

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

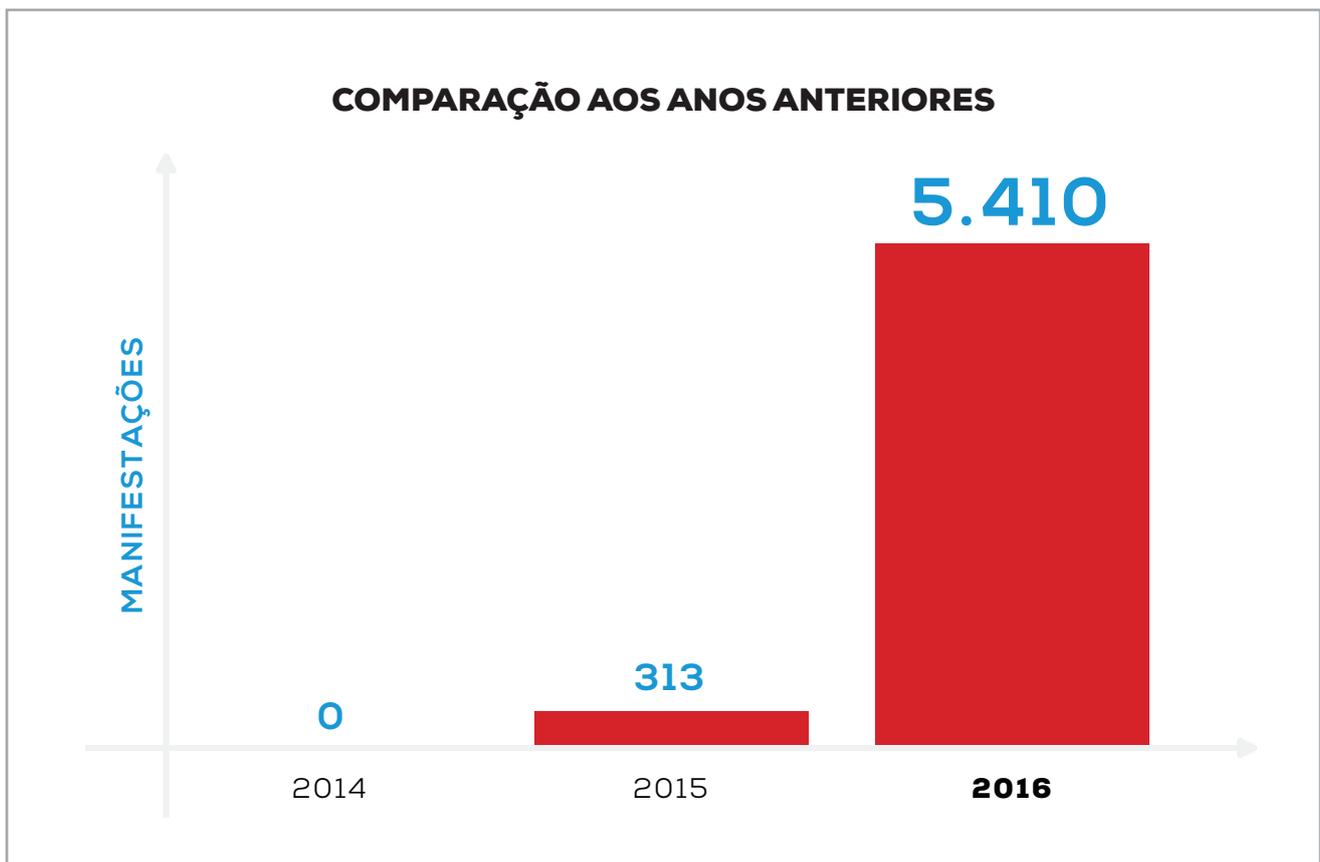
Estadual do Maranhão, o e-OUV, em parceria com o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. O Maranhão foi o primeiro estado do Brasil a adotar e lançar o sistema e-OUV, que é uma plataforma que funciona na internet, disponível 24 horas por dia, todos os dias na semana,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

