

SECRETARIA DE
TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE



RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

LEI ESTADUAL 10.217, DE 23 DE MARÇO DE 2015

ANO
2018

SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE - STC

Av. Carlos Cunha, s/n, Ed. Nagib Haickel, Calhau
CEP 65076-820 - São Luís - MA
www.stc.ma.gov.br

Flávio Dino de Castro e Costa
Governador do Estado do Maranhão

Rodrigo Pires Ferreira Lago
Secretário de Estado de Transparência e Controle

Paulo Sérgio Monteiro Bello
Auditor-Geral do Estado

Ana Karla Silvestre Fernandes
Corregedora-Geral do Estado

Steferson Lima Costa Ferreira
Secretário Adjunto de Transparência
Ouvidor-Geral do Estado em exercício (03/06/2018 - 05/12/2018)

Roberto Henrique Ferreira Soares Cavalcante
Ouvidor-Geral do Estado (a partir de 06/12/2018)

Marcos Antônio Canário Caminha
Ouvidor-Geral do Estado (01/01/2018 - 02/06/2018)

Pedro Cantanhede Dias
Secretário Adjunto de Apoio Institucional (01/01/2018-31/05/2018)

Adaltina Venâncio de Queiroga
Secretária Adjunta de Administração e Finanças

SUMÁRIO

- HISTÓRICO 4
- TRANSPARÊNCIA ATIVA 6
- ESTATÍSTICAS GERAIS DO e-SIC 7



INTRODUÇÃO

Visando cumprir integralmente o art. 30, inciso III da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei federal de Acesso à Informação) e a Lei Estadual nº 10.217/2015, que a regulamenta no âmbito do Poder Executivo do Estado do Maranhão, este relatório reúne informações gerais e dados estatísticos relacionados ao funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), em suas modalidades presencial e eletrônica (e-SIC), entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2018. Os relatórios referentes aos anos de 2015, 2016 e 2017 estão disponíveis para consulta através do link http://www.esic.ma.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.html

Seguindo modelo já adotado na última edição, referente ao ano de 2017, com algumas adaptações, este relatório traz as informações referentes ao período completo do exercício de 2018. Entre as ações de promoção da transparência e ouvidoria no ano de 2018, constam a participação em audiências e consultas públicas, oficinas e cursos sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e Controle Social.

Ressalta-se que o fomento ao controle social é uma prioridade do Governo do Estado do Maranhão. Por meio da Secretaria de Transparência e Controle – STC, são desenvolvidos vários projetos que objetivam promover a transparência pública no Estado do Maranhão.

Entre 1º de janeiro de 2018 e 31 de dezembro de 2018, a STC realizou mais de 15 eventos e atividades de formação, nas quais houve a presença, ao todo, de mais de 1.100 participantes. Os eventos e formações mantiveram seu objetivo de disseminar a cultura da transparência na Administração Pública e na sociedade, com foco em questões administrativas e tecnológicas relacionadas ao acesso à informação pública.

Abaixo, apresentamos a lista de eventos que a Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/STC) promoveu, ou dos quais participou, com o intuito de formar e capacitar “auditores sociais” (cidadãos) e servidores públicos estaduais durante o ano de 2018:

PROJETO	DATA	LOCAL	MUNICÍPIO	PARTICIPANTES
Rede de Controle	15/03	Audiência da R. C.	Viana	80
Mais Controle Social/ Transparência nas Escolas	18/04	CE Ana Isabel Tavares	Dom Pedro	40
Conversas Acadêmicas	18/04	UEMA	Presid. Dutra	46
Mais Controle Social/ Transparência nas Escolas	19/04	CE Padre Anchieta	Presid. Dutra	200
Rede de Controle	19/04	Audiência da R. C.	Presid. Dutra	250
Conversas Acadêmicas	10/05	UEMA	São Luís	40
Conversas Acadêmicas	11/05	UEMA	São Luís	
Conversas Acadêmicas	17/05	UEMA	São Luís	
Conversas Acadêmicas	18/05	UEMA	São Luís	
Conversas Acadêmicas	23/05	UFMA	São Luís	37
Mais Controle Social/ Transparência nas Escolas	28/05	CE Arimateia Cisne	Arari	21
Mais Controle Social/ Transparência nas Escolas	28/05	CE Estado do Espírito Santo	Vitória do Mearim	63
Rede de Controle	29/05	Audiência da R. C.	Bom Jardim	250
Conversas Acadêmicas	21/11	UEMA Caxias	Caxias	35
Rede de Controle	22/11	Audiência R. C.	Aldeias Altas	120
				TOTAL: 1.182

