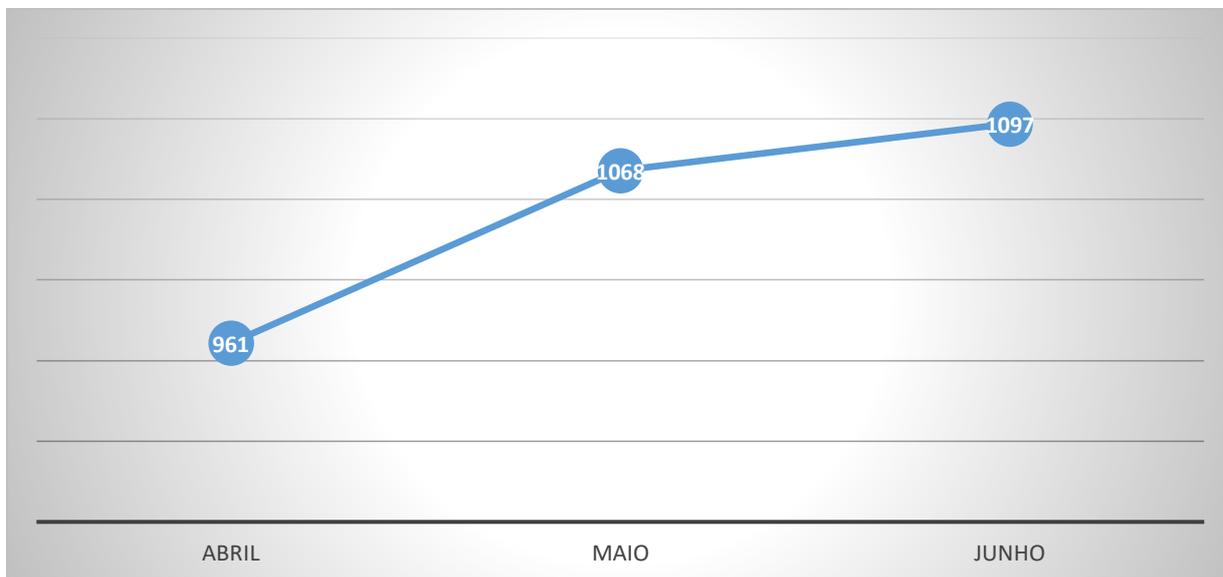
1.1. Manifestações de Ouvidoria

1.1.1. Manifestações, por mês

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam **3.126** (três mil cento e vinte e seis) manifestações de ouvidoria no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por mês:

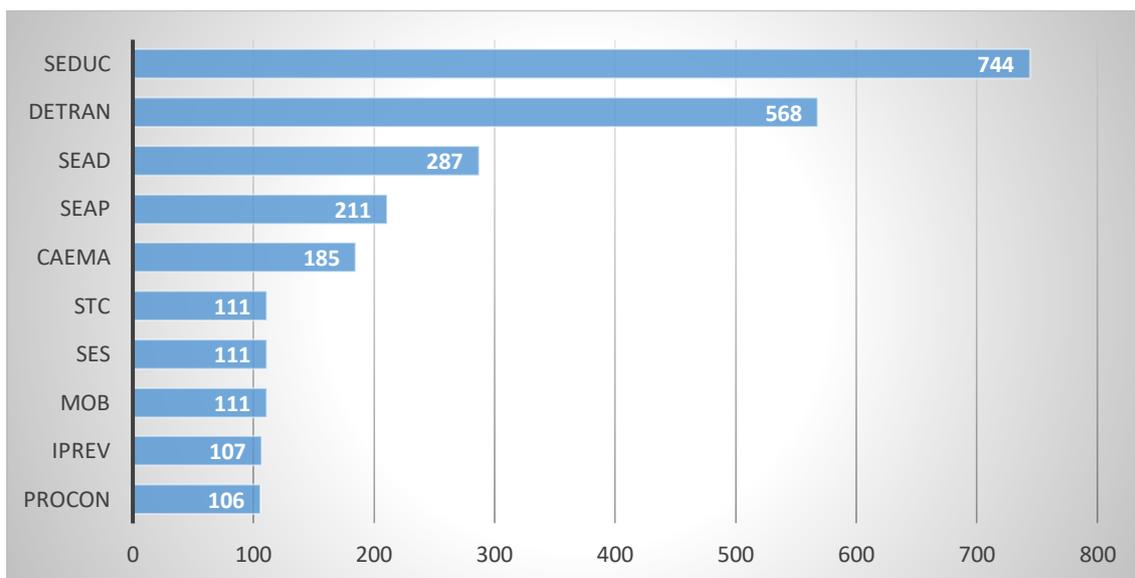
Mês	Quantidade	Percentual
Abril	961	31%
Maio	1068	34%
Junho	1097	35%
TOTAL GERAL	3126	100%



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 (01/04 a 30/06/2025):