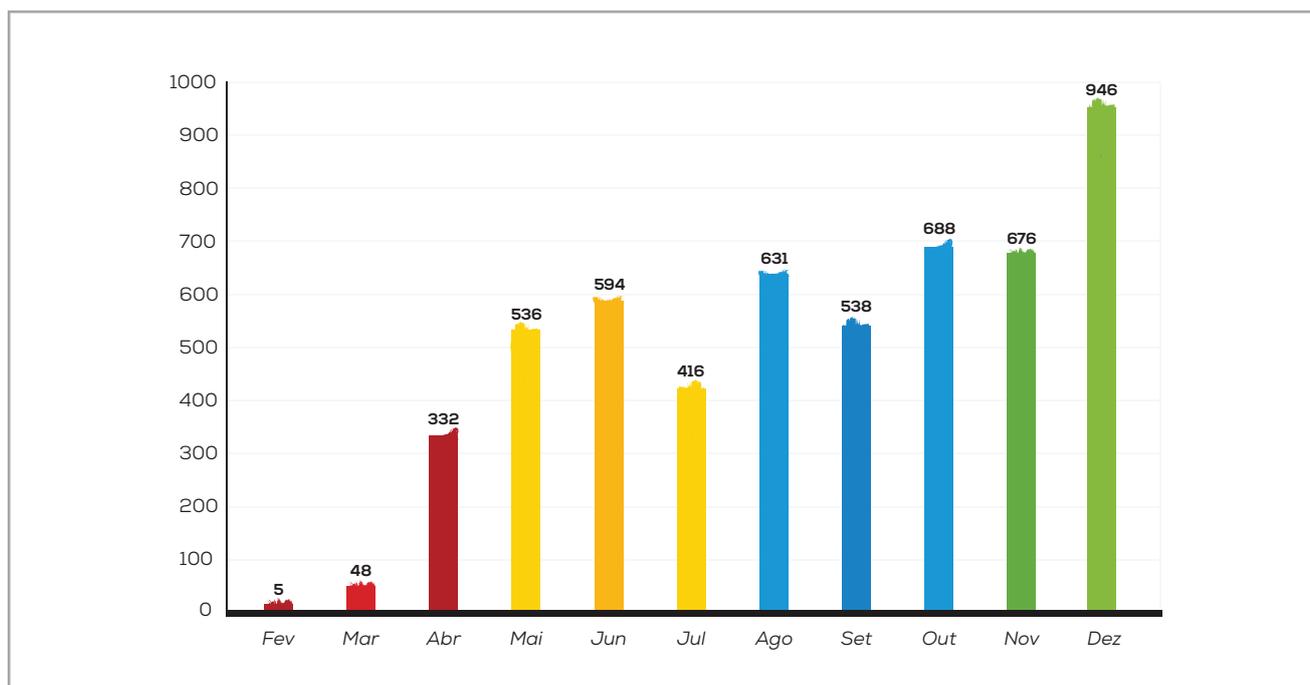
RELAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES NO E-OUV

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.

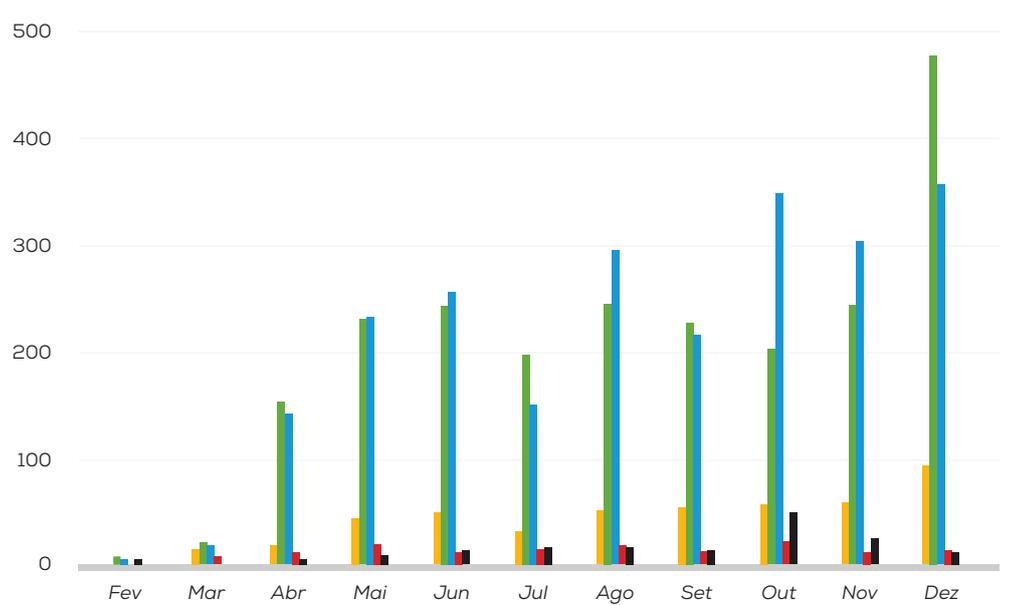
MANIFESTAÇÕES POR MÊS



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.

