

SECRETARIA DE  
TRANSPARÊNCIA  
E CONTROLE



# RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

---

SISTEMA E-OUV

ANO  
2018

**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](http://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  
Ouvidor-Geral do Estado em exercício (03/06/2018 - 05/12/2018)

**Roberto Henrique Ferreira Soares Cavalcante**  
Ouvidor-Geral do Estado (a partir de 06/12/2018)

**Marcos Antônio Canário Caminha**  
Ouvidor-Geral do Estado (01/01/2018 - 02/06/2018)

**Pedro Cantanhede Dias**  
Secretário Adjunto de Apoio Institucional (01/01/2018-31/05/2018)

**Adaltina Venâncio de Queiroga**  
Secretária Adjunta de Administração e Finanças

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO	5
REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DO MARANHÃO	6
PROJETOS DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL	7
METODOLOGIA	8
TÓPICO I - DADOS DO PERÍODO	9
Subtópico I - Manifestações por tipo (global)	10
Subtópico II - Manifestações por tipo (mensal)	11
Subtópico III - Manifestações por órgão	12
Subtópico IV - Manifestações por identificação somente	13
Subtópico V - Manifestações identificadas por tipo	15
Subtópico VI - Manifestações não identificadas por tipo	16
Subtópico VII - Manifestações do tipo Denúncia por identificação	17
Subtópico VIII - Manifestações por situação	18
Subtópico IX - Manifestações por canal de entrada	20
Subtópico X - Manifestações respondidas por tempo da resposta conclusiva	22
Subtópico XI - Manifestações não respondidas por tempo de resposta em aberto (até o dia de consulta)	23
TÓPICO II - DADOS COMPARATIVOS	25
Subtópico I - Manifestações por tipo: comparação com anos anteriores	25
Subtópico II - Manifestações por mês: comparação com anos anteriores	26
Subtópico III - Manifestações por tipo: comparação com o ano anterior (agregada)	28
Subtópico IV - Manifestações por canal de entrada: comparação com ano anterior	30
CONCLUSÃO	32
ÍNDICE DE TABELAS E GRÁFICOS DO RELATÓRIO	33



# INTRODUÇÃO

A Secretaria de Transparência e Controle do Estado do Maranhão – STC, de cuja estrutura faz parte a Ouvidoria-Geral do Estado – OGE/STC, foi criada pela Medida Provisória nº 186, de 02 de janeiro de 2015, posteriormente convertida na Lei Estadual nº 10.204, de 23 de fevereiro de 2015.

A Ouvidoria-Geral, em particular, atua no fortalecimento do controle social no âmbito do Poder Executivo do Estado, com foco nas Políticas de Ouvidoria e de Acesso à Informação, e também no fortalecimento do controle efetuado pela Administração em relação aos seus próprios atos, subsidiando, com relatórios periódicos, os gestores e as ouvidorias setoriais acerca de situações passíveis de correção, aperfeiçoamento ou inovação, visando sempre à contínua melhoria das políticas e serviços públicos.

O sistema informatizado utilizado pela OGE/STC para o tratamento de demandas de ouvidorias é o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV), obtido em 2015 por meio de cessão realizada pela Controladoria-Geral da União – CGU do código-fonte do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), com igual sigla, o qual veio a ser customizado pela STC.

O lançamento do e-OUV ocorreu somente em fevereiro de 2016, em parceria com a CGU. Desde então, a STC vem promovendo atualizações no sistema, de modo que o e-OUV é atualmente um sistema totalmente adaptado para *smartphones*, *tablets* e similares.

Além da emissão de relatórios periódicos, a OGE/STC realiza, de forma contínua, capacitações e treinamentos com os servidores das ouvidorias setoriais acerca da utilização do sistema e-OUV e das melhores práticas de atendimento ao usuário.

A Secretaria de Estado de Transparência e Controle, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, é o órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Maranhão, sendo responsável por articular e coordenar as ouvidorias setoriais do Poder Executivo, bem como representar o Poder Executivo maranhense junto aos demais Poderes das diferentes esferas de governo.

# REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO

A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, como o próprio nome sugere, é composta pela Ouvidoria-Geral e as ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual, tendo natureza cooperativa e colaborativa entre os participantes.

Atualmente, existem 56 ouvidorias cadastradas no sistema e-OUV, das quais 55 correspondem, de fato, a algum órgão ou entidade. A ouvidoria "MA – Governo do Estado do Maranhão", embora seja gerenciada pela Ouvidoria-Geral, não é ouvidoria de fato, exceto para fins de sistema, pois foi criada exclusivamente para permitir que o cidadão efetuasse o registro da sua manifestação quando não soubesse a qual órgão se dirigir.

Havia anteriormente outras duas ouvidorias temáticas no sistema e-OUV, à semelhança da "MA – Governo do Estado do Maranhão", e que vieram a ser desativadas, a saber: "CGT – Caravana Governo de Todos", que recebia demandas dos cidadãos no projeto Caravana Governo de Todos Nós, e "GOV - Governadoria", que recebia demandas de prefeitos e outras autoridades no projeto Caravana Governo de Todos Nós.

# REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DO MARANHÃO

A Rede de Ouvidorias do Estado do Maranhão é composta por órgãos de diversas esferas de governo (Municipal, Estadual e Federal), pertencentes aos diversos Poderes da República (Executivo, Legislativo e Judiciário). No âmbito do Poder Executivo maranhense, somente a STC, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, integra a Rede de Ouvidorias do Estado.

A Rede foi criada em novembro de 2017, durante o I Seminário da Rede de Ouvidorias do Estado do Maranhão, por meio da assinatura de um Protocolo de Intenções, subscrito por representantes dos seguintes órgãos: (1) Secretaria de Estado de Transparência e Controle (STC/MA), (2) Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU/MA), (3) Ministério Público do Estado do Maranhão (MP/MA), (4) Tribunal de Contas do Estado (TCE/MA), (5) Tribunal Regional Eleitoral (TRE/MA), (6) Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJ/MA) e (7) Controladoria-Geral do Município de São Luís (CGM/São Luís).

Em 2018, o Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT-MA) também assinou o Protocolo de Intenções, passando a integrar a Rede.

O objetivo desta Rede é a promoção do trabalho integrado entre as ouvidorias públicas, dando mais qualidade e celeridade ao atendimento das demandas dos cidadãos.

# PROJETOS DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL

A Secretaria de Transparência e Controle, por meio da Secretaria Adjunta de Transparência – Seatran/STC e da Ouvidoria-Geral do Estado – OGE/STC, tem desenvolvido vários projetos de fomento ao controle social, os quais objetivam formar os chamados "auditores sociais", cidadãos capacitados a exercer o controle da administração pública.

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. Participa também, todos os anos, das audiências públicas da "Rede de Controle da Gestão Pública no Maranhão", cuja programação é definida pela CGU.

No ano de 2018, a STC esteve presente nas quatro audiências da Rede de Controle, e realizou oito palestras pelos projetos "Mais Controle Social", "Conversas Acadêmicas" e "Transparência nas Escolas".

Além disso, realizou, durante o II Seminário da Rede de Ouvidorias do Estado do Maranhão (28/11/2018), a 2ª edição do "Prêmio Boas Práticas de Ouvidoria", que tem a finalidade de reconhecer e premiar iniciativas feitas pelas ouvidorias públicas do Poder Executivo Estadual que promovam o aprimoramento do controle social, a ampliação dos espaços e canais de participação social e a melhoria dos serviços públicos.

