

RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

e-OUV



STC
Secretaria de Estado de
Transparência e Controle

2º TRIMESTRE / 2026

Abril • Maio • Junho

1. 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 abril a 30 de junho de 2026. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 30 de junho de 2026.

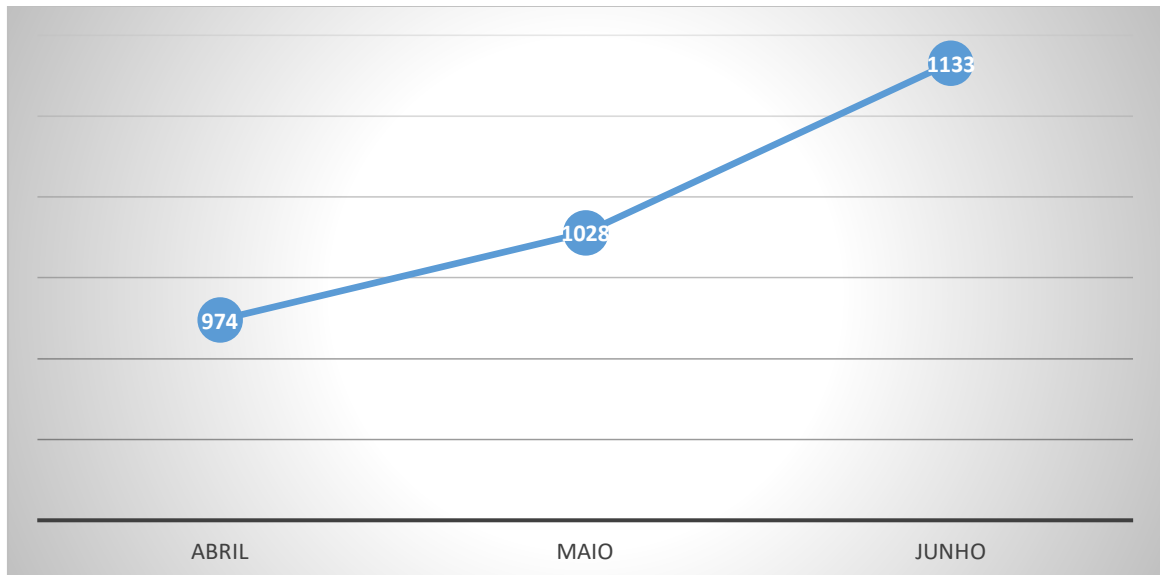
1.1. Manifestações de Ouvidoria

1.1.1. Manifestações, por mês

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná receberam **3.135 (três mil cento e trinta e cinco) manifestações de ouvidoria** no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por mês:

Mês	Quantidade	Percentual
Abril	974	31%
Maio	1028	33%
Junho	1133	36%
TOTAL GERAL	3135	100%

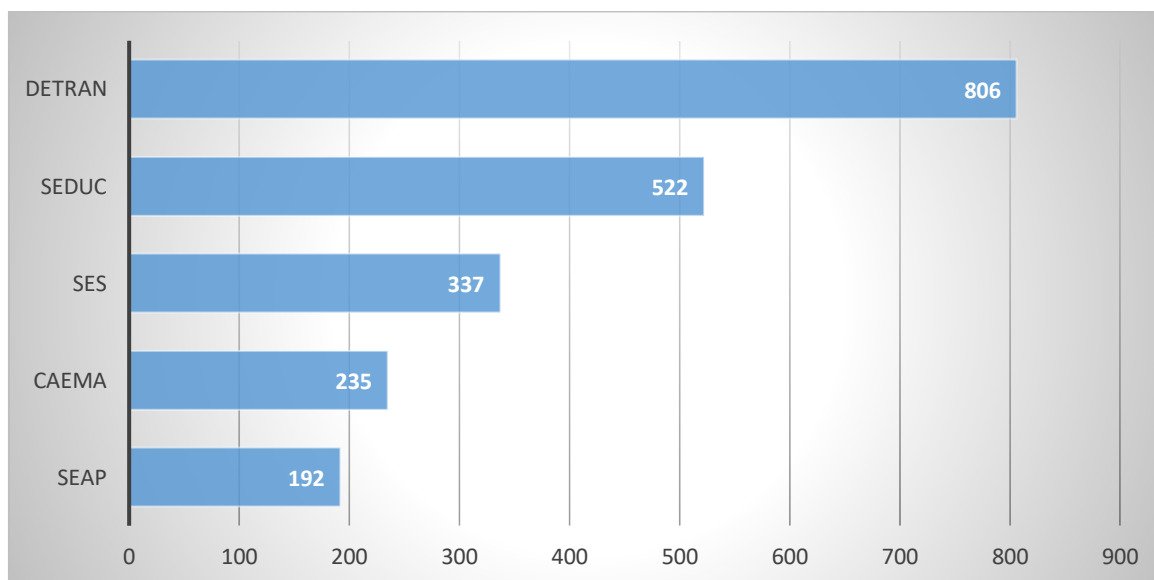


1.1.2. Quantidade de manifestações, por órgão

Segue visão da quantidade das manifestações de ouvidoria, por órgão, e gráfico ilustrativo com os 5 (cinco) órgãos mais demandados no período sob análise (01/04 a 30/06/2026):

