

RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA
DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

E-OUV



STC
Secretaria de Estado de
Transparência e Controle

JULHO A
SETEMBRO DE
2024



SECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE DO ESTADO DO MARANHÃO - STC
Av. Professor Carlos Cunha, S/N - Calhau, Edifício Nagib Haickel, 2^o andar - São Luís/MA
CEP: 65076-820
www.stc.ma.gov.br

Governador do Estado do Maranhão
Carlos Orleans Brandão Junior

Secretário de Estado de Transparência e Controle
Raul Cancian Mochel


Ouvidor-Geral do Estado
Daniel Barros e Silva Ramos

Auditor-Geral do Estado
Paulo Sérgio Monteiro Bello

Corregedor-Geral do Estado
Mauro Costa da Rocha

Secretário-Adjunto de Transparência
Steferson Lima Costa Ferreira

Secretária-Adjunta de Administração e Finanças
Danielle Mesquita de França Sousa



SUMÁRIO

— DADOS DO SISTEMA E-OUV	4
— MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	4
— MANIFESTAÇÕES, POR MÊS	4
— QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES, POR ÓRGÃO	5
— STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	6
— TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA, POR ÓRGÃO	7
— LISTA DOS 5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	8



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 2024. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 30 de setembro de 2024.

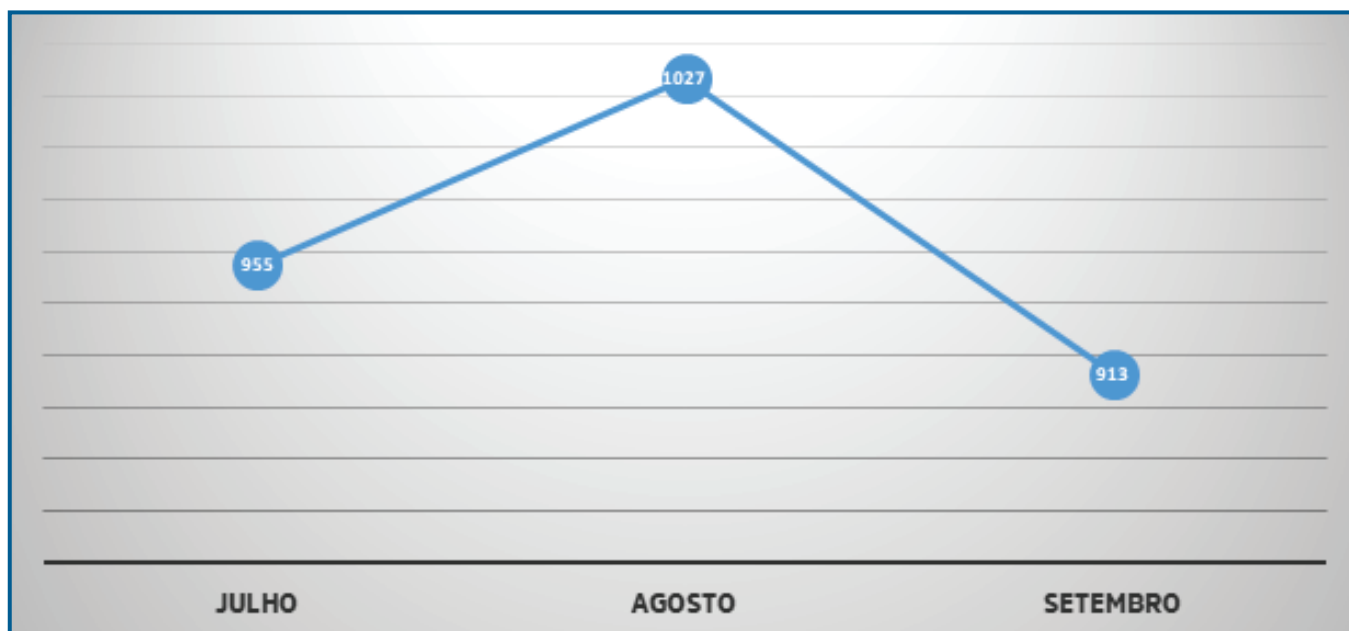
Manifestações de Ouvidoria

Manifestações, por mês

Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Maranhão receberam 3.231 (três mil, duzentos e trinta e uma) manifestações de ouvidoria no período sob análise.

