

SECRETARIA DE
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE



RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

SISTEMA E-OUV

ANO
2016

SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE - STC

Av. Carlos Cunha, s/n, Ed. Nagib Haickel, Calhau
CEP 65076-820 - São Luís - MA
www.stc.ma.gov.br

Flávio Dino de Castro e Costa

Governador do Estado do Maranhão

Rodrigo Pires Ferreira Lago

Secretário de Estado de Transparência e Controle

Paulo Sérgio Monteiro Bello

Auditor-Geral do Estado

Ana Karla Silvestre Fernandes

Corregedora-Geral do Estado

Steferson Lima Costa Ferreira

Secretário Adjunto de Transparência

Marcos Antônio Canário Caminha

Ouvidor-Geral do Estado










Pedro Cantanhede Dias

Secretário Adjunto de Apoio Institucional

Adaltina Venâncio de Queiroga

Secretária Adjunta de Administração e Finanças

SUMÁRIO

 HISTÓRICO	4
 RELAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES NO E-OUV	7
 MANIFESTAÇÕES POR MÊS	7
 MANIFESTAÇÕES POR TIPO (MENSAL)	8
 MANIFESTAÇÕES POR ORGÃO	9
 MANIFESTAÇÕES POR IDENTIFICAÇÃO	10
 MANIFESTAÇÕES POR IDENTIFICAÇÃO E TIPO	11
 MANIFESTAÇÕES POR TIPO	12
 MANIFESTAÇÕES POR SITUAÇÃO ATUAL	13



HISTÓRICO

A Política de Ouvidorias foi inaugurada no Poder Executivo do Estado do Maranhão no início de 2015. Até então, a referida política era absolutamente negligenciada no Estado do Maranhão.

A primeira medida foi adotada ainda no início do novo governo, com a edição pelo Governador do Estado, Flávio Dino de Castro e Costa, da Medida Provisória nº 186, de 02 de janeiro de 2015 – posteriormente convertida na Lei nº 10.204, de 23 de fevereiro de 2015, e que criou a Secretaria de Estado de Transparência e Controle, e no bojo de sua estrutura, a Ouvidoria-Geral do Estado.

A Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão – OGE/STC atua na implementação e fortalecimento do controle social no âmbito do Governo do Maranhão, com foco nas políticas de ouvidoria e acesso à informação objetivando a contínua melhoria dos serviços públicos.

Em 11 de junho 2015, o Secretário de Estado de Transparência e Controle, Rodrigo Lago, acompanhado do Secretário Adjunto de Transparência, Steferson Ferreira e do Ouvidor-Geral do Estado, Marcos Caminha, visitaram a sede do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União – CGU, onde se firmou uma série de compromissos mútuos em prol das políticas de transparência e ouvidoria. E um dos compromissos firmados foi a cessão do código fonte do Sistema Eletrônico de Ouvidorias confeccionado pela CGU.



Governo do Maranhão faz visita técnica à sede da CGU em Brasília

Nesse contexto, e para facilitar o acesso às ouvidorias do Governo do Maranhão, a OGE/STC lançou, em fevereiro de 2016, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo

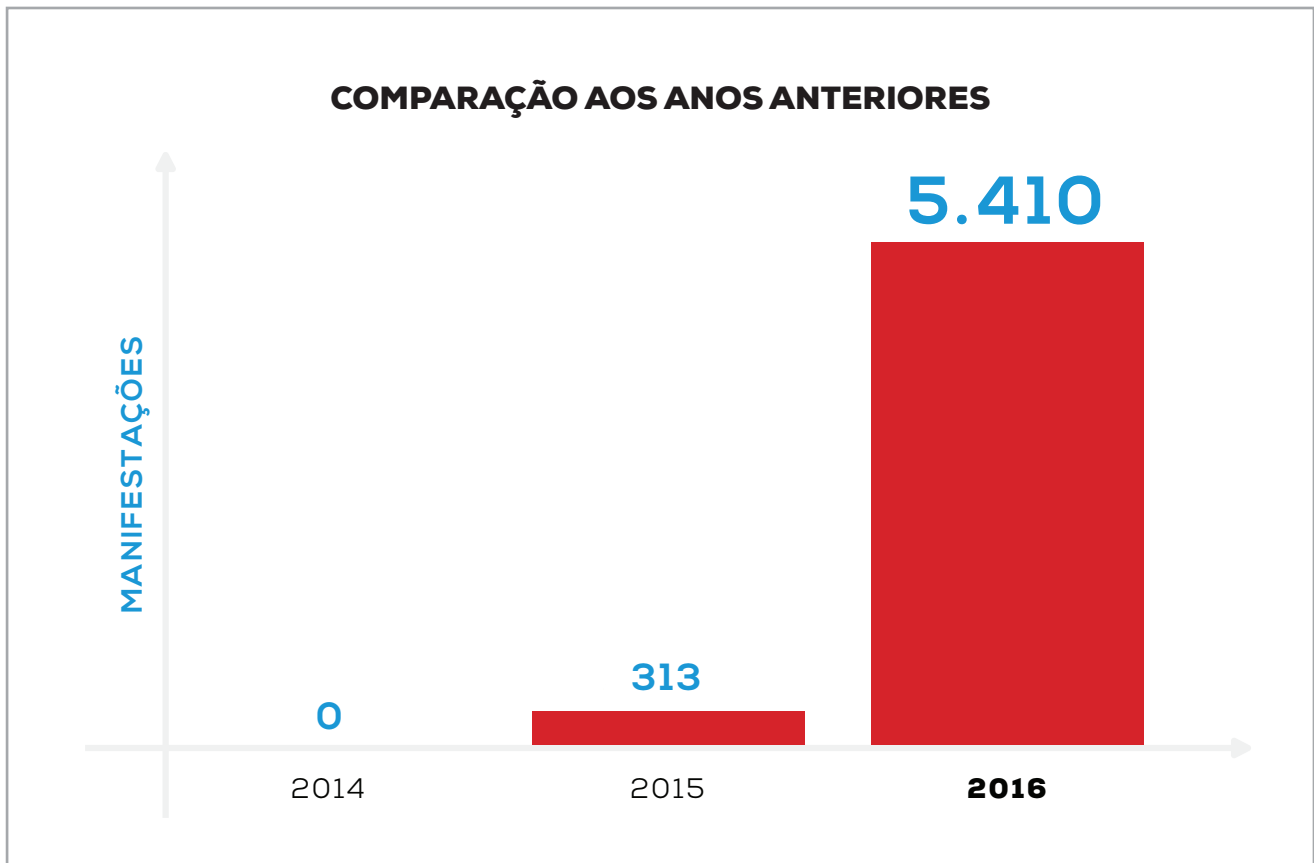
Estadual do Maranhão, o e-OUV, em parceria com o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. O Maranhão foi o primeiro estado do Brasil a adotar e lançar o sistema e-OUV, que é uma plataforma que funciona na internet, disponível 24 horas por dia, todos os dias na semana, de forma eletrônica e intuitiva.

Consolidou-se, em 2016, a política de ouvidorias no Governo do Maranhão, sendo um canal direto entre os órgãos e o cidadão maranhense. E já no primeiro ano de implementação, as ouvidorias receberam 5.410 (cinco mil, quatrocentos e dez) denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações, recorde absoluto no âmbito do Estado do Maranhão.



Maranhão adota e-Ouv e lança sistema integrado de ouvidorias

AUMENTO DE 1.728,43% EM RELAÇÃO A 2015



É importante sublinhar o crescimento exponencial do Estado do Maranhão no que se refere à política de ouvidorias, pois não havia, até 2015, qualquer política de Estado voltada ao diálogo e comunicação com o cidadão. Assim, o recorde registrado em 2016 revela a interação da sociedade maranhense como o Governo do Maranhão e acaba por fortalecer o sistema de controle social e de combate à corrupção.

E, para comemorar o avanço destacado, a Secretaria de Estado de Transparência e Controle, atualizou, ainda em 2016, o e-OUV, agora o sistema é plenamente adaptado para celulares, smartphones, tablets e similares. Em tempo, o Maranhão foi o primeiro estado do Brasil a atualizar o e-OUV, dado o apoio e a sinergia de toda a STC.



Maranhão é o primeiro estado a atualizar o sistema e-OUV

Na avaliação do Ouvidor-Geral da União – OGU, Gilberto Waller Júnior, o Maranhão é um caso de sucesso no que se refere a implantação da política de Ouvidorias, em suas palavras: “a política de Ouvidoria do Maranhão é aquela que enche de orgulho qualquer cidadão brasileiro. Em pouquíssimo tempo foi possível ver nascer uma nova ouvidoria com o intuito de permitir ao cidadão o acesso à informação e sua participação nos serviços e políticas públicas”.