Órgão	Quantidade de Manifestações	Percentual
DETRAN	806	25,71%
SEDUC	522	16,65%
SES	337	10,75%
CAEMA	235	7,50%
SEAP	192	6,12%
PROCON	128	4,08%
SEAD	126	4,02%
SSP	110	3,51%
MOB	108	3,44%
UEMA	82	2,62%
STC	77	2,46%
IEMA	54	1,72%
SEFAZ	48	1,53%
SEDES	44	1,40%
IPREV	41	1,31%
EMSERH	33	1,05%
SINFRA	26	0,83%
AGED	19	0,61%
SEMA	18	0,57%
UEMASUL	18	0,57%
PGE	16	0,51%
SEPLAN	12	0,38%
SECMA	8	0,26%
AGEM	7	0,22%
AGERP	5	0,16%
ITERMA	5	0,16%
SECTI	5	0,16%
SEDIHPOP	5	0,16%
SEGOV	5	0,16%
SEINC	5	0,16%
CC	4	0,13%
FAPEMA	4	0,13%
MAPA	4	0,13%
SECOM	4	0,13%
SEMU	4	0,13%
SEDEL	3	0,10%
SEG	3	0,10%
EGMA	1	0,03%
EMAP	1	0,03%
FMRB	1	0,03%
FUNAC	1	0,03%
GASMAR	1	0,03%
JUCEMA	1	0,03%
SAF	1	0,03%

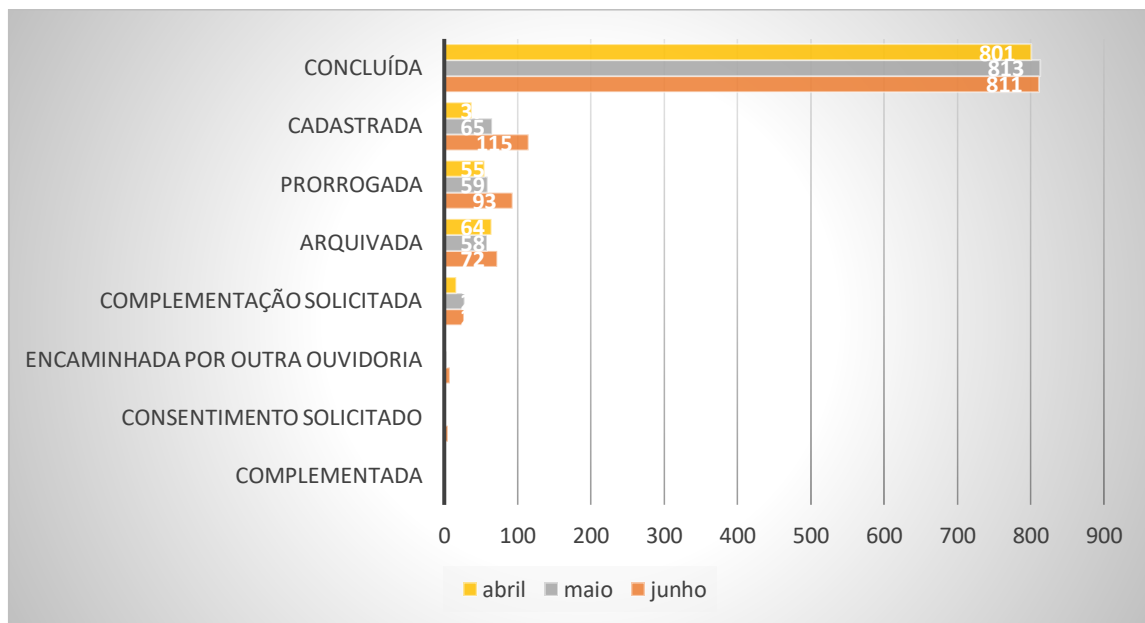
SAGRIMA	1	0,03%
SECAP	1	0,03%
SECID	1	0,03%
SEEJUV	1	0,03%
SETRES	1	0,03%
TOTAL GERAL	3135	100,00%



