

SECRETARIA DE
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE



RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

SISTEMA E-OUV

ANO
2017

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










Marcos Antônio Canário Caminha
Ouvidor-Geral do Estado

Steferson Lima Costa Ferreira
Secretário Adjunto de Transparência

Adaltina Venâncio de Queiroga
Secretária Adjunta de Administração e Finanças

Pedro Cantanhede Dias
Secretário Adjunto de Apoio Institucional

SUMÁRIO

 HISTÓRICO	4
 REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS	6
 FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL	7
 DADOS	8
 MANIFESTAÇÕES POR TIPO (MENSAL)	9
 MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO	10
 MANIFESTAÇÕES POR IDENTIFICAÇÃO E TIPO	12
 MANIFESTAÇÕES POR TIPO	13
 MANIFESTAÇÕES POR SITUAÇÃO	14



HISTÓRICO

A atual política de Transparência, Controle Social e Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Maranhão foi inaugurada no início do exercício de 2015. Antes disso, vale ressaltar, a referida política era deveras deficiente no Estado, mesmo com o advento da Lei Federal de acesso à informação, em 2011, e o avanço, de um modo geral, do papel das Ouvidorias no Brasil e no mundo.

Logo no início do seu mandato, o Governador Flávio Dino de Castro e Costa editou a Medida Provisória nº 186, de 02 de janeiro de 2015 – posteriormente convertida na Lei nº 10.204, de 23 de fevereiro de 2015 –, que criou a Secretaria de Estado de Transparência e Controle, fazendo parte desta 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 de 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, firmaram uma série de compromissos mútuos em prol das políticas de transparência e ouvidoria. E um dos compromissos foi a cessão do código fonte do Sistema Eletrônico de Ouvidorias confeccionado pela CGU, o e-OUV.

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.

É importante sublinhar o crescimento exponencial do Estado do Maranhão no que se refere à política de ouvidorias, voltada ao diálogo e comunicação com o cidadão. Assim, o sensível crescimento de manifestações registrado a partir de 2015, continuado em 2016 e fortalecido em 2017 revela a integração da sociedade maranhense com o Governo do Maranhão e acaba por aprimorar o sistema de controle social e de combate à corrupção.

O Maranhão foi o primeiro Estado a atualizar o sistema e-OUV. Com os aprimoramentos feitos pela Secretaria de Estado de Transparência e Controle, o e-OUV é atualmente um sistema plenamente adaptado para celulares, *smartphones*, *tablets* e similares.

Por fim, apresenta-se o relatório referente ao ano de 2017. Faz-se cumprir uma prestação de contas com o cidadão maranhense, a partir dos dados, de modo sistematizado e detalhado, para que seja possível analisar, sobretudo, a política de ouvidorias do Governo do Maranhão.

REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS

Em novembro de 2017, a Secretaria de Transparência e Controle promoveu o I Seminário da Rede de Ouvidorias do Estado do Maranhão. Na ocasião, o órgão expôs o Protocolo de Intenções para a criação e lançamento da Rede de Ouvidorias do Estado do Maranhão, que visa à promoção do trabalho integrado entre as ouvidorias públicas, dando mais qualidade e celeridade ao atendimento das demandas dos cidadãos. Durante o ato, assinaram o documento de criação representantes da Secretaria de Transparência, Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU/MA), Ministério Público do Estado do Maranhão (MP/MA), Tribunal de Contas do Estado (TCE/MA), Tribunal Regional Eleitoral (TRE/MA), Tribunal de Justiça (TJ/MA) e Controladoria-Geral do Município de São Luís (CGM/São Luís).

Além disso, aconteceu a primeira edição do Prêmio Boas Práticas de Ouvidoria, que tem a finalidade de estimular, reconhecer e premiar iniciativas feitas pelas ouvidorias públicas do Poder Executivo Estadual que promovam o aprimoramento do controle social, ampliação dos espaços e canais de participação social na gestão e a melhoria na prestação de serviços públicos.

FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL

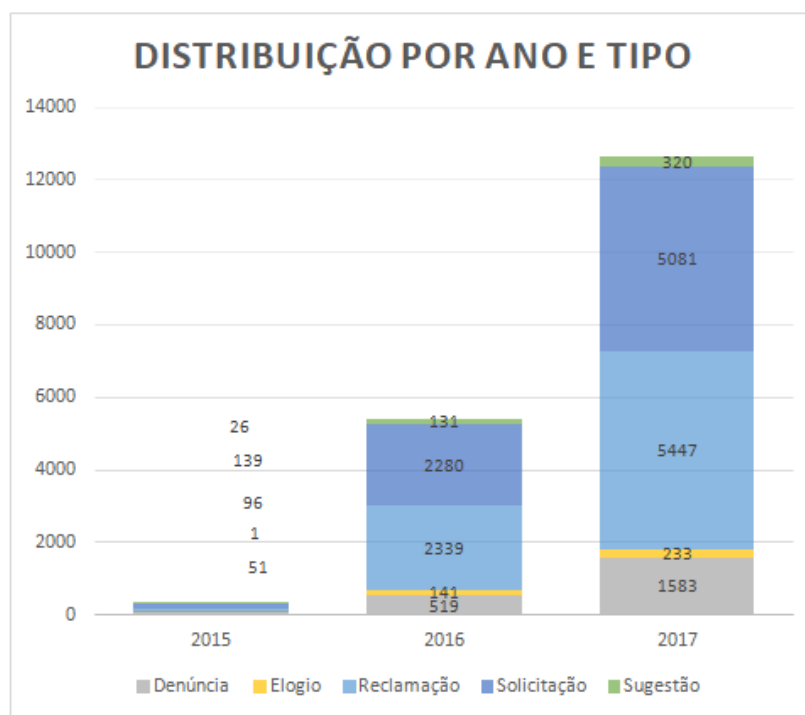
Além de ser uma determinação legal, o fomento ao controle social é também uma prioridade do Governo do Estado do Maranhão. A Secretaria de Transparência e Controle, por meio da Secretaria Adjunta de Transparência e da Ouvidoria-Geral do Estado, tem sido desenvolvido vários projetos que objetivam formar os chamados "auditores sociais". As manifestações de ouvidoria cresceram sensivelmente em 2017, revelando o sucesso desses projetos e da sistemática adotada.

Atualmente, a STC, através da OGE, desenvolve os projetos Mais Controle Social, Conversas Acadêmicas e Transparência nas Escolas. Todos são de fomento ao controle social e à divulgação da Lei de Acesso à Informação. Além disso, em 2017 a STC esteve presente nas Audiências Públicas da Rede de Gestão e Controle e no Projeto Caravana Governo de Todos, visitando todos os municípios da grande Grande Ilha, e também no interior do estado, totalizando 30 (trinta) cidades visitadas em 2017.

DADOS

Neste relatório, a Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão busca prestar contas sobre a política de ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Maranhão, que contabilizou, em 2017, o total de 12.664 (doze mil, seiscentos e sessenta e quatro) manifestações.

O gráfico abaixo indica o comportamento (anualizado e por tipologia) de todas as manifestações de ouvidoria dos órgãos e entidades do Estado, de 2015 a 2017.



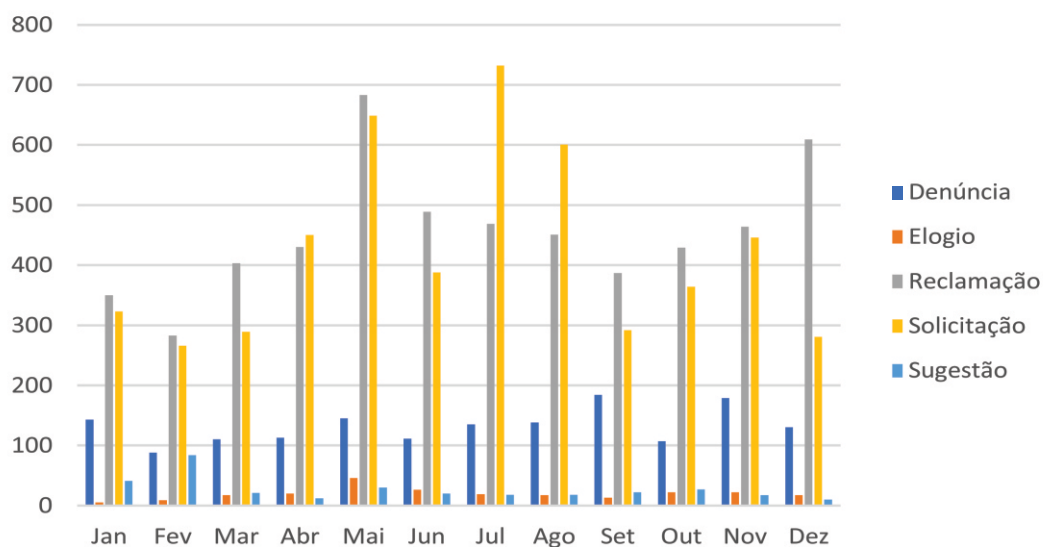
As manifestações são recebidas, registradas, tratadas e respondidas pelas Ouvidorias do Estado, revelando a vivacidade da participação dos cidadãos-usuários dos serviços e das políticas públicas.