Segue visão das manifestações de ouvidoria, por mês:

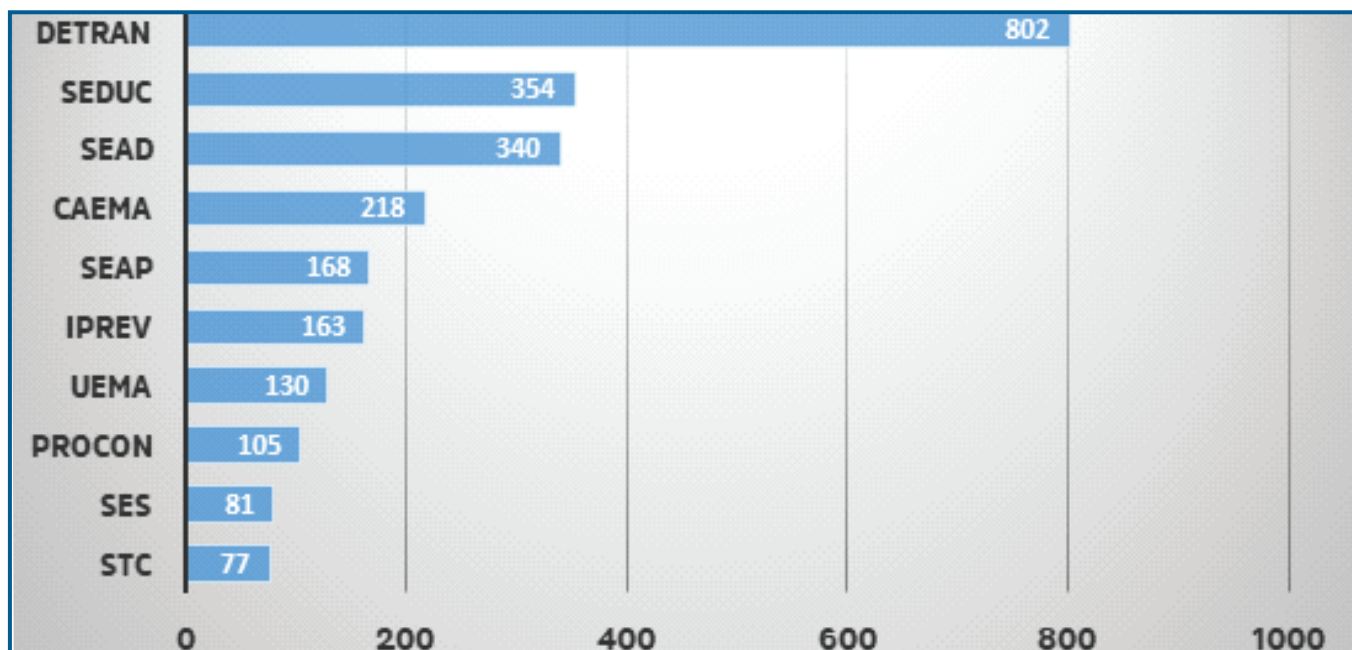
Mês	Quantidade	Percentual
Julho	955	33%
Agosto	1027	35%
Setembro	913	32%
TOTAL GERAL	2895	100%



Quantidade de manifestações, por órgão

Segue visão da quantidade das manifestações de ouvidoria, por órgão, e gráfico ilustrativo com os 10 (dez) órgãos mais demandados no período sob análise (01/07 a 30/09/2024):