						TOTAL
FEV		1	1	3		5
MAR	5		13	28	2	48
ABR	16	1	146	159	10	332
MAI	41	7	235	232	21	536
JUN	50	11	278	245	10	594
JUL	38	12	154	199	13	416
AGO	59	15	290	251	16	631
SET	64	8	221	238	7	538
OUT	76	47	343	201	21	688
NOV	78	28	308	249	13	676
DEZ	92	11	350	475	18	946

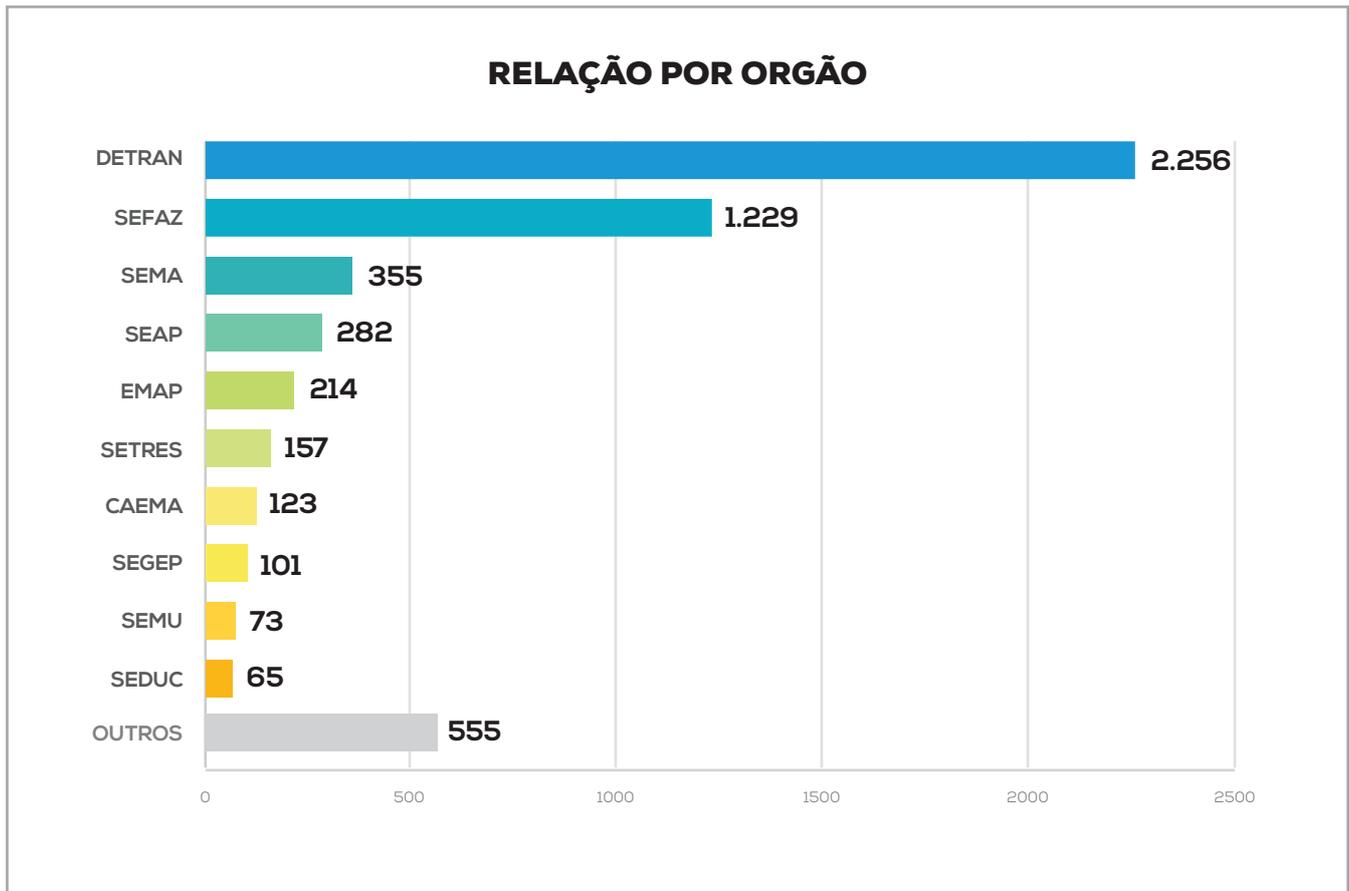


 DENÚNCIAS
  SOLICITAÇÕES
  RECLAMAÇÕES
  SUGESTÕES
  ELOGIOS

MANIFESTAÇÕES POR ORGÃO

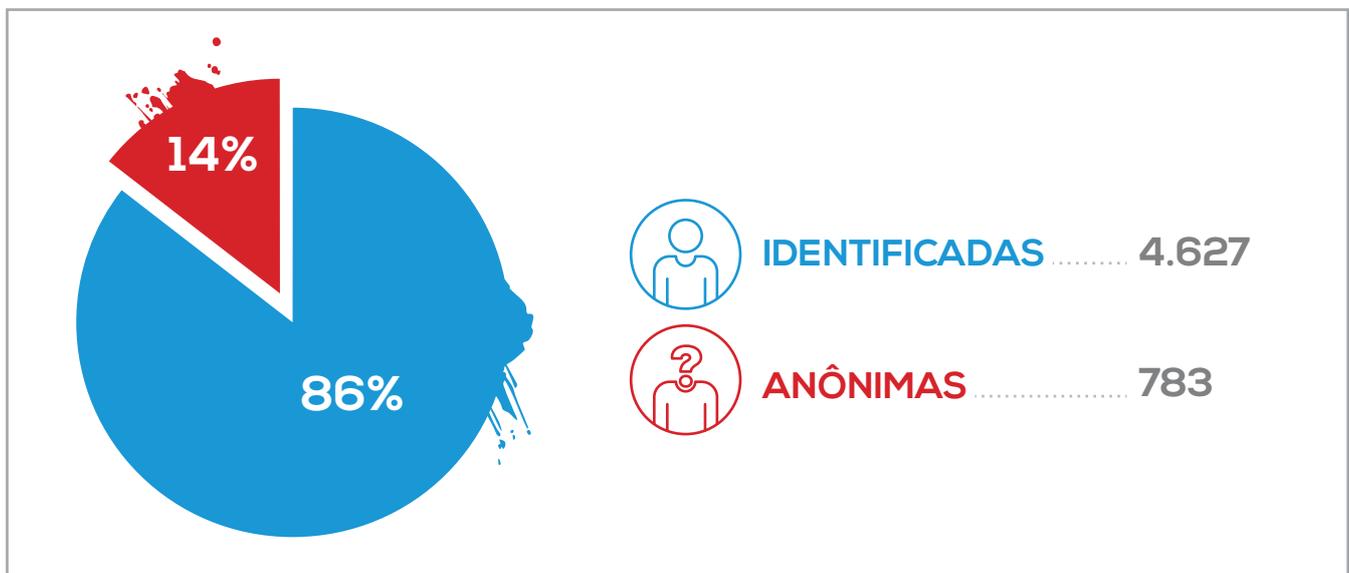
No ano 2016, o Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN, foi o órgão que recebeu o maior número de demandas, com 2.256 manifestações correspondendo a 42% do total de manifestações, seguida da Secretaria de Estado da Educação – SEDUC, com 1.229 manifestações correspondendo a 23% do total de manifestações.

