

RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

E-OUV

JANEIRO A MARÇO DE 2023

GOVERNO DO
MARANHÃO
NHÃO

TRABALHANDO PARA TODOS

STC

Secretaria de Estado de
Transparência e Controle



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	7
■ 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



A seguir, são apresentados dados do sistema e-OUV relativos às manifestações de ouvidoria cadastradas no período de 1º de janeiro a 31 de março de 2023. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 31 de março de 2023.

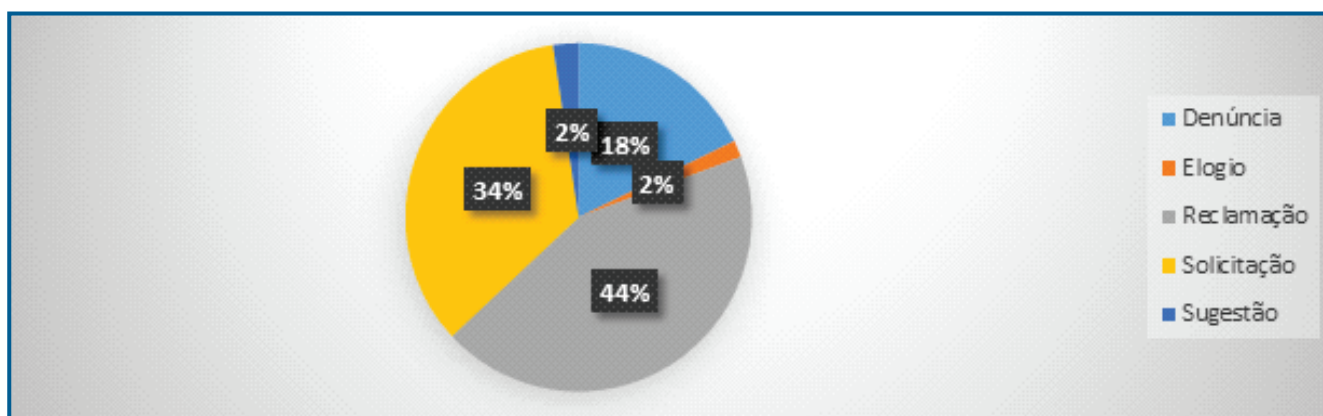
Manifestações de Ouvidoria

Manifestações, por tipo

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam 3.167 (três mil, cento e sessenta e sete) manifestações de ouvidoria no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por tipo:

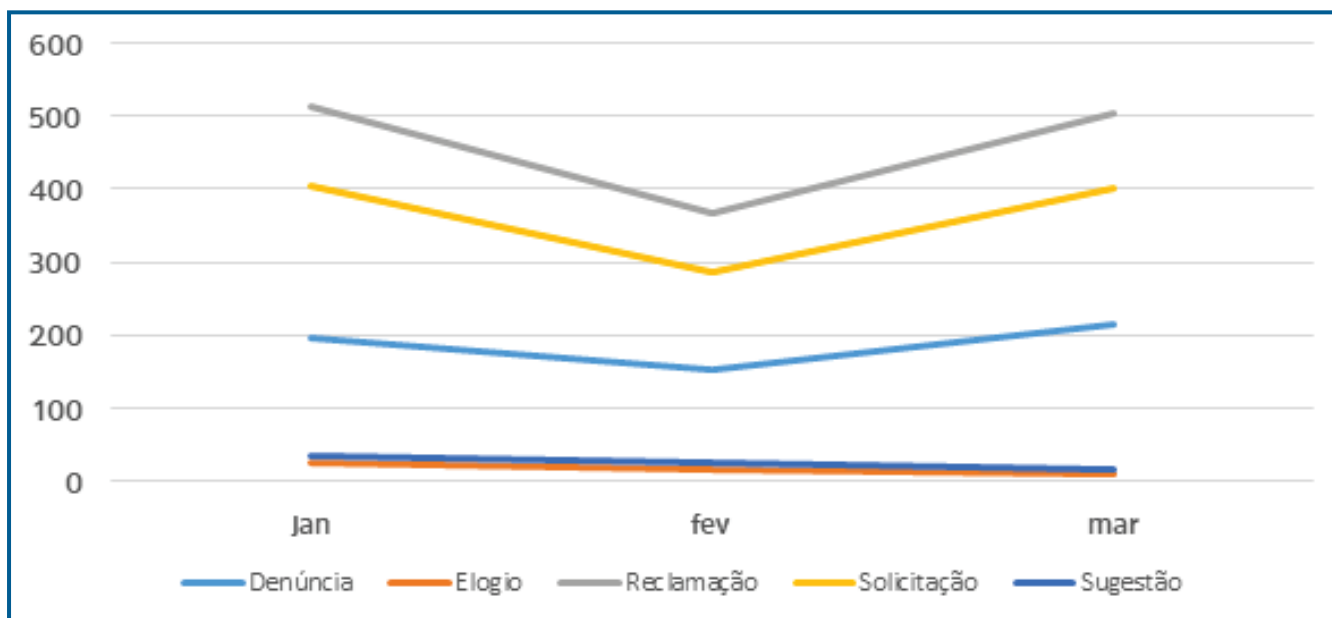
Tipo de manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncia	563	18%
Elogio	50	2%
Reclamação	1384	44%
Solicitação	1095	35%
Sugestão	75	2%
TOTAL GERAL	3.167	100%