Um fato relevante de 2018 foi o expressivo aumento do número de solicitações de acesso à informação protocoladas junto ao Poder Executivo do Estado do Maranhão, tendo um acréscimo de 21% ou 407 novos pedidos em relação ao ano anterior, o que pode ser indicativo de uma maior difusão e conhecimento sobre a LAI em âmbito estadual.

Por outro lado, esse aumento pode indicar também uma sinalização aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual sobre a necessidade de contínuo aperfeiçoamento dos mecanismos de Transparência Ativa, para a disponibilização espontânea de outros dados de interesse público, e de criação de uma Política Estadual de Dados Abertos, à semelhança do Decreto Federal nº 8.777, de 11 de maio de 2016, que instituiu a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Para cumprir as obrigações legais de transparência pública e oferecer um repositório confiável de dados públicos referentes ao Poder Público Estadual, o Governo do Estado utiliza a plataforma do Portal da Transparência, disponível em www.transparencia.ma.gov.br.

O Portal da Transparência, que está sob a gestão da Secretaria Adjunta de Transparência (SEATRAN/STC), órgão com mesmo nível hierárquico da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/STC), reúne informações sobre receitas, despesas, pessoal, transferências, contratações, parcerias, entre outras, fornecidas pelo Estado de maneira espontânea, sem a provocação dos usuários.

Em 2018, houve um aumento de 756.241 (aproximadamente 41,63%) no número de visitantes em relação ao ano anterior (2017). Na tabela abaixo, seguem os dados quantitativos dos últimos cinco anos:

ANO	QUANTIDADE DE ACESSOS	AUMENTO ¹ NOMINAL	AUMENTO ¹ PERCENTUAL	QUANTIDADE ² ACUMULADA
2014	97.925	-	-	-
2015	431.929	334.004	341,08%	529.854
2016	736.597	304.668	70,54%	1.266.451
2017	1.816.675	1.080.078	146,63%	3.083.126
2018	2.572.916	756.241	41,63%	5.656.042

Notas:

¹ Aumento em relação ao ano imediatamente anterior.

² Corresponde ao somatório da quantidade do ano de referência com as dos anos anteriores.

ESTATÍSTICAS GERAIS DO e-SIC

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, foram registradas no e-SIC estadual 2.346 solicitações de informação, das quais 2.261 receberam resposta, restando 85 em tramitação, conforme consulta realizada no dia 02/01/2019.