Por fim, o presente relatório busca prestar contas com o cidadão maranhense, pois apresentará todos os números, de modo sistematizado e detalhado, para que seja possível analisar como encontra-se a política de ouvidorias do Governo do Maranhão.

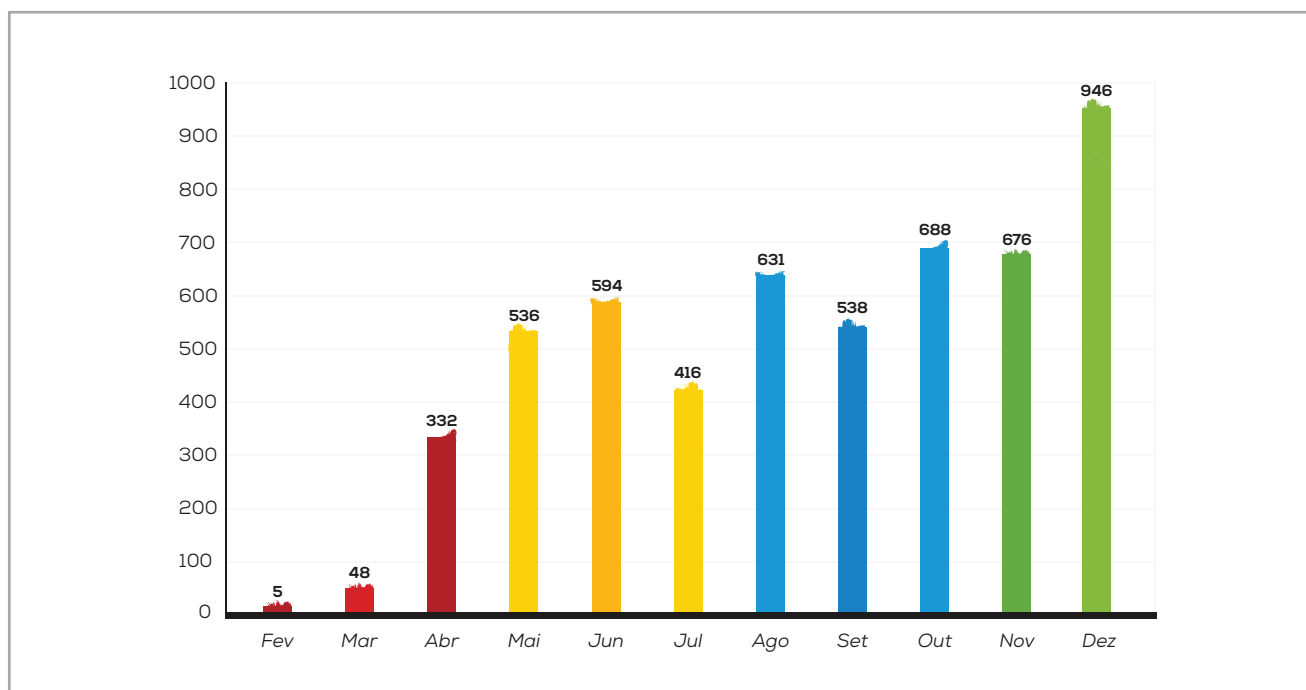
RELAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES NO E-OUV

Neste relatório, a Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão busca prestar contas sobre a política de ouvidorias do Governo do Maranhão, que contabilizou, em 2016, o total de 5.410 (cinco mil, quatrocentos e dez) manifestações.

As manifestações são recebidas, registradas, tratadas e respondidas pelas Ouvidorias do Governo do Maranhão, revelando a vivacidade da participação dos cidadãos-usuários dos serviços e das políticas públicas.

