

# RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO MARANHÃO

---

## E-OUV

ABRIL A JUNHO DE 2024

GOVERNO DO  
**MARANHÃO**  
TRABALHANDO PARA TODOS

**STC**  
Secretaria de Estado de  
Transparência e Controle



**SECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE DO ESTADO DO MARANHÃO - STC**  
Av. Professor Carlos Cunha, S/N - Calhau, Edifício Nagib Haickel, 2<sup>o</sup> andar - São Luís/MA  
CEP: 65076-820  
[www.stc.ma.gov.br](http://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 .....	4
— MANIFESTAÇÕES .....	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 abril a 30 de junho de 2024. A consulta e extração dos dados da base do sistema ocorreu em 30 de junho de 2024.

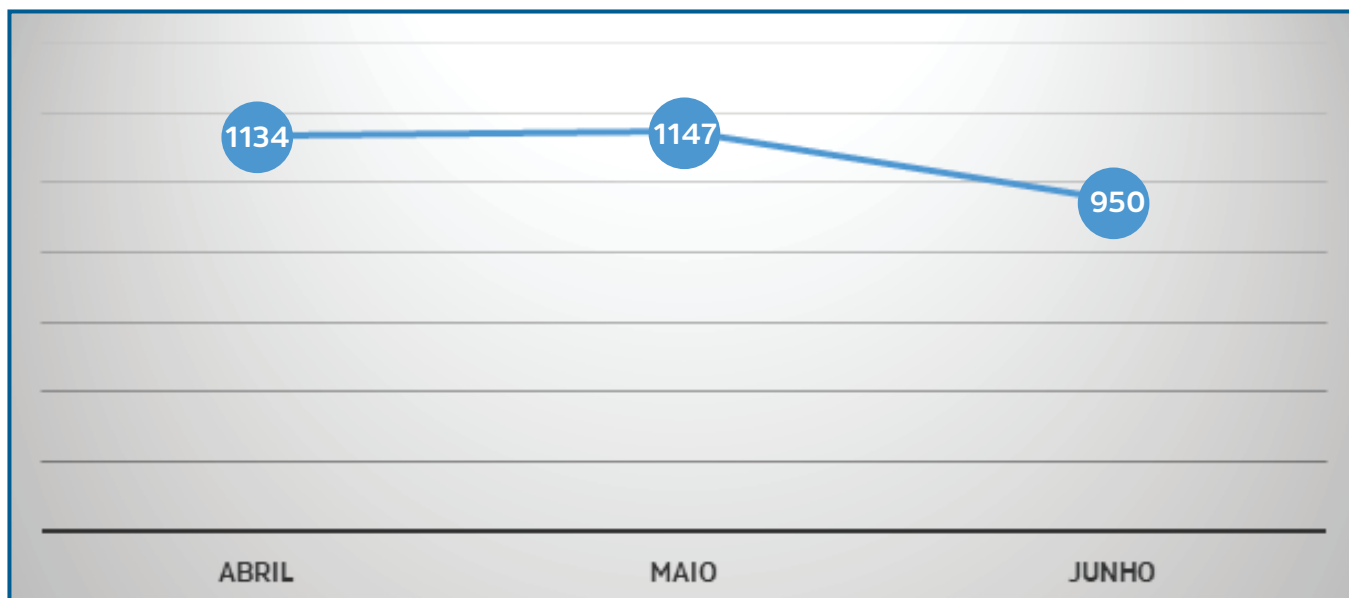
## Manifestações de Ouvidoria

### 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:

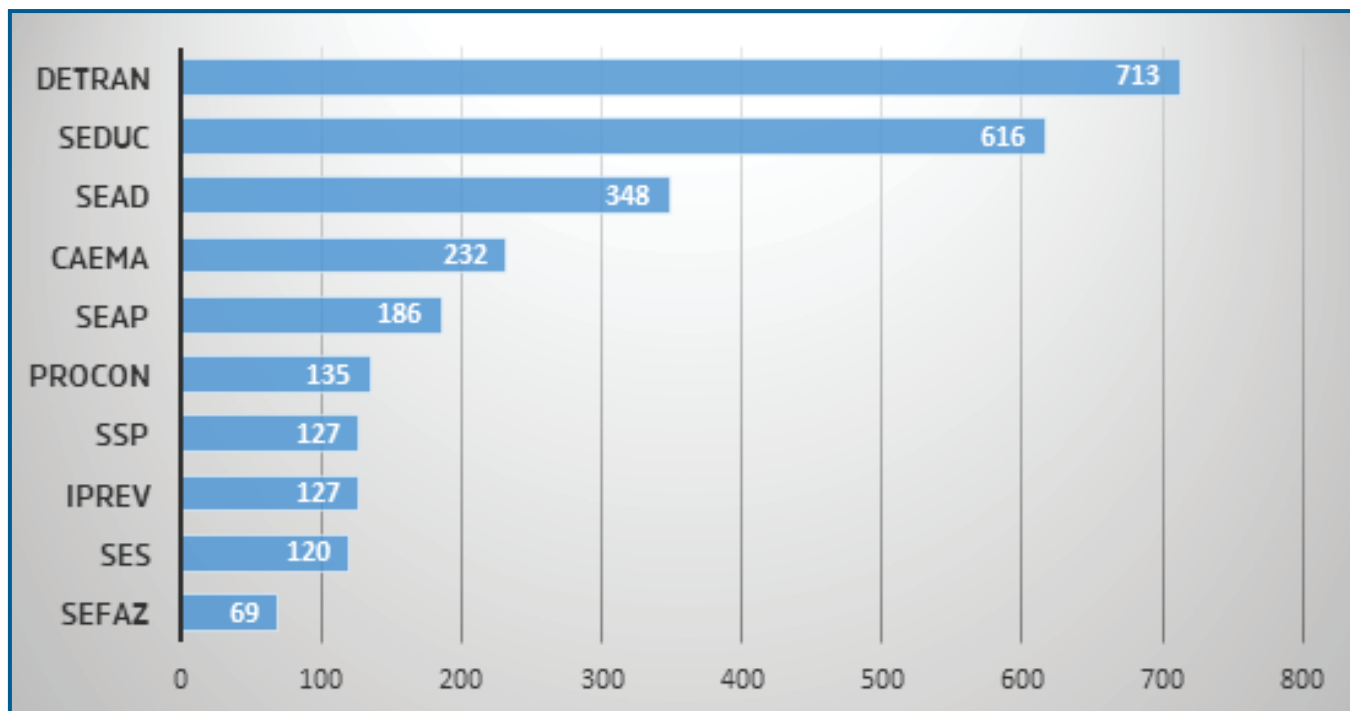
Mês	Quantidade	Percentual
Abril	1134	35%
Maio	1147	36%
Junho	950	29%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>3231</b>	<b>100%</b>