Considerando todos os eventos, ocorridos em nove municípios, foram alcançados mais de 1.100 participantes tanto da capital quanto do interior do estado:

Tabela 1 - Eventos da Ouvidoria-Geral em 2018

	Projeto	Data	Local	Município	Quantidade de participantes
1	Rede de Controle	15/03	AUDIÊNCIA DA R.C.*	Viana	80
2	Mais Controle Social/ Transparência nas Escolas	18/04	CE ANA ISABEL TAVARES	Dom Pedro	40
3	Conversas Acadêmicas	18/04	UEMA	Presidente Dutra	46
4	Mais Controle Social/ Transparência nas Escolas	19/04	CE PADRE ANCHIETA	Presidente Dutra	200
5	Rede de Controle	19/04	AUDIÊNCIA DA R.C.*	Presidente Dutra	250
6	Conversas Acadêmicas	10/05	UEMA	São Luís	40
	Conversas Acadêmicas	11/05	UEMA	São Luís	
	Conversas Acadêmicas	17/05	UEMA	São Luís	
	Conversas Acadêmicas	18/05	UEMA	São Luís	
7	Conversas Acadêmicas	23/05	UFMA	São Luís	37
8	Mais Controle Social/ Transparência nas Escolas	28/05	CE ARIMATEIA CISNE	Arari	21
9	Mais Controle Social/ Transparência nas Escolas	28/05	CE ESTADO DO ESPÍRITO SANTO	Vitória do Mearim	63
10	Rede de Controle	29/05	AUDIÊNCIA DA R.C.*	Bom Jardim	250
11	Conversas Acadêmicas	21/11	UEMA CAXIAS	Caxias	35
12	Rede de Controle	22/11	AUDIÊNCIA DA R.C.*	Aldeias Altas	120
<b>Total</b>					<b>1.182</b>

\* R.C. = Rede de Controle

# METODOLOGIA

A data de consulta e extração dos dados da base do sistema e-OUV foi 22/02/2019, a partir dos quais foram produzidos os gráficos e tabelas de todos os tópicos, com exceção dos subtópicos VIII, X e XI do TÓPICO I ("Manifestações por situação", "Manifestações respondidas por tempo da resposta conclusiva" e "Manifestações não respondidas por tempo de resposta em aberto (até o dia de consulta)"), os quais foram produzidos a partir dos dados consultados no dia 01/01/2019, conforme se encontravam nesse dia.

Essa informação é relevante diante do fato de que determinados dados podem sofrer modificações à medida em que a data de consulta se altera. Assim, por exemplo, a situação das manifestações ("arquivada", "cadastrada", etc.) varia constantemente a depender do dia de consulta, visto que, diariamente ou mesmo a cada hora ou minuto, elas recebem novas movimentações por parte das Ouvidorias, passando de um *status* para outro. Por exemplo: de cadastrada para encaminhada, de cadastrada para resposta intermediária, de encaminhada para encerrada, e assim por diante. O mesmo ocorre com o tempo de resposta ou o tempo de não resposta. Por exemplo: no primeiro dia de 2019 uma manifestação pode não estar respondida (sem resposta conclusiva e, logo, sem tempo de resposta) e no dia subsequente já figurar como respondida (com resposta conclusiva e com tempo de resposta conhecido).

Portanto, é importante frisar que o dia de consulta para alguns critérios foi 01/01/2019 (subtópicos VIII, X e XI do TÓPICO I). Já quanto aos demais quesitos, que são a maioria, a data foi 22/02/2019. Vale salientar que esse fato não é capaz de gerar divergências ou conflitos entre tópicos do relatório, já que esse segundo grupo de quesitos, que corresponde à maioria, não se altera com o tempo, de forma que a consulta no dia 01/01/2019 ou em datas posteriores é indiferente, resultando sempre inalterada. Por exemplo: o quantitativo de denúncias do ano de 2018 se manterá sempre o mesmo se a consulta for realizada no dia 01/01/2019, no dia 22/02/2019 ou em outra data qualquer. O mesmo já não ocorreria se a consulta se referisse à situação da manifestação, ao tempo de resposta conclusiva ou ao tempo de resposta em aberto.

# TÓPICO I - DADOS DO PERÍODO

Neste tópico são apresentados dados relativos somente ao período de referência deste relatório, compreendido entre o dia 1º de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2018. Os dados comparativos entre o período de referência e períodos anteriores constam do TÓPICO II - DADOS COMPARATIVOS.

Em 2018, o tipo que apresentou maior número de ocorrências foi a Reclamação (7.399 registros), que correspondeu a 47,87% das manifestações do período, seguida da Solicitação (4.355 registros), que correspondeu a 28,18%.

Gráfico 1 - Quantidade de manifestações por tipo

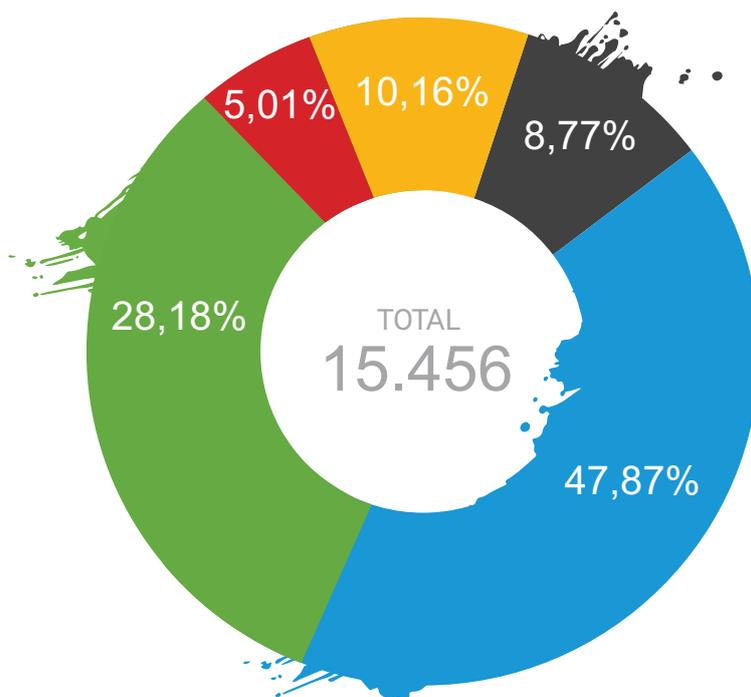


Tabela 2 - Quantidade de manifestações por tipo

	DENÚNCIA .....	1.571
	SOLICITAÇÃO .....	4.355
	RECLAMAÇÃO .....	7.399
	SUGESTÃO .....	775
	ELOGIO .....	1.356

O mês do ano que apresentou o maior número de registros de manifestações foi agosto, totalizando 1.819 (11,77%), enquanto o mês que apresentou o menor número de registros foi fevereiro, totalizando 1.005 (6,50%), conforme tabela e gráfico abaixo.

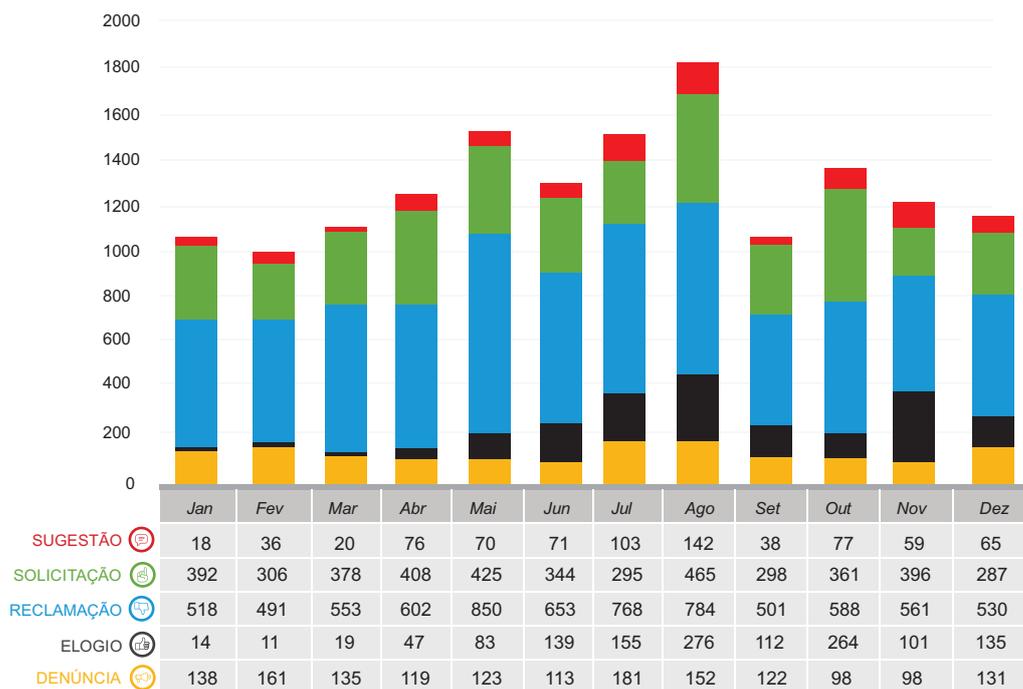
Tabela 3 - Manifestações por tipo (mensal)