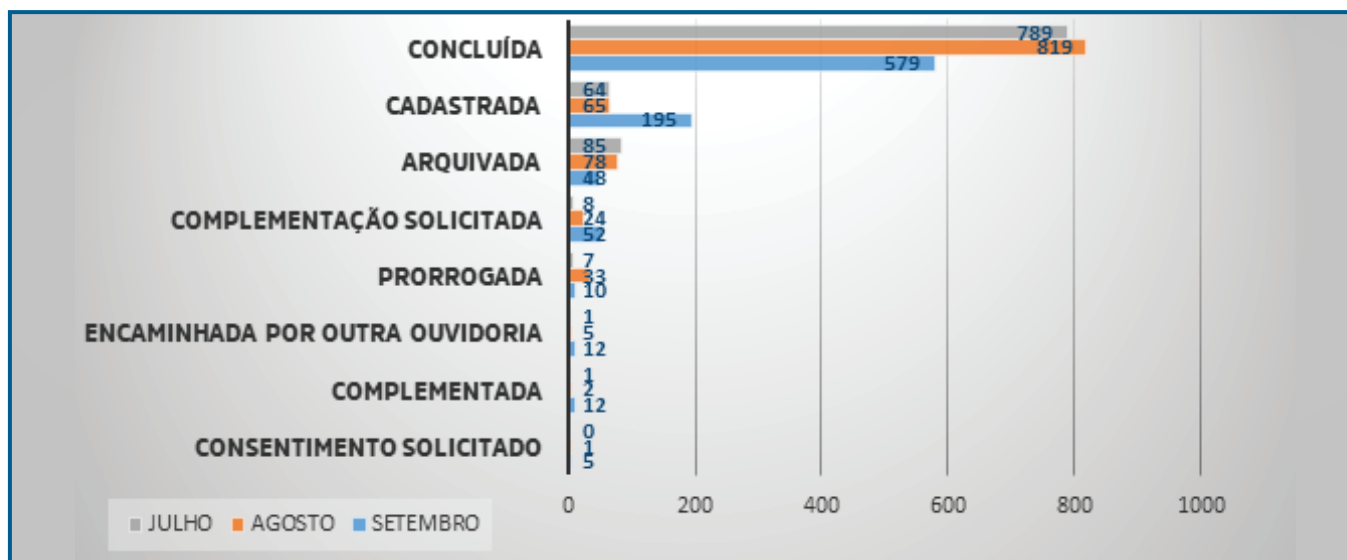
Órgão	Quantidade de Manifestações	Percentual
DETRAN	802	27,70%
SEDUC	354	12,23%
SEAD	340	11,74%
CAEMA	218	7,53%
SEAP	168	5,80%
IPREV	163	5,63%
UEMA	130	4,49%
PROCON	105	3,63%
SES	81	2,80%
STC	77	2,66%
SSP	65	2,25%
MOB	56	1,93%
SEFAZ	45	1,55%
SEMA	42	1,45%
EMSERH	39	1,35%
AGED	27	0,93%
SEPLAN	20	0,69%
IEMA	18	0,62%
SECMA	18	0,62%
CC	16	0,55%
SINFRA	12	0,41%
JUCEMA	11	0,38%
UEMASUL	11	0,38%
SEDES	9	0,31%
EMAP	8	0,28%
SEGOV	8	0,28%
PGE	7	0,24%
SEDIHPOP	6	0,21%
SEMU	5	0,17%
SEG	4	0,14%
SECID	3	0,10%
SECTI	3	0,10%
SETUR	3	0,10%
AGERP	2	0,07%
FAPEMA	2	0,07%
FMRB	2	0,07%
FUNAC	2	0,07%
ITERMA	2	0,07%
SEDEL	2	0,07%
SEEJUV	2	0,07%
AGEM	1	0,03%
EGMA	1	0,03%
INMEQ	1	0,03%
SAF	1	0,03%
SAGRIMA	1	0,03%
SECAP	1	0,03%
SETRES	1	0,03%
TOTAL GERAL	2895	100,00%



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 setembro de 2024):

Situação da Manifestação	Quantidade
Concluída	2187
Cadastrada	324
Arquivada	211
Complementação Solicitada	84
Prorrogada	50
Encaminhada por Outra Ouvidoria	18
Complementada	15
Consentimento solicitado	6
Total Geral	2895



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	SETRES	1	1
2	FUNAC	2	2
4	JUCEMA	11	3
5	EGMA	1	4
6	SAGRIMA	1	4
4	SECMA	18	4
8	SEFAZ	45	4
9	SEMA	42	4
10	EMAP	8	5
11	DETRAN	802	6
12	IEMA	18	6
13	PROCON	105	6
14	SECID	3	6
15	UEMA	10	6
16	SEAD	340	7
17	PGE	7	8
18	SEDES	9	8
19	FAPEMA	2	9
20	MOB	56	10
21	SEDUC	354	10
22	SECTI	3	11
23	IPREV	163	12
24	SEG	4	12
25	AGED	27	13
26	CAEMA	218	15
27	CC	16	15
28	UEMASUL	11	15
29	SES	81	16
30	SEEJUV	2	18
31	SEAP	168	19
32	SINFRA	12	19
33	EMSERH	39	22
34	SSP	65	22
35	SEGOV	8	23
36	SEPLAN	20	26
37	AGERP	2	27
38	ITERMA	2	27
39	SEMU	5	28
40	SEDEL	2	31

41 SEDIHPOP	6	32
42 AGEM	1	33
43 STC	77	34
44 FMRB	2	76

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

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
Denúncia	109	18%
Atendimento	118	19%
Atendimento ao Usuário da CAEMA	124	20%
Clínica	124	20%
Reclamação	140	23%
TOTAL GERAL	615	100,00%