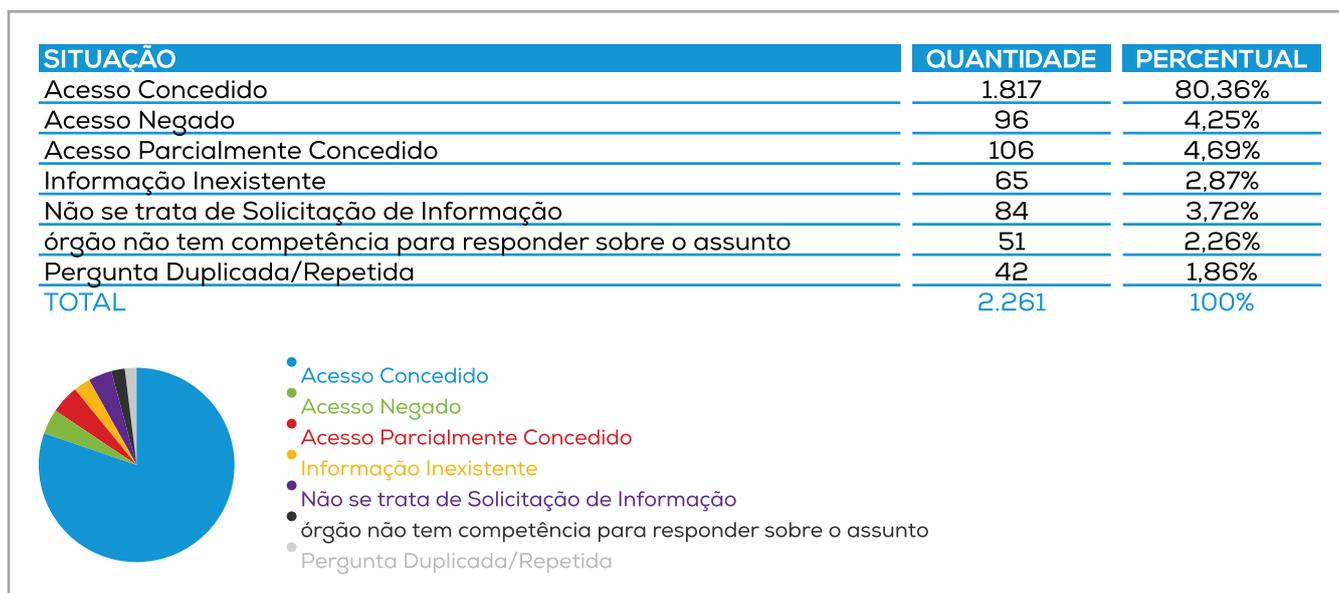
A tabela e o gráfico abaixo demonstram a evolução mês a mês dos pedidos de acesso dirigidos ao Poder Executivo Estadual.

MESES	QUANTIDADE
JANEIRO	262
FEVEREIRO	166
MARÇO	198
ABRIL	239
MAIO	218
JUNHO	190
JULHO	196
AGOSTO	219
SETEMBRO	157
OUTUBRO	211
NOVEMBRO	164
DEZEMBRO	126
TOTAL	2 346



Das 2.261 solicitações respondidas, 1.817 obtiveram acesso concedido (80,36%); 96 tiveram acesso negado (4,25%); 106 tiveram acesso parcialmente concedido (4,69%); 65 tiveram como resposta “informação inexistente” (2,87%); 84 não se tratavam de solicitação de informação (3,72%); 51 tiveram como resposta “órgão não tem competência para responder sobre o assunto” (2,26%); e 42 consistiam em “pergunta duplicada/repetida” (1,86%).

O gráfico abaixo permite a visão detalhada das 1.817 solicitações respondidas, excluídas aquelas em tramitação (85):



No tocante aos recursos, 113 solicitações foram levadas à primeira instância recursal; 24 foram levadas à segunda instância recursal; e 10 solicitações à terceira e última instância recursal, exercida exclusivamente pela Comissão Mista de Reavaliação de Informação (CMRI), totalizando 147 recursos ao todo, conforme detalhado no quadro abaixo:

RECURSOS E RECLAMAÇÕES	SITUAÇÃO			
	EM TRAMITAÇÃO	NÃO RESPONDIDO	RESPONDIDO	TOTAL
Primeira Instância	9	4	100	113
Segunda Instância			24	24
CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de Informações			10	10
Reclamação ¹	3		7	10
TOTAL GERAL	12	4	141	157²

Notas:
¹ A categoria reclamação refere-se aos pedidos de acesso não respondidos, ocasião em que não é possível ao peticionante a interposição de recurso, e sim o envio de reclamação contra a omissão do órgão.
² O total geral da tabela acima (157) compreende 147 recursos e 10 reclamações.

4.1. Pedidos

Os Serviços de Informação ao Cidadão – SICs dos órgãos e entidades do Estado do Maranhão receberam, ao final do quarto ano de sua instalação, 2.346 pedidos, conforme dito anteriormente. No ano de 2017, o e-SIC contabilizou 1.939 solicitações.