						SUBTOTALS	
						NOMINAL	%
JAN	138	14	518	392	18	1.080	6,99%
FEV	161	11	491	306	36	1.005	6,50%
MAR	135	19	553	378	20	1.105	7,15%
ABR	119	47	602	408	76	1.252	8,10%
MAI	123	83	850	425	70	1.551	10,03%
JUN	113	139	653	344	71	1.320	8,54%
JUL	181	155	768	295	103	1.502	9,72%
AGO	152	276	784	465	142	1.819	11,77%
SET	122	112	501	298	38	1.071	6,93%
OUT	98	264	588	361	77	1.388	8,98%
NOV	98	101	561	396	59	1.215	7,86%
DEZ	131	135	530	287	65	1.148	7,43%
<b>SUBTOTALS</b>	1.571 10,16%	1.356 8,77%	7.399 47,87%	4.355 28,18%	775 5,01%	15.456	100,00%

**Legenda:**

- Maiores valores
- Menores valores

Gráfico 2 - Manifestações por tipo (mensal)



Em todo o ano, o órgão ou entidade que recebeu o maior número de demandas foi a instituição Seduc, com 4.623 manifestações, correspondendo a 29,91% do total de manifestações; seguida da instituição Detran, com 3.501 manifestações, correspondendo a 22,65% do total, conforme tabela abaixo:

*Tabela 4 - Instituições por ordem decrescente de quantidade de manifestações*

	Órgão	Quantidade
1	SEDUC - Secretaria de Estado da Educação	4.623
2	DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	3.501
3	CAEMA - Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão	1.273
4	SEGEPI - Secretaria de Estado da Gestão, Patrimônio e Assistência dos Servidores	1.055
5	EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	526
6	SETRES - Secretaria de Estado do Trabalho e da Economia Solidária	471
7	MOB - Agência Estadual de Mobilidade Urbana	443
8	PROCON - Instituto de Proteção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão	407
9	IPREV - Instituto de Previdência	351
10	SSP - Secretaria de Estado da Segurança Pública	335
11	SEMU - Secretaria de Estado da Mulher	264
12	SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais	237
13	NASSP - Núcleo de Assistência dos Servidores Públicos do Estado do Maranhão	231
14	SEAP - Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	226
15	STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle	206
16	SES - Secretaria de Estado da Saúde	168
17	EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária	155
18	SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda	154
19	AGED - Agência Estadual de Defesa Agropecuária do Maranhão	118
20	UEMA - Universidade Estadual do Maranhão	70
21	SINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura	68
22	SEEJUV - Secretaria de Estado Extraordinária da Juventude	60
23	UEMASUL - Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão	58
24	JUCEMA - Junta Comercial do Estado do Maranhão	55
25	SEDES - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social	38
26	MA - Governo do Estado do Maranhão	37
27	INMEQ - Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial do Maranhão	35
28	SECTUR - Secretaria de Estado da Cultura e Turismo	33
29	SEDIHPOP - Secretaria de Estado de Direitos Humanos e Participação Popular	32
30	SEGOV - Secretaria de Estado de Governo	22
31	FUNAC - Fundação da Criança e do Adolescente do Estado do Maranhão	22
32	PGE - Procuradoria-Geral do Estado	20
33	SECTI - Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação	19
34	SECID - Secretaria de Estado das Cidades e Desenvolvimento Urbano	19
35	IEMA - Instituto Estadual de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão	16
36	ITERMA - Instituto de Colonização e Terras do Maranhão	14
37	CINTRA - Fundação Nice Lobão	14
38	SEPLAN - Secretaria de Estado do Planejamento e Orçamento	10
39	SEDEL - Secretaria de Estado do Esporte e Lazer	10
40	CC - Casa Civil	10
41	CCL - Comissão Central Permanente de Licitação	9
42	SEINC - Secretaria de Estado de Indústria, Comércio e Energia	5
43	SECAP - Secretaria de Estado da Comunicação e Assuntos Políticos	5
44	SAGRIMA - Secretaria de Estado da Agricultura, Pecuária e Pesca	5
45	SAF - Secretaria de Estado da Agricultura Familiar	5
46	AGERP - Agência Estadual de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural do Maranhão	5

47	EMARHP - Empresa Maranhense de Administração de Recursos Humanos e Negócios Públicos	4
48	SEIR - Secretaria Extraordinária da Igualdade Racial	3
49	GASMAR - Companhia Maranhense de Gás	3
50	FAPEMA - Fundação de Amparo à Pesquisa e ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Maranhão	3
51	SEEPE - Secretaria de Estado Extraordinária de Programas Especiais	1
52	SEEAPP - Secretaria de Estado Extraordinária de Articulação de Políticas Públicas	1
53	IMESC - Instituto Maranhense de Estudos Socioeconômicos e Cartográficos	1
	<b>Total Geral</b>	<b>15.456</b>

Não houve manifestações para os seguintes órgãos ou entidades no ano de 2018:

- |   |  |
|---|--|
| 1 | FMRB - Fundação da Memória Republicana Brasileira                      |
| 2 | REBRAS - Secretaria de Representação Institucional no Distrito Federal |
| 3 | SEAE - Secretaria de Estado Extraordinária de Assuntos Estratégicos    |

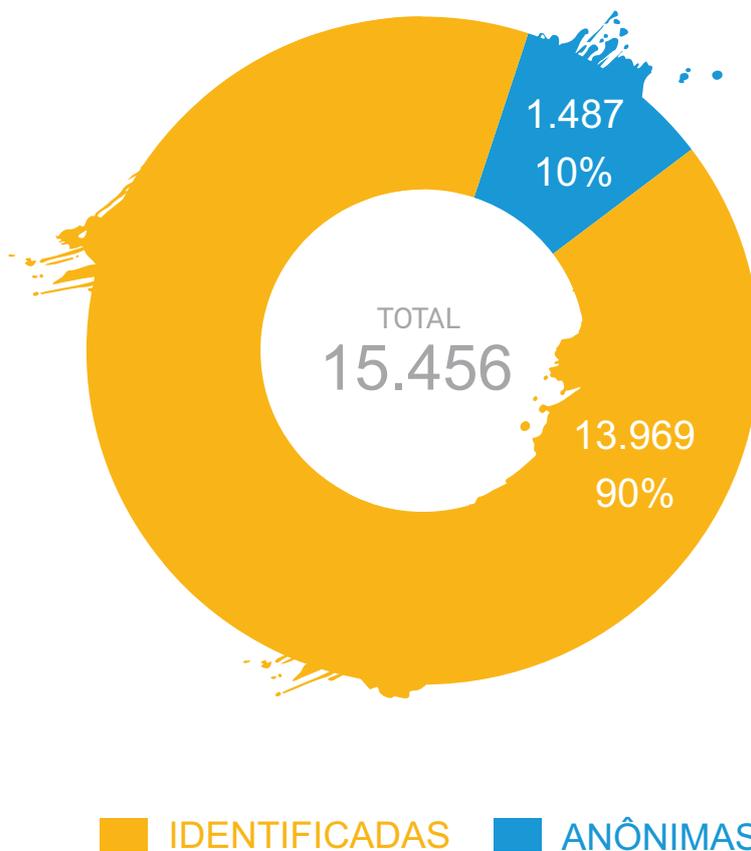
Ao realizar o registro de uma manifestação, o cidadão tem a opção de se identificar com permissão de acesso à sua identidade (caso em que qualquer servidor ou setor da instituição poderá ter acesso aos seus dados pessoais); sem permissão de acesso à sua identidade (caso em que somente o setor de ouvidoria terá acesso aos seus dados pessoais); ou não se identificar (registro em anonimato, caso em que ninguém terá acesso aos seus dados pessoais).