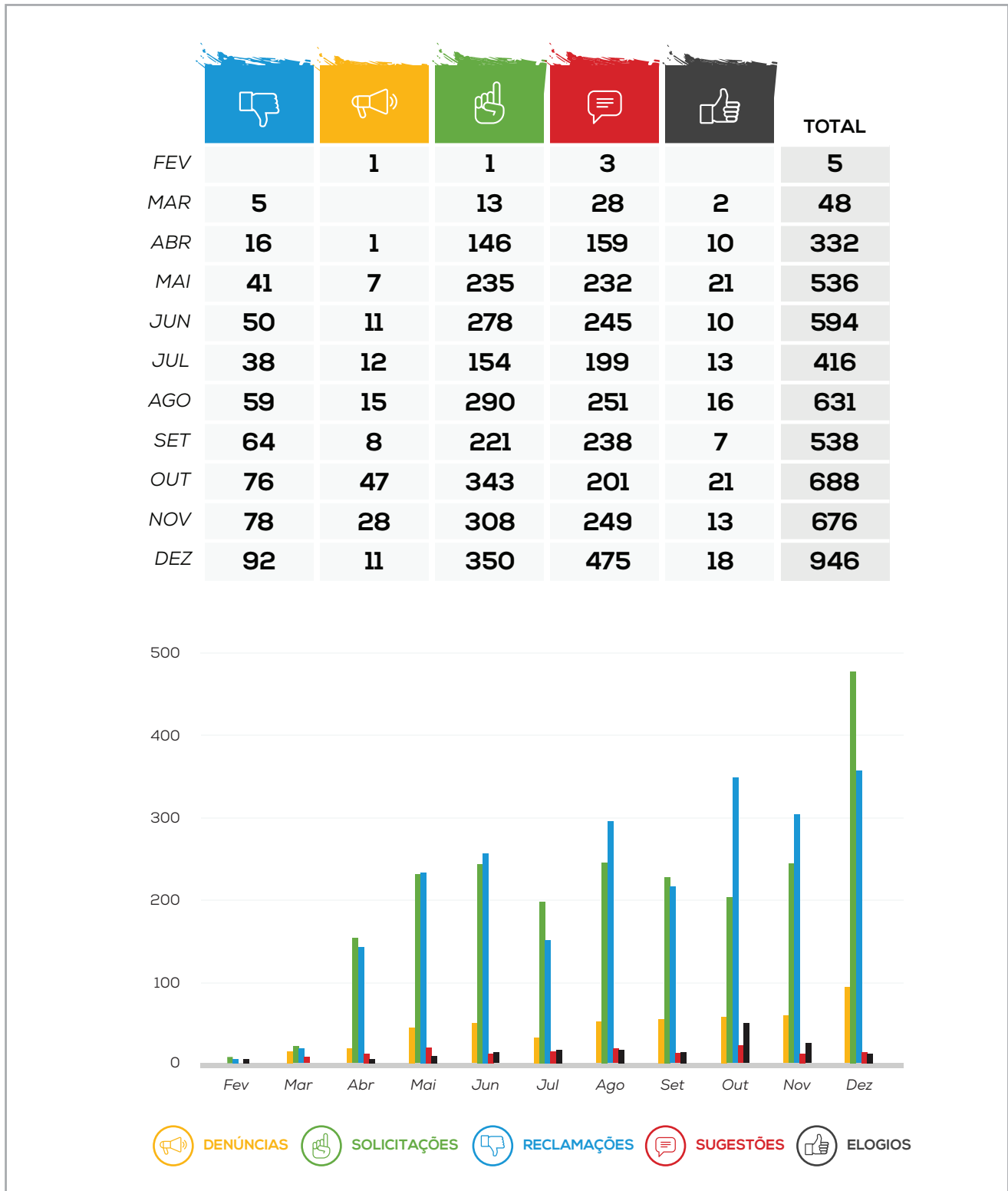
O número revela, ainda, o fortalecimento do controle social no Maranhão, pois chegaram demandas em vários órgãos, tipos e temas, dada a credibilidade e eficiência do sistema de ouvidorias do Governo do Maranhão.

MANIFESTAÇÕES POR MÊS



MANIFESTAÇÕES POR TIPO (MENSAL)