Os números revelam, 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 Poder Executivo do Maranhão, alcançando-se um tempo médio de respostas para o cidadão de dez dias antes do término do prazo.

MANIFESTAÇÕES POR TIPO (MENSAL)

O mês de maio apresentou o maior número de registros de manifestações, totalizando 1.553 (12.26%), e o mês de fevereiro apresentou o menor número de registros de manifestações, totalizando 730 (5,76%), conforme tabela gráfico abaixo.

Mês	Tipo					Total Geral
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Jan	143	5	350	323	41	862
Fev	88	9	283	266	84	730
Mar	110	17	403	289	21	840
Abr	113	20	430	450	12	1025
Mai	145	46	683	649	30	1553
Jun	111	26	489	388	20	1034
Jul	135	19	469	732	18	1373
Ago	138	17	451	601	18	1225
Set	184	13	387	292	22	898
Out	107	22	429	364	27	949
Nov	179	22	464	446	17	1128
Dez	130	17	609	281	10	1047
Total Geral	1583	233	5447	5081	320	12664



MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO

No ano 2017, o Departamento Estadual de Trânsito – Detran foi a entidade que recebeu o maior número de demandas, com 3.425 (três mil, quatrocentas e vinte e cinco) manifestações correspondendo a 27,04% do total de manifestações, seguido da Secretaria de Estado da Educação – Seduc, com 2.293 (duas mil, duzentas e noventa e três) manifestações, correspondendo a 18,10% do total de manifestações. Confira-se tabela abaixo:

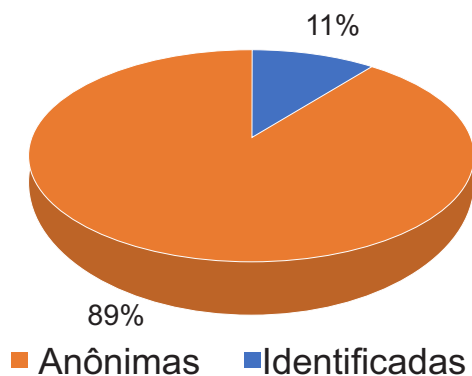
Órgão	Total
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	3425
SEDUC - Secretaria de Estado da Educação	2293
CAEMA - Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão	1185
SEMU - Secretaria de Estado da Mulher	918
SEGEP - Secretaria de Estado da Gestão e Previdência	777
JUCEMA - Junta Comercial do Estado do Maranhão	495
EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	473
PROCON - Instituto De Proteção e Defesa Do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão	379
SSP - Secretaria de Estado da Segurança Pública	355
CGT - Caravana Governo de Todos	234
SES - Secretaria de Estado da Saúde	226
SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais	205
MOB - Agência Estadual de Mobilidade Urbana	175
SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda	175
SEAP - Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	167
EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária	143
STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle	128
SETRES - Secretaria de Estado do Trabalho e da Economia Solidária	103
AGED - Agência Estadual De Defesa Agropecuária Do Maranhão	94
SINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura	89
UEMA - Universidade Estadual do Maranhão	85
SECTI - Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação	48
PGE - Procuradoria -Geral do Estado	46
VIVA - Viva Cidadão	35
IEMA - Instituto Estadual de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão	34
MA - Governo do Estado do Maranhão	31
SECTUR - Secretaria de Estado da Cultura e Turismo	31
GOV – Governadoria	29

