

SECRETARIA DE
TRANSPARÊNCIA E CONTROLE



RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

SISTEMA E-OUV

ANO
2021

SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE (STC)

Rua 44 (Mexiana), Quadra 18, Número 35 – Calhau
CEP: 65071-732 São Luís/MA
www.stc.ma.gov.br

Flávio Dino de Castro e Costa
Governador do Estado do Maranhão

Lílian Régia Gonçalves Guimarães
Secretária de Estado de Transparência e Controle

Rodrigo Machado Paixão
Ouvidor-Geral do Estado





Paulo Sérgio Monteiro Bello
Auditor-Geral do Estado

Mauro Costa da Rocha
Corregedor-Geral do Estado

Steferson Lima Costa Ferreira
Secretário Adjunto de Transparência

Maria de Lourdes Bastos Ribeiro
Secretária Adjunta de Administração e Finanças

SUMÁRIO

 DADOS DO SISTEMA E-OUV -----	4
 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA -----	4
 PESQUISA DE SATISFAÇÃO -----	22
 COMPARATIVO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA, ANO A ANO (2015 A 2021) -----	26



DADOS DO SISTEMA E-OUV

A seguir, são apresentados dados relativos às manifestações de ouvidoria registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Maranhão (e-OUV), no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021. A consulta e extração dos dados da base do sistema e-OUV ocorreu em 1º de janeiro de 2022.

Segue link de acesso ao sistema e-OUV: www.ouvidorias.ma.gov.br

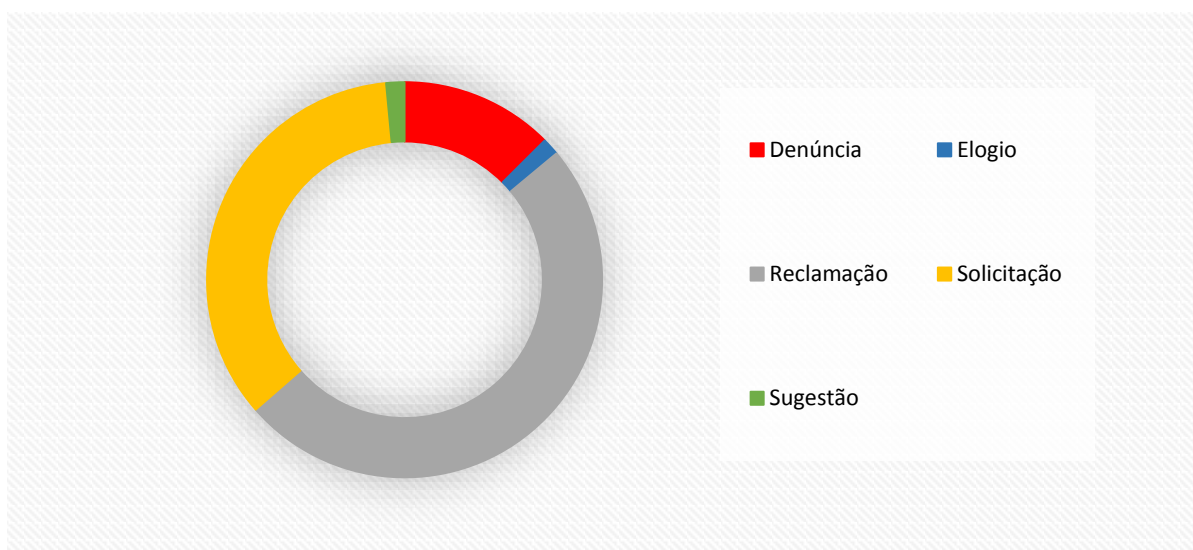
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Manifestações por tipo

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam **12.643 (doze mil seiscentas e quarenta e três) manifestações de ouvidoria** no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por tipo:

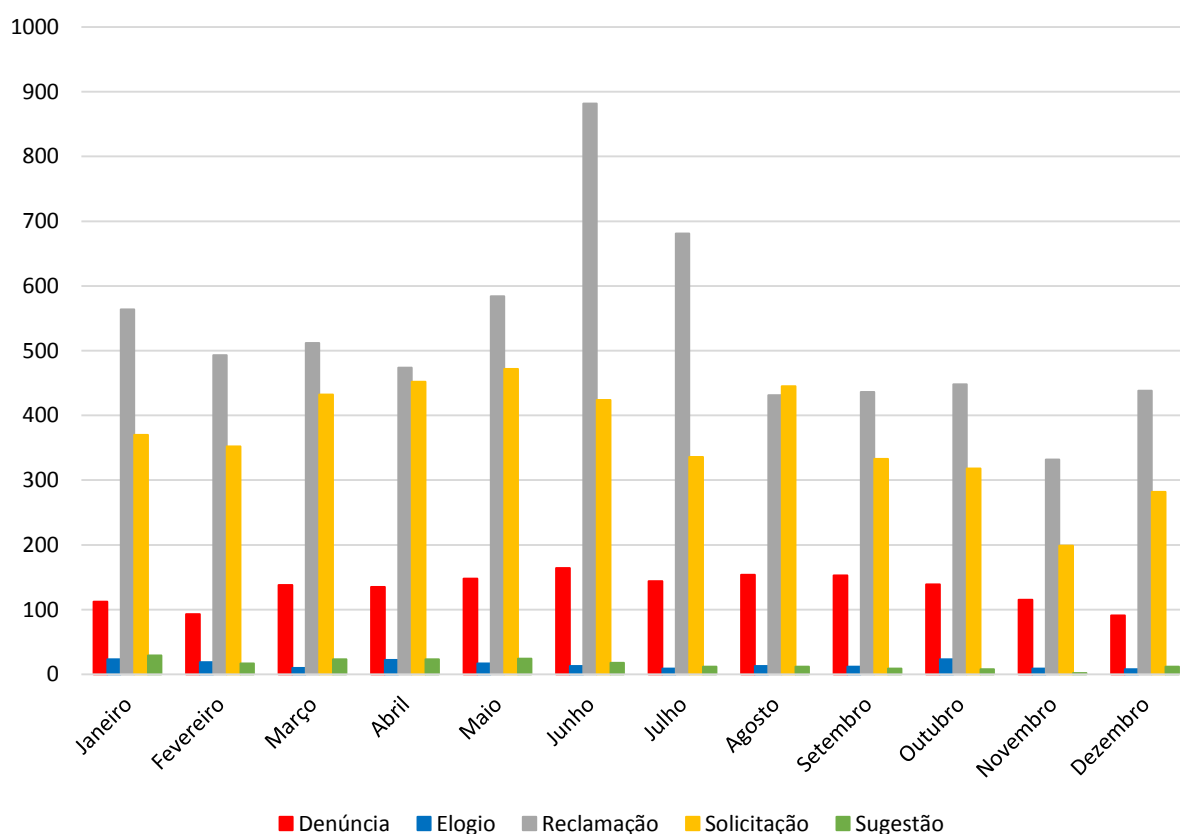
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
DENÚNCIA	1.586	13%
ELOGIO	178	1%
RECLAMAÇÃO	6.275	50%
SOLICITAÇÃO	4.415	35%
SUGESTÃO	189	1%
TOTAL GERAL	12.643	100%



Manifestações por mês e tipo

Segue visão das manifestações cadastradas no e-OUV em 2021, por mês e tipo:

MÊS	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
Janeiro	112	23	564	370	29	1.098	9%
Fevereiro	93	19	493	352	17	974	8%
Março	138	10	512	432	23	1.115	9%
Abril	135	22	474	452	23	1.106	9%
Mai	148	17	584	472	24	1.245	10%
Junho	164	13	882	424	18	1.501	12%
Julho	144	9	681	336	12	1.182	9%
Agosto	154	13	431	445	12	1.055	8%
Setembro	153	12	436	333	9	943	7%
Outubro	139	23	448	318	8	936	7%
Novembro	115	9	332	199	2	657	5%
Dezembro	91	8	438	282	12	831	7%
TOTAL	1.586	178	6.275	4.415	189	12.643	100%



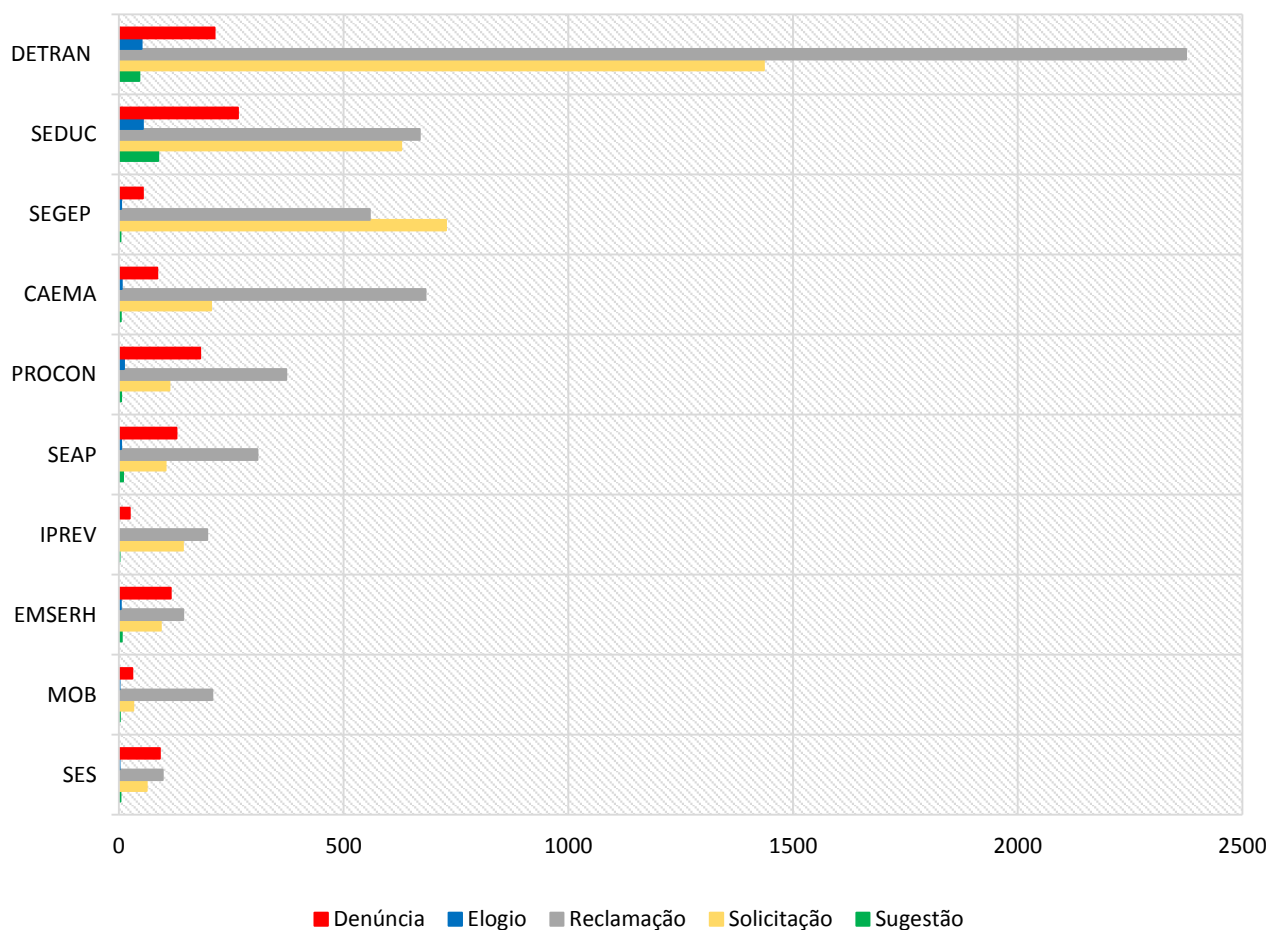
Manifestações por órgão e tipo

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por órgão e tipo, e gráfico ilustrativo com os 10 (dez) órgãos mais demandados em 2021:

Órgão	TIPO DE MANIFESTAÇÃO					Total Geral	Percentual
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão		
DETRAN	213	50	2.375	1.435	45	4.118	32,57%
SEDUC	265	53	669	628	87	1.702	13,46%
SEGEF	53	5	558	728	3	1.347	10,65%
CAEMA	85	6	682	205	4	982	7,77%
PROCON	181	11	372	112	5	681	5,39%
SEAP	128	5	308	104	9	554	4,38%
IPREV	24		196	142	1	363	2,87%
EMSERH	115	4	143	93	6	361	2,85%
MOB	30	1	208	32	2	273	2,16%
SES	91	1	97	62	3	254	2,01%
SEMA	97		61	77		235	1,86%
EMAP	5	3	12	191	2	213	1,68%
SSP	50	2	65	83	1	201	1,59%
IEMA	47	6	63	38	5	159	1,26%
SEFAZ	17	2	47	50	1	117	0,92%
CC	3		87	11	2	103	0,81%
STC	34	1	41	21		97	0,77%
UEMA	20		19	49	2	90	0,71%
UEMASUL	1	4	34	47	1	87	0,69%
PGE	23		20	32		75	0,59%
AGED	22	1	18	27	2	70	0,55%
SEGOV	9	1	41	18		69	0,55%
SETRES	7	18	6	13		44	0,35%
SEDES	8		14	13	2	37	0,29%
SEINC	2		8	27		37	0,29%
SINFRA	2		8	23	1	34	0,27%
EGMA	7	1	19	7		34	0,27%
SECMA	6		10	13		29	0,23%
SAGRIMA	5		11	12		28	0,22%
JUCEMA		1	9	16		26	0,21%
INMEQ	6		10	10		26	0,21%
SEDIHPOP	4		9	8		21	0,17%
SECTI	1		1	17	1	20	0,16%
SEDEL	2		9	8	1	20	0,16%
AGEM	5		8		1	14	0,11%
SEMU	8		4	2		14	0,11%
SETUR	1		1	10		12	0,09%
FAPEMA	2		2	7	1	12	0,09%

SECID			5	6		11	0,09%
ITERMA	3		3	4		10	0,08%
SAF	2			7		9	0,07%
SEPLAN			2	7		9	0,07%
REBRAS			8	1		9	0,07%
SECAP		1	2	4		7	0,06%
MAPA			2	5		7	0,06%
GASMAR	1		1	2	1	5	0,04%
IMESC		1	2	2		5	0,04%
SEEJUV			2	2		4	0,03%
FUNAC	1		2			3	0,02%
AGERP				2		2	0,02%
SEIR			1	1		2	0,02%
SECOM				1		1	0,01%
TOTAL	1.586	178	6.275	4.415	189	12.643	100,00%