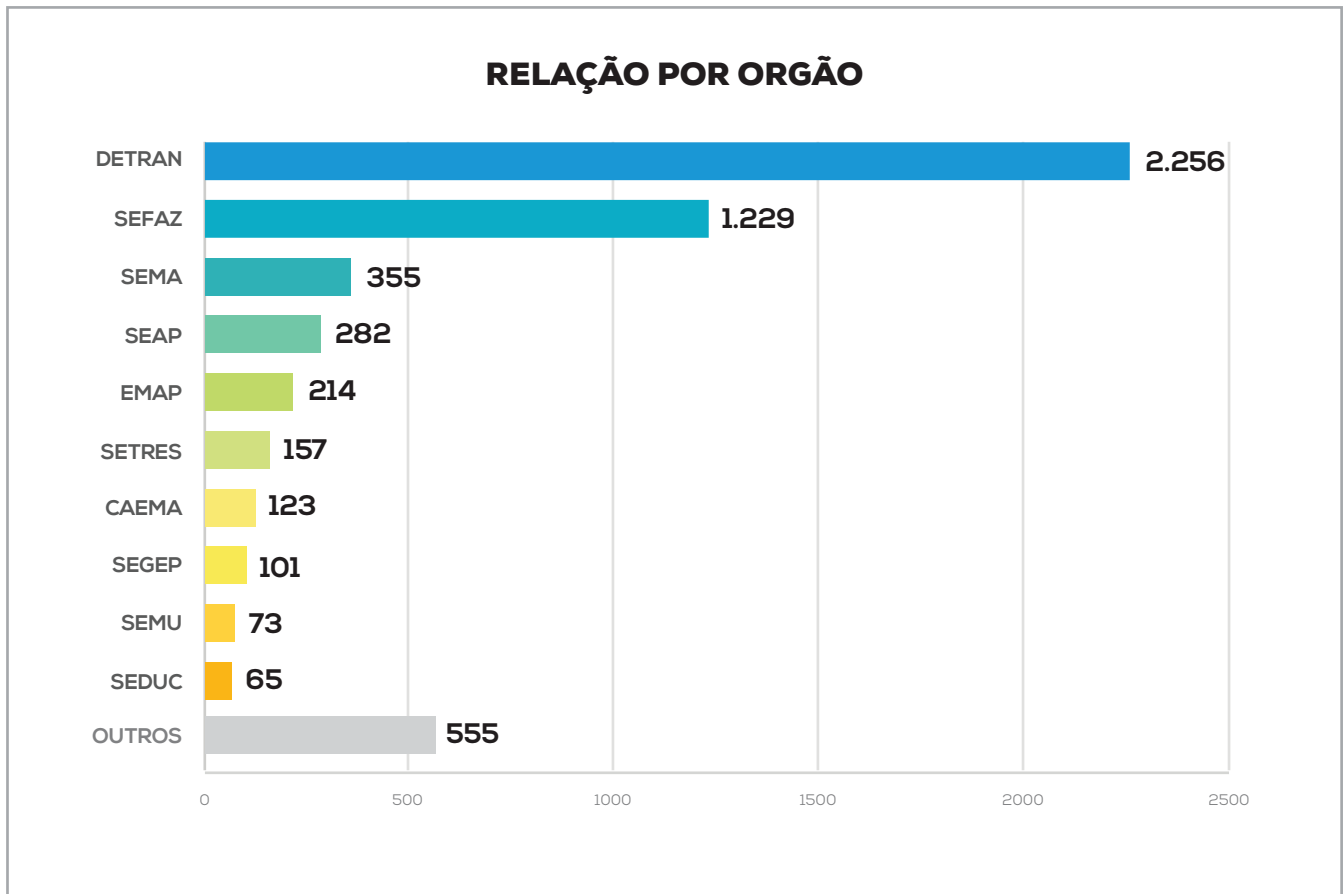
O mês de dezembro apresentou o maior número de registros de manifestações (946) e o mês de fevereiro apresentou o menor número de registros de manifestações (5), conforme tabela abaixo.



MANIFESTAÇÕES POR ORGÃO

No ano 2016, o Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN, foi o órgão que recebeu o maior número de demandas, com 2.256 manifestações correspondendo a 42% do total de manifestações, seguida da Secretaria de Estado da Educação – SEDUC, com 1.229 manifestações correspondendo a 23% do total de manifestações.

