

RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

e-OUV



STC
Secretaria de Estado de
Transparência e Controle

1º TRIMESTRE / 2026

Janeiro • Fevereiro • Março

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 2026. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 31 de março de 2026.

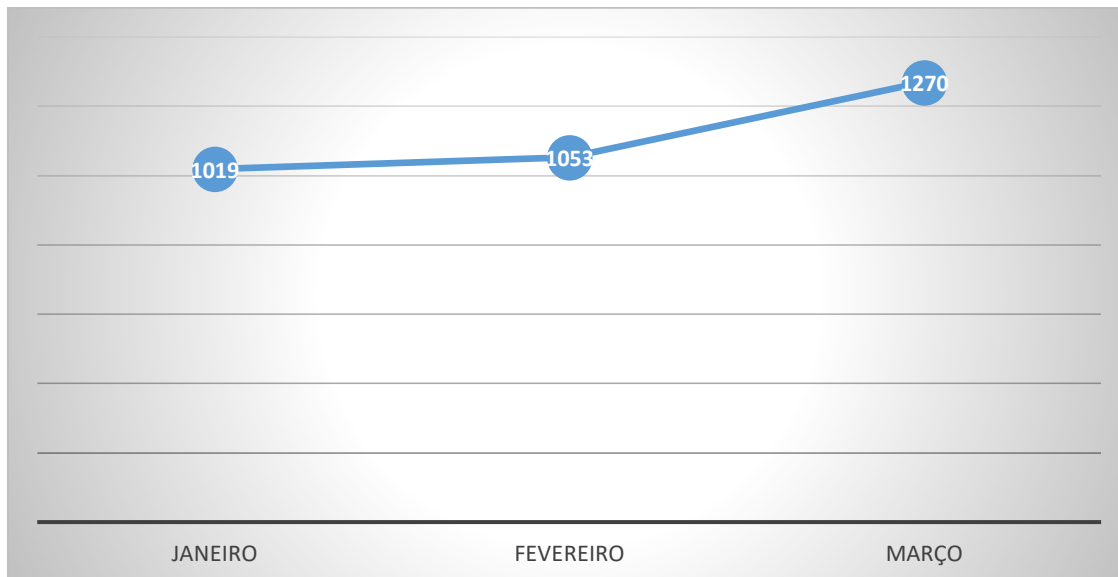
1.1. Manifestações de Ouvidoria

1.1.1. Manifestações, por mês

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam **3.342 (três mil trezentos e quarenta e duas) manifestações de ouvidoria** no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por mês:

Mês	Quantidade	Percentual
Janeiro	1019	30%
Fevereiro	1053	32%
Março	1270	38%
TOTAL GERAL	3342	100%