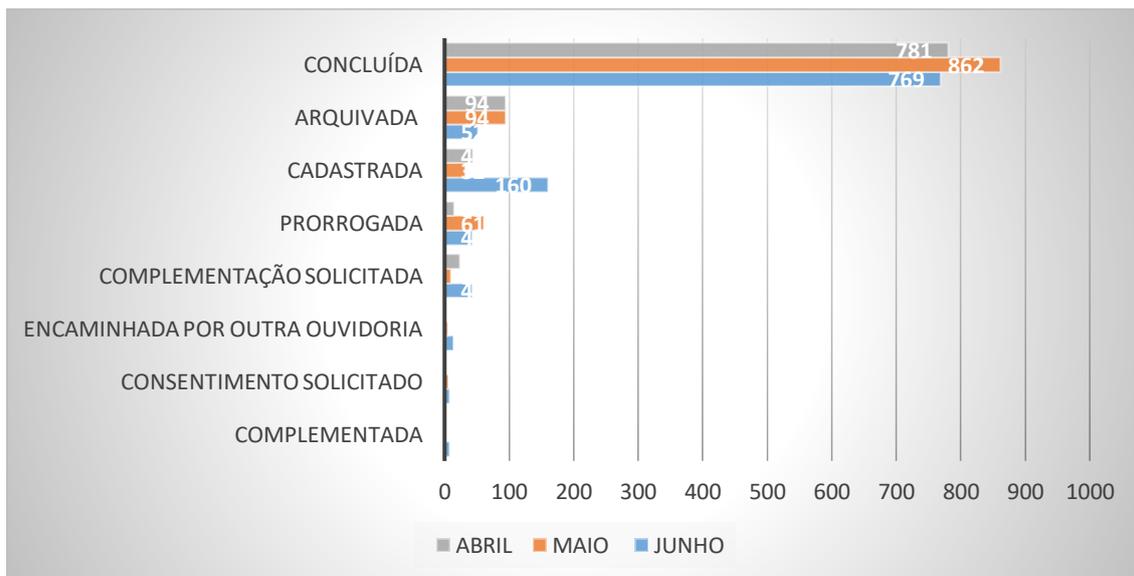
Órgão	Quantidade de Manifestações	Percentual
SEDUC	744	23,80%
DETRAN	568	18,17%
SEAD	287	9,18%
SEAP	211	6,75%
CAEMA	185	5,92%
MOB	111	3,55%
SES	111	3,55%
STC	111	3,55%
IPREV	107	3,42%
PROCON	106	3,39%
UEMA	97	3,10%
SSP	80	2,56%
SEDES	71	2,27%
IEMA	53	1,70%
SEFAZ	43	1,38%
SEMA	41	1,31%
EMSERH	38	1,22%
AGED	21	0,67%
PGE	18	0,58%
SINFRA	17	0,54%
SECMA	11	0,35%
SEPLAN	10	0,32%
JUCEMA	8	0,26%
UEMASUL	8	0,26%
EMAP	7	0,22%
SEGOV	7	0,22%
ITERMA	6	0,19%
CC	5	0,16%
SECOM	5	0,16%
SEDIHPOP	4	0,13%
FUNAC	3	0,10%
SEEJUV	3	0,10%
SEG	3	0,10%
SETUR	3	0,10%
AGEM	2	0,06%
AGERP	2	0,06%
FAPEMA	2	0,06%
INMEQ	2	0,06%
SAF	2	0,06%
SAGRIMA	2	0,06%
SECTI	2	0,06%
SEDEL	2	0,06%
SEINC	2	0,06%
SEMU	2	0,06%
EGMA	1	0,03%
SECID	1	0,03%
SEDEPE	1	0,03%
TOTAL GERAL	3126	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 (30 de junho de 2025):

Situação da Manifestação	Quantidade
Concluída	2412
Arquivada	240
Cadastrada	236
Prorrogada	119
Complementação Solicitada	77
Encaminhada por Outra Ouvidoria	22
Consentimento Solicitado	14
Complementada	9
Total Geral	3126



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 FUNAC	3	2
2 INMEQ	2	2
3 SEFAZ	43	2
4 SAGRIMA	2	3
5 SEMU	2	3
6 JUCEMA	8	4
7 SECMA	11	4
8 SEINC	2	4
9 SEEJUV	3	5
10 IEMA	53	8
11 EMAP	7	10
12 PROCON	106	10
13 SEAD	287	10
14 SECTI	2	11
15 UEMA	97	11

16	CAEMA	185	12
17	PGE	18	12
18	SEAP	211	12
19	AGEM	2	14
20	SEDUC	744	14
21	DETRAN	568	18
22	IPREV	107	18
23	SINFRA	17	18
24	SAF	2	20
25	SSP	80	21
26	FAPEMA	2	22
27	ITERMA	6	23
28	MOB	111	23
29	CC	5	24
30	SEDES	71	26
31	AGED	21	28
32	SEDIHPOP	4	34
33	SES	111	39
34	SECID	1	40
35	STC	111	41
36	UEMASUL	8	43
37	SEDEL	2	46
38	SEPLAN	10	55
39	SEG	3	81
40	EMSERH	38	14

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
Processo Seletivo	200	25%
Denúncia	183	23%
Reclamação	167	21%
Atendimento	122	16%
Educação	113	14%
TOTAL GERAL	785	100%