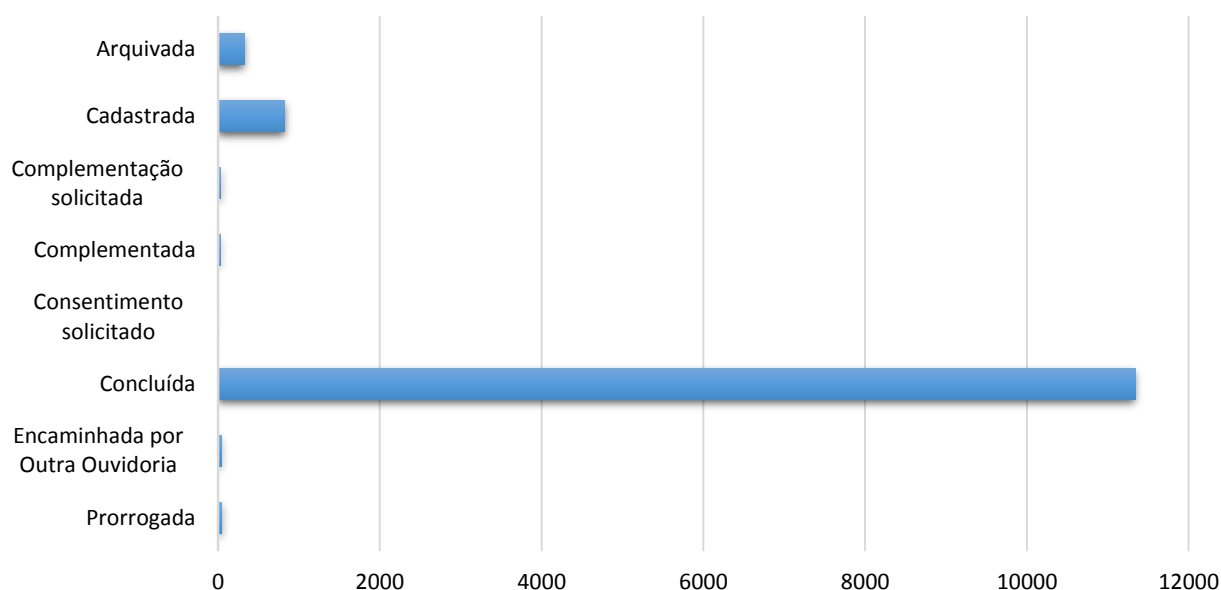
Gráfico dos 10 Órgãos mais demandados



Manifestações por situação e *status* detalhado de tramitação

Segue visão e gráficos das manifestações de ouvidoria, por situação e *status* detalhado de tramitação, na data da extração dos dados da base do sistema e-OUV (1º de janeiro de 2022):

Situação e <i>status</i> detalhado	Quantidade	Percentual
Arquivada	321	2,54%
Arquivada dentro do prazo	313	2,48%
Arquivada fora do prazo	8	0,06%
Cadastrada	826	6,53%
Em tramitação e fora do prazo	503	3,98%
Em tramitação mas no prazo	323	2,55%
Complementação Solicitada	32	0,25%
Em tramitação mas no prazo (aguardando complementação)	32	0,25%
Complementada	27	0,21%
Em tramitação e dentro do prazo	11	0,09%
Em tramitação e fora do prazo	16	0,13%
Consentimento solicitado	3	0,02%
Em tramitação mas no prazo (aguardando resposta)	3	0,02%
Concluída	11.343	89,72%
Respondida fora do prazo	669	5,29%
Respondida no prazo	10.674	84,43%
Encaminhada por Outra Ouvidoria	42	0,33%
Em tramitação e fora do prazo	22	0,17%
Em tramitação mas no prazo	20	0,16%
Prorrogada	49	0,39%
Em tramitação e fora do prazo	33	0,26%
Em tramitação mas no prazo	16	0,13%
TOTAL GERAL	12.643	100,00%



Manifestações por *status* detalhado de tramitação, por órgão

O quadro abaixo consolida as manifestações de ouvidoria protocolados no período, elencadas pelo *status* detalhado de tramitação, por órgão:

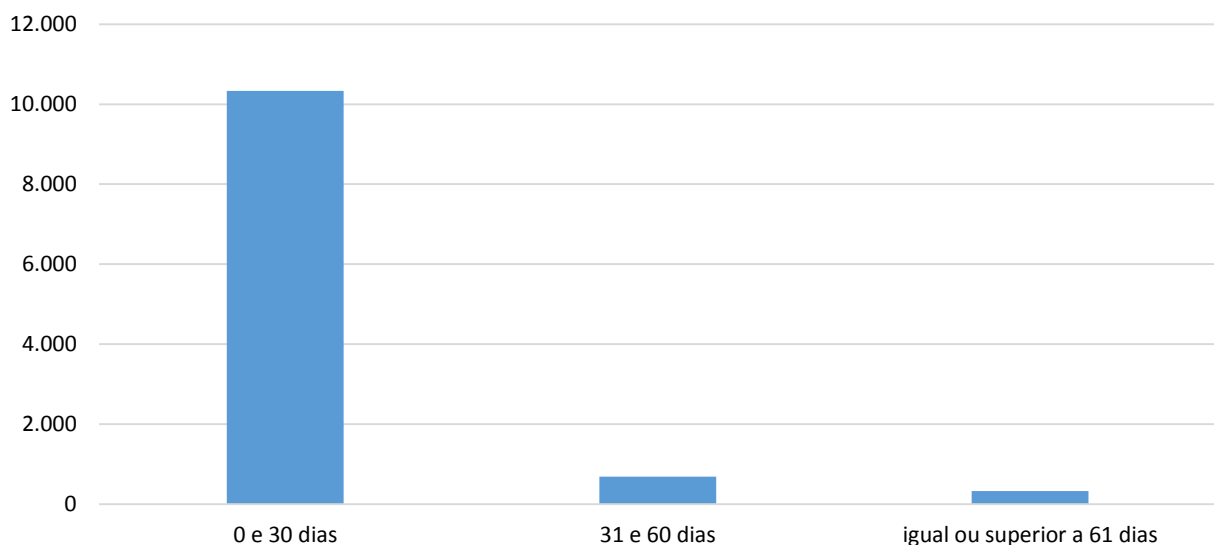
ÓRGÃO	STATUS						TOTAL
	Arquivada dentro do prazo	Arquivada fora do prazo	Em tramitação e fora do prazo	Em tramitação mas no prazo	Respondida fora do prazo	Respondida no prazo	
DETRAN	52		248	124	213	3.481	4.118
SEDUC	5			33	1	1.663	1.702
SEGEP	70		7	45	69	1.156	1.347
CAEMA	10			24	11	937	982
PROCON	11			8	1	661	681
SEAP	12			20	1	521	554
IPREV			25	16	52	270	363
EMSERH	23		68	7	63	200	361
MOB			76	6	72	119	273
SES				5	3	246	254
SEMA			2	8	42	183	235
EMAP	1					212	213
SSP	3		21	10	13	154	201
IEMA			2	14	7	136	159
SEFAZ	2		1		8	106	117
CC	84			6	8	5	103
STC	22					75	97
UEMA			1	2	5	82	90
UEMASUL	3			2		82	87
PGE				3		72	75
AGED	3			8	10	49	70
SEGOV	2		1	29	13	24	69
SETRES			6	3	28	7	44
SEDES			1	1	8	27	37
SEINC					1	36	37
SINFRA			1	6	4	23	34
EGMA			21	4	1	8	34
SECMA			28	1			29
SAGRIMA			5	6	6	11	28
JUCEMA						26	26
INMEQ	5			3		18	26
SEDIHPOP				6	6	9	21
SECTI			16			4	20
SEDEL	2		7	3	1	7	20
AGEM			12	2			14
SEMU						14	14
SETUR			11		1		12
FAPEMA	2					10	12

