

SECRETARIA DE
TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

GOVERNO DO
MARANHÃO



RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

E-OUV

OUTUBRO A DEZEMBRO 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	5
— MANIFESTAÇÕES, POR SITUAÇÃO STATUS DETALHADO DE TRAMITAÇÃO	6
— MANIFESTAÇÕES, POR SITUAÇÃO STATUS DETALHADO DE TRAMITAÇÃO, POR ÓRGÃO	7
— MANIFESTAÇÕES, RESPONDIDAS, POR TEMPO DA RESPOSTA CONCLUSIVA	12
— TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA, POR ÓRGÃO	12
— LISTA DOS ASSUNTOS, POR QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	13
— CANAIS DE ENTRADA	16
— PERFIL DOS USUÁRIOS, POR ESTADO	16
— PERFIL DOS MANIFESTANTES	17
— POR SEXO	17
— POR RAÇA/COR	17
— POR IDADE	17



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 outubro a 31 de dezembro de 2022. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 31 de dezembro de 2022.

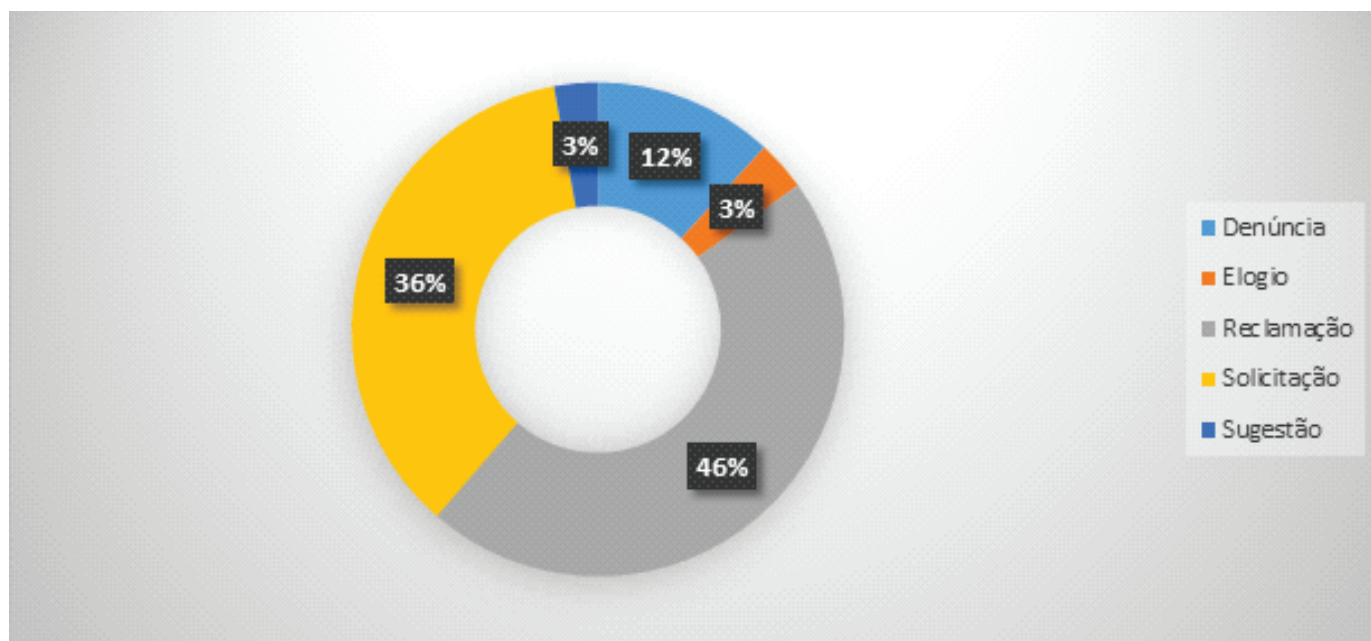
Manifestações de Ouvidoria

Manifestações, por tipo

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam 2.438 (duas mil quatrocentos e trinta e oito) manifestações de ouvidoria no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por tipo:

Tipo de manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncia	288	11,81%
Elogio	80	3,28%
Reclamação	1128	46,27%
Solicitação	872	35,77%
Sugestão	70	2,87%
TOTAL GERAL	2.438	100%