Esse comportamento reproduz uma tendência já verificada desde 2015 quanto ao uso do sistema e-SIC, que consiste no crescimento do número de pedidos, conforme tabela abaixo:

ANO	QUANTIDADE DE PEDIDOS	AUMENTO NOMINAL ¹	AUMENTO PERCENTUAL ¹	QUANTIDADE ACUMULADA ²
2015	334	-	-	-
2016	1.159	825	247,01%	1.493
2017	1.939	780	67,30%	3.432
2018	2.346	407	20,99%	5.778

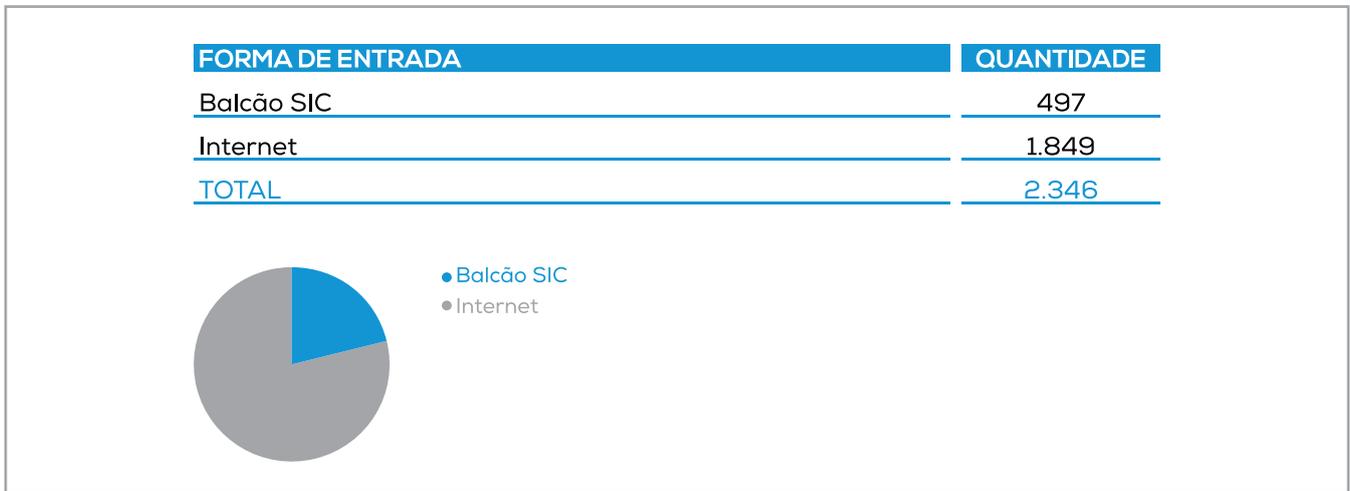
Notas:
¹ Aumento em relação ao ano imediatamente anterior.
² Corresponde ao somatório da quantidade do ano de referência com as dos anos anteriores.

Em 2016 foram contabilizadas 1.159 solicitações. E, em 2015, 334 solicitações, o que se deve à implementação do sistema e-SIC somente no mês de maio desse ano e ao pouco conhecimento da população acerca da existência da plataforma.

Forma de Entrada

Os canais de entrada ou cadastramento do pedido resumem-se a dois: Balcão SIC e Internet. O primeiro canal refere-se aos pedidos registrados pelos atendentes do SIC (ou Ouvidoria) quando o cidadão se apresenta pessoalmente ou quando, mesmo sem comparecer, protocola pedido escrito. O segundo compreende os pedidos registrados diretamente pelo usuário no sistema e-SIC e aqueles registrados pelos servidores do SIC (ou Ouvidoria) tendo como origem solicitações realizadas via e-mail, whatsapp ou telefone.

