

SECRETARIA DE
TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

GOVERNO DO
MARANHÃO



RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

E-OUV

JULHO A SETEMBRO DE 2022

SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE-STC

Av. Professor Carlos Cunha, S/N, Edifício Nagib Haickel – Calhau

CEP: 65076-820

www.stc.ma.gov.br

Carlos Orleans Brandão Junior

Governador do Estado do Maranhão

Raul Cancian Mochel

Secretário de Estado de Transparência e Controle

Daniel Barros e Silva Ramos

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

Danielle Mesquita de França Sousa

Secretária Adjunta de Administração e Finanças

SUMÁRIO

— DADOS DO SISTEMA E-OUV	4
— MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	4
— MANIFESTAÇÕES, POR TIPO	4
— MANIFESTAÇÕES	5
— MANIFESTAÇÕES, POR MÊS E TIPO	5
— MANIFESTAÇÕES, POR ÓRGÃO	6
— MANIFESTAÇÕES, POR SITUAÇÃO STATUS DETALHADO DE TRAMITAÇÃO	8
— MANIFESTAÇÕES, POR SITUAÇÃO STATUS DETALHADO DE TRAMITAÇÃO, POR ÓRGÃO	8
— MANIFESTAÇÕES, RESPONDIDAS, POR TEMPO DA RESPOSTA CONCLUSIVA	9
— TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA, POR ÓRGÃO	10
— LISTA DOS ASSUNTOS, POR QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	11
— CANAIS DE ENTRADA	14
— PERFIL DOS USUÁRIOS, POR ESTADO	14
— PERFIL DOS MANIFESTANTES	15
— POR SEXO	15
— POR RAÇA/COR	15
— POR IDADE	15



DADOS DO SISTEMA E-OUV

A seguir, são apresentados dados do sistema e-OUV relativos às manifestações de ouvidoria cadastradas no período de 1º de julho a 30 de setembro de 2022. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 30 de setembro de 2022.