Em todo o ano, o total de manifestações identificadas foi de 13.969 (90,38%), e sem identificação (anônimas), de 1.487 (9,62%), conforme tabela e gráfico abaixo:

Tabela 5 - Manifestações identificadas e não identificadas (anônimas)

Identificação	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL GERAL
Anônimas	733	33	476	216	29	1.487
Identificadas	840	1.323	6.920	4.140	746	13.969
Total Geral	1.573	1.356	7.396	4.356	775	15.456

Gráfico 3 - Manifestações identificadas e não identificadas (anônimas)



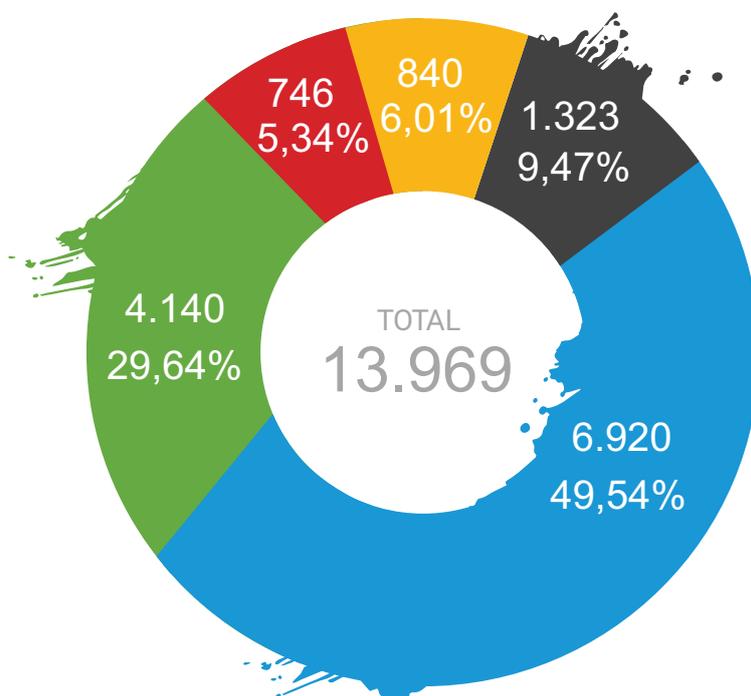
Entre as manifestações identificadas, no total de 13.969, as Reclamações (6.920 ou 49,54%) e as Solicitações (4.140 ou 29,64%) foram as manifestações que tiveram a maior quantidade de registros. Os Elogios ocuparam a terceira posição (1.323 ou 9,47%). Em seguida, vieram as Denúncias (840 ou 6,01%). As Sugestões (746 ou 5,34%) foram as que tiveram a menor quantidade, conforme tabela e gráfico abaixo:

Tabela 6 - Manifestações identificadas por tipo

Den.	(%)	Elo.	(%)	Rec.	(%)	Sol.	(%)	Sug.	(%)	Total
840	(6,01%)	1.323	(9,47%)	6.920	(49,54%)	4.140	(29,64%)	746	(5,34%)	<b>13.969 *</b>

\* O quantitativo refere-se ao total de manifestações identificadas, sem incluir anônimas.

Gráfico 4 - Manifestações identificadas por tipo

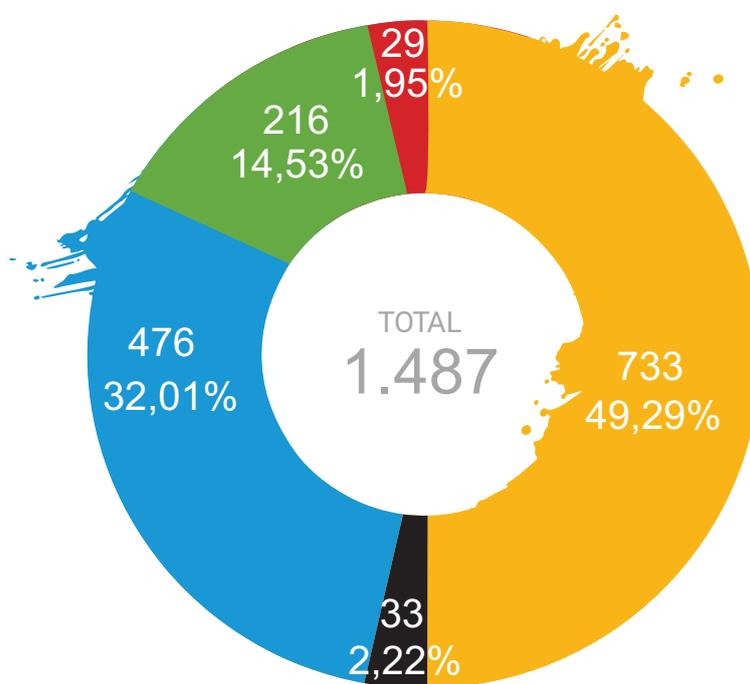


Entre as manifestações anônimas, no total de 1.487, as Denúncias (733 ou 49,29%) e as Reclamações (476 ou 32,01%) foram as manifestações que tiveram a maior quantidade de registros. As Solicitações ocuparam a terceira posição (216 ou 14,53%). Em seguida, vieram os Elogios (33 ou 2,22%). As Sugestões (29 ou 1,95%) foram as que tiveram a menor quantidade, conforme tabela e gráfico abaixo:

Tabela 7 - Manifestações não identificadas (anônimas) por tipo

Den.	(%)	Elo.	(%)	Rec.	(%)	Sol.	(%)	Sug.	(%)	Total
733	(49,29%)	33	(2,22%)	476	(32,01%)	216	(14,53%)	29	(1,95%)	<b>1.487</b>

Gráfico 5 - Manifestações não identificadas (anônimas) por tipo



-  DENÚNCIA ..... 733
-  SOLICITAÇÃO ..... 216
-  RECLAMAÇÃO ..... 476
-  SUGESTÃO ..... 29
-  ELOGIO ..... 33

Ao somar as denúncias identificadas (840) e as não identificadas (733), conforme contabilizadas nos subtópicos "Manifestações identificadas por tipo" e "Manifestações não identificadas por tipo", chega-se ao total de 1.573 registros.

O percentual de denúncias identificadas, portanto, foi de 53,40%, logo, superior ao de denúncias anônimas, que foi de 46,60%.

As manifestações podem ser visualizadas por diferentes estágios ou situações de tramitação, tais como "Arquivada", "Cadastrada", "Complementada", "Encaminhada para Órgão Externo", "Encaminhada por outra ouvidoria", "Encerrada", "Prorrogada" e "Resposta intermediária". A situação das manifestações varia constantemente a depender do dia de consulta, conforme explicado no tópico "METODOLOGIA". Por isso, é importante frisar que o dia de consulta para o critério deste subtópico foi 1º de janeiro de 2019.

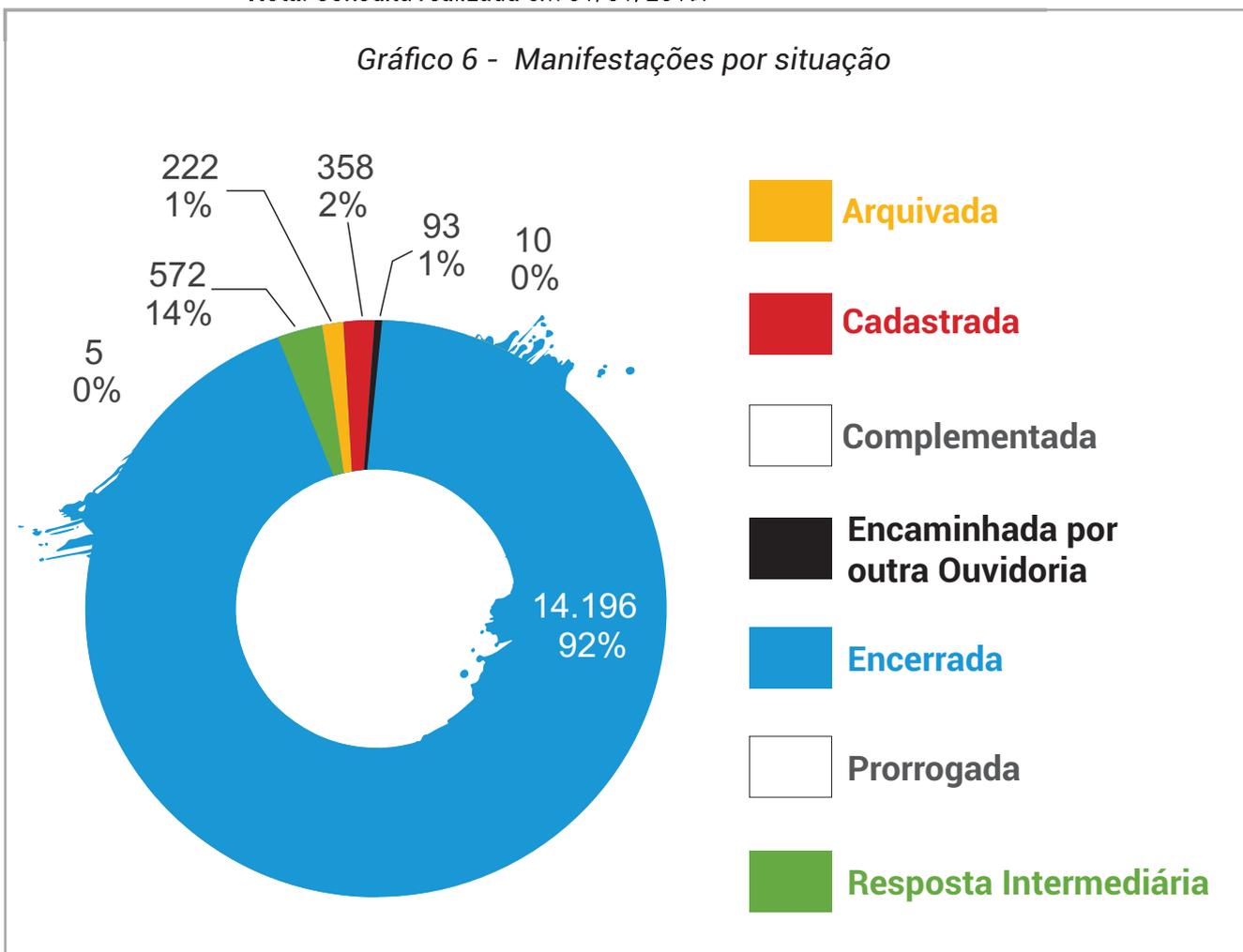
No ano de 2018, a conformação das manifestações, de acordo com a situação em que se encontravam no dia de consulta (01/01/2019), foi a seguinte:

Tabela 8 - Manifestações por situação

Situação	Quantidade	(%)
Arquivada	222	(1,44%)
Cadastrada	358	(2,32%)
Complementada	10	(0,06%)
Encaminhada por Outra Ouvidoria	93	(0,60%)
Encerrada	14.196	(91,85%)
Prorrogada	5	(0,03%)
Resposta Intermediária	572	(3,70%)
<b>Total Geral</b>	<b>15.456</b>	

Nota: Consulta realizada em 01/01/2019.

Gráfico 6 - Manifestações por situação



Nota-se, a partir dos dados acima, que 91,85% das manifestações de 2018 já estavam encerradas no primeiro dia do ano subsequente, e que 3,70% já possuíam alguma resposta intermediária. Somando os dois grupos, nota-se que 95,55% das manifestações haviam recebido algum tratamento, ainda que parcial.

Importante observar que tais dados conferem uma visão apenas quantitativa, e não qualitativa acerca das manifestações. Em outras palavras, não é possível assegurar que todas as manifestações encerradas ou com resposta intermediária atenderam satisfatoriamente ao interesse e expectativa dos usuários dos serviços de ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Para aferir aspectos qualitativos, seria preciso conjugar os dados acima com certos indicadores de qualidade ou pesquisas de satisfação.

Existem sete categorias catalogadas no sistema e-OUV para canais de entrada (ou de atendimento), quais sejam: "carta", "e-mail", "e-Ouv", "presencial", "redes sociais", "telefone" e "outros".

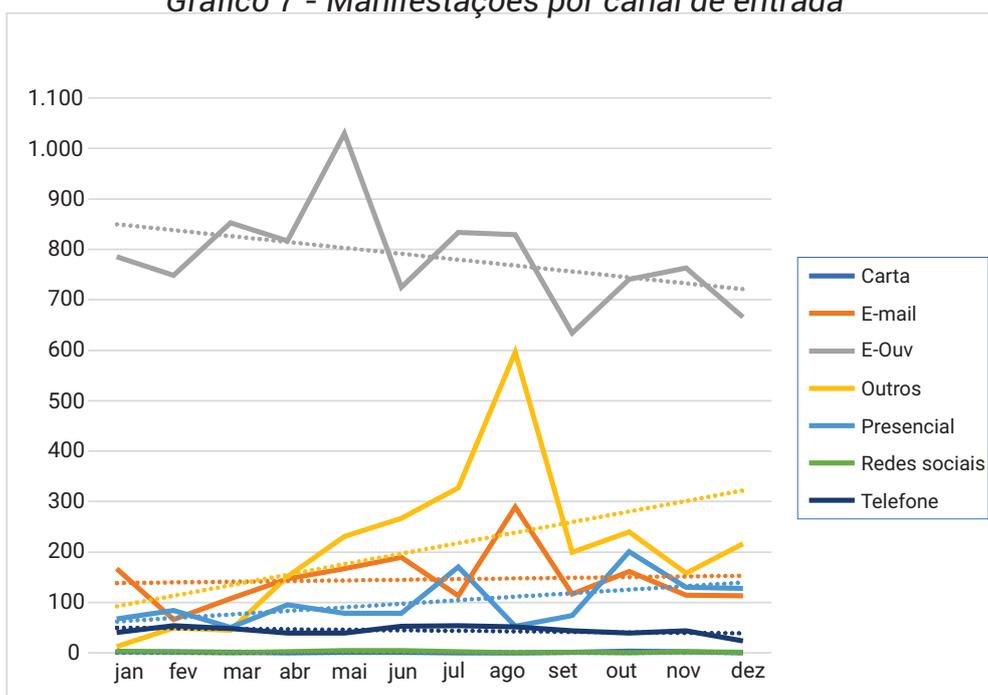
A categoria "e-Ouv" refere-se ao registro feito pelo próprio cidadão, de maneira autônoma (sem participação do profissional de ouvidoria), e, costumeiramente, corresponde à maioria das manifestações. O grupo "outros" foi criado para abrigar aquela minoria de canais não enumerados que porventura pudessem surgir no cotidiano do trabalho das ouvidorias; entretanto, atualmente existe um risco considerável de que esteja sendo utilizado em lugar das outras formas já previstas, tendo em vista a vultosa quantidade de manifestações que vêm sendo contabilizadas nesse grupo, o qual deveria conter a menor quantidade de manifestações.

No ano de 2018, foi possível observar, ao longo dos meses, uma tendência de: (a) aumento das manifestações registradas como "outros", "presencial" e "e-mail", sendo bem mais acentuada no primeiro caso e mais discreta no último; (b) queda daquelas registradas via "e-Ouv" e "telefone", sendo bem mais acentuada no primeiro caso e mais sutil no segundo; e (c) estabilização das oriundas de "redes sociais" e "carta", conforme tabela e gráfico abaixo:

Tabela 9 - Manifestações por canal de entrada

Canal de Entrada	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>Carta</b>	2	2	1	0	1	1	0	0	1	4	2	0	<b>14</b>
<b>E-mail</b>	167	66	108	147	167	190	113	289	117	162	115	113	<b>1.754</b>
<b>E-Ouv</b>	785	748	852	817	1.029	725	834	829	634	741	763	666	<b>9.423</b>
<b>Outros</b>	13	50	45	151	231	267	327	596	200	240	158	216	<b>2.494</b>
<b>Presencial</b>	68	84	51	95	79	79	171	53	74	201	130	128	<b>1.213</b>
<b>Redes Sociais</b>	4	1	0	2	5	5	3	0	1	0	3	1	<b>25</b>
<b>Telefone</b>	41	54	48	40	39	53	54	52	44	40	44	24	<b>533</b>
<b>Total Geral</b>	<b>1.080</b>	<b>1.005</b>	<b>1.105</b>	<b>1.252</b>	<b>1.551</b>	<b>1.320</b>	<b>1.502</b>	<b>1.819</b>	<b>1.071</b>	<b>1.388</b>	<b>1.215</b>	<b>1.148</b>	<b>15.456</b>

Gráfico 7 - Manifestações por canal de entrada



Nota-se, portanto, que houve uma tendência de crescimento inesperada das manifestações catalogadas como "outros" e uma redução, também inesperada, daquelas classificadas como "e-Ouv". O primeiro caso pode se dever ao uso inapropriado do sistema e-Ouv pelos profissionais de ouvidoria, que podem não ter identificado adequadamente a origem das manifestações. Já o segundo caso não pode ser atribuído a um erro de classificação, já que os registros autônomos são feitos pelo próprio sistema, isto é, de maneira automatizada, estando essa categoria indisponível para marcação pelos profissionais de ouvidoria.

Após o registro da manifestação, a ouvidoria pode, caso já disponha de uma resposta conclusiva, fornecê-la de imediato ao usuário, ou encaminhar a demanda à área interna da instituição responsável por tratá-la e por fornecer resposta conclusiva à ouvidoria, que a entregará ao usuário.

Pode também prorrogar o prazo de resposta da manifestação por um número ilimitado de vezes, desde que justificadamente, indicando o motivo apresentado pela área interna responsável ao postergar a providência de mérito.