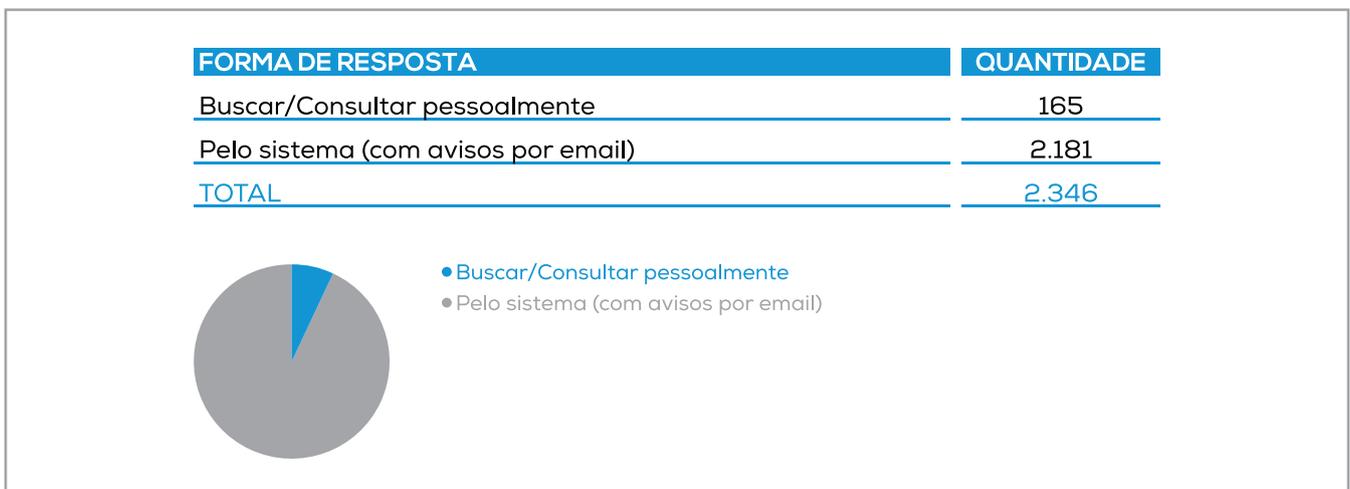
Em 2018, os pedidos apresentaram a seguinte configuração, conforme a forma de entrada:



Nota-se que a minoria dos pedidos (497) foi acolhida presencialmente (Balcão SIC), e a maioria (1.849), pela Internet, o que inclui e-mail, whatsapp e chamadas telefônicas. Percentualmente, esses canais representaram 21% e 79%, respectivamente, do quantitativo total de solicitações.

Forma de Recebimento da Resposta pelo Cidadão

As formas de recebimento da resposta pelo cidadão, ou formas de entrega da resposta pela instituição, resumem-se a duas: Busca/consulta pessoal; e Envio pelo sistema e-SIC com aviso encaminhado ao e-mail do usuário. Em 2018, os pedidos apresentaram a seguinte configuração, conforme a forma de resposta:



Situação do Pedido

A situação do pedido resume-se a duas: em tramitação ou respondido. A primeira compreende aqueles pedidos não tratados. E a segunda, os pedidos tratados, isto é, que obtiveram algum tipo de resposta, limitadas às seguintes: "Acesso Concedido"; "Acesso Negado"; "Acesso Parcialmente Concedido"; "Informação Inexistente"; "Não se trata de solicitação de informação"; "órgão não tem competência para responder sobre o assunto"; e "Pergunta Duplicada/Repetida".

Ressalte-se que a resposta "órgão não tem competência para responder sobre o assunto" deve ser aplicada, na verdade, aos pedidos que não são de competência de nenhum órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual, pois, do contrário – isto é, havendo algum órgão ou entidade competente –, o pedido deve ser-lhe encaminhado, recebendo, em seguida, alguma resposta enquadrada entre aquelas outras modalidades.

Em 2018, os pedidos apresentaram a seguinte configuração, conforme a situação do pedido:



Nota-se que, do total de pedidos recebidos, 2.261 (96,37%) obtiveram algum tipo de resposta, e 85 (3,63%) encontravam-se em tramitação na data da realização da consulta (02/01/2019).

Informações Classificadas/Reclassificadas/Desclassificadas

São passíveis de classificação as informações consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado (arts. 23 da LAI federal e 18 da LAI estadual). Essas informações devem ser classificadas como “reservada”, “secreta” ou “ultrassecreta”, o que define seus prazos máximos de restrição ao acesso em 5, 15 ou 25 anos, respectivamente.

Não houve, em 2018, novas solicitações de classificação, reclassificação ou desclassificação de sigilo de informações. Assim, desde 2015, consta apenas um termo de classificação de informação, produzido pela Secretaria de Estado da Segurança Pública e datado de 02/02/2017.