Manifestações, por mês e tipo

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

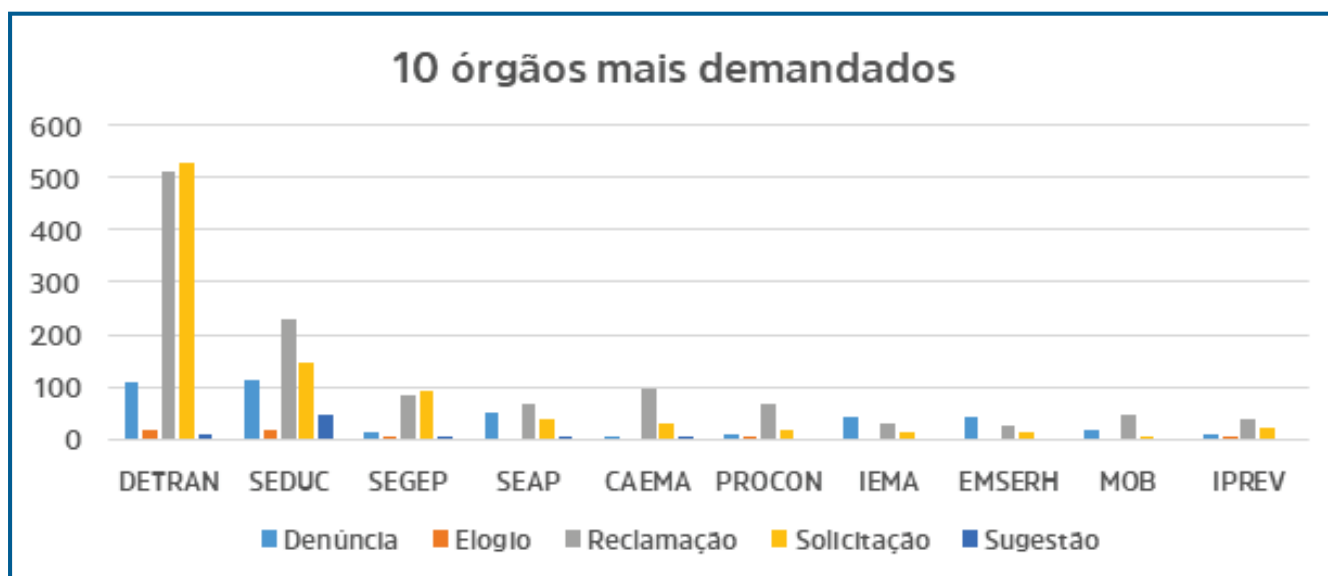
Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	Percentual
jan	195	24	512	406	34	1171	37%
fev	154	15	368	286	24	847	27%
mar	214	11	504	403	17	1149	36%
Total Geral	563	50	1384	1095	75	3167	100%



