

RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

e-OUV



STC
Secretaria de Estado de
Transparência e Controle

1º TRIMESTRE / 2025
Janeiro ▪ Fevereiro ▪ Março

SUMÁRIO

■ DADOS DO SISTEMA E-OUV	3
■ MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	3
■ MANIFESTAÇÕES, POR MÊS	3
■ QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES, POR ÓRGÃO	4
■ STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	5
■ TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA, POR ÓRGÃO	6
■ LISTA DOS 5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	8

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 janeiro a 31 de março de 2025. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 31 de março de 2025.

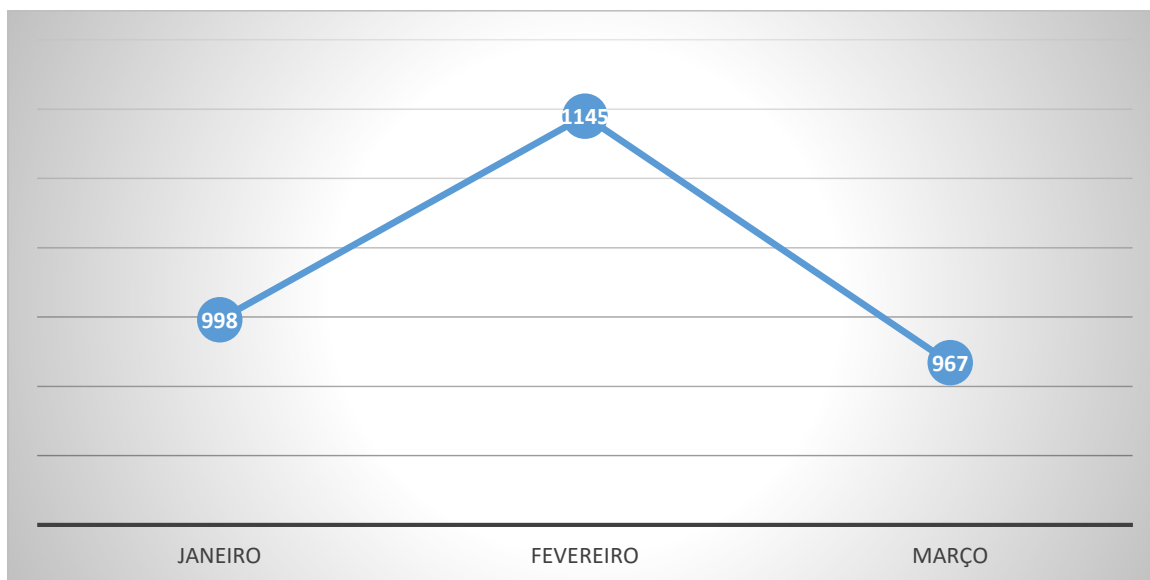
1.1. Manifestações de Ouvidoria

1.1.1. Manifestações, por mês

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam **3.110** (três mil cento e dez) manifestações de ouvidoria no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por mês:

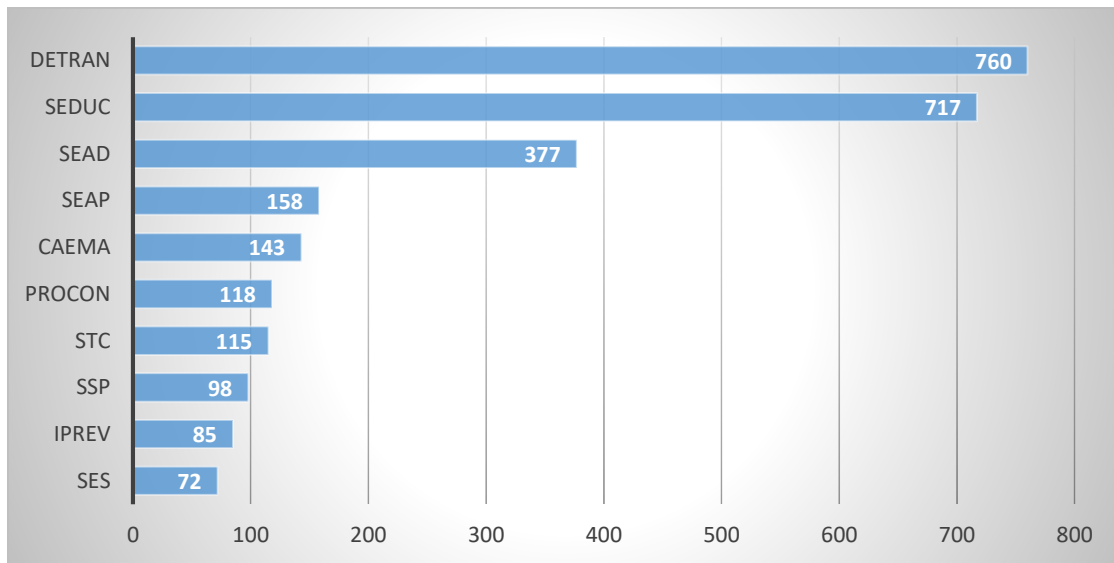
Mês	Quantidade	Percentual
Janeiro	998	32%
Fevereiro	1145	37%
Março	967	31%
TOTAL GERAL	3110	100%



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 (01/01 a 31/03/2025):