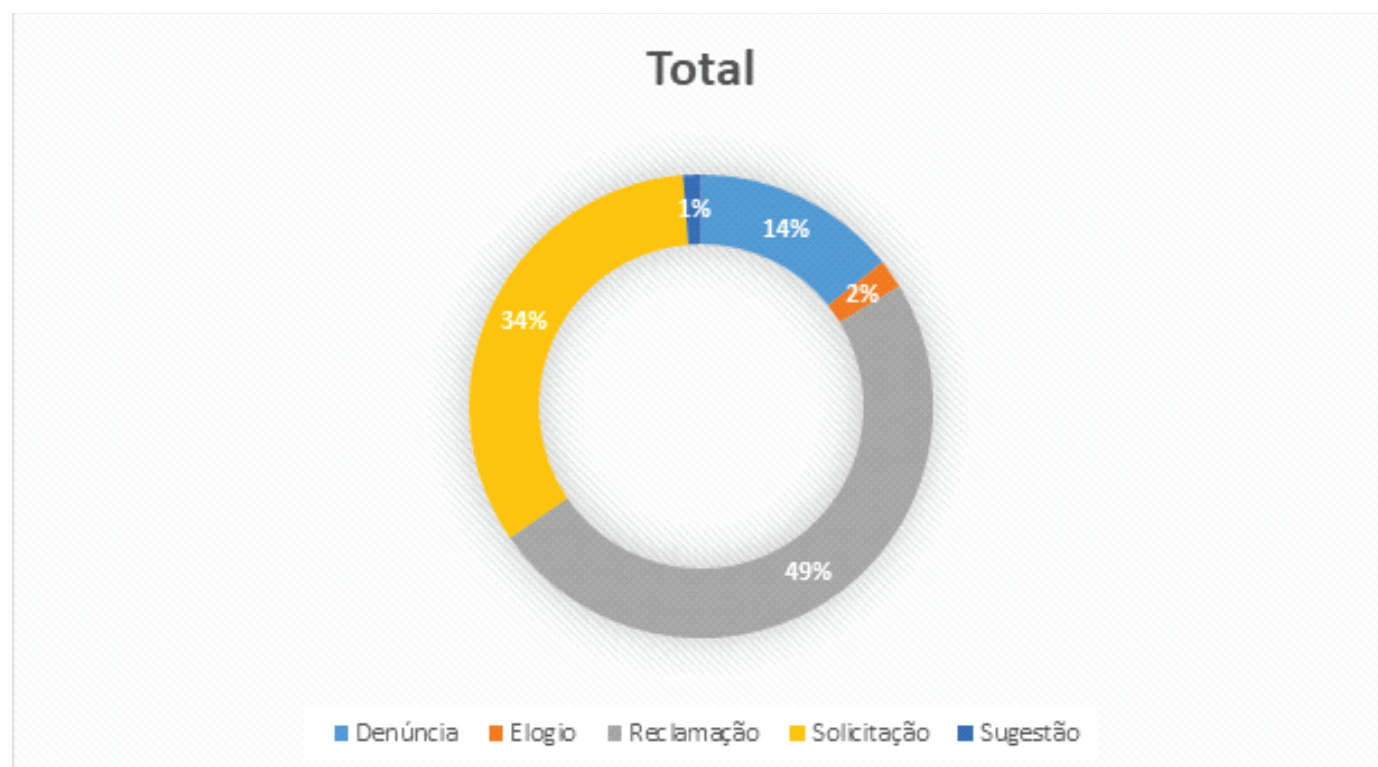
Manifestações de Ouvidoria

Manifestações, por tipo

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam 2.872 (duas mil oitocentos e setenta e duas) manifestações de ouvidoria no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por tipo:

Tipo de manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncia	411	14%
Elogio	58	2%
Reclamação	1410	49%
Solicitação	957	33%
Sugestão	36	1%
TOTAL GERAL	2872	100%

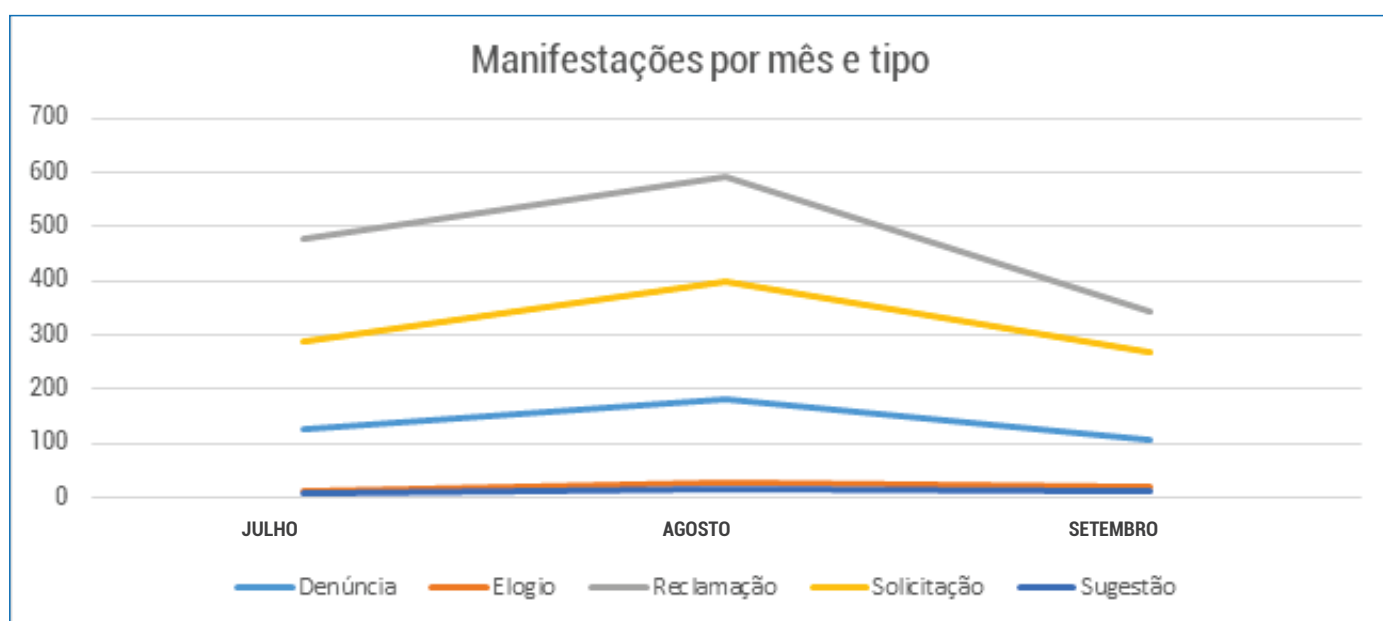


MANIFESTAÇÕES

Manifestações, por mês e tipo

Segue visão das manifestações de ouvidoria cadastradas no e-OUV, por mês e tipo:

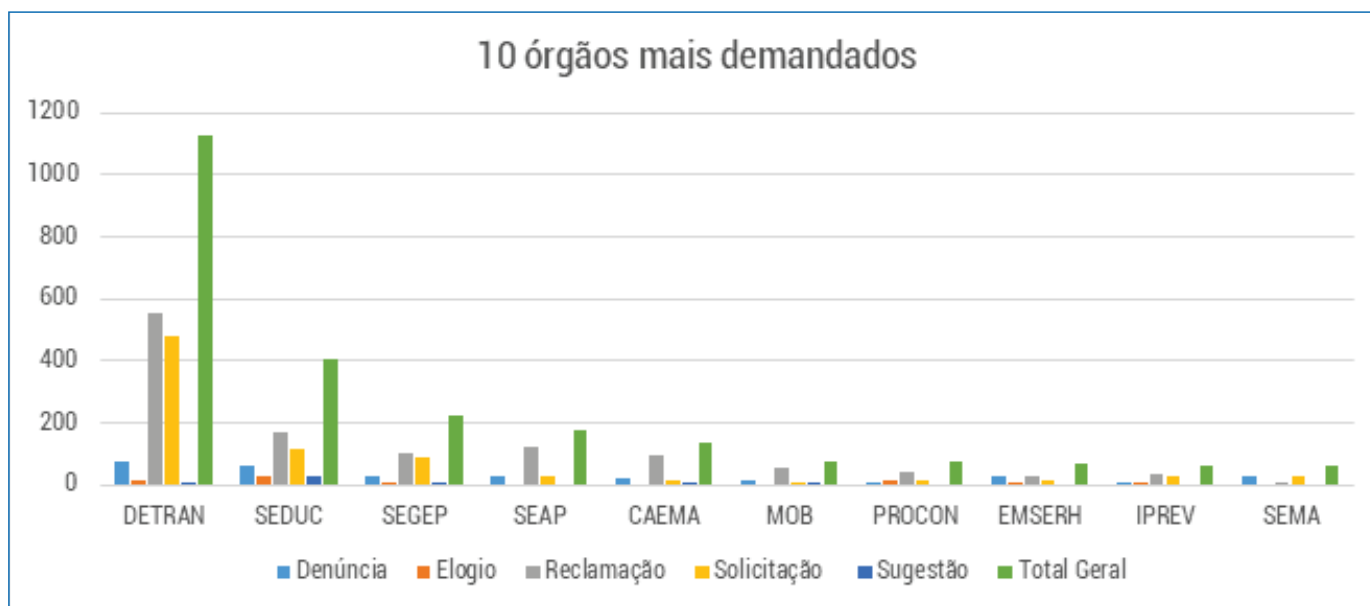
Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	Percentual
Julho	126	11	476	289	8	910	32%
Agosto	180	27	592	398	16	1213	42%
Setembro	105	20	342	270	12	749	26%
Total	411	58	1410	957	36	2872	100%



Manifestações, por órgão

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por órgão e por tipo, e gráfico ilustrativo com os 10 (dez) órgãos mais demandados no período sob análise (01/07 a 30/09/2022):