## 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 (01/04 a 30/06/2024):

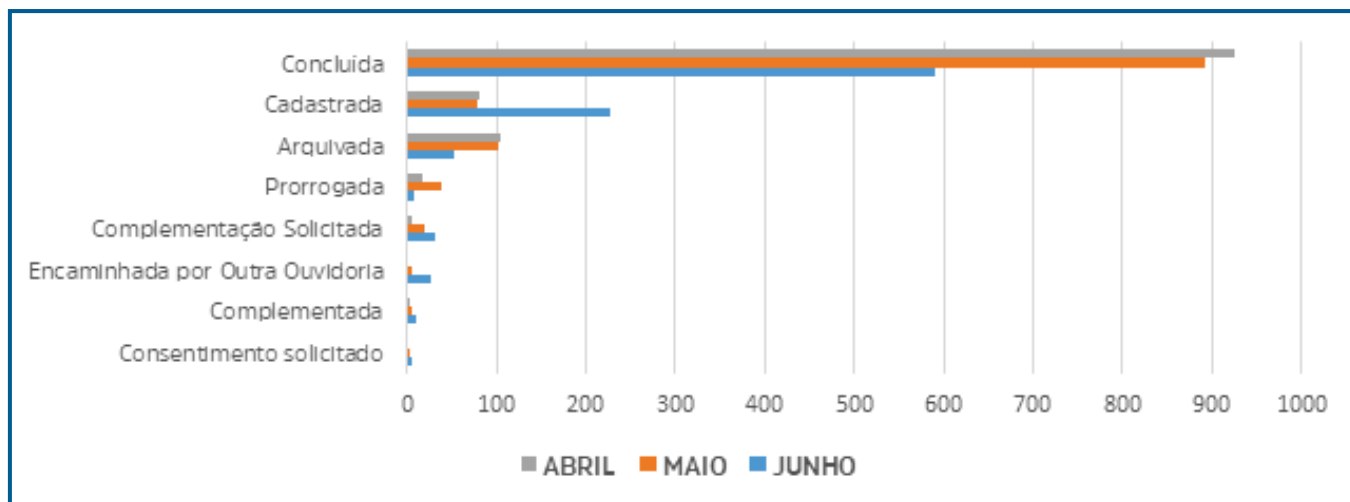
Órgão	Quantidade de Manifestações	Percentual
DETRAN	713	22,07%
SEDUC	616	19,07%
SEAD	348	10,77%
CAEMA	232	7,18%
SEAP	186	5,76%
PROCON	135	4,18%
IPREV	127	3,93%
SSP	127	3,93%
SES	120	3,71%
SEFAZ	69	2,14%
MOB	60	1,86%
STC	58	1,80%
UEMA	58	1,80%
AGED	55	1,70%
EMSERH	55	1,70%
SEMA	34	1,05%
IEMA	30	0,93%
SEPLAN	20	0,62%
EMAP	18	0,56%
PGE	18	0,56%
SEGOV	17	0,53%
FAPEMA	14	0,43%
JUCEMA	13	0,40%
SEDIHPOP	12	0,37%
SECMA	11	0,34%
SINFRA	10	0,31%
UEMASUL	10	0,31%
SEEJUV	9	0,28%
SEMU	9	0,28%
CC	8	0,25%
EGMA	5	0,15%
SAGRIMA	5	0,15%
SECAP	5	0,15%
SEDES	5	0,15%
FUNAC	4	0,12%
ITERMA	4	0,12%
SECID	3	0,09%
SECOM	2	0,06%
AGEM	1	0,03%
AGERP	1	0,03%
MAPA	1	0,03%
SEDEL	1	0,03%
SEIR	1	0,03%
SETRES	1	0,03%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>323</b>	<b>00,00%</b>



## 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 2024):

Situação da Manifestação	Quantidade	Percentual
Concluída	2408	65,67%
Cadastrada	386	23,52%
Arquivada	261	4,68%
Prorrogada	64	2,36%
Complementação Solicitada	58	1,57%
Encaminhada por Outra Ouvidoria	32	1,38%
Consentimento solicitado	16	0,52%
Complementada	6	0,29%
<b>Total Geral</b>	<b>3231</b>	<b>100,00%</b>



## 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	13	2
2	FUNAC	4	3
4	SEFAZ	69	3
5	IEMA	30	4
6	PROCON	135	4
4	SETRES	1	4
8	EGMA	5	5
9	ITERMA	4	5
10	SECMA	11	5
11	SEEJUV	9	6
12	DETRAN	713	7
13	SES	120	7
14	IPREV	127	8
15	EMAP	18	9
16	PGE	18	9
17	UEMASUL	10	9
18	SEDIHPOP	12	11
19	SSP	127	11
20	UEMA	58	11
21	AGEM	1	12
22	CAEMA	232	12
23	MOB	60	12
24	SEDUC	616	12
25	SEAD	348	13
26	SEAP	186	13
27	SEMU	9	13
28	AGED	55	15
29	CC	8	15
30	SEMA	4	19
31	EMSERH	55	21
32	STC	58	22
33	SAGRIMA	5	23
34	SECID	5	24
35	SEGOV	17	26
36	SEDEL	1	28
37	SEDES	5	29
38	SEPLAN	20	37
39	SINFRA	10	52

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
Reclamação	179	28%
Manutenção e Operação de Serviços de Saneamento/CAEMA	122	19%
Atendimento	118	18%
Denúncia	114	18%
Educação	110	17%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>515</b>	<b>100,00%</b>