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 (01/01 a 31/03/2023):

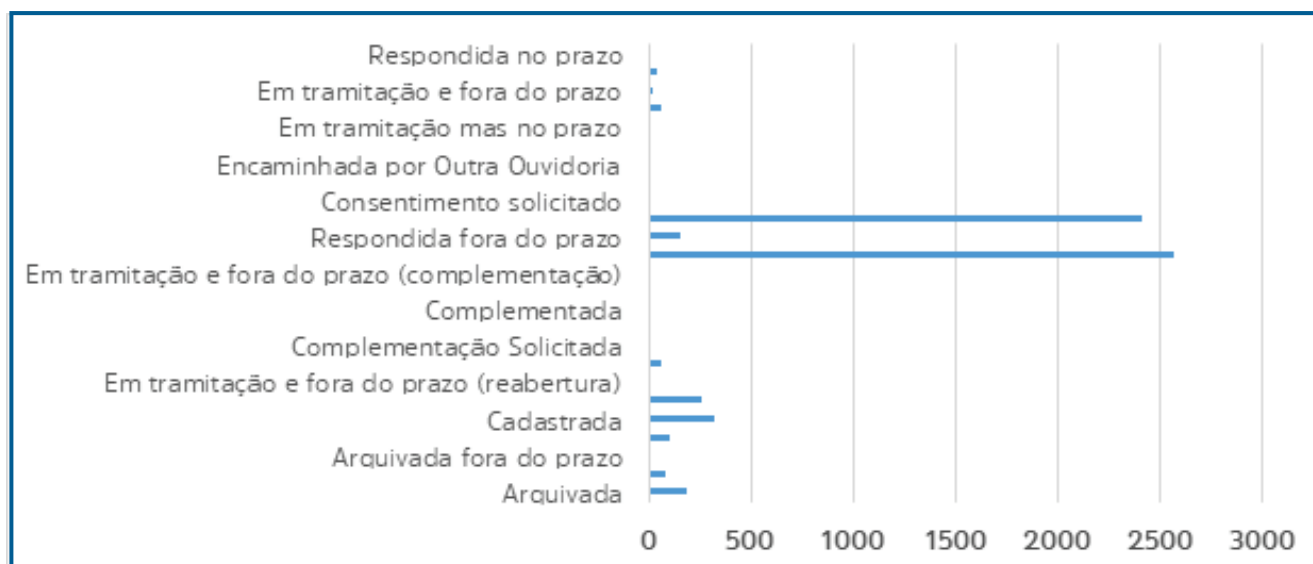
Órgão	Tipo de Manifestação					Total Geral	Percentual
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão		
DETRAN	109	19	511	529	8	1176	37,13%
SEDUC	115	16	229	148	46	554	17,49%
SEGEP	13	1	84	93	2	193	6,09%
SEAP	50		69	38	1	158	4,99%
CAEMA	6		98	32	3	139	4,39%
PROCON	9	1	67	17		94	2,97%
IEMA	44		31	13		88	2,78%
EMSERH	41		25	12		78	2,46%
MOB	19		49	7		75	2,37%
IPREV	11	1	37	23		72	2,27%



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 março de 2023):

Situação e Status detalhado	Quantidade	Percentual
Arquivada	185	5,84%
Arquivada dentro do prazo	80	2,53%
Arquivada fora do prazo	3	0,09%
Arquivamento realizado devido falta de retorno	102	3,22%
Cadastrada	322	10,17%
Em tramitação e fora do prazo	257	8,11%
Em tramitação e fora do prazo (reabertura)	2	0,06%
Em tramitação mas no prazo	63	1,99%
Complementação Solicitada	10	0,32%
Em tramitação (aguardando complementação)	10	0,32%
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	2569	81,12%
Respondida fora do prazo	156	4,93%
Respondida no prazo	2413	76,19%
Encaminhada por Outra Ouvidoria	13	0,41%
Em tramitação e fora do prazo	7	0,22%
Em tramitação mas no prazo	6	0,19%
Prorrogada	59	1,86%
Em tramitação e fora do prazo	17	0,54%
Em tramitação mas no prazo	41	1,29%
Respondida no prazo	1	0,03%
Total Geral	3167	100,00%

