

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



STC
Secretaria de Estado de
Transparência e Controle

4º TRIMESTRE / 2025

Outubro • Novembro • Dezembro

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

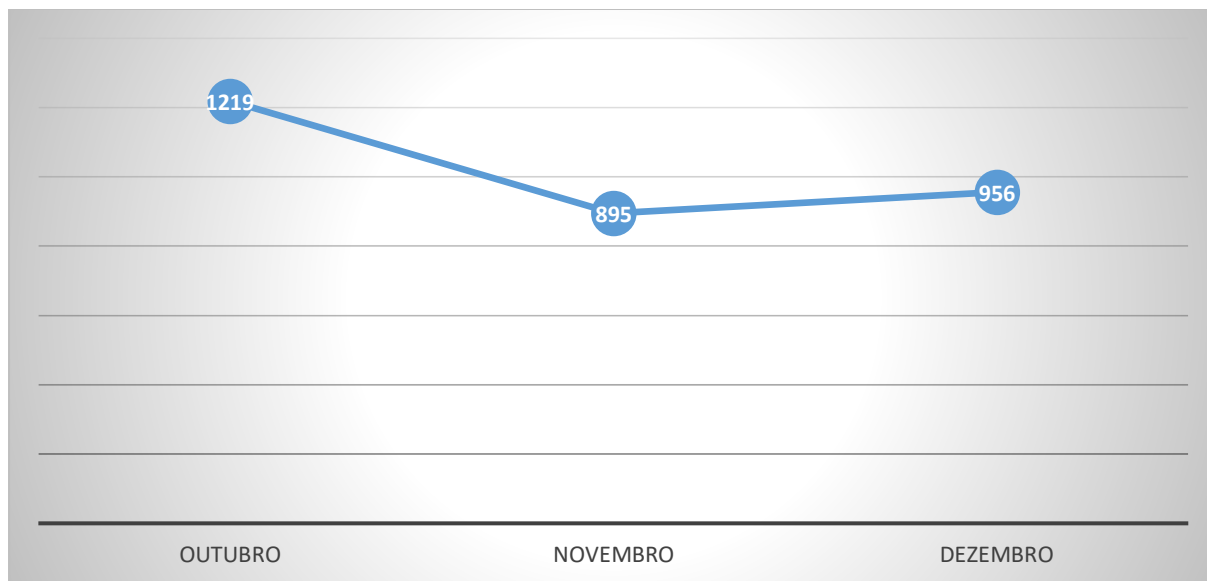
1.1. Manifestações de Ouvidoria

1.1.1. Manifestações, por mês

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná receberam **3.070** (três mil e setenta) manifestações de ouvidoria no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por mês:

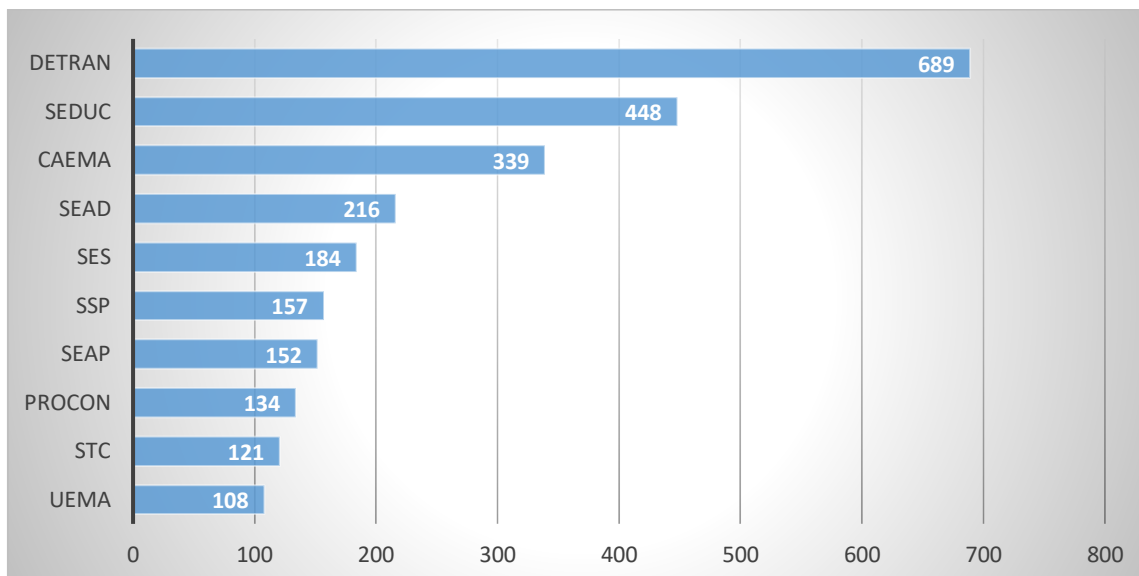
Mês	Quantidade	Percentual
Outubro	1219	40%
Novembro	895	29%
Dezembro	956	31%
TOTAL GERAL	3070	100%



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 (01/10 a 31/12/2025):