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

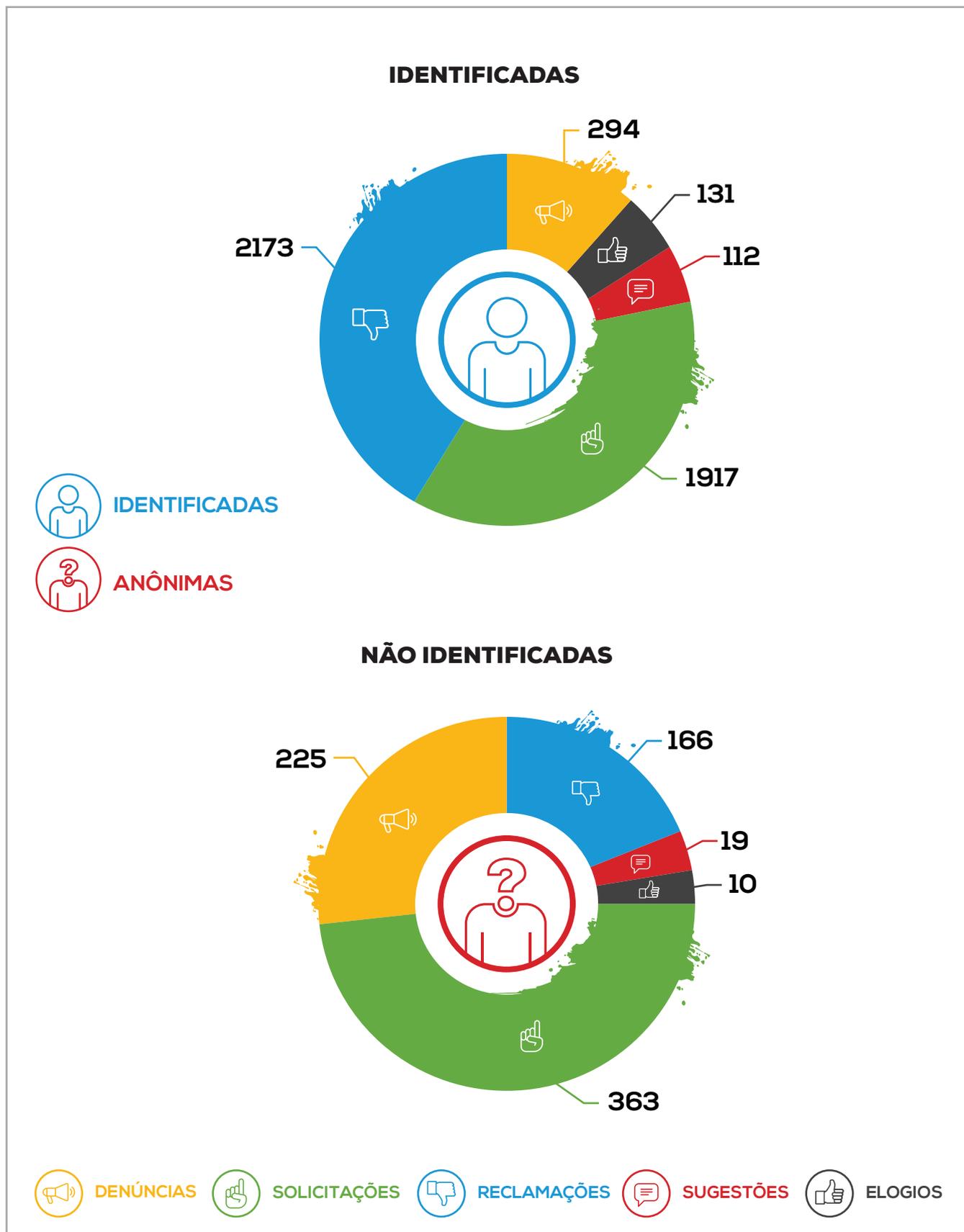


MANIFESTAÇÕES POR IDENTIFICAÇÃO

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.

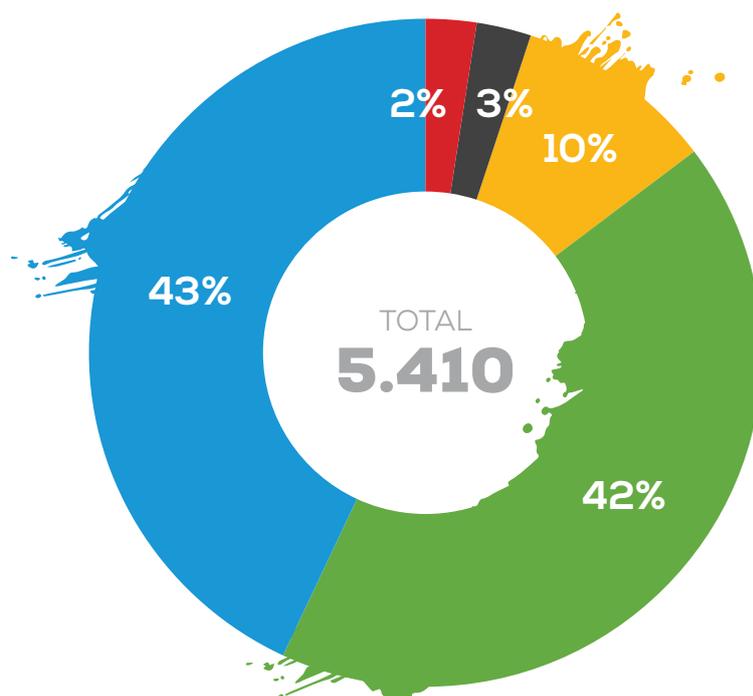


MANIFESTAÇÕES POR IDENTIFICAÇÃO E TIPO



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