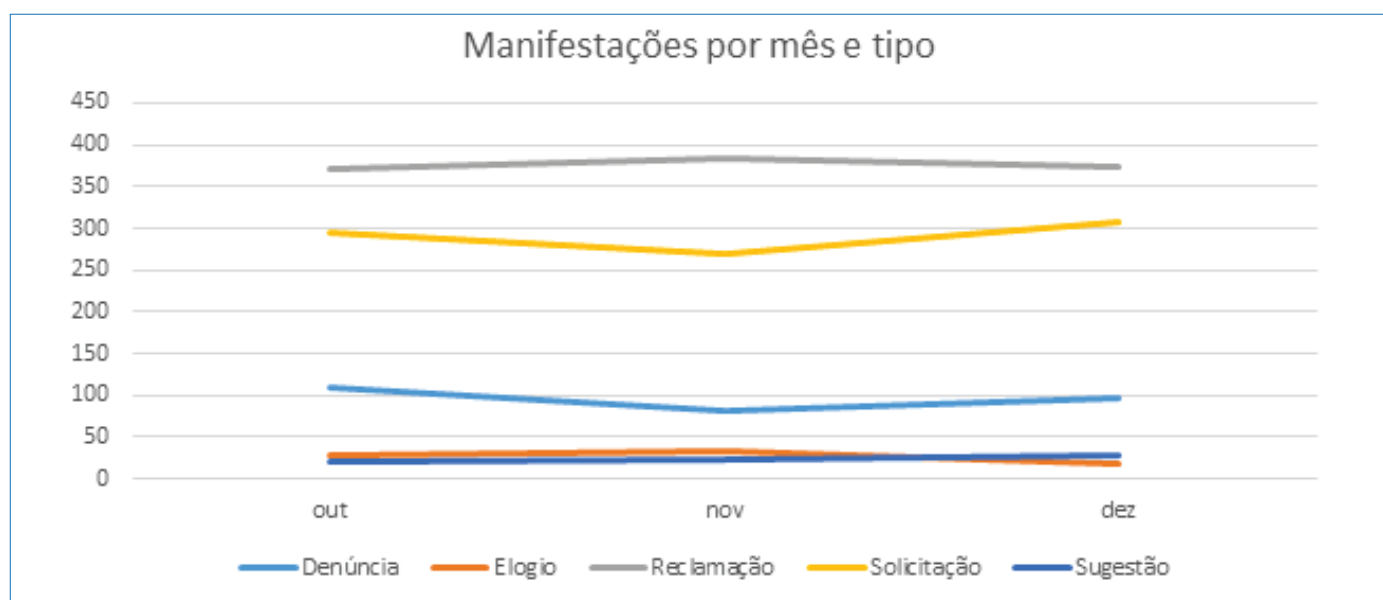


MANIFESTAÇÕES

Manifestações, por mês e tipo

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

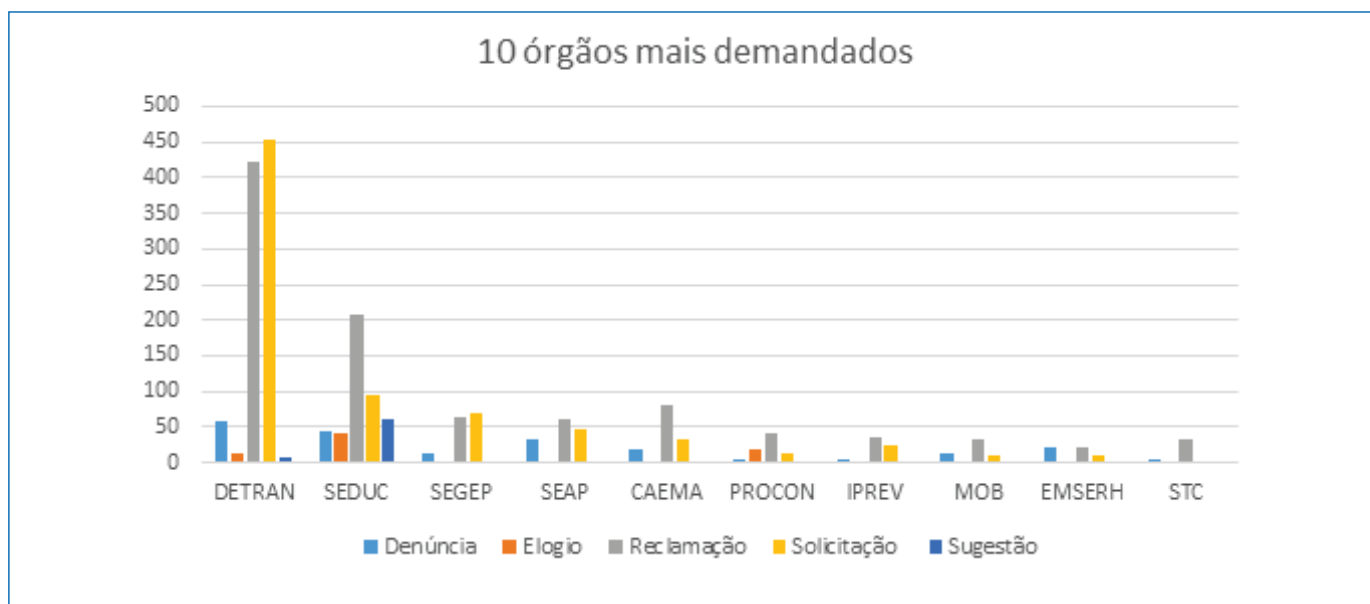
Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	Percentual
out	109	28	370	294	20	821	34%
nov	82	34	385	270	23	794	33%
dez	97	18	373	308	27	823	34%
Total Geral	288	80	1128	872	70	2438	100%



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 (01/10 a 31/12/2022):