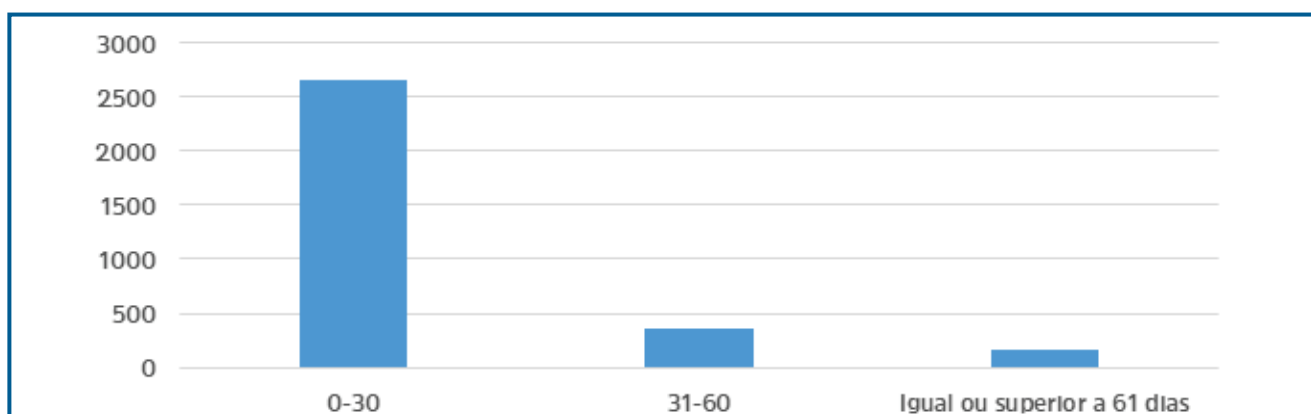


SEINC			1			3						4
AGEM						3						3
FUNAC			1								2	3
SECAP						3						3
FAPEMA											2	2
IMESC						2						2
SAF						2						2
SECOM						2						2
SEDEL						1					1	2
SEIR										1	1	2
SETRES						1			1			2
INMEQ											1	1
SAGRIMA						1						1
SECID											1	1
SEDEPE						1						1
SEMU			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	2655	84%
...entre 31 e 60 dias:	355	11%
...Iguar ou superior a 61 dias	157	5%
Total	3167	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	SECID	1	1
2	SES	52	4
3	STC	27	4
4	SEFAZ	64	5
5	PROCON	94	7
6	SEDUC	554	7
7	SEAP	158	8
8	EMAP	14	9
9	FAPEMA	2	10
10	FUNAC	3	12
11	ITERMA	5	12
12	SEMA	44	12
13	CAEMA	139	12
14	SEDES	14	13
15	JUCEMA	9	13
16	UEMASUL	37	13
17	UEMA	39	13
18	EMSERH	78	15
19	IEMA	88	15
20	SEEJUV	4	16
21	DETRAN	1176	18
22	SEGEP	193	19
23	AGED	19	23
24	PGE	37	24
25	CC	9	24
26	SINFRA	11	25
27	IPREV	72	25
28	SEGOV	11	25
29	SSP	60	26
30	SEDIHPOP	6	27
31	INMEQ	1	28
32	SEDEL	2	31
33	SEIR	2	32
34	SEPLAN	15	32
35	SEINC	4	33
36	MOB	75	34
37	SEMU	1	34
38	SEDEPE	1	37
39	SETRES	2	37

40	SAGRIMA	1	47
41	EGMA	16	48
42	SECMA	11	64
43	AGERP	4	67
44	AGEM	3	70
45	SAF	2	77
46	SECAP	3	83
47	IMESC	2	84
48	SECOM	2	102
TOTAL GERAL		3167	16*

