

RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO e-OUV



STC
Secretaria de Estado de
Transparéncia e Controle

3º TRIMESTRE / 2025
Julho • Agosto • Setembro

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

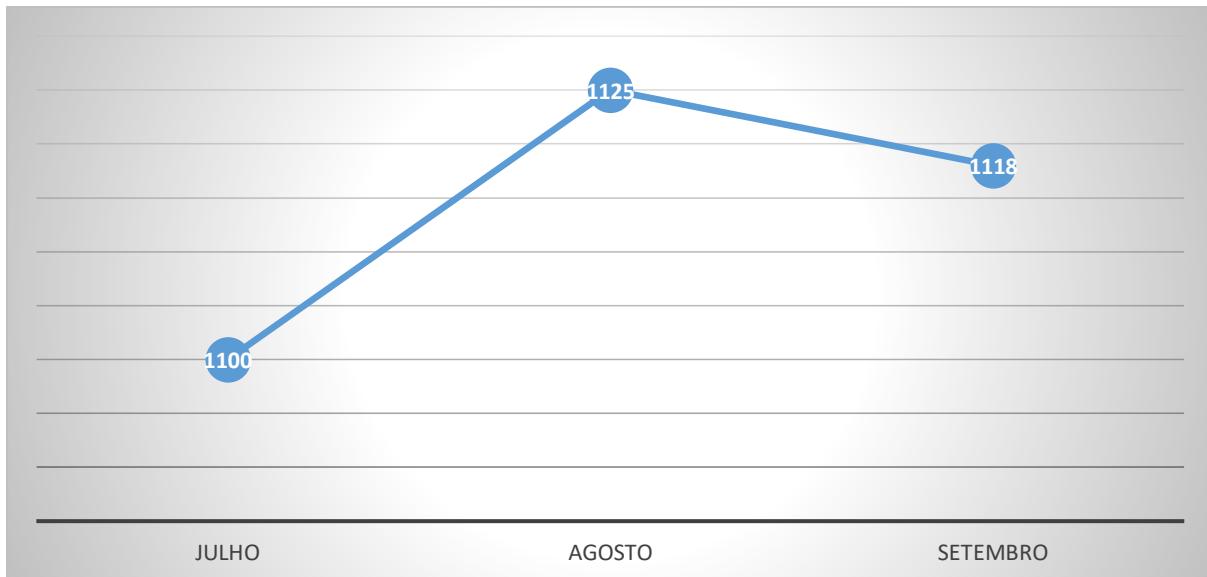
1.1. Manifestações de Ouvidoria

1.1.1. Manifestações, por mês

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam **3.343** (três mil trezentos e quarenta e três) **manifestações de ouvidoria** no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por mês:

Mês	Quantidade	Percentual
Julho	1100	33%
Agosto	1125	34%
Setembro	1118	33%
TOTAL GERAL	3343	100%

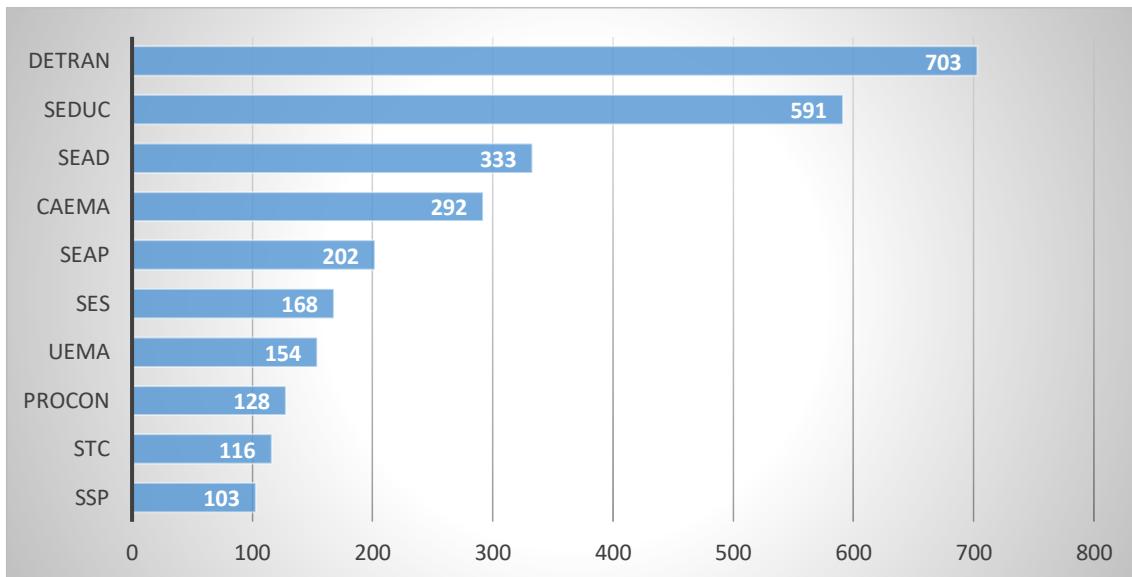


1.1.2. Quantidade de manifestações, por órgão

Segue visão da quantidade das manifestações de ouvidoria, por órgão, e gráfico ilustrativo com os 10 (dez) órgãos mais demandados no período sob análise (01/07 a 30/09/2025):