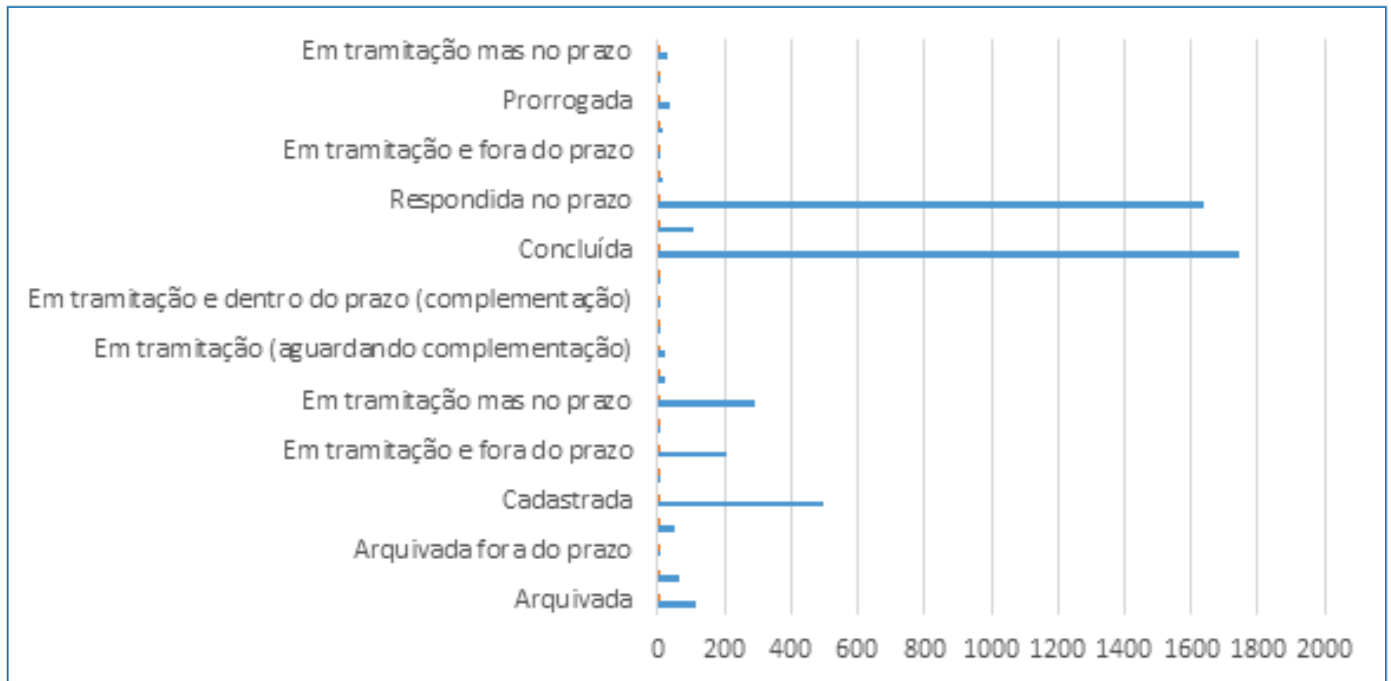
Órgão	Tipo de Manifestação					Total Geral	Percentual
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão		
DETRAN	59	13	421	452	6	951	39,01%
SEDUC	44	42	208	94	60	448	18,38%
SEGEP	13	1	63	70		147	6,03%
SEAP	32		60	46		138	5,66%
CAEMA	19		80	33	2	134	5,50%
PROCON	4	19	42	12		77	3,16%
IPREV	5	3	35	24		67	2,75%
MOB	12		32	10	2	56	2,30%
EMSERH	21		22	9		52	2,13%
STC	4		33	2		39	1,60%