SEDIHPOP - Secretaria de Estado de Direitos Humanos e Participação Popular	29
SEEJUV - Secretaria de Estado Extraordinária da Juventude	28
SECID - Secretaria de Estado das Cidades e Desenvolvimento Urbano	26
SEDES - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social	21
SEIR - Secretaria Extraordinária Da Igualdade Racial	20
IPREV - Instituto de Previdência	18
SEINC - Secretaria de Estado de Indústria, Comércio e Energia	17
SEDEL - Secretaria de Estado do Esporte e Lazer	16
SEGOV - Secretaria de Estado de Governo	16
UEMASUL - Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão	15
SECAP - Secretaria de Estado da Comunicação e Assuntos Políticos	14
CC - Casa Civil	12
SEPLAN - Secretaria de Estado do Planejamento e Orçamento	10
CINTRA - Fundação Nice Lobão	6
ITERMA - Instituto de Colonização e Terras do Maranhão	6
CCL - Comissão Central Permanente de Licitação	5
SAGRIMA - Secretaria de Estado da Agricultura, Pecuária e Pesca	5
SAF - Secretaria de Estado da Agricultura Familiar	5
FUNAC - Fundação da Criança e do Adolescente do Estado do Maranhão	4
AGERP - Agência Estadual de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural do Maranhão	3
FAPEMA - Fundação de Amparo à Pesquisa e ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Maranhão	3
SEME - Secretaria de Estado de Minas e Energia	2
EMARHP - Empresa Maranhense de Administração de Recursos Humanos e Negócios Públicos	2
ARSEMA - Agência Reguladora de Serviços Públicos	1
INMEQ - Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial do Maranhão	1
SEAE - Secretaria de Estado Extraordinária de Assuntos Estratégicos	1
Total Geral	12664

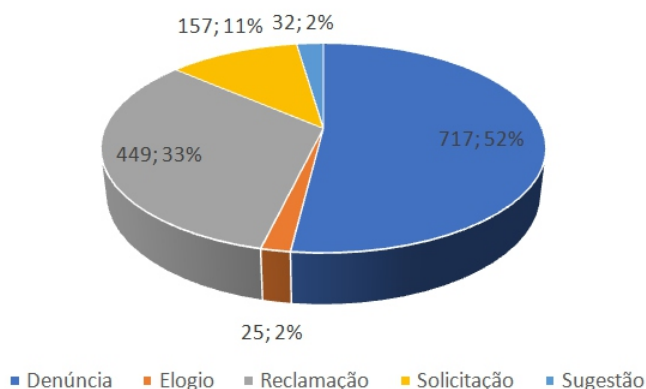
MANIFESTAÇÕES POR IDENTIFICAÇÃO E TIPO

Ao realizar o registro de uma manifestação, o cidadão tem a opção de se identificar com ou sem permissão de acesso à sua identidade, ou pode ainda registrar anonimamente. Em 2017, o total de manifestações identificadas foi de 11.284 (89,10%) e sem identificação (anônimas), de 1.380 (10,89%).