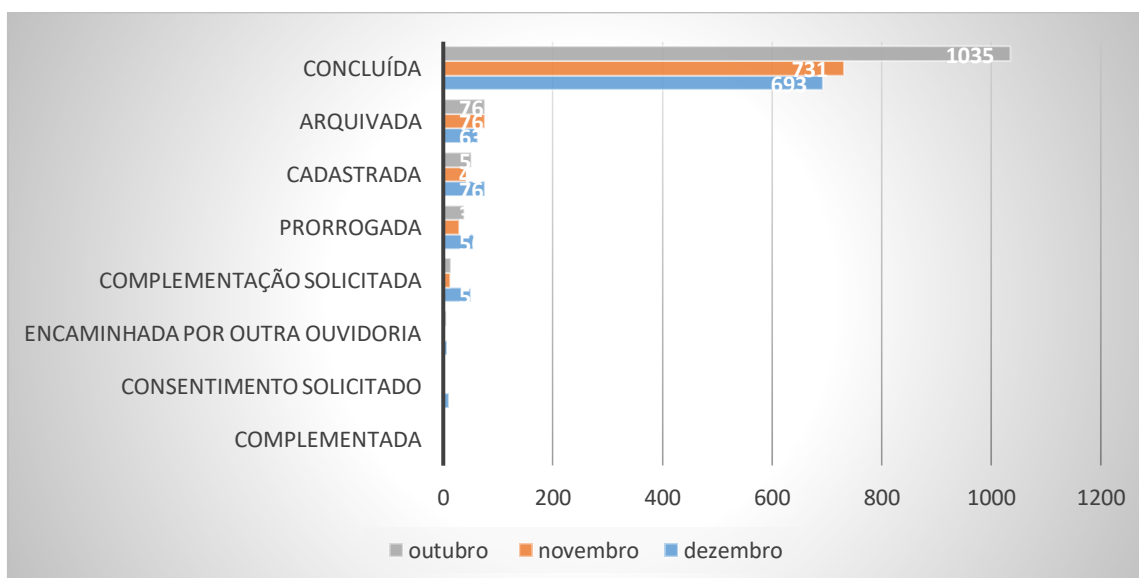
Órgão	Quantidade de Manifestações	Percentual
DETRAN	689	22,44%
SEDUC	448	14,59%
CAEMA	339	11,04%
SEAD	216	7,04%
SES	184	5,99%
SSP	157	5,11%
SEAP	152	4,95%
PROCON	134	4,36%
STC	121	3,94%
UEMA	108	3,52%
IPREV	62	2,02%
MOB	61	1,99%
SEFAZ	55	1,79%
SEDES	54	1,76%
EMSERH	40	1,30%
SEMA	39	1,27%
IEMA	27	0,88%
AGED	23	0,75%
PGE	23	0,75%
SINFRA	15	0,49%
SEGOV	12	0,39%
CC	11	0,36%
JUCEMA	11	0,36%
UEMASUL	11	0,36%
SEDIHPOP	10	0,33%
SECMA	7	0,23%
EMAP	6	0,20%
FUNAC	5	0,16%
ITERMA	5	0,16%
MAPA	5	0,16%
SEPLAN	5	0,16%
SECOM	4	0,13%
SEDEL	4	0,13%
AGERP	3	0,10%
FAPEMA	3	0,10%
SAGRIMA	3	0,10%
SECTI	3	0,10%
SEG	3	0,10%
EGMA	2	0,07%
SECID	2	0,07%
SEINC	2	0,07%
SEMU	2	0,07%
AGEM	1	0,03%
SAF	1	0,03%
SEIR	1	0,03%
SETUR	1	0,03%
TOTAL GERAL	3070	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 2025):

Situação da Manifestação	Quantidade
Concluída	2459
Arquivada	215
Cadastrada	170
Prorrogada	123
Complementação Solicitada	76
Encaminhada por Outra Ouvidoria	15
Consentimento Solicitado	10
Complementada	2
Total Geral	3070



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	7	1
2 JUCEMA	11	2
3 SEFAZ	55	2
4 SECID	2	4
5 PROCON	134	5
6 IEMA	27	11
7 SEDEL	4	12
8 SEINC	2	12
9 SEAP	152	13
10 UEMA	108	13
11 CAEMA	339	14
12 EMSERH	40	15
13 SEMU	2	15
14 ITERMA	5	16
15 DETRAN	689	17
16 SEAD	216	17
17 EMAP	6	18
18 SEDES	54	18
19 SEDUC	448	18
20 MOB	61	19
21 IPREV	62	22
22 SEGOV	12	22
23 FAPEMA	3	23
24 AGEM	1	25
25 PGE	23	26

26	AGED	23	32
27	SSP	157	32
28	SECTI	3	34
29	SES	184	35
30	SEPLAN	5	39
31	MAPA	5	40
32	SINFRA	15	40
33	STC	121	42
34	SEDIHPOP	10	58
35	SEG	3	62
36	CC	11	63
37	UEMASUL	11	96

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
Abuso de Autoridade	111	13%
Saúde	132	16%
Atendimento	149	18%
Manutenção e Operação em sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário-CAEMA	178	22%
Denúncia	255	31%
TOTAL GERAL	825	100%