O tempo da resposta conclusiva das manifestações pode variar a depender do dia de consulta, conforme explicado no tópico "METODOLOGIA". Por exemplo: uma manifestação consultada no dia 01/01/2019 pode sequer ter sido respondida, não sendo contabilizada neste subtópico, por não ter ainda resposta conclusiva, e no dia 02/01/2019 já figurar como respondida, já sendo possível aferir, portanto, o tempo de resposta. Por isso, é importante frisar que o dia de consulta para o critério deste subtópico foi 1º de janeiro de 2019.

O total de manifestações respondidas, conforme o prazo de fornecimento da resposta conclusiva, foi:

*Tabela 10 - Manifestações respondidas por tempo da resposta conclusiva*

Manifestações com resposta fornecida...	Quantidade	Percentual
...entre 0 e 20 dias:	9.953	70,06%
...entre 21 e 60 dias:	3.339	23,50%
...entre 61 e 90 dias:	416	2,93%
...em prazo igual ou superior a 91 dias:	499	3,51%
<b>Total</b>	<b>14.207</b>	<b>100,00%</b>

Nota-se que 9.953 ou 70,06% das manifestações respondidas foram dentro do prazo inicial, sem necessidade de prorrogação. O total de manifestações respondidas fora do prazo inicial de 20 dias foi de 4.254, que corresponde à soma das linhas 2, 3 e 4 da tabela acima, representando, portanto, 29,94% do total de manifestações respondidas. Ou seja, aproximadamente 30% das manifestações respondidas o foram para além do prazo inicial.

Nota-se também que a grande maioria das não respondidas no prazo inicial estão situadas no intervalo de 21 a 60 dias (23,50%). Uma minoria das manifestações (6,44%, que corresponde à soma de 2,93% + 3,51%) está situada no intervalo de 61 dias ou mais.

# Subtópico XI - Manifestações não respondidas por tempo de resposta em aberto (até o dia de consulta)

Como dito anteriormente no subtópico "Manifestações respondidas por tempo de resposta conclusiva", o prazo inicial de resposta é de 20 dias, mas pode vir a ser prorrogado, por meio do comando de "resposta intermediária".

Para proceder ao levantamento do tempo de resposta em aberto, subtraiu-se a data de consulta (01/01/2019) pela data de registro de cada uma das manifestações registradas em 2018. Em seguida, elas foram estratificadas em intervalos menores ou maiores, resultando nos quantitativos demonstrados na tabela a seguir.

Vale lembrar que o tempo de resposta em aberto das manifestações pode variar a depender do dia de consulta, conforme explicado no tópico "METODOLOGIA". Por exemplo: uma manifestação consultada no dia 01/01/2019 pode sequer ter sido respondida, sendo contabilizada neste subtópico, e no dia 02/01/2019 já figurar como respondida, já sendo possível aferir, portanto, o tempo de resposta, o que a levaria a ser contabilizada no tópico anterior, deixando de ser considerada neste. Por isso, é importante frisar que o dia de consulta para o critério deste subtópico foi 1º de janeiro de 2019.

O total de manifestações não respondidas e que apresentaram prazo de resposta em aberto maior que 20 dias na data de consulta (01/01/2019) foi:

*Tabela 11 - Manifestações não respondidas com tempo de resposta em aberto igual ou superior a 21 dias*

Com prazo em aberto...	Quantidade de manifestações	Percentual de manifestações
...entre 21 e 40 dias:	244	26,90%
...entre 41 e 60 dias:	101	11,14%
...entre 61 e 80 dias:	68	7,50%
...entre 81 e 100 dias:	39	4,30%
...igual ou superior a 101 dias:	455	50,17%
<b>Total</b>	<b>907</b>	<b>100,00%</b>

Optou-se, neste subtópico, pela adoção do critério "tempo de resposta em aberto", em vez do critério "em atraso", por uma razão conceitual, a fim de também incluir no cômputo algumas manifestações que poderiam não ser consideradas, tecnicamente, como atrasadas, mas que estavam fora do prazo inicial de resposta de 20 dias – a exemplo das que receberam prorrogação por meio de sucessivas respostas intermediárias.

Portanto, o total de 907 manifestações não respondidas e com prazo de resposta em aberto superior a 20 dias inclui também aquelas que sofreram dilação de prazo, e que poderiam não ser reputadas como em atraso.

Esse critério parece ser mais apropriado, diante do fato de haver manifestações, por exemplo, com três, quatro, cinco ou até mais prorrogações e que poderiam vir a não ser contabilizadas, transmitindo uma falsa noção de tempestividade.

Já o total de manifestações não respondidas, mas que apresentavam prazo de resposta em aberto igual ou inferior a 20 dias, ou seja, que estavam plenamente dentro do prazo original e sem possuir nenhuma prorrogação, era, na data de consulta (01/01/2019):

*Tabela 12 - Manifestações não respondidas com tempo de resposta em aberto igual ou inferior a 20 dias*

Com prazo em aberto...	Quantidade de manifestações
...igual ou inferior a 20 dias:	342
<b>Total</b>	<b>342</b>

Diante do exposto, conclui-se que, na data de 01/01/2019:

a) havia 907 manifestações cujo prazo de resposta superava os 20 dias inicialmente previstos. As outras 342 restantes estavam dentro do prazo inicial de resposta;

b) havia 455 manifestações cujo tempo de resposta em aberto era maior que 100 dias. Isso representa 50,17% das 907 manifestações com tempo de resposta em aberto igual ou superior a 21 dias. Significa dizer que, quando existe superação do prazo, a demora costuma ser elevada, e não mínima, já que metade das manifestações não respondidas dentro no prazo inicial ultrapassavam os 100 dias, o que se afigura um tempo bastante considerável (quase um terço dos dias do ano).

# TÓPICO II - DADOS COMPARATIVOS

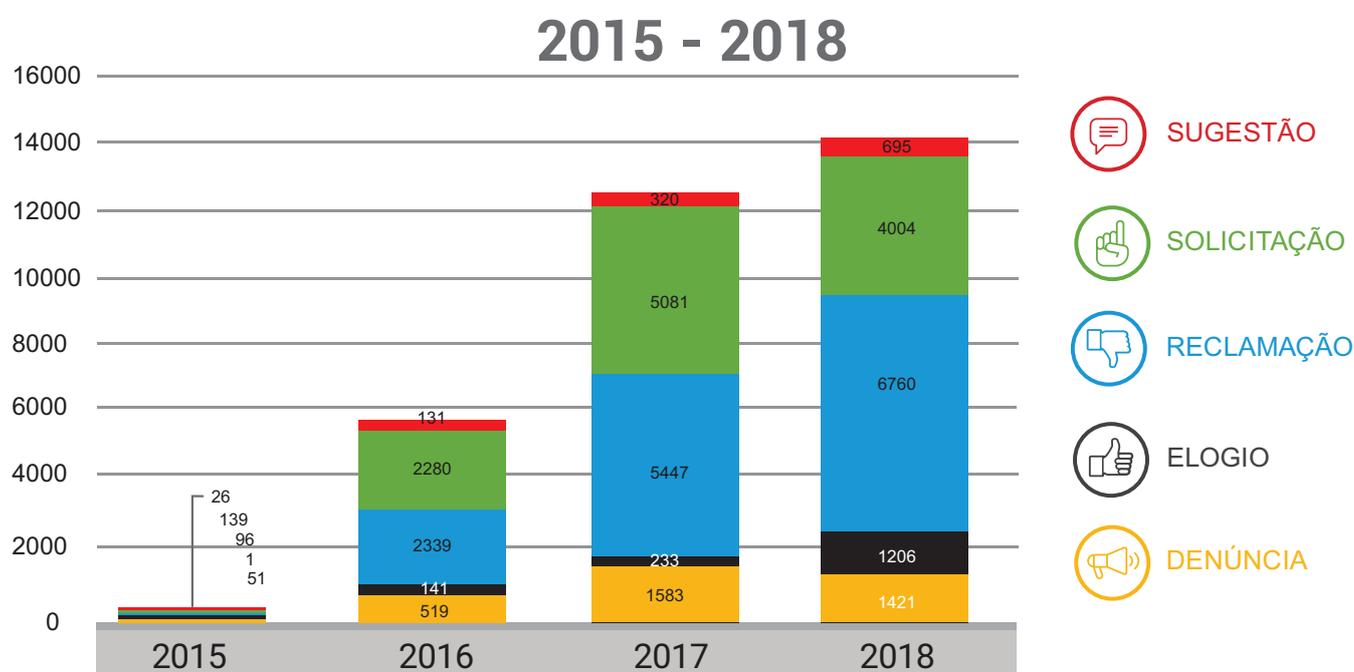
## Subtópico I - Manifestações por tipo: comparação com anos anteriores

Nos anos de 2015 a 2018, os totais de manifestações foram, respectivamente, de 313, 5.410, 12.664 e 15.456. A tabela e gráfico abaixo apresentam, de maneira comparativa, os quantitativos de cada um desses anos por tipologia de manifestação:

*Tabela 13 - Manifestações por tipo: comparação com anos anteriores*

Tipo	2015	2016	2017	2018
Denúncia	51	519	1583	1571
Elogio	1	141	233	1356
Reclamação	96	2339	5447	7399
Solicitação	139	2280	5081	4355
Sugestão	26	131	320	775
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>5.410</b>	<b>12.664</b>	<b>15.456</b>

*Gráfico 8 - Manifestações por tipo: comparação com anos anteriores*



Nota-se uma tendência de crescimento, ano a ano, do quantitativo global de manifestações e de crescimento também dos quantitativos parciais de todos os tipos.