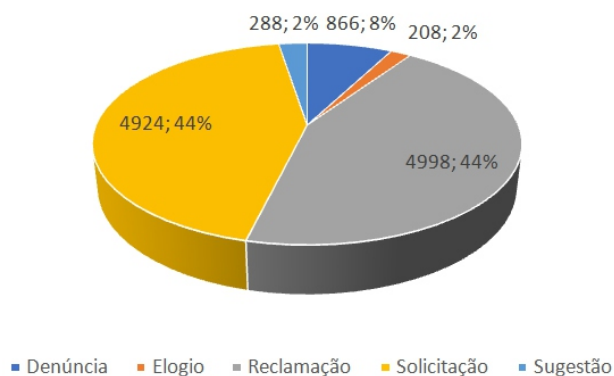
Identificadas x Anônimas



Anônimas por Tipo

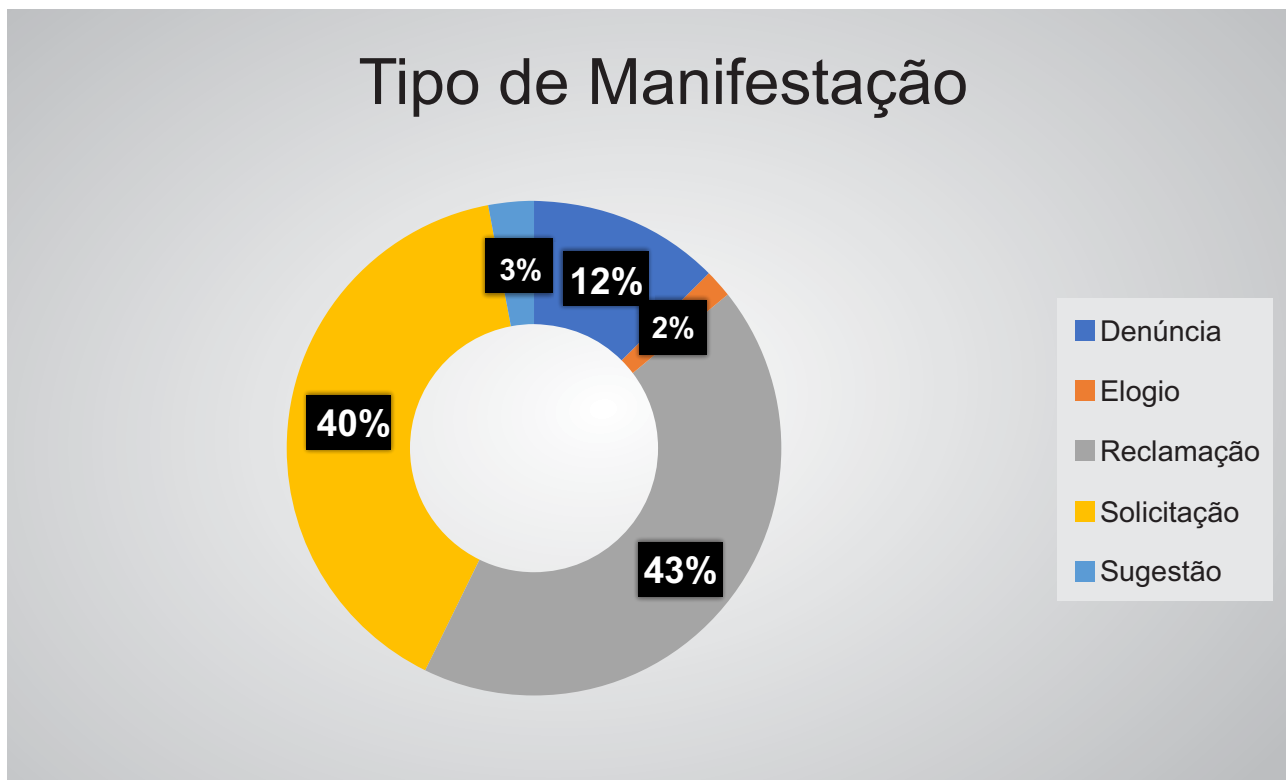


Identificadas por Tipo



MANIFESTAÇÕES POR TIPO

A Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão acolhe solicitações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias, no entanto, no ano de 2017, a tipologia que apresentou maior número de ocorrências foi a Reclamação (5.447), correspondendo a 43,01%, seguida da Solicitação (5.081), correspondendo a 40,12%.

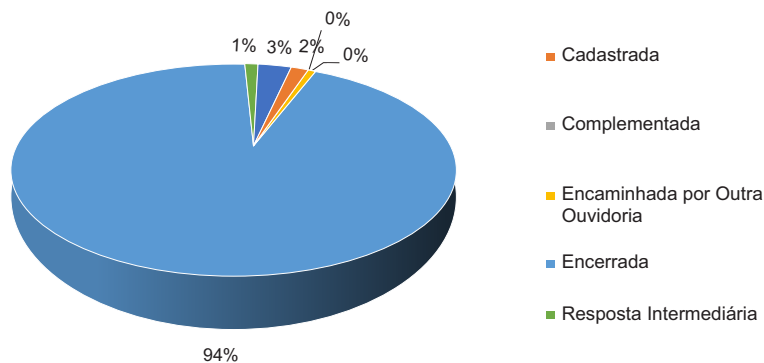


Tipo de Manifestação	Total
Denúncia	1583
Elogio	233
Reclamação	5447
Solicitação	5081
Sugestão	320
Total Geral	12664

MANIFESTAÇÕES POR SITUAÇÃO

As manifestações podem ser visualizadas por diferentes estágios ou situações de tramitação. Em 2017, a conformação delas, conforme a situação em que se encontravam no dia de consulta, foi a seguinte (intervalo de 01/01 a 31/12/2017; consulta em 03/01/2018):

SITUAÇÃO	SUBTOTAL
Arquivada	374
Cadastrada	213
Complementada	05
Encaminhada por Outra Ouvidoria	63
Encerrada	11.866
Resposta Intermediária	143
Total Geral	12.664

Manifestações por situação



SECRETARIA DE
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE