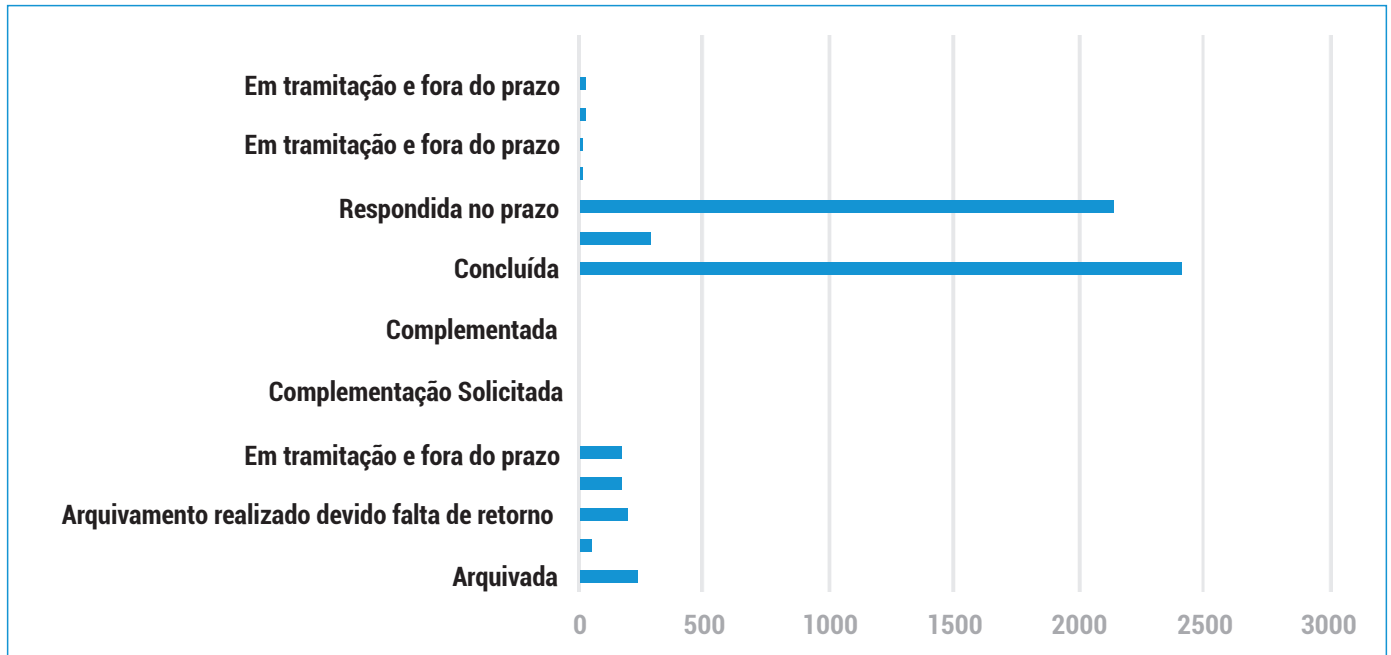
Órgão	Tipo de Manifestação					Total Geral	Percentual
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão		
DETRAN	76	14	555	481	2	1128	39,28%
SEDUC	63	25	172	116	26	402	14,00%
SEGEP	27	2	103	91	1	224	7,80%
SEAP	28		121	25		174	6,06%
CAEMA	22		95	17	1	135	4,70%
MOB	16		53	4	2	75	2,61%
PROCON	6	11	44	12		73	2,54%
EMSERH	30	1	29	11		71	2,47%
IPREV	4	1	33	26		64	2,23%
SEMA	27		10	26		63	2,19%



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 (30 de setembro de 2022):

Situação e <i>status</i> detalhado	Quantidade	Percentual
Arquivada	238	8,29%
Arquivada dentro do prazo	49	1,71%
Arquivamento realizado devido falta de retorno	189	6,58%
Cadastrada	172	5,99%
Em tramitação e fora do prazo	167	5,81%
Em tramitação e fora do prazo (reabertura)	5	0,17%
Complementação Solicitada	1	0,03%
Em tramitação (aguardando complementação)	1	0,03%
Complementada	5	0,17%
Em tramitação e fora do prazo (complementação)	5	0,17%
Concluída	2416	84,12%
Respondida fora do prazo	281	9,78%
Respondida no prazo	2135	74,34%
Encaminhada por Outra Ouvidoria	10	0,35%
Em tramitação e fora do prazo	10	0,35%
Prorrogada	30	1,04%
Em tramitação e fora do prazo	28	0,97%
Em tramitação mas no prazo	2	0,07%
Total Geral	2872	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:

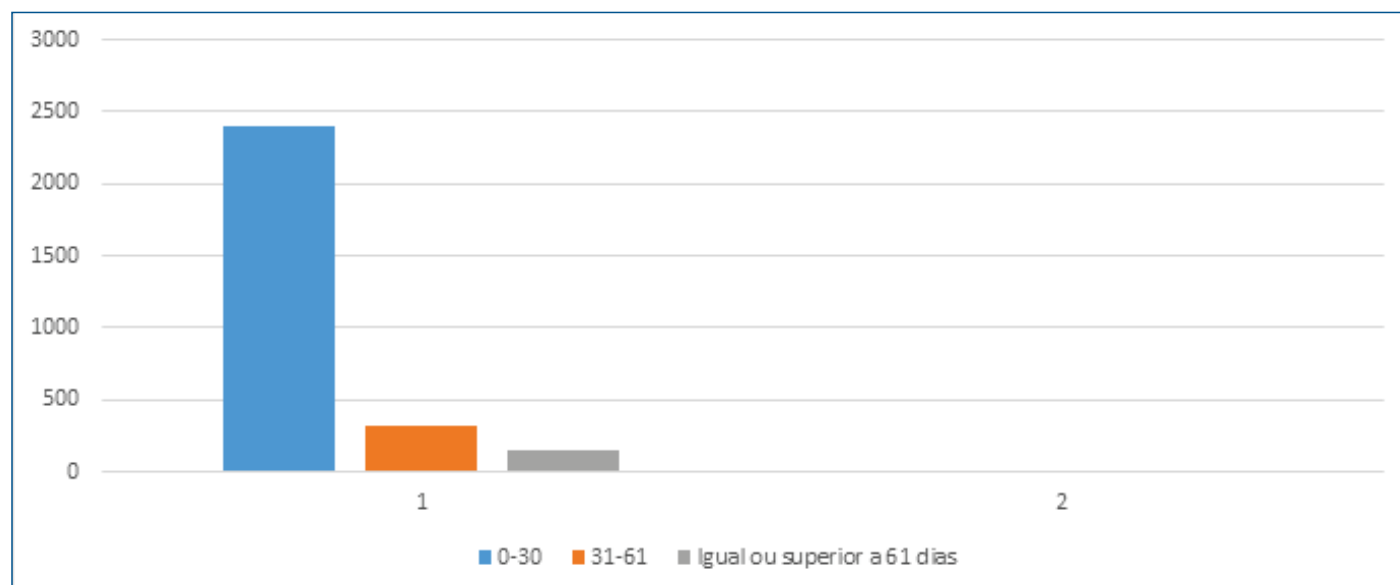
Órgão	SITUAÇÃO									Total geral
	Arquivada dentro do prazo	Arquivamento realizado devido falta de retorno	Em tramitação (aguardando complementação)	Em tramitação e fora do prazo	Em tramitação e dentro do prazo (completação)	Em tramitação fora do prazo (reabertura)	Em tramitação mas no prazo	Respondido fora do prazo	Respondido no prazo	
DETRAN		62		97	5	3		136	825	1128
SEDUC		22						1	379	402
SEGEPI	11	23						49	141	224
SEAP	13	11	1					1	148	174
CAEMA		8						4	123	135
MOB				30				8	37	75
PROCON		13							60	73
EMSERH	7	2		21				6	35	71
IPREV				4		2		13	45	64
SEMA		3						5	55	63
SSP	2	6		22			1	3	21	55
SES									52	52
SEPLAN		17						23	3	43
SEFAZ	8	1						1	29	39
UEMASUL		2						4	30	36
AGED	3	8		1				3	20	35
CC				3				8	8	19
PGE		1							17	18
STC	2	1							15	18
EMAP		1							16	17
IEMA	1	1						1	12	15
SEDIHPOP		3		7				2	1	13
SINFRA		1						3	7	11
EGMA		1						5	4	10
SEDES				1			1	3	5	10
UEMA									8	8
SECMA				7						7
ITERMA									6	6
MA		2						2	2	6
SAGRIMA				5						5
SEDEL				5						5

SEGOV	1								4	5
FAPEMA									4	4
FUNAC									3	3
INMEQ	1								2	3
JUCEMA									3	3
SECID									3	3
SEEJUV									3	3
SEINC									3	3
SEMU									3	3
MAPA									2	2
SECTI				1						1
SETRES									1	1
SETUR				1						1

Manifestações respondidas, por tempo da resposta conclusiva

Seguem os subtotais das manifestações respondidas conclusivamente (isto é, apenas com situação "Concluída", excluindo-se aquelas 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
... nos 30 primeiros dias:	2404	84%
...entre 31 e 61 dias:	321	11%
...igual ou superior a 61 dias:	147	5%
Total	2872	100%



Tempo médio de resposta, por órgão

Segue visão das manifestações de ouvidoria com situação "Concluída", por tempo médio de resposta conclusiva de cada órgão:

	Órgão	Quantidade concluída	Tempo médio de resposta (em dias)
1	SES - Secretaria de Estado da Saúde	52	3
2	FUNAC - Fundação da Criança e do Adolescente do Estado do Maranhão	3	6
3	ITERMA - Instituto de Colonização e Terras do Maranhão	6	7
4	SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda	39	7
5	EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária	17	7
6	SEDUC - Secretaria de Estado da Educação	402	8
7	STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle	18	8
8	IEMA - Instituto Estadual de Educação Ciência e Tecnologia do Maranhão	15	9
9	PROCON – Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão	73	10
10	SEPLAN - Secretaria de Estado do Planejamento e Orçamento	43	10
11	SEAP - Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	174	11
12	CAEMA - Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão	135	12
13	SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais	63	14
14	MAPA - Maranhão Parcerias	2	17
15	AGED - Agência Estadual De Defesa Agropecuária Do Maranhão	35	17
16	DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	1128	17
17	INMEQ - Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial do Maranhão	3	18
18	UEMASUL - Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão	36	18
19	SEGEF - Secretaria de Estado da Gestão Patrimônio e Assistência dos Servidores	224	20
20	UEMA - Universidade Estadual do Maranhão	8	20
21	FAPEMA - Fundação de Amparo à Pesquisa e ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Maranhão	4	21
22	SEEJUV - Secretaria de Estado Extraordinária da Juventude	3	21
23	SEDES - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social	10	22
24	SINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura	11	22
25	SEMU - Secretaria de Estado da Mulher	3	23
26	IPREV – Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Maranhão	64	23
27	SECID - Secretaria de Estado das Cidades e Desenvolvimento Urbano	3	24
28	SSP - Secretaria de Estado da Segurança Pública	55	25
29	PGE - Procuradoria-Geral do Estado	18	25
30	EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	71	26
31	JUCEMA - Junta Comercial do Estado do Maranhão	3	26
32	SEGOV - Secretaria de Estado de Governo	5	27
33	SEINC - Secretaria de Estado de Indústria e Comércio	3	28
34	CC - Casa Civil	19	30
35	SETRES - Secretaria de Estado do Trabalho e da Economia Solidária	1	30
36	MOB - Agência Estadual de Mobilidade Urbana	75	32
37	MA - Governo do Estado do Maranhão	6	37
38	SEDEL - Secretaria de Estado do Esporte e Lazer	5	39
39	EGMA - Escola de Governo do Maranhão	10	40
40	SAGRIMA - Secretaria de Estado da Agricultura Pecuária e Pesca	5	46
41	SEDIHPOP - Secretaria de Estado de Direitos Humanos e Participação Popular	13	47
42	SECMA - Secretaria de Estado da Cultura do Maranhão	7	48

43	SECTI - Secretaria de Estado da Ciência Tecnologia e Inovação	1	81
44	SETUR - Secretaria de Estado de Turismo do Maranhão	1	101
TORAL GERAL		16*	2872

*Tempo médio apurado com base nos tempos de resposta de cada uma das 2.872 manifestações de ouvidoria concluídas.

Lista dos assuntos, por quantidade de manifestações

Segue relação dos assuntos demandados, por quantidade de manifestações e percentual:

Assunto	Quantidade	Percentual
Habilitação	196	6,82%
(vazio)	140	4,87%
Reclamação	137	4,77%
Clínica	111	3,86%
Outros	107	3,73%
Processos	107	3,73%
Documentos e Certidões	106	3,69%
Credenciados	103	3,59%
Atendimento	87	3,03%
Serviços de CNH	86	2,99%
Veículos	82	2,86%
Atendimento ao Usuário da CAEMA	69	2,40%
Transporte	64	2,23%
Habitação	61	2,12%
Impostos e Taxas	58	2,02%
Professores	53	1,85%
Multas	48	1,67%
Denúncia	46	1,60%
Processo em Atraso	46	1,60%
Educação	42	1,46%
Concursos	40	1,39%
Processo Seletivo	39	1,36%
Licenciamentos	36	1,25%
Processos de Pagamento	35	1,22%
Saúde	35	1,22%
Água	31	1,08%
Direitos e Cidadania	30	1,04%
Remuneração / Vencimento / Verba / Salário / Subsídio / Provento	30	1,04%
Merenda Escolar	29	1,01%
Exames	28	0,97%
Serviços de Veículo	28	0,97%
Gestão Escolar	26	0,91%
Serviços de Ouvidoria	26	0,91%
Transparência/Portal da Transparência	26	0,91%
Manutenção e Operação de Serviços de Saneamento/CAEMA	24	0,84%
Administração pública	23	0,80%
Falta de Pagamentos	22	0,77%
Demora na Análise de Processo	21	0,73%
Meio Ambiente	21	0,73%
Assédio Moral	20	0,70%
Infraestrutura	20	0,70%
Direitos e Proteção do Consumidor	19	0,66%

Emissão de Documentos	19	0,66%
Ciretran	17	0,59%
Marcação de Consulta	15	0,52%
Segurança Pública	15	0,52%
Corrupção	14	0,49%
Apoio Financeiro	13	0,45%
Atestados e declarações pessoais	13	0,45%
Empréstimo	13	0,45%
Abuso de Autoridade	12	0,42%
Saúde Pública	12	0,42%
Vistoria	11	0,38%
Baixa de Pagamento	10	0,35%
Erro Sistema	10	0,35%
Funcionário/Servidor/Empregado/Agente	10	0,35%
Posto do Detran	10	0,35%
Progressão por Qualificação Profissional	10	0,35%
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	10	0,35%
Ausência de resposta a Pedido de Acesso à Informação	9	0,31%
Processo de Aposentadoria de Professores	9	0,31%
Sistema	9	0,31%
Cursos e Capacitações	8	0,28%
Justiça e Proteção ao Cidadão	8	0,28%
Certidão de Tempo de Serviço	7	0,24%
Contracheque	7	0,24%
Férias / Terço de Férias	7	0,24%
Ferryboat	7	0,24%
SITE	7	0,24%
Progressão por Tempo de Exercício	6	0,21%
Atualização Cadastral	6	0,21%
Auxílio Natalidade	6	0,21%
Consulta Cadastral	6	0,21%
Empresas	6	0,21%
Maus-tratos	6	0,21%
Solicitação de Viabilidade	6	0,21%
Achados e perdidos	5	0,17%
Agropecuária	5	0,17%
Assistência Social	5	0,17%
Depósito de Pagamento	5	0,17%
Falta de Atendimento Por Telefone	5	0,17%
Pensão	5	0,17%
Perícia Medica	5	0,17%
Processo de Aposentadoria	5	0,17%
Esporte e Lazer	4	0,14%
Extinção/Distrato	4	0,14%
Pensões	4	0,14%
Portos	4	0,14%
Postagem de Documentos	4	0,14%
Processo de Abono de Permanência	4	0,14%
Rescisão Contratual	4	0,14%
Trabalho e Desemprego	4	0,14%
Alterações	3	0,10%
Asfalto	3	0,10%
Auxílio Funeral	3	0,10%
Certidão de Tombamento Estadual	3	0,10%
Ciência. Tecnologia e Inovação	3	0,10%
Decisões Judiciais	3	0,10%
Emergências	3	0,10%
Erro de Digitação em Documento	3	0,10%
Leilão	3	0,10%

Licitações	3	0,10%
Óbitos	3	0,10%
Revisão de Proventos	3	0,10%
Transparência Ativa	3	0,10%
Viaturas	3	0,10%
Acúmulo Ilegal de Cargos	2	0,07%
Adicional de Insalubridade	2	0,07%
Alteração de Escala de Trabalho	2	0,07%
Arquivos, bibliotecas e centros de informação	2	0,07%
Arte e cultura	2	0,07%
Assédio Sexual	2	0,07%
Atestados e declarações empresariais	2	0,07%
Ausência de resposta a manifestação de ouvidoria	2	0,07%
Bolsa de Estudo	2	0,07%
COVID-19/Coronavírus	2	0,07%
Crimes / ilícitos (ilegalidade / ilicitude)	2	0,07%
Empreendimentos Imobiliários	2	0,07%
Exigência Processual	2	0,07%
Incorporação	2	0,07%
Infração de Dever Funcional (disciplinar)	2	0,07%
Legislação	2	0,07%
Sexismo	2	0,07%
Trabalho e Estágio	2	0,07%
Tributos	2	0,07%
Violência Contra a Mulher	2	0,07%
Abrindo Empresa	1	0,03%
Agronegócio	1	0,03%
Assistência Jurídica	1	0,03%
Auxílio Emergencial	1	0,03%
Benefícios Previdenciários	1	0,03%
Cobrança Judicial	1	0,03%
Comercialização de Produtos	1	0,03%
Depósito de FGTS	1	0,03%
Descumprimento de decisão de 2º Instância	1	0,03%
Esportes	1	0,03%
Falta de Atendimento Empresarial	1	0,03%
Feminicídio	1	0,03%
Fomento	1	0,03%
Gratificação	1	0,03%
Injúria Racial/Racismo	1	0,03%
Material Hospitalar	1	0,03%
Pensão por Morte	1	0,03%
Preso	1	0,03%
Previdência Social	1	0,03%
Procuração	1	0,03%
Promoção social	1	0,03%
Publicações	1	0,03%
Relação de Consumo	1	0,03%
Reparo das Rodovias	1	0,03%
Serviços da Junta Comercial	1	0,03%
Transferência de Sede	1	0,03%
TOTAL GERAL	2.872	100,00%

Canais de entrada

Seguem quantitativos e percentual das manifestações, por canal de entrada:

Canal de Entrada	Quantidade	Percentual
E-mail	61	2,12%
E-Sic	1	0,03%
Outros	131	4,56%
Presencial	387	13,47%
Redes Sociais	2	0,07%
Sistema e-OUV	2226	77,51%
Telefone	37	1,29%
Total Geral	2872	100,00%

Perfil dos usuários, por estado

As quantidades de manifestações de ouvidoria, por estado da federação, foram as seguintes:

Estado	Quantidade	Percentual
MA	2182	75,97%
Não Informado	632	22,01%
SP	12	0,42%
PI	7	0,24%
PR	6	0,21%
PE	5	0,17%
DF	4	0,14%
PA	4	0,14%
GO	3	0,10%
MG	3	0,10%
BA	2	0,07%
CE	2	0,07%
RJ	2	0,07%
RR	2	0,07%
RS	2	0,07%
ES	1	0,03%
PB	1	0,03%
RN	1	0,03%
TO	1	0,03%
Total Geral	2872	100,00%

Perfil dos manifestantes

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

- Por sexo

Sexo	Quantidade	Percentual
Feminino	408	14%
Masculino	631	22%
Não Informado	1833	64%
Total Geral	2872	100%

- Por raça / cor

Raça/cor	Quantidade	Percentual
Amarela	5	0,17%
Branca	153	4,63%
Indígena	2	0,07%
Parda	208	7,24%
Preta	63	2,19%
Não Informado	2461	85,69%
Total Geral	2872	100,00%

- Por idade

Faixa etária	Quantidade	Percentual
0-19 anos	14	0,5%
20-39 anos	226	7,9%
40-59 anos	146	5,1%
60-79 anos	35	1,2%
Mais de 80	131	4,6%
Não Informado	2320	80,8%
Total Geral	2872	100%