ÓRGÃO	QUANTIDADE
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	2256
SEDUC - Secretaria de Estado da Educação	1229
SEMU - Secretaria de Estado da Mulher	355
SEGEP - Secretaria de Estado da Gestão e Previdência	282
CAEMA - Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão	214
SETRES - Secretaria de Estado do Trabalho e da Economia Solidária	157
EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária	123
SEAP - Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	101
SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais	73
SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda	65
EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	60
PROCON - Instituto De Proteção e Defesa Do Consumidor	50
SES - Secretaria de Estado da Saúde	43
STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle	43
IEMA - Instituto Estadual de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão	41
SECTI - Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação	37
SSP - Secretaria de Estado da Segurança Pública	35
VIVA - Viva Cidadão	33
SINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura	28
UEMA - Universidade Estadual do Maranhão	21
SECTUR - Secretaria de Estado da Cultura e Turismo	17
PGE - Procuradoria-Geral do Estado	16
MOB - Agência Estadual de Mobilidade Urbana	15
AGED - Agência Estadual De Defesa Agropecuária Do Maranhão	11
SEGOV - Secretaria de Estado de Governo	10
CINTRA - Fundação Nice Lobão	10
MA - Governo do Estado do Maranhão	9
DEMAIS ÓRGÃOS	9
SEDEL - Secretaria de Estado do Esporte e Lazer	7
SEDIHPOP - Secretaria de Estado de Direitos Humanos e Participação Popular	7
SECID - Secretaria de Estado das Cidades e Desenvolvimento Urbano	7
SEPLAN - Secretaria de Estado do Planejamento e Orçamento	6
ARSEMA - Agência Reguladora de Serviços Públicos	6
CC - Casa Civil	4
SEME - Secretaria de Estado de Minas e Energia	4
AGERP - Agência Estadual de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural	4
SECAP - Secretaria de Estado da Comunicação e Assuntos Políticos	4
FAPEMA - Fundação de Amparo à Pesquisa e ao Des. Científico e Tecnológico	3
IMESC - Instituto Maranhense de Estudos Socioeconômico e Cartográfico	3
FUNAC - Fundação da Criança e do Adolescente do Estado do Maranhão	3
ITERMA - Instituto de Colonização e Terras do Maranhão	3
SAGRIMA - Secretaria de Estado da Agricultura, Pecuária e Pesca	2
SEINC - Secretaria de Estado de Indústria e Comércio	2
SEDES - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social	2
TOTAL GERAL	5410