*Tempo médio apurado com base nos tempos de resposta de cada uma das 3.167 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)	195	6,16%
Outros	165	5,21%
Habilitação	159	5,02%
Veículos	122	3,85%
Documentos e Certidões	119	3,76%
Reclamação	114	3,60%
Atendimento	100	3,16%
Educação	100	3,16%
Clínica	98	3,09%
Credenciados	97	3,06%
Processo Seletivo	83	2,62%
Denúncia	82	2,59%
Serviços de CNH	73	2,31%
Atendimento ao Usuário da CAEMA	72	2,27%
Saúde	66	2,08%
Processos	60	1,89%
Habitação	59	1,86%
Licenciamentos	54	1,71%
Manutenção e Operação de Serviços de Saneamento/CAEMA	54	1,71%
Multas	52	1,64%
Transporte	52	1,64%
Concursos	50	1,58%
Professores	39	1,23%
Falta de Pagamentos	38	1,20%
Serviços de Veículo	37	1,17%
Assédio Moral	34	1,07%
Funcionário/Servidor/Empregado/Agente	32	1,01%
Administração pública	30	0,95%
Direitos e Proteção do Consumidor	28	0,88%
SITE	27	0,85%
Gestão Escolar	26	0,82%

Direitos e Cidadania	25	0,79%
Processos de Pagamento	25	0,79%
Exames	24	0,76%
Impostos e Taxas	23	0,73%
Ciretran	22	0,69%
Bolsa de Estudo	21	0,66%
Vistoria	21	0,66%
Abuso de Autoridade	20	0,63%
Empréstimo	20	0,63%
Atestados e declarações pessoais	19	0,60%
Demora na Análise de Processo	19	0,60%
Merenda Escolar	19	0,60%
Serviços de Ouvidoria	19	0,60%
Emissão de Documentos	18	0,57%
Segurança Pública	18	0,57%
Corrupção	17	0,54%
Meio Ambiente	17	0,54%
Processo em Atraso	17	0,54%
Remuneração / Vencimento / Verba / Salário / Subsídio / Provento	17	0,54%
Água	16	0,51%
Atualização Cadastral	15	0,47%
Emergências	14	0,44%
Contracheque	13	0,41%
Posto do Detran	13	0,41%
Saúde Pública	13	0,41%
Cursos e Capacitações	12	0,38%
Marcação de Consulta	12	0,38%
Previdência Social	12	0,38%
Sistema	12	0,38%
Ausência de resposta a Pedido de Acesso à Informação	11	0,35%
Apoio Financeiro	11	0,35%
Infraestrutura	11	0,35%
Acúmulo Ilegal de Cargos	10	0,32%
Empresas	10	0,32%
Erro Sistema	10	0,32%
Postagem de Documentos	10	0,32%
Certidão de Tempo de Serviço	9	0,28%
Adicional de Insalubridade	8	0,25%
Comercialização de Produtos	8	0,25%
Licitações	8	0,25%
Apoio à criança e ao adolescente	7	0,22%
Baixa de Pagamento	7	0,22%
Crimes / ilícitos (ilegalidade / ilicitude)	7	0,22%
Falta de Atendimento Por Telefone	7	0,22%
Ferryboat	7	0,22%
Processo de Aposentadoria	7	0,22%
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros	7	0,22%
Arquivos. bibliotecas e centros de informação	6	0,19%
Ausência de resposta a manifestação de ouvidoria	6	0,19%
Revisão de Proventos	6	0,19%
Transparência/Portal da Transparência	6	0,19%
Justiça e Proteção ao Cidadão	5	0,16%