Órgão	Quantidade de Manifestações	Percentual
DETRAN	703	21,03%
SEDUC	591	17,68%
SEAD	333	9,96%
CAEMA	292	8,73%
SEAP	202	6,04%
SES	168	5,03%
UEMA	154	4,61%
PROCON	128	3,83%
STC	116	3,47%
SSP	103	3,08%
IPREV	80	2,39%
MOB	79	2,36%
SEFAZ	64	1,91%
EMSERH	58	1,73%
SEMA	46	1,38%
AGED	31	0,93%
IEMA	24	0,72%
SEPLAN	21	0,63%
SINFRA	16	0,48%
PGE	12	0,36%
SEMU	11	0,33%
UEMASUL	11	0,33%
JUCEMA	9	0,27%
SECMA	9	0,27%
SEDES	8	0,24%
SEGOV	8	0,24%
CC	7	0,21%
SEEJUV	7	0,21%
SECID	6	0,18%
SEDIHPOP	6	0,18%
ITERMA	5	0,15%
SECOM	4	0,12%
SEDEL	4	0,12%
EMAP	3	0,09%
MAPA	3	0,09%
SECTI	3	0,09%
FAPEMA	2	0,06%
SEG	2	0,06%
SEINC	2	0,06%
SETUR	2	0,06%
AGEM	1	0,03%
AGERP	1	0,03%
EGMA	1	0,03%
FMRB	1	0,03%
IMESC	1	0,03%
SAF	1	0,03%
SAGRIMA	1	0,03%
SEDEPE	1	0,03%
SETRES	1	0,03%

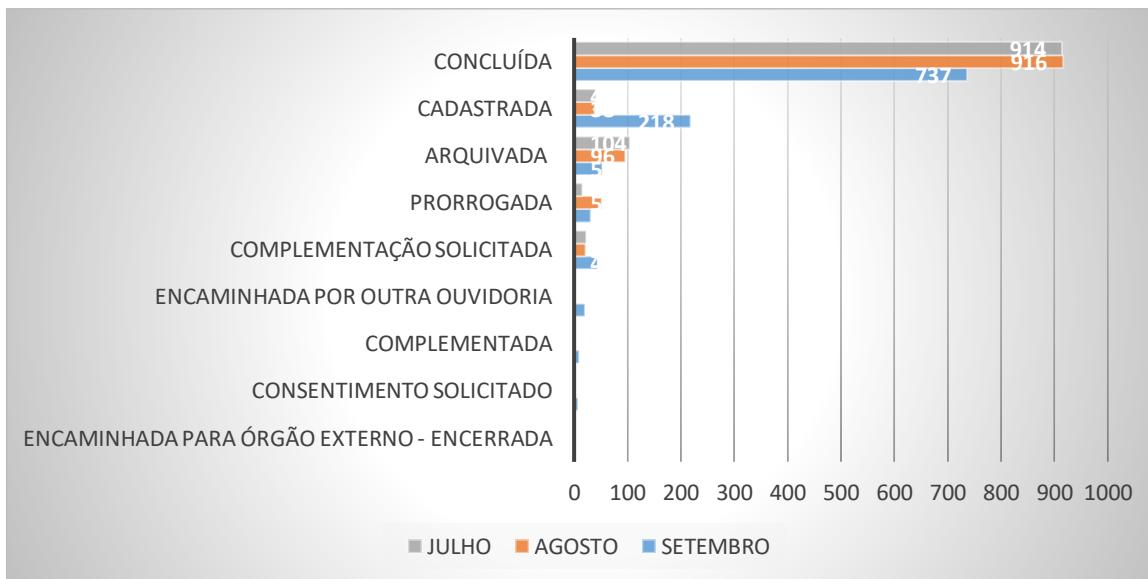
VIVA	1	0,03%
TOTAL GERAL	3343	100,00%



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 setembro de 2025):

Situação da Manifestação	Quantidade
Concluída	2567
Cadastrada	296
Arquivada	252
Prorrogada	97
Complementação Solicitada	88
Encaminhada por Outra Ouvidoria	25
Complementada	10
Consentimento Solicitado	7
Encaminhada para Órgão Externo - Encerrada	1
Total Geral	3343



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 JUCEMA	9	3
2 SEFAZ	64	3
3 SEGOV	8	4
4 SAF	1	5
5 SEDEL	4	6
6 EGMA	1	8
7 MOB	79	8
8 PROCON	128	8
9 SEAD	333	8
10 EMAP	3	9
11 IEMA	24	9
12 SECID	6	9
13 UEMASUL	11	9
14 CAEMA	292	10
15 UEMA	154	10

16	PGE	12	11
17	SEAP	202	11
18	SECTI	3	11
19	DETRAN	703	12
20	SEDUC	591	13
21	SEMU	11	14
22	EMSERH	58	15
23	ITERMA	5	15
24	SAGRIMA	1	15
25	SES	168	17
26	MAPA	3	19
27	SECMA	9	20
28	FAPEMA	2	21
29	SEDES	8	21
30	IPREV	80	22
31	SSP	103	24
32	CC	7	26
33	SINFRA	16	28
34	AGED	31	29
35	SEINC	2	30
36	SEDIHPOP	6	33
37	STC	116	35
38	SEEJUV	7	39
39	SEPLAN	21	44

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	207	26%
Atendimento	157	20%
Saúde	157	20%
Serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário-CAEMA	145	18%
Manutenção e Operação em sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário-CAEMA	136	17%
TOTAL GERAL	802	100%