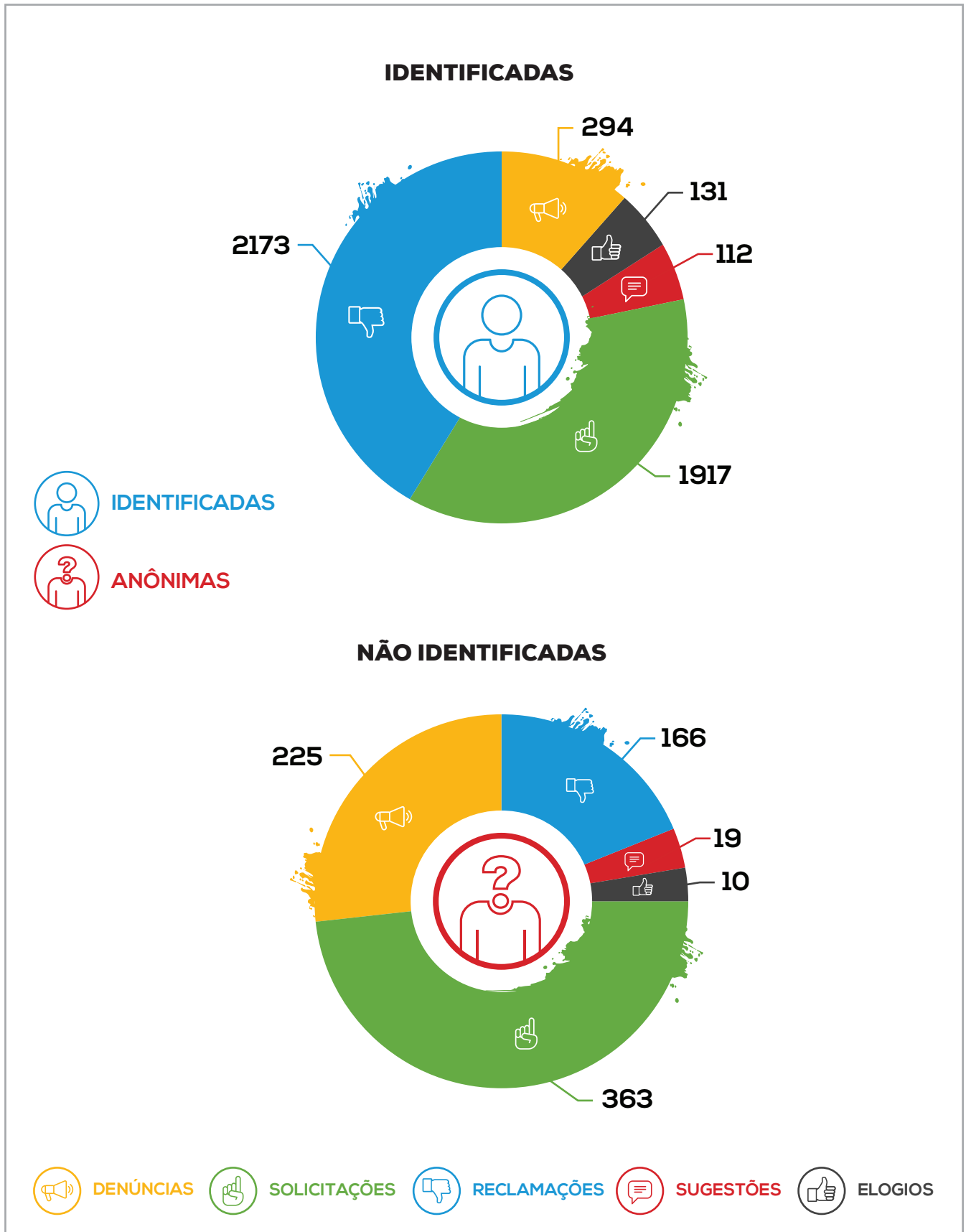


MANIFESTAÇÕES POR IDENTIFICAÇÃO

Ao realizar o registro de uma manifestação, o cidadão pode se identificar ou informar seu nome, porém manter sigilo durante o processo ou ainda registrar anonimamente. Em 2016, o total de manifestações identificadas foi de 4.627 e que não se identificaram (anônimas) foi de 783.

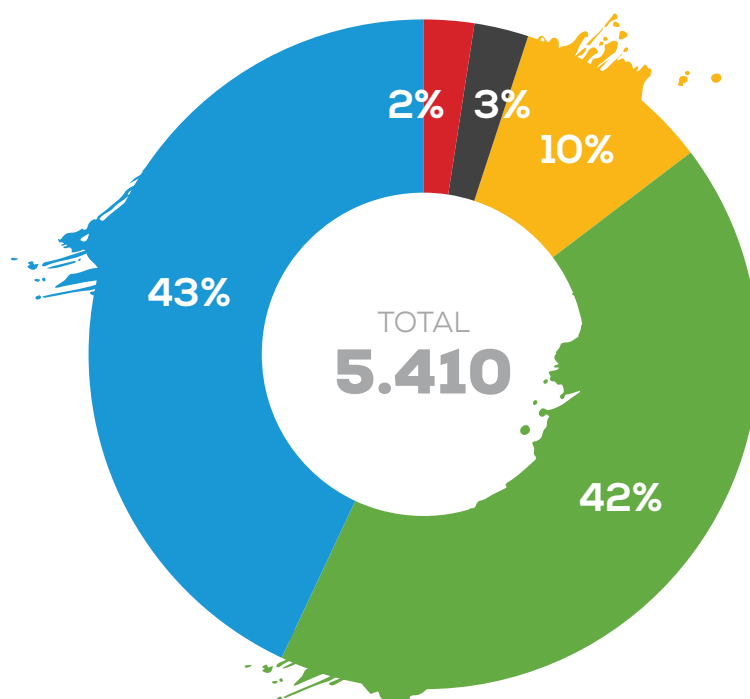


MANIFESTAÇÕES POR IDENTIFICAÇÃO E TIPO






MANIFESTAÇÕES POR TIPO

A Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão acolhe solicitações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias, no entanto, no ano de 2016, a tipologia que apresentou maior número de ocorrências foram reclamação com marca de 43%, seguido da solicitação, com 42%.



TOTAL
5.410

	DENÚNCIAS	519
	SOLICITAÇÕES	2.280
	RECLAMAÇÕES	2.339
	SUGESTÕES	131
	ELOGIOS	141

MANIFESTAÇÕES POR SITUAÇÃO ATUAL

ARQUIVADAS	164
CADASTRADAS	251
COMPLEMENTADAS	19
ENCAMINHADA PARA ÓRGÃO EXTERNO – ENCERRADA	1
ENCAMINHADAS POR OUTRA OUVIDORIA	34
ENCERRADAS	4.550
RESPOSTAS INTERMEDIÁRIAS	391



SECRETARIA DE
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