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 (31 de dezembro de 2022):

Situação e Status detalhado	Quantidade	Percentual
Arquivada	114	4,68%
Arquivada dentro do prazo	65	2,67%
Arquivada fora do prazo	1	0,04%
Arquivamento realizado devido falta de retorno	48	1,97%
Cadastrada	499	20,47%
Em tramitação e dentro do prazo (reabertura)	1	0,04%
Em tramitação e fora do prazo	204	8,37%
Em tramitação e fora do prazo (reabertura)	3	0,12%
Em tramitação mas no prazo	291	11,94%
Complementação Solicitada	25	1,03%
Em tramitação (aguardando complementação)	25	1,03%
Complementada	5	0,21%
Em tramitação e dentro do prazo (complementação)	3	0,12%
Em tramitação e fora do prazo (complementação)	2	0,08%
Concluída	1743	71,49%
Respondida fora do prazo	105	4,31%
Respondida no prazo	1638	67,19%
Encaminhada por Outra Ouvidoria	17	0,70%
Em tramitação e fora do prazo	1	0,04%
Em tramitação mas no prazo	16	0,66%
Prorrogada	33	1,35%
Em tramitação e fora do prazo	6	0,25%
Em tramitação mas no prazo	27	1,11%
Total Geral	2438	100,00%



Manifestações, por *status* detalhado de tramitação, por órgão

O quadro abaixo consolida as manifestações de ouvidoria protocolados no período, dispostas de acordo com o status detalhado de tramitação, por órgão:

SITUAÇÃO														
Órgão	Aguardando retorno do pedido de consentimento	Arquivada dentro do prazo	Arquivada fora do prazo	Arquivamento realizado devido falta de retorno	Em tramitação (aguardando complementação)	Em tramitação e dentro do prazo (complementação)	Em tramitação e dentro do prazo (reabertura)	Em tramitação e fora do prazo	Em tramitação e fora do prazo (complementação)	Em tramitação e fora do prazo (reabertura)	Em tramitação mas no prazo	Respondida fora do prazo	Respondida no prazo	Total Geral
DETRAN				6	5	1	1	147	2	3	141	84	561	951
SEDUC				7	3	2					39	1	396	448
SEGEPI		24		6	2			3			15	3	94	147