SECID	1				5	5	11
ITERMA						10	10
SAF		2				7	9
SEPLAN					5	4	9
REBRAS		7			2		9
SECAP		1	2		3	1	7
MAPA					4	3	7
GASMAR			4			1	5
IMESC					1	4	5
SEEJUV			1		1	2	4
FUNAC						3	3
AGERP			2				2
SEIR			2				2
SECOM			1				1
TOTAL	313	8	574	405	669	10.674	12.643

Manifestações respondidas, por tempo da resposta conclusiva

Seguem os subtotais das manifestações respondidas conclusivamente (isto é, apenas com situação “**Concluída**”, excluindo-se as sem resposta conclusiva e as arquivadas), elencadas conforme os prazos de fornecimento da resposta conclusiva, em estratos que correspondem a três intervalos diferentes, a saber:

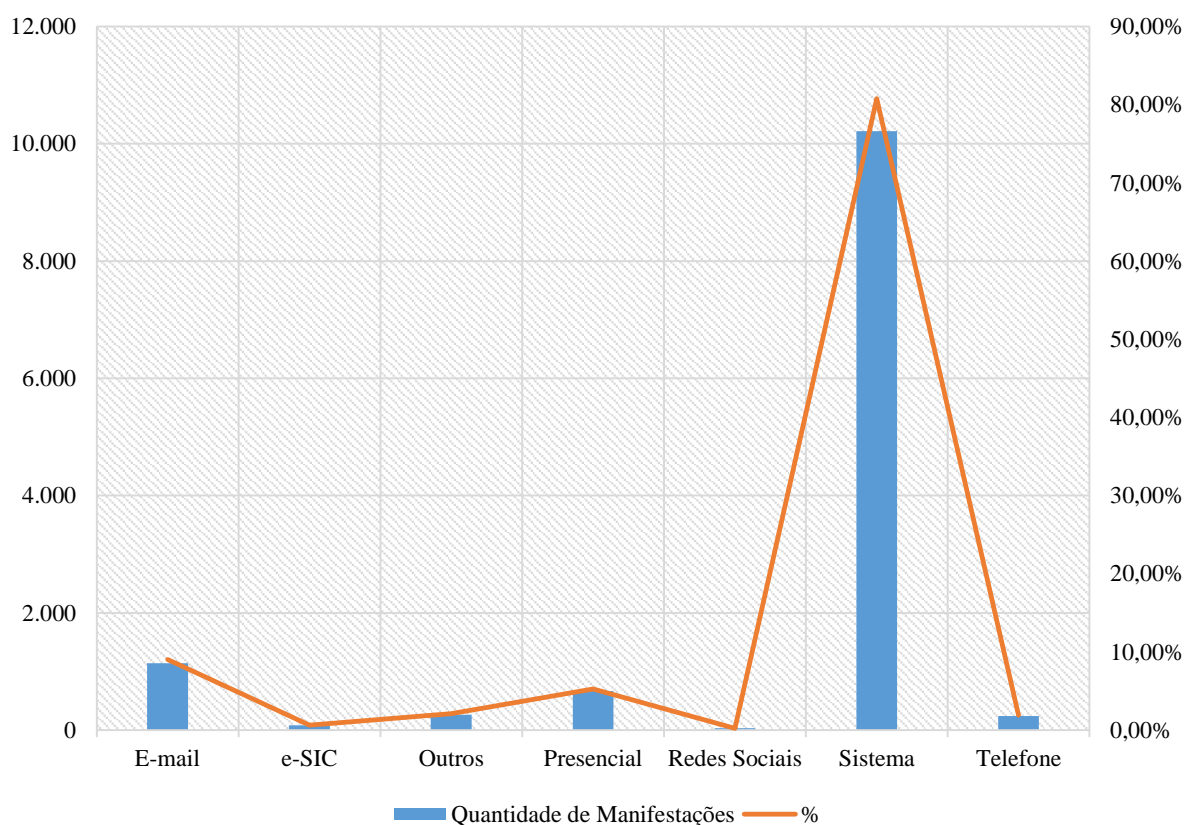
Manifestações com resposta conclusiva...	Quantidade	Percentual
...entre 0 e 30 dias:	10.334	91%
...entre 31 e 60 dias:	683	6%
...em prazo igual ou superior a 61 dias:	326	3%
TOTAL	11.343	100%



Manifestações por canal de entrada

Segue quantitativo das manifestações, por canal de entrada:

CANAL DE ENTRADA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
E-mail	1.143	9,04%
e-SIC	82	0,65%
Outros	265	2,10%
Presencial	668	5,28%
Redes Sociais	31	0,24%
Sistema	10.213	80,78%
Telefone	241	1,91%
TOTAL GERAL	12.643	100,00%



Manifestações por assunto

Segue visão das manifestações cadastradas no sistema e-OUV em 2021, por assunto:

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Multas	758	6,00%
Outros	653	5,16%
Água	544	4,30%
Não informado	464	3,67%
Atendimento	456	3,61%
Processos	456	3,61%
SITE	451	3,57%
Reclamação	371	2,93%
Documentos e Certidões	362	2,86%
Habilitação	335	2,65%
Credenciados	318	2,52%
Licenciamentos	299	2,36%
Veículos	276	2,18%
Educação	271	2,14%
Saúde	232	1,84%
Processo Seletivo	212	1,68%
Concursos	209	1,65%
Conta de Água	207	1,64%
Remuneração / Vencimento / Verba / Salário / Subsídio / Provento	199	1,57%
Serviços de Veículo	193	1,53%
Empréstimo	185	1,46%
Transporte	177	1,40%
Direitos e Proteção do Consumidor	160	1,27%
Denúncia	145	1,15%
Documentos Pessoais	145	1,15%
Serviços de Ouvidoria	138	1,09%
Serviços de CNH	131	1,04%
Processos de Pagamento	131	1,04%
Falta de Pagamentos	115	0,91%
Ciretran	113	0,89%
Clínica	113	0,89%
Emissão de Documentos	94	0,74%
Impostos	93	0,74%
Demora na Análise de Processo	91	0,72%
Esgoto	90	0,71%
Contra Cheque	85	0,67%
Gestão Escolar	82	0,65%
Direitos e Cidadania	81	0,64%
Processo em Atraso	81	0,64%
Meio Ambiente	81	0,64%
Administração pública	78	0,62%
Professores	76	0,60%