Publicações	5	0,16%
Trabalho e Estágio	5	0,16%
Transferência de Sede	5	0,16%
Assédio Sexual	4	0,13%
Assistência Social	4	0,13%
Consulta Cadastral	4	0,13%
Depósito de Pagamento	4	0,13%
Férias / Terço de Férias	4	0,13%
Legislação	4	0,13%
Maus-tratos	4	0,13%
Pensão	4	0,13%
Perícia Médica	4	0,13%
Progressão por Qualificação Profissional	4	0,13%
Serviços da Junta Comercial	4	0,13%
Tributos	4	0,13%
Progressão por Tempo de Exercício	3	0,09%
Alterações	3	0,09%
Ambiente de trabalho	3	0,09%
Arte e cultura	3	0,09%
Auxílio Funeral	3	0,09%
Defesa civil	3	0,09%
Emplacamento	3	0,09%
Portos	3	0,09%
Preso	3	0,09%
Processo de Aposentadoria de Professores	3	0,09%
Solicitação de Viabilidade	3	0,09%
Trabalho e Desemprego	3	0,09%
Abrindo Empresa	2	0,06%
Agropecuária	2	0,06%
Asfalto	2	0,06%
Auxílio Natalidade	2	0,06%
Ciência, Tecnologia e Inovação	2	0,06%
Decisões Judiciais	2	0,06%
Infração de Dever Funcional (disciplinar)	2	0,06%
Óbitos	2	0,06%
Obras	2	0,06%
Pensão por Morte	2	0,06%
Pensões	2	0,06%
Problemas Estruturais	2	0,06%
Reparo das Rodovias	2	0,06%
Rescisão Contratual	2	0,06%
Agronegócio	1	0,03%
Ameaças de morte	1	0,03%
Assistência Jurídica	1	0,03%
Assistência Material	1	0,03%
Atestados e declarações empresariais	1	0,03%
Benefícios Previdenciários	1	0,03%
Certidão de Tombamento Estadual	1	0,03%
Cobrança Judicial	1	0,03%
Depósito de FGTS	1	0,03%
Descumprimento de decisão de 2º Instância	1	0,03%
Empreendimentos Imobiliários	1	0,03%

Falta de Atendimento Call Center (Empresa Fácil)	1	0,03%
Falta de Atendimento Empresarial	1	0,03%
Gratificação	1	0,03%
Inscrição de Transferência	1	0,03%
Navios	1	0,03%
Parcerias Público-Privadas (com o setor privado)	1	0,03%
Planejamento Regional e Urbano	1	0,03%
Processo de Abono de Permanência	1	0,03%
Promoção social	1	0,03%
Registro Empresarial	1	0,03%
Relação de Consumo	1	0,03%
Transparência Ativa	1	0,03%
Uso e Ocupação do Solo	1	0,03%
Viaturas	1	0,03%
Violência Contra a Mulher	1	0,03%
TOTAL GERAL	3.167	100,00%

Canais de entrada

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

Cana de Entrada	Quantidade	Percentual
E-mail	24	0,8%
e-SIC	1	0,0%
Outros	123	3,9%
Presencial	390	12,3%
Redes Sociais	5	0,2%
Sistema	2579	81,4%
Telefone	24	0,8%
(vazio)	21	0,7%
Total Geral	3167	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	2461	77,71%
(vazio)	584	18,44%
SP	20	0,63%
PI	18	0,57%
DF	11	0,35%
PR	8	0,25%
SC	8	0,25%
GO	7	0,22%
PE	7	0,22%
PA	6	0,19%
RJ	6	0,19%

RS	6	0,19%
TO	5	0,16%
BA	4	0,13%
MG	4	0,13%
MT	4	0,13%
CE	3	0,09%
AL	2	0,06%
MS	1	0,03%
RN	1	0,03%
SE	1	0,03%
Total Geral	3167	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	524	16,5%
Masculino	757	23,9%
Não Informado	1886	59,6%
Total Geral	3167	100%

- Por raça/cor

Raça/cor	Quantidade	Percentual
Amarela	11	0,3%
Branca	157	5,0%
Parda	283	8,9%
Preta	68	2,1%
Não Informado	2648	83,6%
Total Geral	3167	100,00%

- Por idade

Faixa etária	Quantidade	Percentual
0-19 anos	26	0,8%
20-39 anos	324	10,2%
40-59 anos	174	5,5%
60-79 anos	44	1,4%
Mais de 80	127	4,0%
Não Informado	2472	78,1%
Total Geral	3167	100%