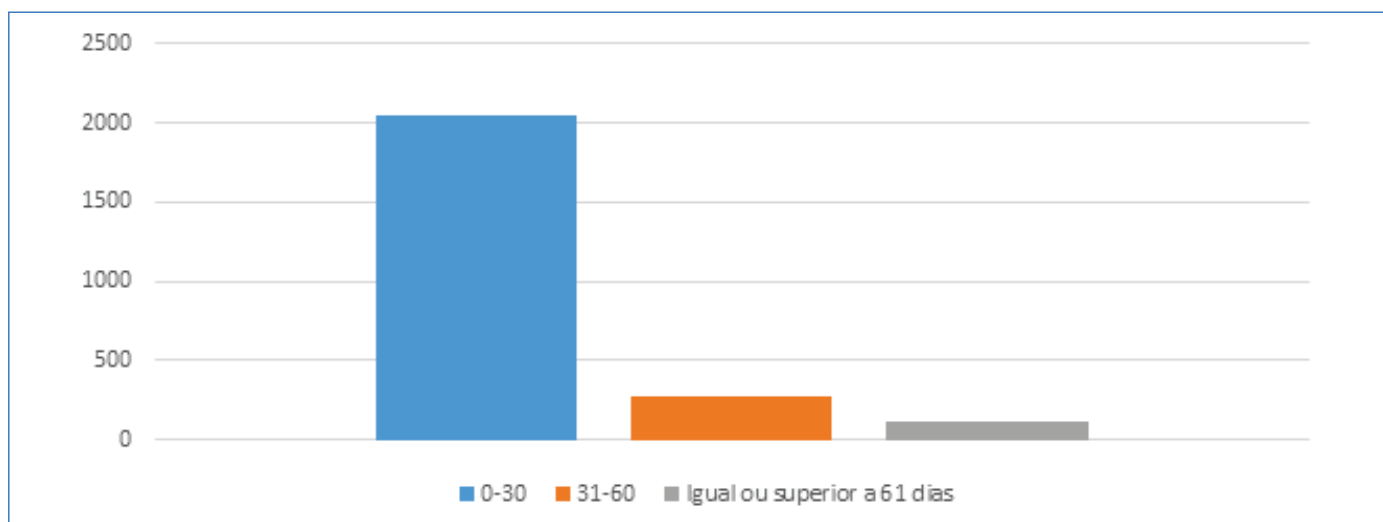
SSP			1	2			7			4		16	30
SEFAZ		2								3	1	19	25
UEMASUL			1				3			1	2	13	20
IEMA										3	1	15	19
UEMA			1				2			3		11	17
PGE												13	13
SEPLAN		11								1		1	13
SEDES										2		10	12
EMAP										2		7	9
SEGOV			1							7		1	9

JUCEMA				3									5	8	
SECTI								4				4		8	
CC												2	1	3	6
EGMA												1		5	6
SECMA								4				1			5
SEMU													1	4	5
SINFRA												2		3	5
SETUR								2				1			3
SAGRIMA								2							2
SECID												1		1	2

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:	2052	84%
...entre 31 e 60 dias:	270	11%
...igual ou superior a 61 dias:	116	5%
Total	2438	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 de Concluída	Tempo médio de resposta (em dias)
1 MAPA - Maranhão Parcerias	1	4
2 STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle	39	5
3 SES - Secretaria de Estado da Saúde	30	5
4 SEDUC - Secretaria de Estado da Educação	448	6
5 PROCON – Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão	77	6
6 EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária	9	6
7 SEPLAN - Secretaria de Estado do Planejamento e Orçamento	13	8
8 SEAP - Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	138	8
9 SINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura	5	8
10 SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda	25	9

11	SEGEF - Secretaria de Estado da Gestão Patrimônio e Assistência dos Servidores	147	11
12	EGMA - Escola de Governo do Maranhão	6	12
13	AGED - Agência Estadual De Defesa Agropecuaria Do Maranhão	36	13
14	IPREV – Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Maranhão	67	13
15	CAEMA - Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão	134	13
16	SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais	36	15
17	SEGOV - Secretaria de Estado de Governo	9	17
18	SEMU - Secretaria de Estado da Mulher	5	17
19	SEDES - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social	12	17
20	UEMA - Universidade Estadual do Maranhão	17	17
21	IEMA - Instituto Estadual de Educação Ciência e Tecnologia do Maranhão	19	18
22	DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	951	19
23	SETRES - Secretaria de Estado do Trabalho e da Economia Solidária	1	19
24	UEMASUL - Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão	20	20
25	SSP - Secretaria de Estado da Segurança Pública	30	22
26	FUNAC - Fundação da Criança e do Adolescente do Estado do Maranhão	1	23
27	CC - Casa Civil	6	23
28	SECID - Secretaria de Estado das Cidades e Desenvolvimento Urbano	2	25
29	SEDIHPOP - Secretaria de Estado de Direitos Humanos e Participação Popular	2	25
30	PGE - Procuradoria-Geral do Estado	13	26
31	EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	52	27
32	MOB - Agência Estadual de Mobilidade Urbana	56	29
33	JUCEMA - Junta Comercial do Estado do Maranhão	8	32
34	SECMA - Secretaria de Estado da Cultura do Maranhão	5	37
35	SECTI - Secretaria de Estado da Ciência Tecnologia e Inovação	8	38
36	SETUR - Secretaria de Estado de Turismo do Maranhão	3	52
37	SECAP – Secretaria de Estado de Articulação Política	1	53
38	SEDEL - Secretaria de Estado do Esporte e Lazer	2	55
39	SAGRIMA - Secretaria de Estado da Agricultura Pecuária e Pesca	2	58
40	SECOM – Secretaria de Estado da Comunicação Social	2	67
TOTAL GERAL		14*	2438