Marcação de Consulta	70	0,55%
Sistema	68	0,54%
Atualização Cadastral	68	0,54%
Impostos e Taxas	67	0,53%
COVID-19 / Coronavírus	63	0,50%
Baixa de Pagamento	61	0,48%
Cursos e Capacitação	61	0,48%
Funcionário/Servidor	60	0,47%
Exames	59	0,47%
Postagem de Documentos	57	0,45%
Atestados e declarações pessoais	56	0,44%
Vistoria	51	0,40%
Trabalho e Estágio	49	0,39%
Corrupção	48	0,38%
Falta de Atendimento Por Telefone	48	0,38%
Infraestrutura	46	0,36%
Abuso de Autoridade	46	0,36%
Habitação	46	0,36%
Férias / Terço de Férias	45	0,36%
Posto do Detran	44	0,35%
Crimes / ilícitos (ilegalidade / ilicitude)	43	0,34%
Processo de Aposentadoria	42	0,33%
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	42	0,33%
Energia Elétrica	41	0,32%
Comercialização de Produtos	40	0,32%
Ausência de resposta a Pedido de Acesso à Informação	38	0,30%
Licitações	38	0,30%
Transparência	38	0,30%
Segurança Pública	37	0,29%
Erro Sistema	37	0,29%
Auxílio Emergencial	36	0,28%
Portos	36	0,28%
Pensão	36	0,28%
Certidão de Tempo de Serviço	35	0,28%
Assédio Moral	34	0,27%
Assistência Social	34	0,27%
Apoio Financeiro	34	0,27%
Rescisão Contratual	33	0,26%
Progressão por Tempo de Exercício no Cargo	31	0,25%
Processos em Atraso	30	0,24%
Saúde Pública	29	0,23%
Previdência Social	28	0,22%
Empresas	27	0,21%
Hidrômetro	27	0,21%
Acúmulo Ilegal de Cargos	24	0,19%
Progressão por Qualificação Profissional	24	0,19%
Trabalho e Desemprego	23	0,18%
Justiça e Proteção ao Cidadão	22	0,17%

PRÊMIO MAIS IDEB	22	0,17%
Arquivos, bibliotecas e centros de informação	21	0,17%
Auxílio Natalidade	21	0,17%
Pensão por Morte	21	0,17%
Processo de Aposentadoria de Professores	20	0,16%
Seguro de Vida	20	0,16%
Agropecuária	19	0,15%
Depósito de FGTS	18	0,14%
Ciência, Tecnologia e Inovação	18	0,14%
Ferryboat	17	0,13%
Processo de Abono de Permanência	17	0,13%
Maus-tratos	16	0,13%
E-mail	16	0,13%
Merenda Escolar	16	0,13%
Depósito de Pagamento	16	0,13%
Consulta Cadastral	16	0,13%
Auxílio Funeral	16	0,13%
Pensões	15	0,12%
Emergências	15	0,12%
Perícia Médica	15	0,12%
Esporte e Lazer	15	0,12%
Viaturas	14	0,11%
Violência Contra a Mulher	13	0,10%
Revisão de Proventos	12	0,09%
Ambiente de trabalho	12	0,09%
Legislação	11	0,09%
Tributos	11	0,09%
Manifestação em Atraso	11	0,09%
Navios	11	0,09%
Decisões Judiciais	11	0,09%
Problemas Estruturais	11	0,09%
Preso	11	0,09%
Publicações	11	0,09%
Óbitos	11	0,09%
Abrindo Empresa	10	0,08%
Bolsa de Estudo	10	0,08%
Alterações	10	0,08%
Obras	9	0,07%
Apoio à criança e ao adolescente	9	0,07%
Gratificação Técnica	9	0,07%
Atestados e declarações empresariais	9	0,07%
Agronegócio	8	0,06%
Exigência Processual	8	0,06%
Pesquisa/Quantitativo	8	0,06%
Relação de Consumo	8	0,06%
Planejamento Regional e Urbano	7	0,06%
Achados e perdidos	7	0,06%
Descumprimento de decisão de 2ª Instância	7	0,06%

Junta Médica	7	0,06%
Reparo das Rodovias	7	0,06%
Turismo e Lazer	6	0,05%
Infração de Dever Funcional (disciplinar)	6	0,05%
Cobrança Judicial	6	0,05%
Uso e Ocupação do Solo	6	0,05%
Emplacamento	6	0,05%
Benefícios Previdenciários	6	0,05%
Bolsa Família	6	0,05%
Arte e cultura	6	0,05%
Asfalto	6	0,05%
Solicitação de Viabilidade	6	0,05%
Gratificação por Condições Especiais de Trabalho	5	0,04%
Decreto	5	0,04%
Erro no Sistema de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC	5	0,04%
Livros	5	0,04%
Nota de Repúdio	5	0,04%
Esportes	4	0,03%
Erro de Digitação em Documento	4	0,03%
Assédio Sexual	4	0,03%
Assistência Jurídica	4	0,03%
Passagem	4	0,03%
Fomento	4	0,03%
Incorporação	3	0,02%
Adicional de Insalubridade	3	0,02%
Transparência Ativa	3	0,02%
Ameaças de morte	3	0,02%
Bolsa Escola	3	0,02%
Água potável para consumo humano	3	0,02%
Transferência de Sede	3	0,02%
Gás Natural	3	0,02%
Inscrição de Transferência	3	0,02%
Empreendimentos Imobiliários	3	0,02%
Falta de Atendimento Empresarial	3	0,02%
Cheque Minha Casa	3	0,02%
Premiação	2	0,02%
Desincorporação	2	0,02%
Vagas de Estacionamento	2	0,02%
Parcerias Intragovernamentais (com outros órgãos e entidades do Estado)	2	0,02%
Procuração	2	0,02%
Parcerias Público-Privadas (com o setor privado)	2	0,02%
Estabilidade	2	0,02%
Material Hospitalar	2	0,02%
Promoção social	2	0,02%
Falta de Atendimento Call Center (Empresa Fácil)	2	0,02%
Alteração de Escala de Trabalho	1	0,01%
Auxílio Reclusão	1	0,01%
Parcerias Intergovernamentais (com outros entes da Federação)	1	0,01%

Inclusão Digital	1	0,01%
Erro no Sistema de Ouvidorias - e-OUV	1	0,01%
Balanço	1	0,01%
Leilão	1	0,01%
Tarifa Social	1	0,01%
Abertura de Filial	1	0,01%
Extinção/Distrato	1	0,01%
Caravana Quilombola	1	0,01%
Omissão de Socorro	1	0,01%
Uso de Celular em Cárcere	1	0,01%
Comercialização e/ou Empréstimo de Espaços Públicos	1	0,01%
Defesa civil	1	0,01%
Declaração DNU	1	0,01%
Certidão de Tombamento Estadual	1	0,01%
Injúria Racial	1	0,01%
Serviços da Junta Comercial	1	0,01%
Termo Aditivo	1	0,01%
Assistência Material	1	0,01%
Conserto na Rede	1	0,01%
TOTAL GERAL	12.643	100,00%

Tempo médio de resposta, por órgão

Segue visão das manifestações de ouvidoria com situação “**Concluída**”, por tempo médio de resposta conclusiva de cada órgão e tempo médio geral:

Órgão	Tempo médio de resposta (em dias)	Quantidade Concluída
1 SES - Secretaria de Estado da Saúde	4	249
2 EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária	4	212
3 PROCON - Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão	5	662
4 ITERMA - Instituto de Colonização e Terras do Maranhão	5	10
5 STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle	6	75
6 JUCEMA - Junta Comercial do Estado do Maranhão	7	26
7 SEAP - Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	7	522
8 SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda	8	114
9 DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	9	3.694
10 SEGEP - Secretaria de Estado da Gestão, Patrimônio e Assistência dos Servidores	9	1.225
11 SAF - Secretaria de Estado da Agricultura Familiar	9	7
12 UEMA - Universidade Estadual do Maranhão	9	87
13 SEDUC - Secretaria de Estado da Educação	9	1.664
14 EGMA - Escola de Governo do Maranhão	10	9
15 SEINC - Secretaria de Estado de Indústria, Comércio e Energia	12	37
16 PGE - Procuradoria-Geral do Estado	13	72
17 SEMU - Secretaria de Estado da Mulher	13	14
18 SSP - Secretaria de Estado da Segurança Pública	15	167
19 UEMASUL - Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão	15	82
20 IEMA - Instituto Estadual de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão	16	143
21 CAEMA - Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão	16	948
22 SECTI - Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação	16	4
23 SEEJUV - Secretaria de Estado Extraordinária da Juventude	16	3
24 INMEQ - Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial do Maranhão	17	18
25 FAPEMA - Fundação de Amparo à Pesquisa e ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Maranhão	17	10
26 FUNAC - Fundação da Criança e do Adolescente do Estado do Maranhão	20	3
27 SINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura	21	27
28 SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais	21	225
29 IPREV - Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Maranhão	23	322
30 EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	26	263
31 AGED - Agência Estadual de Defesa Agropecuária do Maranhão	27	59
32 GASMAR - Companhia Maranhense de Gás	28	1
33 SEDES - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social	30	35
34 SEGOV - Secretaria de Estado de Governo	32	37

35	CC - Casa Civil	33	13
36	SEDIHPOP - Secretaria de Estado de Direitos Humanos e Participação Popular	36	15
37	SEDEL - Secretaria de Estado do Esporte e Lazer	40	8
38	SETUR - Secretaria de Estado de Turismo do Maranhão	42	1
39	IMESC - Instituto Maranhense de Estudos Socioeconômico e Cartográfico	44	5
40	(Antigo)SECAP - Secretaria de Estado de Comunicação Social e Assuntos Políticos	44	4
41	MOB - Agência Estadual de Mobilidade Urbana	44	191
42	REBRAS - Secretaria de Representação Institucional no Distrito Federal	47	2
43	SECID - Secretaria de Estado das Cidades e Desenvolvimento Urbano	47	10
44	SAGRIMA - Secretaria de Estado da Agricultura, Pecuária e Pesca	50	17
45	SETRES - Secretaria de Estado do Trabalho e da Economia Solidária	53	35
46	MAPA - Maranhão Parcerias	55	7
47	SEPLAN - Secretaria de Estado do Planejamento e Orçamento	59	9
Tempo Médio Geral e Total de Manifestações Respondidas		11*	11.343

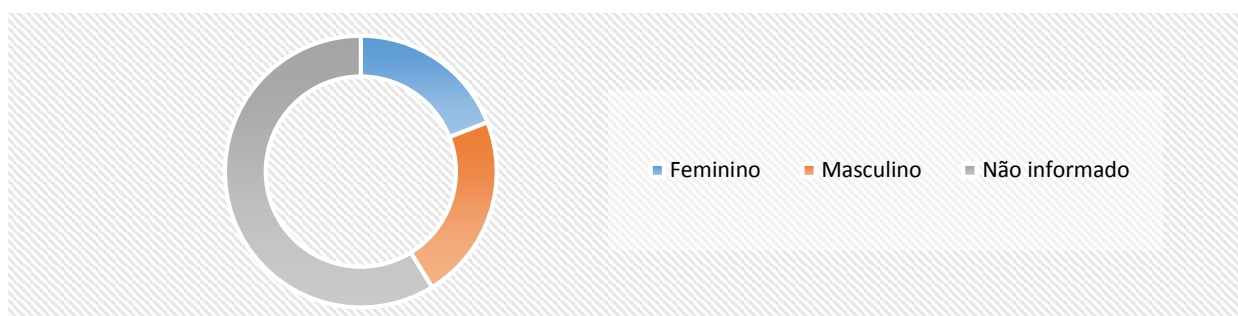
Tempo médio apurado com base nos tempos de resposta de cada uma das **11.343 (onze mil trezentas e quarenta e três) manifestações de ouvidoria respondidas conclusivamente no período.*

Perfil dos manifestantes (usuários de serviços públicos)

As quantidades de manifestações de ouvidoria por sexo, raça/cor, idade e estado foram as seguintes:

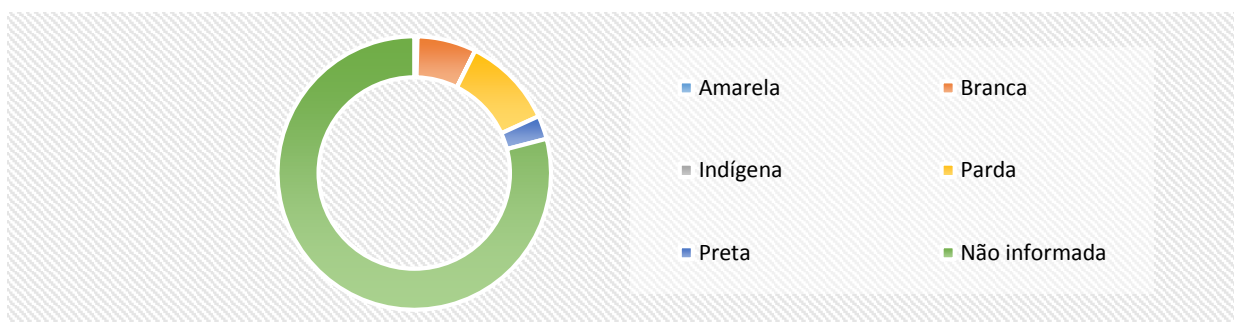
- Por sexo

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Feminino	2.414	19%
Masculino	2.796	22%
Não informado	7.433	59%
TOTAL GERAL	12.643	100%