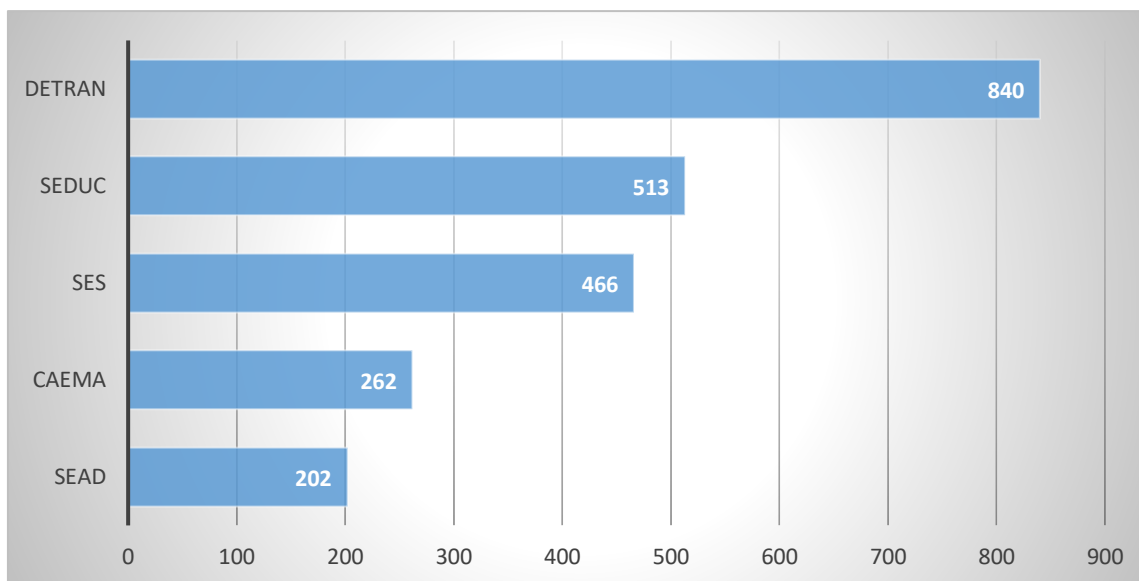


1.1.2. Quantidade de manifestações, por órgão

Segue visão da quantidade das manifestações de ouvidoria, por órgão, e gráfico ilustrativo com os 5 (cinco) órgãos mais demandados no período sob análise (01/01 a 31/03/2026):

Órgão	Quantidade de Manifestações	Percentual
DETRAN	840	25,13%
SEDUC	513	15,35%
SES	466	13,94%
CAEMA	262	7,84%
SEAD	202	6,04%
SEAP	170	5,09%
SSP	129	3,86%
PROCON	110	3,29%
STC	80	2,39%
IPREV	78	2,33%
MOB	67	2,00%
UEMA	64	1,92%
SEFAZ	53	1,59%
IEMA	44	1,32%
SEMA	41	1,23%
SEDES	36	1,08%
EMSERH	35	1,05%
SINFRA	20	0,60%
JUCEMA	10	0,30%
SEEJUV	10	0,30%
PGE	9	0,27%
ITERMA	8	0,24%
SECMA	8	0,24%
SEDIHPOP	8	0,24%
AGED	6	0,18%
UEMASUL	6	0,18%
SECID	5	0,15%
SECOM	5	0,15%
SEGOV	5	0,15%
CC	4	0,12%
EMAP	4	0,12%
SECTI	4	0,12%
SEDEL	4	0,12%
SEPLAN	4	0,12%
MAPA	3	0,09%
SAGRIMA	3	0,09%
SEG	3	0,09%
SEMU	3	0,09%
SETRES	3	0,09%
VIVA	3	0,09%
AGEM	2	0,06%
AGERP	2	0,06%
FUNAC	2	0,06%
FAPEMA	1	0,03%

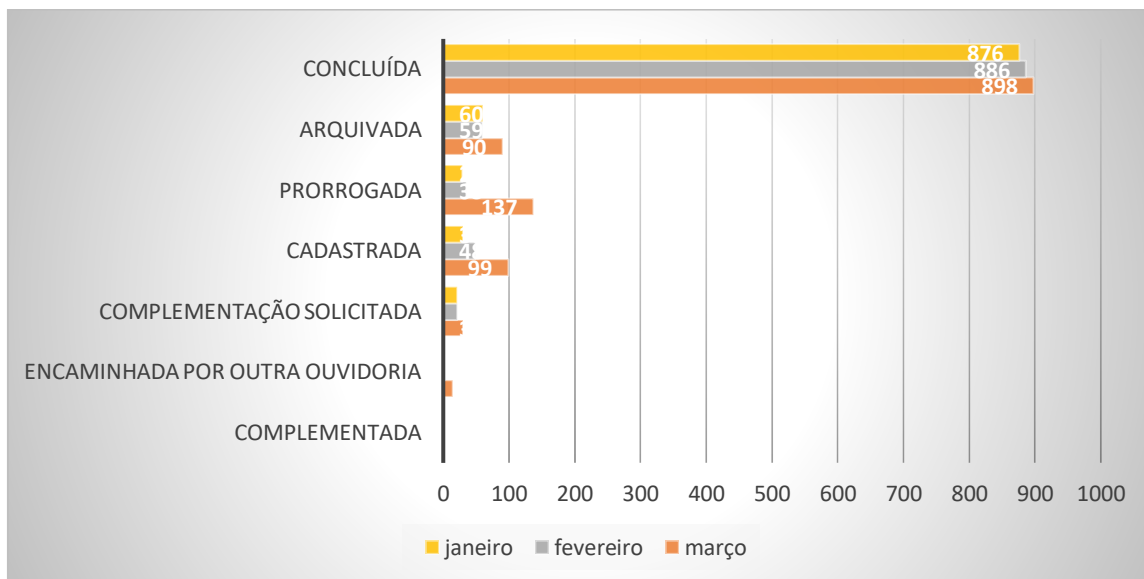
GASMAR	1	0,03%
INMEQ	1	0,03%
INVESTE	1	0,03%
SECAP	1	0,03%
SEINC	1	0,03%
SEIR	1	0,03%
SETUR	1	0,03%
TOTAL GERAL	3342	100,00%