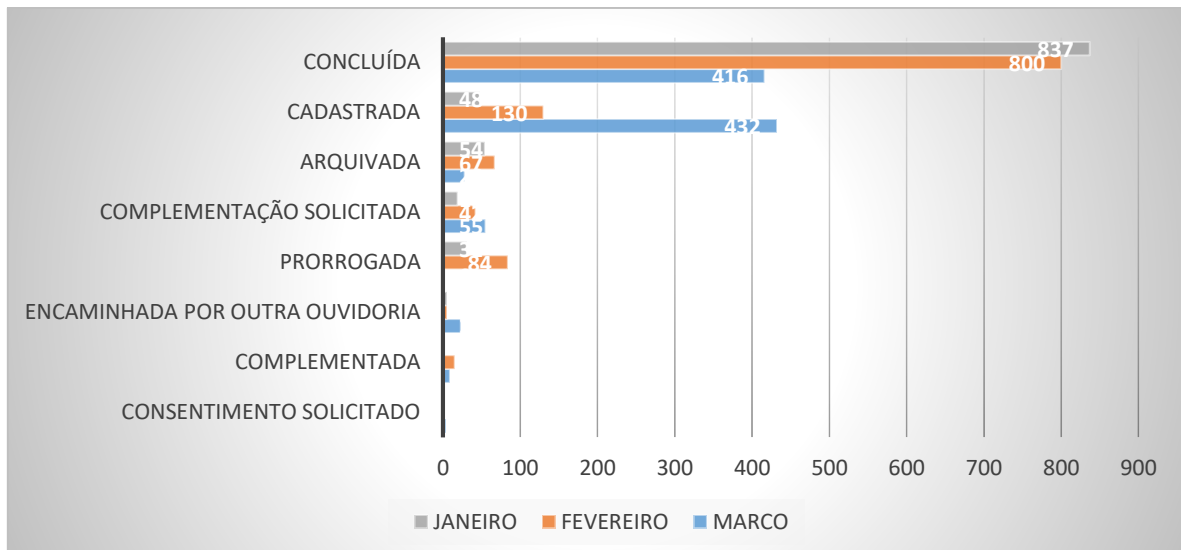
Órgão	Quantidade de Manifestações	Percentual
DETRAN	760	24,44%
SEDUC	717	23,05%
SEAD	377	12,12%
SEAP	158	5,08%
CAEMA	143	4,60%
PROCON	118	3,79%
STC	115	3,70%
SSP	98	3,15%
IPREV	85	2,73%
SES	72	2,32%
IEMA	69	2,22%
UEMA	60	1,93%
SEMA	43	1,38%
MOB	39	1,25%
SEFAZ	39	1,25%
EMSERH	29	0,93%
SINFRA	28	0,90%
AGED	23	0,74%
SEPLAN	13	0,42%
SEDES	12	0,39%
EMAP	10	0,32%
JUCEMA	10	0,32%
PGE	10	0,32%
SECMA	8	0,26%
SEGOV	8	0,26%
ITERMA	7	0,23%
SEDIHPOP	7	0,23%
CC	5	0,16%
SEDEL	5	0,16%
SEMU	5	0,16%
UEMASUL	5	0,16%
MAPA	3	0,10%
SAF	3	0,10%
SEDEPE	3	0,10%
SEEJUV	3	0,10%
SEG	3	0,10%
FAPEMA	2	0,06%
FUNAC	2	0,06%
SECAP	2	0,06%
SECTI	2	0,06%
SETUR	2	0,06%
AGEM	1	0,03%
AGERP	1	0,03%
GASMAR	1	0,03%
IMESC	1	0,03%
INMEQ	1	0,03%
SECID	1	0,03%
SEINC	1	0,03%
TOTAL GERAL	3110	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 março de 2025):

Situação da Manifestação	Quantidade
Concluída	2053
Cadastrada	610
Arquivada	149
Complementação Solicitada	116
Prorrogada	115
Encaminhada por Outra Ouvidoria	33
Complementada	26
Consentimento Solicitado	8
Total Geral	3110



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 SECMA	8	1
2 JUCEMA	10	3
3 SEFAZ	39	3
4 CC	5	5
5 PROCON	118	5
6 AGEM	1	6
7 SEINC	1	6
8 SECID	1	7
9 EMAP	10	8
10 IEMA	69	8
11 CAEMA	143	9
12 ITERMA	7	9
13 UEMA	60	9
14 MOB	39	10
15 SEAP	158	10
16 SEDUC	717	10
17 FUNAC	2	12
18 EMSERH	29	14
19 IMESC	1	14
20 SEDEL	5	14
21 AGED	23	15
22 SEAD	377	15
23 IPREV	85	16
24 SECTI	2	16

25	DETRAN	760	17
26	SSP	98	17
27	SINFRA	28	18
28	GASMAR	1	21
29	PGE	10	23
30	SES	72	24
31	SEDES	12	25
32	STC	115	30
33	SEDIHPOP	7	31
34	SEGOV	8	31
35	SEG	3	32
36	FAPEMA	2	33
37	SEMU	5	33
38	SEPLAN	13	36
39	INMEQ	1	40
40	MAPA	3	42

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
Educação	174	25%
Denúncia	167	24%
Processo Seletivo	126	18%
Reclamação	121	17%
Clínica	120	17%
TOTAL GERAL	708	100%