*Tempo médio apurado com base nos tempos de resposta de cada uma das 2.438 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
(vazio)	194	7,96%
Outros	135	5,54%
Habilitação	121	4,96%
Reclamação	92	3,77%
Atendimento	90	3,69%
Credenciados	90	3,69%
Clínica	88	3,61%
Processos	78	3,20%
Documentos e Certidões	75	3,08%
Professores	69	2,83%
Veículos	64	2,63%
Serviços de CNH	62	2,54%

Atendimento ao Usuário da CAEMA	58	2,38%
Manutenção e Operação de Serviços de Saneamento/CAEMA	58	2,38%
Merenda Escolar	44	1,80%
Educação	42	1,72%
Saúde	41	1,68%
Processos de Pagamento	38	1,56%
Gestão Escolar	35	1,44%
Administração pública	33	1,35%
Multas	33	1,35%
Habitação	31	1,27%
Serviços de Ouvidoria	30	1,23%
Transporte	30	1,23%
Falta de Pagamentos	28	1,15%
Concursos	25	1,03%
Exames	25	1,03%
Ausência de resposta a Pedido de Acesso à Informação	23	0,94%
Remuneração / Vencimento / Verba / Salário / Subsídio / Provento	23	0,94%
Direitos e Cidadania	22	0,90%
Infraestrutura	22	0,90%
Serviços de Veículo	22	0,90%
Ciretran	21	0,86%
Denúncia	19	0,78%
Emissão de Documentos	19	0,78%
Licenciamentos	19	0,78%
Demora na Análise de Processo	17	0,70%
Processo Seletivo	17	0,70%
Processo em Atraso	16	0,66%
Assédio Moral	15	0,62%
Atualização Cadastral	15	0,62%
Emergências	15	0,62%
Funcionário/Servidor/Empregado/Agente	14	0,57%
Meio Ambiente	14	0,57%
Direitos e Proteção do Consumidor	13	0,53%
Impostos e Taxas	13	0,53%
Crimes / ilícitos (ilegalidade / ilicitude)	12	0,49%
Falta de Atendimento Por Telefone	12	0,49%
Licitações	12	0,49%
Sistema	12	0,49%
Corrupção	11	0,45%
Processo de Aposentadoria	11	0,45%
Apoio Financeiro	10	0,41%
Atestados e declarações pessoais	10	0,41%
Ferryboat	10	0,41%
Gratificação	10	0,41%
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	10	0,41%
Acúmulo Ilegal de Cargos	8	0,33%
Água	8	0,33%
Erro Sistema	8	0,33%
Previdência Social	8	0,33%
Transparência/Portal da Transparência	8	0,33%
Progressão por Tempo de Exercício	7	0,29%
Marcação de Consulta	7	0,29%
Progressão por Qualificação Profissional	7	0,29%
Saúde Pública	7	0,29%
Abuso de Autoridade	6	0,25%
Certidão de Tempo de Serviço	6	0,25%
Posto do Detran	6	0,25%
Revisão de Proventos	6	0,25%
Tributos	6	0,25%