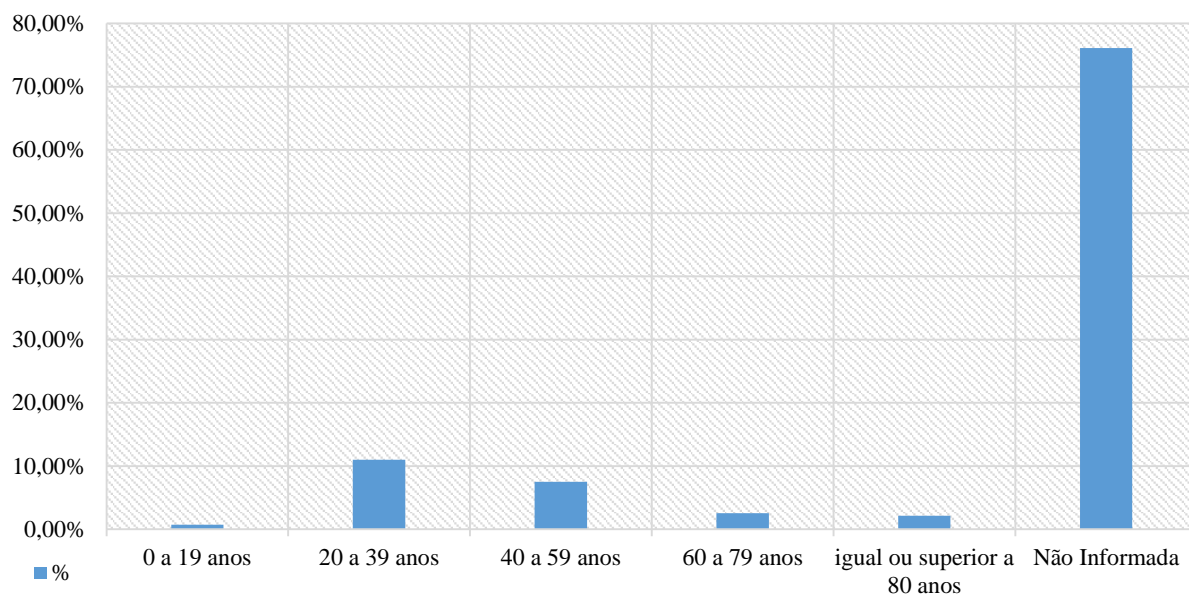
- Por raça/cor

RAÇA/COR	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Amarela	48	0,38%
Branca	881	6,97%
Indígena	2	0,02%
Parda	1.368	10,82%
Preta	352	2,78%
Não informada	9.992	79,03%
TOTAL GERAL	12.643	100,00%



- Por idade

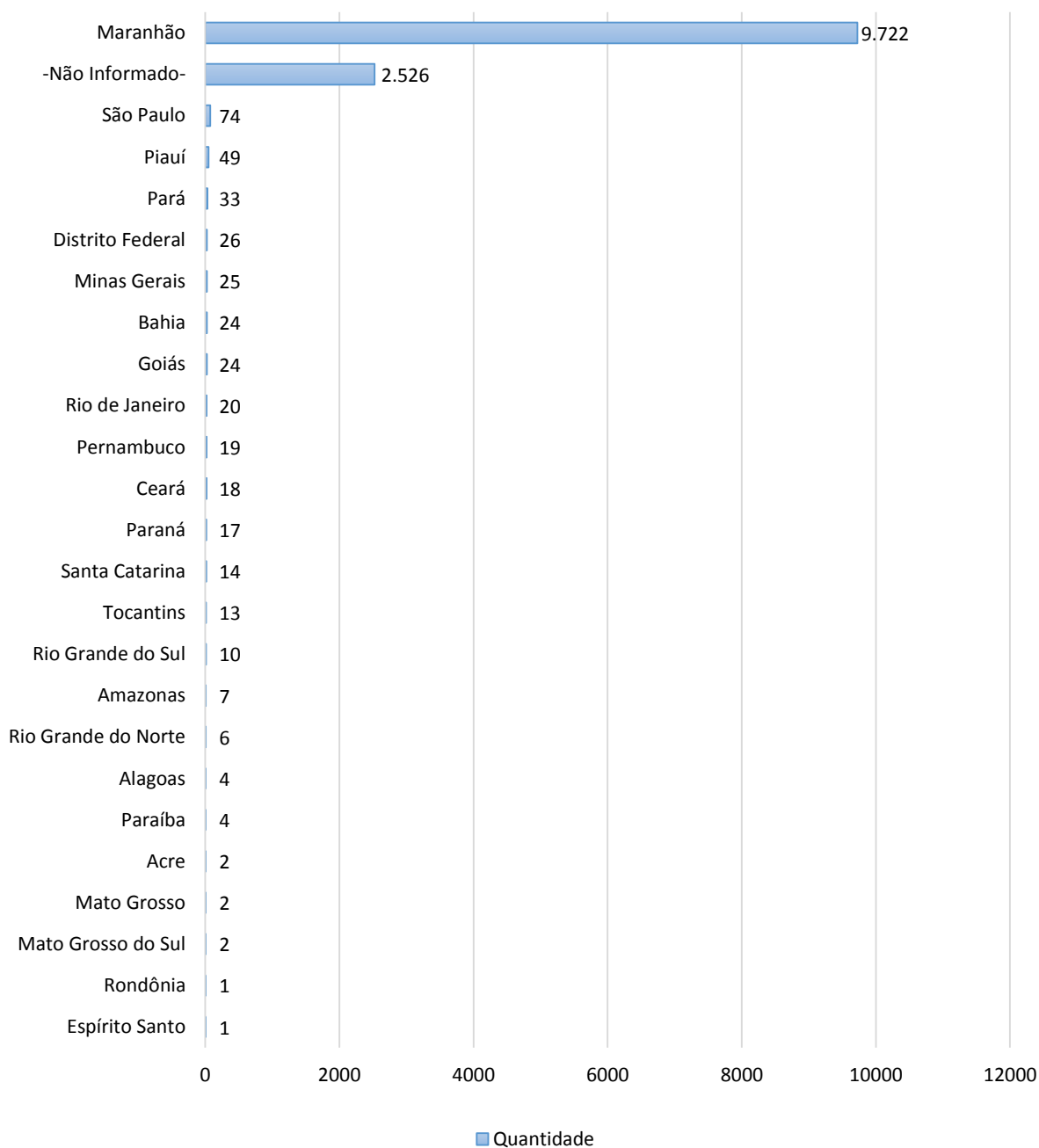
FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
0 a 19 anos	87	0,69%
20 a 39 anos	1.391	11,00%
40 a 59 anos	950	7,51%
60 a 79 anos	322	2,55%
Igual ou superior a 80 anos	271	2,14%
Não Informada	9.622	76,11%
TOTAL GERAL	12.643	100,00%



- Por estado

ESTADO	Quantidade de Manifestações	% das Manifestações
Maranhão	9.722	76,90%
-Não Informado-	2.526	19,98%
São Paulo	74	0,59%
Piauí	49	0,39%
Pará	33	0,26%
Distrito Federal	26	0,21%
Minas Gerais	25	0,20%
Bahia	24	0,19%
Goiás	24	0,19%
Rio de Janeiro	20	0,16%
Pernambuco	19	0,15%
Ceará	18	0,14%
Paraná	17	0,13%
Santa Catarina	14	0,11%
Tocantins	13	0,10%
Rio Grande do Sul	10	0,08%

Amazonas	7	0,06%
Rio Grande do Norte	6	0,05%
Alagoas	4	0,03%
Paraíba	4	0,03%
Acre	2	0,02%
Mato Grosso	2	0,02%
Mato Grosso do Sul	2	0,02%
Rondônia	1	0,01%
Espírito Santo	1	0,01%
TOTAL GERAL	12.643	100,00%



Seguem dados referentes à pesquisa de satisfação disponibilizada nas manifestações de ouvidoria cadastradas no sistema e-OUV 2021, ou seja, os dados a seguir se referem apenas às manifestações nas quais a pesquisa de satisfação, cuja resposta é facultativa, foi devidamente respondida pelos respectivos manifestantes. Pode-se verificar que, das 11.343 (onze mil trezentas e quarenta e três) manifestações de ouvidoria cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) em 2021, em apenas 314 (trezentas e quatorze) delas houve resposta à pesquisa de satisfação, o equivalente a 2,8% (dois inteiros e oito décimos por cento).

Resolutividade

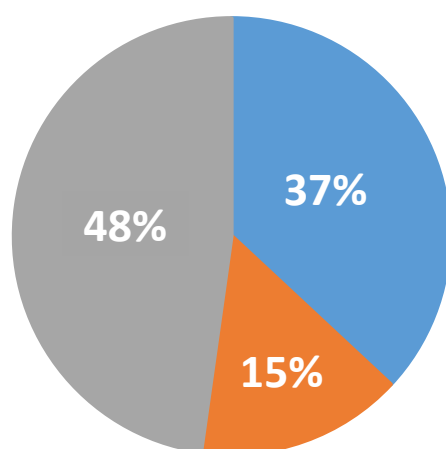
Seguem dados e gráfico representativo referentes à seguinte pergunta apresentada na pesquisa de satisfação, sobre a resolutividade das demandas:

A sua demanda foi atendida?

Para resposta à referida pergunta, são disponibilizadas as seguintes opções:

Sim
Parcialmente atendida
Não

A sua demanda foi atendida?		
RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sim	116	37%
Parcialmente atendida	48	15%
Não	150	48%
TOTAL GERAL	314	100%



■ Sim ■ Parcialmente atendida ■ Não

Seguem dados de resolutividade por órgão, com base nas respostas à pergunta descrita no subitem anterior, qual seja, “A sua demanda foi atendida?”:

ÓRGÃO	A sua demanda foi atendida?						TOTAL
	Sim	%	Parcialmente atendida	%	Não	%	
DETRAN	21	18,1%	8	16,6%	45	30,0%	74
SEGEP	25	21,5%	9	18,7%	11	7,3%	45
SEDUC	17	14,7%	7	14,6%	14	9,3%	38
CAEMA	7	6,0%	8	16,7%	16	10,6%	31
STC	17	14,6%	2	4,2%	6	4,0%	25
SES			1	2,1%	13	8,6%	14
SSP	2	1,7%	3	6,2%	6	4,0%	11
EMAP	8	6,9%			1	0,7%	9
SEAP	3	2,6%			5	3,3%	8
IEMA	2	1,7%			5	3,3%	7
PGE	3	2,6%			4	2,6%	7
MOB			2	4,2%	3	2,0%	5
PROCON					4	2,6%	4
SEMA	1	0,9%	1	2,1%	1	0,7%	3
IPREV	3	2,6%					3
UEMA					3	2,0%	3
SEFAZ	1	0,9%	1	2,1%	1	0,7%	3
UEMASUL			2	4,2%	1	0,7%	3
EMSERH	2	1,7%			1	0,7%	3
SINFRA			1	2,1%	1	0,7%	2
SECTI	1	0,9%			1	0,7%	2
MAPA	1	0,9%			1	0,7%	2
SEGOV	2	1,7%					2
SEMU			1	2,1%			1
JUCEMA					1	0,7%	1
INMEQ					1	0,7%	1
ITERMA					1	0,7%	1
SAF					1	0,7%	1
SEDIHPOP					1	0,7%	1
SEDES					1	0,7%	1
SEINC					1	0,7%	1
AGED			1	2,1%			1
SECAP			1	2,1%			1
TOTAL	116	100,0%	48	100,0%	150	100,0%	314

Satisfação

Seguem dados referentes ao grau de satisfação dos manifestantes com as ouvidorias do poder executivo do estado do Maranhão, apurados com base no resultado da seguinte pergunta e respectivas opções de resposta referentes a cada uma das 314 (trezentas e quatorze) manifestações de ouvidoria cadastradas, que tiveram a pesquisa de satisfação respondida:

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?

(1) Muito insatisfeito

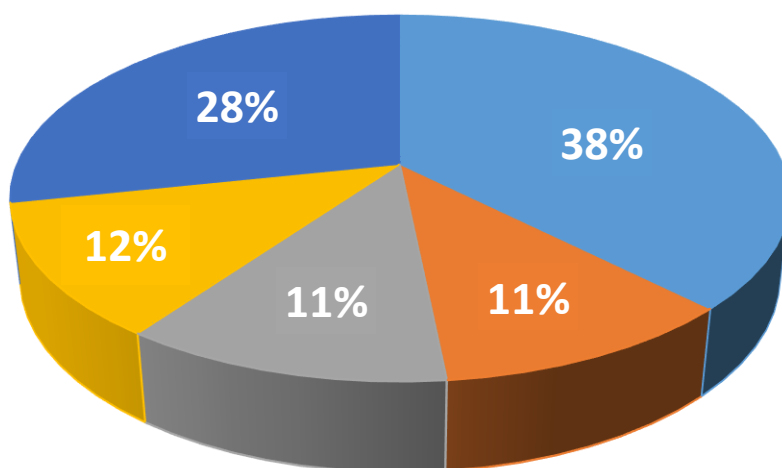
(2) Insatisfeito

(3) Regular

(4) Satisfeito

(5) Muito satisfeito

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?		
Resposta	Quantidade	Percentual
(1) Muito Insatisfeito	118	38%
(2) Insatisfeito	34	11%
(3) Regular	36	11%
(4) Satisfeito	37	12%
(5) Muito Satisfeito	89	28%
TOTAL GERAL	314	100%



■ (1) Muito insatisfeito ■ (2) Insatisfeito ■ (3) Regular ■ (4) Satisfeito ■ (5) Muito satisfeito

Seguem respostas de satisfação por órgão, com base na pergunta descrita no subitem anterior, qual seja, “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?”:

ÓRGÃO	Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?					TOTAL
	(1) Muito Insatisfeito	(2) Insatisfeito	(3) Regular	(4) Satisfeito	(5) Muito Satisfeito	
DETRAN	30	8	8	8	20	74
SEGEP	10	5	5	10	15	45
SEDUC	17	3	4	7	7	38
CAEMA	14	5	4	3	5	31
STC	2	2			21	25
SES	11	1	1		1	14
SSP	5	1	2		3	11
EMAP	1				8	9
SEAP	4	2		2		8
IEMA	3	3	1			7
PGE	4		1		2	7
MOB	1		3	1		5
PROCON	1	2			1	4
SEMA	1			2		3
IPREV	2			1		3
UEMA	2	1				3
SEFAZ	1			1	1	3
UEMASUL			2	1		3
EMSERH	1		1		1	3
SINFRA	1		1			2
SECTI	1				1	2
MAPA	1				1	2
SEGOV					2	2
SEMU			1			1
JUCEMA			1			1
INMEQ				1		1
ITERMA	1					1
SAF		1				1
SEDIHPOP	1					1
SEDES	1					1
SEINC	1					1
AGED			1			1
SECAP	1					1
TOTAL	118	34	36	37	89	314

COMPARATIVO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA, ANO A ANO (2015 A 2021)

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
DENÚNCIA	51	519	1.583	1.571	2.146	1.033	1.586
ELOGIO	1	141	233	1.356	823	171	178
RECLAMAÇÃO	96	2.339	5.447	7.399	8.046	5.267	6.275
SOLICITAÇÃO	139	2.280	5.081	4.355	6.423	4.464	4.415
SUGESTÃO	26	131	320	775	565	148	189
TOTAL GERAL	313	5.410	12.664	15.456	18.003	11.083	12.643