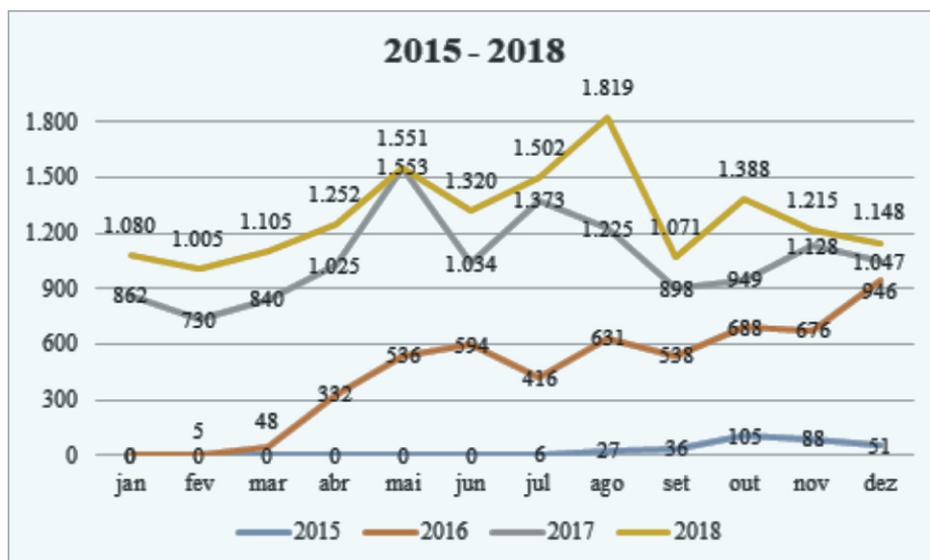
# Subtópico II - Manifestações por mês: comparação com anos anteriores

A tabela e gráfico abaixo apresentam, de maneira comparativa, os quantitativos mensais das manifestações dos anos de 2015 a 2018, sem indicação de tipologia:

Tabela 14 - Manifestações por mês: comparação com anos anteriores

Mês	Quantidade por ano			
	2015	2016	2017	2018
jan	0	0	862	1.080
fev	0	5	730	1.005
mar	0	48	840	1.105
abr	0	332	1.025	1.252
mai	0	536	1.553	1.551
jun	0	594	1.034	1.320
jul	6	416	1.373	1.502
ago	27	631	1.225	1.819
set	36	538	898	1.071
out	105	688	949	1.388
nov	88	676	1.128	1.215
dez	51	946	1.047	1.148
<b>Totais:</b>	<b>313</b>	<b>5.410</b>	<b>12.664</b>	<b>15.456</b>

Gráfico 9 - Manifestações por mês: comparação com anos anteriores



Nota-se uma tendência histórica de crescimento ao comparar os mesmos meses de cada um dos exercícios do quadriênio, com exceção do mês de maio de 2018, cuja quantidade de manifestações foi inferior a maio de 2017 (1.551 e 1.553, respectivamente), descumprindo a previsão de alta.

Na comparação entre 2018 e 2017, o total de manifestações cresceu consideravelmente, em quase um quarto (22,05%).

No tocante aos primeiros semestres do último biênio (1S/2018 e 1S/2017), houve uma tendência histórica de queda do número de manifestações no início desse período (jan-fev), seguida de crescimento em meados (fev-mai) e de nova queda ao final (mai-jun).

## Subtópico II - Manifestações por mês: comparação com anos anteriores

Já no tocante aos segundos semestres do último biênio (2S/2018 e 2S/2017), houve certa assimetria no início do período (jul-ago), pois houve crescimento no tocante a 2018 e queda no tocante a 2017; em seguida, houve sempre um movimento alternado de queda-e-alta em meados desse período (ago-out); e queda ao final (nov-dez).

Em 2016, o início e o término de ambos os semestres (jan-fev; mai-jun; jul-ago e nov-dez) foi sempre marcado por movimentos ascendentes, ou seja, de crescimento.

Em 2015, só houve registro de manifestações a partir do 2º semestre, contabilizadas quando ainda não existia o sistema e-OUV, que só foi implantado em fevereiro de 2016. Quanto a esse semestre, foi marcado por crescimento no início e em meados (jul-out) e queda ao final (out-dez).

# Subtópico III - Manifestações por tipo: comparação com o ano anterior (agregada)

Ao analisar os tipos de forma agregada, ou seja, o peso percentual de cada tipo em relação ao universo anual de manifestações, a distribuição das cinco categorias não se manteve a mesma ano a ano, indicando um comportamento não-cíclico, pelo contrário, bastante heterogêneo, conforme tabela e gráfico a seguir:

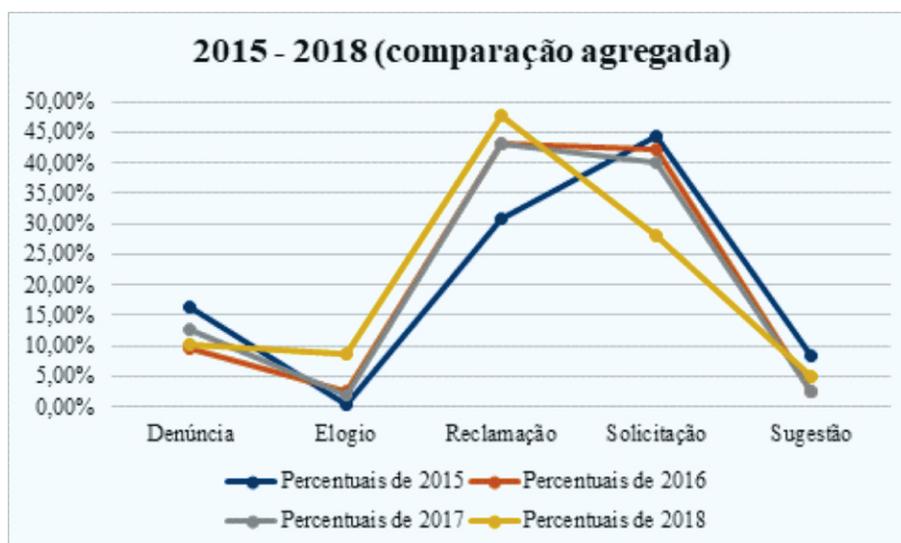
Tabela 15 - Manifestações por tipo: comparação com ano anterior (agregada)

		2015	2016	2017	2018
DENÚNCIA		16,29%	9,59%	12,50%	10,16%
ELOGIO		0,32%	2,61%	1,84%	8,77%
RECLAMAÇÃO		30,67%	43,23%	43,01%	47,87%
SOLICITAÇÃO		44,41%	42,14%	40,12%	28,18%
SUGESTÃO		8,31%	2,42%	2,52%	5,01%
		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Notas:**

Na comparação com os demais, o ano de 2015 deve ser considerado com ressalvas, por não haver registros de manifestações em todo o seu 1º semestre.

Gráfico 10 - Manifestações por tipo: comparação com ano anterior (agregada)



Nota-se, por exemplo, que o percentual de sugestões em 2018 (5,01%) foi aproximadamente o dobro de 2017 (2,53%) e de 2016 (2,42%). O percentual de solicitações em 2018 (28,18%) ficou bastante aquém da média do biênio 2016-2017 (41,13%: média entre 42,14% e 40,12%). E o percentual de elogios em 2018 (8,77%) foi de quase 4 vezes a média do mesmo biênio (2,22%).