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 2026):

Situação da Manifestação	Quantidade
Concluída	2660
Arquivada	209
Prorrogada	201
Cadastrada	177
Complementação Solicitada	72
Encaminhada por Outra Ouvidoria	19
Complementada	4
Total Geral	3342



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	10	2
2 SEFAZ	53	4
3 SECTI	4	6
4 PROCON	110	7
5 IEMA	44	8
6 ITERMA	8	9
7 UEMASUL	6	9
8 CAEMA	262	10
9 SEAP	170	10
10 AGEM	2	11
11 INVESTE	1	11
12 SEAD	202	11
13 UEMA	64	11
14 EMAP	4	12

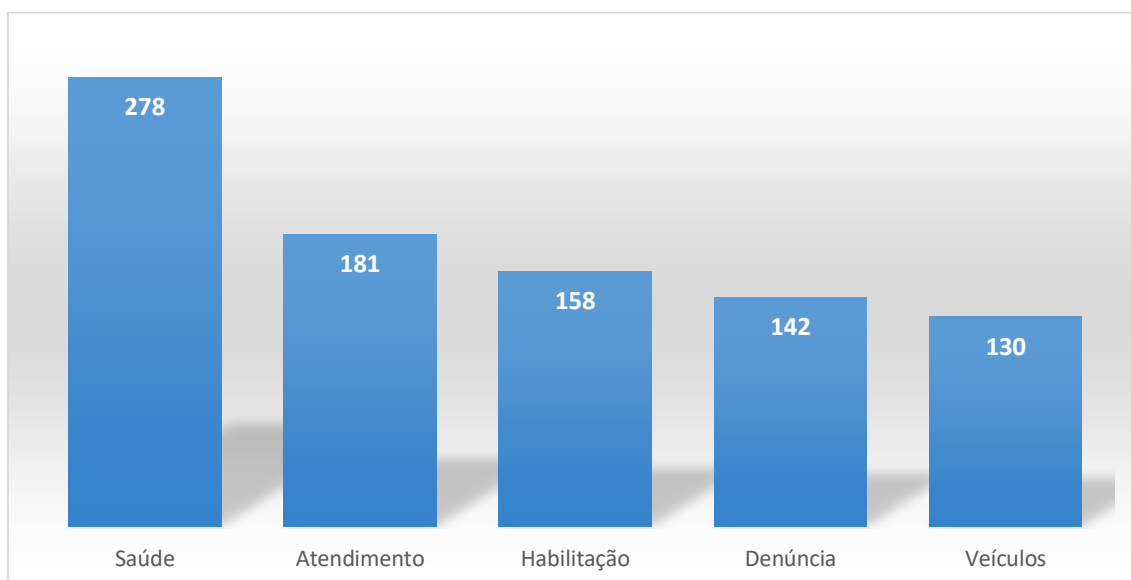
15	EMSERH	35	13
16	PGE	9	13
17	FAPEMA	1	14
18	SEDES	36	14
19	SEGOV	5	15
20	DETRAN	840	16
21	MOB	67	16
22	SEEJUV	10	16
23	AGED	6	17
24	IPREV	78	18
25	SEDUC	513	18
26	SEDIHPOP	8	21
27	SECMA	8	22
28	SEG	3	22
29	SEMU	3	23
30	SSP	129	24
31	SES	466	25
32	SECID	5	27
33	SINFRA	20	27
34	SAGRIMA	3	28
35	CC	4	29
36	GASMAR	1	29
37	INMEQ	1	31
38	SEDEL	4	32
39	SEINC	1	32
40	MAPA	3	34
41	SEPLAN	4	35
42	STC	80	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
Saúde	278	31%
Atendimento	181	20%
Habilitação	158	18%
Denúncia	142	16%
Veículos	130	15%
TOTAL GERAL	889	100%



1.3. Tipos de Manifestação

Seguem abaixo tipos de manifestações, por quantidade e percentual:

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncia	627	19%
Elogio	22	1%
Reclamação	1446	43%
Solicitação	1220	37%
Sugestão	27	1%
TOTAL GERAL	3342	100%