Vistoria	6	0,25%
Ausência de resposta a manifestação de ouvidoria	5	0,21%
Contracheque	5	0,21%
Empréstimo	5	0,21%
Pensões	5	0,21%
Preso	5	0,21%
SITE	5	0,21%
Alteração de Escala de Trabalho	4	0,16%
Auxílio Natalidade	4	0,16%
Bolsa de Estudo	4	0,16%
Empresas	4	0,16%
Férias / Terço de Férias	4	0,16%
Perícia Medica	4	0,16%
Segurança Pública	4	0,16%
Adicional de Insalubridade	3	0,12%
Ambiente de trabalho	3	0,12%
Ameaças de morte	3	0,12%
Assistência Social	3	0,12%
Baixa de Pagamento	3	0,12%
Benefícios Previdenciários	3	0,12%
Comercialização de Produtos	3	0,12%
Consulta Cadastral	3	0,12%
Descumprimento de decisão de 2º Instância	3	0,12%
Infração de Dever Funcional (disciplinar)	3	0,12%
Justiça e Proteção ao Cidadão	3	0,12%
Maus-tratos	3	0,12%
Postagem de Documentos	3	0,12%
Problemas Estruturais	3	0,12%
Alterações	2	0,08%
Arquivos. bibliotecas e centros de informação	2	0,08%
Assédio Sexual	2	0,08%
Conserto na Rede	2	0,08%
Cursos e Capacitações	2	0,08%
Depósito de Pagamento	2	0,08%
Emplacamento	2	0,08%
Empreendimentos Imobiliários	2	0,08%
Esporte e Lazer	2	0,08%
Óbitos	2	0,08%
Pensão	2	0,08%
Pensão por Morte	2	0,08%
Publicações	2	0,08%
Reparo das Rodovias	2	0,08%
Rescisão Contratual	2	0,08%
Solicitação de Viabilidade	2	0,08%
Trabalho e Desemprego	2	0,08%
Trabalho e Estágio	2	0,08%
Violência Contra a Mulher	2	0,08%
Abrindo Empresa	1	0,04%
Agronegócio	1	0,04%
Agropecuária	1	0,04%
Apoio à criança e ao adolescente	1	0,04%
Assistência Material	1	0,04%
Auxílio Emergencial	1	0,04%
Certidão de Tombamento Estadual	1	0,04%
Cheque Minha Casa	1	0,04%
Ciência. Tecnologia e Inovação	1	0,04%
Decisões Judiciais	1	0,04%
Depósito de FGTS	1	0,04%
Desincorporação	1	0,04%
Erro de Digitação em Documento	1	0,04%

Extinção/Distrato	1	0,04%
Falta de Atendimento Call Center (Empresa Fácil)	1	0,04%
Falta de Atendimento Empresarial	1	0,04%
Inclusão Digital	1	0,04%
Incorporação	1	0,04%
Legislação	1	0,04%
Leilão	1	0,04%
Planejamento Regional e Urbano	1	0,04%
Portos	1	0,04%
Processo de Abono de Permanência	1	0,04%
Promoção social	1	0,04%
Registro Empresarial	1	0,04%
Relação de Consumo	1	0,04%
Transparência Ativa	1	0,04%
Uso e Ocupação do Solo	1	0,04%
TOTAL GERAL	2.438	100,00%

Canais de entrada

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

Canal de Entrada	Quantidade	Percentual
E-mail	21	0,86%
Outros	223	9,15%
Presencial	298	12,22%
Redes Sociais	9	0,37%
Sistema	1858	76,21%
Telefone	9	0,37%
(vazio)	20	0,82%
Total Geral	2438	100,00%

Perfil dos usuários, por estado

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

- Por estado

Estado	Quantidade	Percentual
MA	1842	75,6%
(vazio)	514	21,1%
SC	15	0,6%
SP	14	0,6%
PI	10	0,4%
PE	8	0,3%
DF	7	0,3%
PA	5	0,2%
TO	5	0,2%
CE	4	0,2%
MG	4	0,2%
BA	3	0,1%

GO	2	0,1%
MS	1	0,0%
PB	1	0,0%
PR	1	0,0%
RJ	1	0,0%
RS	1	0,0%
Total Geral	2438	100,00%

Perfil dos manifestantes

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

- Por sexo

Sexo	Quantida	Percentual
Feminino	460	19%
Masculino	573	24%
Não Informado	1405	58%
Total Geral	2438	100%

- Por raça/cor

Raça/cor	Quantidade	Percentual
Amarela	4	0,2%
Branca	137	5,6%
Indígena	1	0,0%
Parda	165	6,8%
Preta	49	2,0%
Não Informado	2082	85,4%
Total Geral	2438	100,00%

- Por idade

Faixa etária	Quantidade	Percentual
0-19 anos	14	0,6%
20-39 anos	205	8,4%
40-59 anos	127	5,2%
60-79 anos	30	1,2%
Mais de 80	225	9,2%
Não Informado	1837	75,3%
Total Geral	2438	100%