Assim, na análise agregada, o peso percentual das categorias em relação ao universo das manifestações apresentou considerável variabilidade. Somente as denúncias apresentaram pouca variação, pois representaram 10,16% das manifestações de 2018, enquanto a média do biênio 2016-2017 fora de 11,05% (média entre 9,59% e 12,50%). Caso houvesse ciclos anuais, os percentuais de cada tipo deveriam ter sido idênticos ou muito próximos ano a ano, o que não ocorreu.

Conforme anotado no subtópico "Manifestações por canal de entrada", no TÓPICO I, existem sete canais de entrada catalogados no e-OUV, quais sejam: "carta", "e-mail", "e-Ouv", "presencial", "redes sociais", "telefone" e "outros".

Em 2017, a identificação do canal era facultativa, vindo a se tornar obrigatória somente em 2018, de sorte que, naquele ano, havia um grupo denominado "não informado" e que abrigava aquelas manifestações cujo canal de entrada não era declarado pelo profissional de ouvidoria. (Esse grupo deixou de existir no ano de 2018.) Além disso, em 2017 não havia o grupo "e-Ouv", o qual passou a existir somente em 2018, e que congrega as manifestações feitas de maneira autônoma pelo próprio cidadão. (Esse grupo não está disponível para marcação pelo profissional de ouvidoria, sendo alimentado pelo próprio sistema.)

Por seu turno, as seguintes categorias permaneceram inalteradas nos dois anos: carta, e-mail, outros, presencial, redes sociais e telefone.

Na análise comparativa entre os anos de 2018 e 2017, foi possível observar uma tendência de: (a) aumento das manifestações registradas pelos canais "e-mail", "outros" e "telefone"; (b) queda considerável daquelas registradas presencialmente; e (c) relativa estabilização das oriundas de "carta" e "redes sociais", conforme tabela e gráfico abaixo:

**Tabela 16 - Manifestações por canal de entrada: comparação com ano anterior**

Canal de Entrada	2017 (%)	2018 (%)	
Carta	21 (0,17%)	14 (0,09%)	~
E-mail	1.344 (10,61%)	1.754 (11,35%)	↑
Não Informado	8.986 (70,96%)	Deixou de existir	N/A
E-Ouv	Não existia	9.423 (60,97%)	N/A
Outros	296 (2,34%)	2.494 (16,14%)	↑
Presencial	1.608 (12,70%)	1.213 (7,85%)	↓
Redes Sociais	32 (0,25%)	25 (0,16%)	~
Telefone	377 (2,98%)	533 (3,45%)	↑
<b>Total Geral</b>	<b>12.664 (100,00%)</b>	<b>15.456 (100,00%)</b>	↑

Notas:

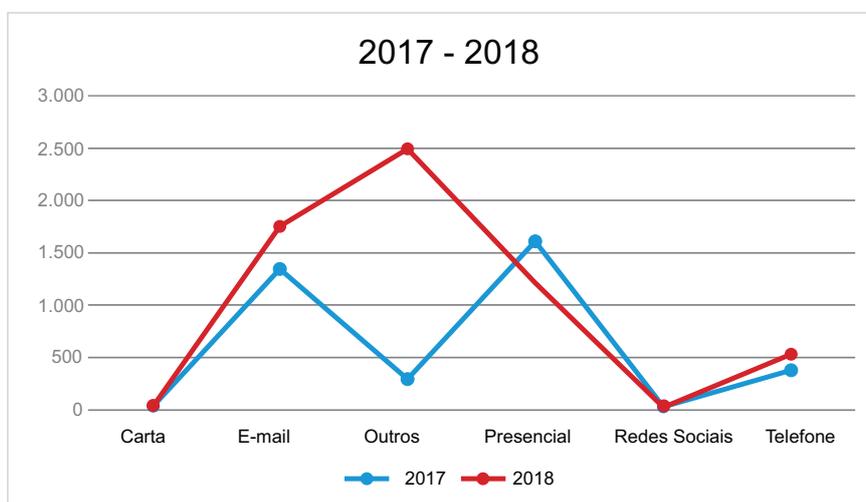
↑: aumento

↓: crescimento

~: estabilização

N/A: não se aplica

**Gráfico 11 - Manifestações por canal de entrada: comparação com ano anterior**



É importante considerar, nesta análise comparativa, a existência de um viés já apontado no subtópico "Manifestações por canal de entrada", no TÓPICO I, consistente em que, no ano de 2018, o grupo "outros" apresentou o segundo maior quantitativo de manifestações, atrás somente do grupo "e-Ouv", quando, na verdade, aquele grupo deveria conter o menor número de manifestações, já que as principais formas de registros utilizadas pelos usuários se encontram catalogadas.

Isso denota que pode não ter havido o necessário rigor por parte dos profissionais de ouvidoria quanto à correta identificação dos canais de entrada das manifestações por eles registradas em 2018. Um fato que reforça a inverossimilhança do quantitativo do grupo "outros" é que, em 2017, esse grupo representou somente 2,34% do universo dos registros, enquanto que, em 2018, representou 16,14%, um número quase 7 vezes maior.

Como esse viés pode ser extensivo às outras categorias, não sendo particular somente do grupo "outros", é possível que as manifestações que deveriam figurar nos demais grupos tenham sido registradas naquele, sendo possível que tais categorias tivessem apresentado um comportamento até mesmo contrário ao que foi verificado.

Assim, em razão desse viés, pode se mostrar recomendável que o grupo "outros" seja desabilitado do sistema e-OUV, para figurar apenas formas de registro taxativamente conhecidas. A mudança não extinguiria por completo o risco de erro humano na classificação dos canais, mas contribuiria para a sua mitigação.

# CONCLUSÃO

A produção deste Relatório ocorreu no período de 08/02 a 08/03/2019.

A data de consulta e extração dos dados da base do sistema e-OUV foi 01/01/2019 para alguns subtópicos, e 22/02/2019 para os demais, conforme anotado no tópico "METODOLOGIA".

# ÍNDICE DE TABELAS E GRÁFICOS DO RELATÓRIO

Tabela 1 - Eventos da Ouvidoria-Geral em 2018.....	7
Tabela 2 - Quantidade de manifestações por tipo .....	10
Tabela 3 - Manifestações por tipo (mensal) .....	11
Tabela 4 - Instituições por ordem decrescente de quantidade de manifestações .....	12
Tabela 5 - Manifestações identificadas e não identificadas (anônimas) .....	14
Tabela 6 - Manifestações identificadas por tipo .....	15
Tabela 7 - Manifestações não identificadas (anônimas) por tipo .....	16
Tabela 8 - Manifestações por situação.....	18
Tabela 9 - Manifestações por canal de entrada .....	20
Tabela 10 - Manifestações respondidas por tempo da resposta conclusiva .....	22
Tabela 11 - Manifestações não respondidas com tempo de resposta em aberto igual ou superior a 21 dias .....	23
Tabela 12 - Manifestações não respondidas com tempo de resposta em aberto igual ou inferior a 20 dias .....	24
Tabela 13 - Manifestações por tipo: comparação com anos anteriores .....	25
Tabela 14 - Manifestações por mês: comparação com anos anteriores.....	26
Tabela 15 - Manifestações por tipo: comparação com ano anterior (agregada).....	28
Tabela 16 - Manifestações por canal de entrada: comparação com ano anterior .....	30
Gráfico 1 - Quantidade de manifestações por tipo .....	10
Gráfico 2 - Manifestações por tipo (mensal) .....	11
Gráfico 3 - Manifestações identificadas e não identificadas (anônimas) .....	14
Gráfico 4 - Manifestações identificadas por tipo .....	15
Gráfico 5 - Manifestações não identificadas (anônimas) por tipo .....	16
Gráfico 6 - Manifestações por situação .....	18
Gráfico 7 - Manifestações por canal de entrada .....	20
Gráfico 8 - Manifestações por tipo: comparação com anos anteriores.....	25
Gráfico 9 - Manifestações por mês: comparação com anos anteriores.....	26
Gráfico 10 - Manifestações por tipo: comparação com o ano anterior (agregada).....	28
Gráfico 11 - Manifestações por canal de entrada: comparação com ano anterior .....	30



SECRETARIA DE  
TRANSPARÊNCIA  
E CONTROLE