1.1.3. Status das manifestações

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por situação, bem como gráfico ilustrativo detalhando as manifestações separadas por mês, na data da extração dos dados da base do sistema e-OUV (30 de junho de 2026):

Situação da Manifestação	Quantidade
Concluída	2425
Cadastrada	217
Prorrogada	207
Arquivada	194
Complementação Solicitada	71
Encaminhada por Outra Ouvidoria	12
Consentimento Solicitado	5
Complementada	4
Total Geral	3135



1.1.4. Tempo médio de resposta, por órgão

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por tempo médio de resposta conclusiva de cada órgão:

Órgão		Quantidade	Tempo médio de resposta (em dias)
1	JUCEMA	1	2
2	PROCON	128	4
3	EMAP	1	6
4	EGMA	1	7
5	SEAP	192	9
6	SEDEL	3	9
7	IEMA	54	10
8	CAEMA	235	13
9	SEMU	4	14
10	UEMA	82	14
11	EMSERH	33	16
12	SEGOV	5	16

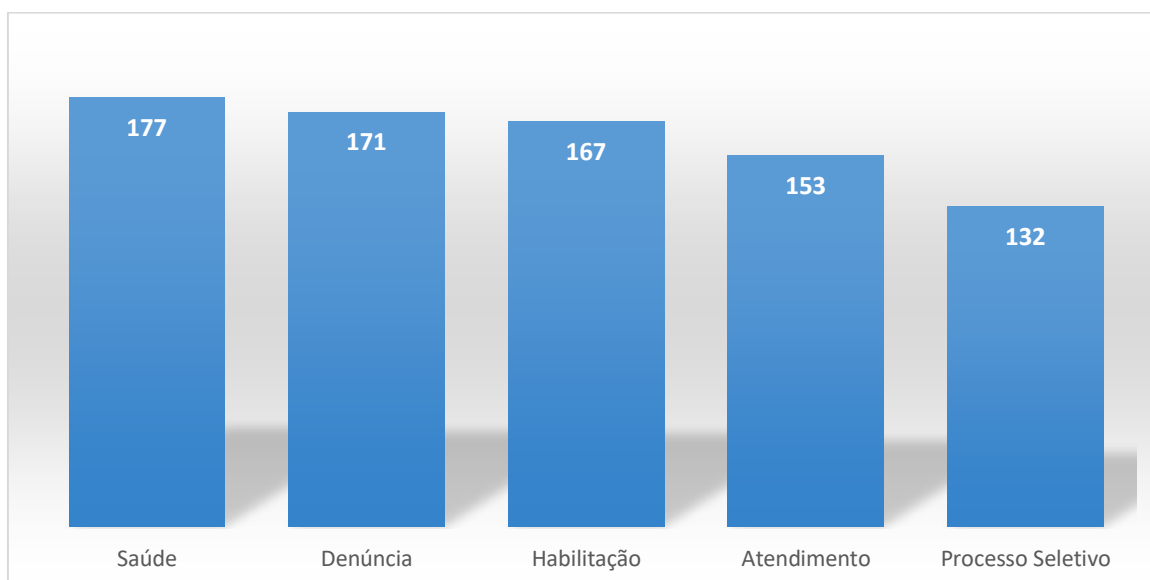
13	MAPA	4	17
14	SEAD	126	17
15	AGED	19	18
16	PGE	16	18
17	SEDES	44	18
18	MOB	108	20
19	SECTI	5	20
20	SEINC	5	20
21	ITERMA	5	21
22	SSP	110	22
23	SEDIHPOP	5	23
24	SEPLAN	12	24
25	IPREV	41	25
26	FMRB	1	30
27	SEMA	18	30
28	SES	337	30
29	STC	77	31
30	SEG	3	33
31	SINFRA	26	33
32	DETRAN	806	48
33	CC	4	57
34	SEDUC	522	58
35	SECID	1	63
36	SEFAZ	48	196

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

1.2. Lista dos 5 assuntos mais demandados

Segue relação dos 5 assuntos demandados, por quantidade de manifestações e percentual, considerando apenas os assuntos informados pelo manifestante:

Assunto	Quantidade	Percentual
Saúde	177	22%
Denúncia	171	21%
Habilitação	167	21%
Atendimento	153	19%
Processo Seletivo	132	17%
TOTAL GERAL	800	100%



1.3. Tipos de Manifestação

Seguem abaixo tipos de manifestações, por quantidade e percentual:

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncia	562	17,9%
Elogio	46	1,5%
Reclamação	1402	44,7%
Solicitação	1111	35,4%
Sugestão	14	0,4%
TOTAL GERAL	3135	100,0%