Os órgãos mais demandados em 2018

Os dez órgãos mais demandados em 2018 foram os seguintes, em ordem decrescente do número de pedidos de acesso recebidos:

ÓRGÃO

DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito

SES - Secretaria de Estado da Saúde

EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares

EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária

SEDUC - Secretaria de Estado da Educação

CAEMA - Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão

SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda

SSP - Secretaria de Estado da Segurança Pública

STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle

SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais

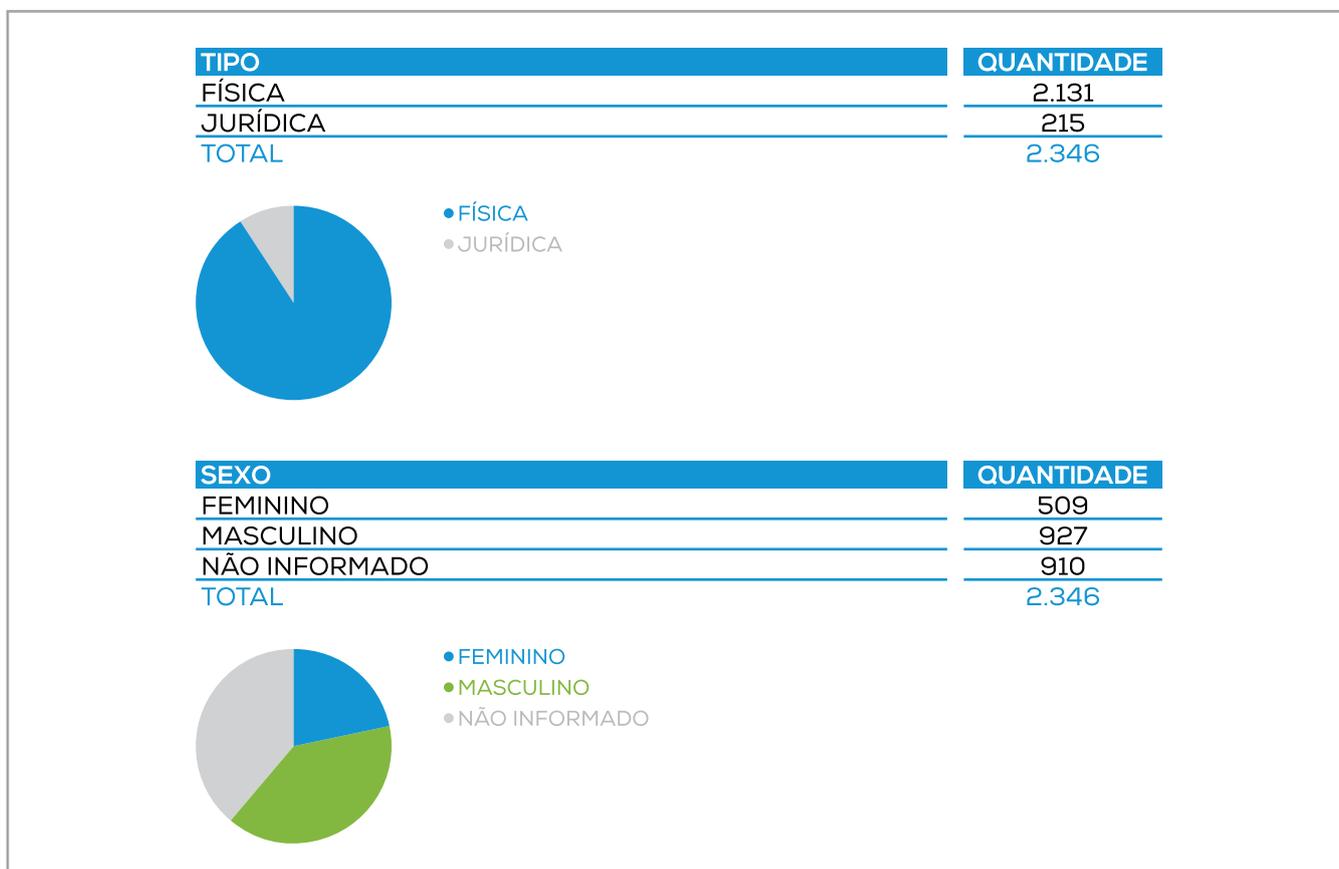
A tabela abaixo elenca todos os órgãos do Poder Executivo do Estado do Maranhão, relacionados em ordem decrescente dos respectivos quantitativos de pedidos:

ÓRGÃO	QUANTIDADE
DETRAN	580
SES	289
EMSERH	191
EMAP	144
SEDUC	118
CAEMA	104
SEFAZ	102
SSP	90
STC	81
SEMA	65
SECID	63
SECTUR	63
SEGEP	59
SINFRA	50
SEDES	47
SEAP	42
AGED	34
IPREV	23
JUCEMA	17
SEPLAN	17
CC	14
UEMA	14
MOB	14
ITERMA	13
SEDEL	10
PGE	10
PROCON	9
SEDIHPOP	9
FUNAC	8
IMESC	8
IEMA	7
SEINC	6
SAF	6
SECAP	5
AGERP	4
SEMU	4
SECTI	4
SAGRIMA	4
CCL	4
SEGOV	3
GASMAR	2
INMEQ	2
EMARHP	2
FAPEMA	2
UEMASUL	1
REBRAS	1
SETRES	1
TOTAL	2.346

Perfil dos solicitantes

Ao se cadastrar no sistema, além de identificar seu perfil como pessoa física ou jurídica, os solicitantes podem informar dados sobre gênero, escolaridade, profissão, dentre outros. Essas informações não são de preenchimento obrigatório, de forma a não criar embaraço indevido para a formulação dos pedidos, como determina a lei.

Por serem campos facultativos, alguns usuários optam por não preencher esses campos, mas, quando preenchidos, servem para o levantamento estatístico conforme o perfil dos solicitantes. Dessa maneira, nos gráficos abaixo, foram considerados apenas as informações declaradas pelos solicitantes, excluindo-se do cômputo os pedidos formulados por usuários que não preencheram os campos.



ESCOLARIDADE	QUANTIDADE
NÃO INFORMADO	1.139
ENSINO SUPERIOR	550
ENSINO MÉDIO	257
Pós-GRADUAÇÃO	265
MESTRADO/DOCTORADO	115
ENSINO FUNDAMENTAL	17
SEM INSTRUÇÃO FORMAL	03
TOTAL	2.346



FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE
ATÉ 20 ANOS	20
ENTRE 21 E 30 ANOS	441
ENTRE 31 E 40 ANOS	453
ENTRE 41 E 50 ANOS	205
ENTRE 51 E 60 ANOS	97
ACIMA DE 61 ANOS	55
NÃO INFORMADO	1.075
TOTAL	2.346



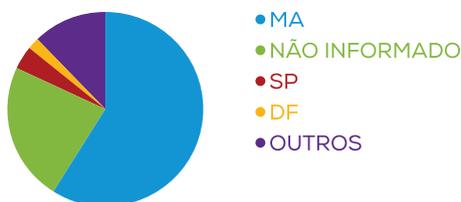
PEDIDOS POR PESSOA FÍSICA (PF)	QUANTIDADE
MAIOR DEMANDA FEITA POR PF	17
SOLICITANTES COM ÚNICO PEDIDO PF	45

PEDIDOS POR PESSOA JURÍDICA (PJ)	QUANTIDADE
MAIOR DEMANDA FEITA POR PJ	16
SOLICITANTES COM ÚNICO PEDIDO PJ	06

Pedidos por localidade

As solicitações de informação podem ser classificadas conforme a Unidade Federativa (Estado) do usuário peticionante. Os pedidos foram originados, na sua maioria (59,25%), por usuários que indicaram como domicílio o próprio Estado do Maranhão. Como é um campo facultativo, houve uma quantidade considerável de pedidos com localidade não informada, os quais representaram 23,15% do total, seguida dos peticionantes de SP e DF.

ÓRGÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MA	1.390	59,25%
NÃO INFORMADO	543	23,15%
SP	115	4,90%
DF	47	2,00%
PI	46	1,96%
PR	29	1,24%
RJ	28	1,19%
PE	18	0,77%
CE	17	0,72%
PA	15	0,64%
MT	14	0,60%
TO	14	0,60%
RN	12	0,51%
PB	11	0,47%
BA	10	0,43%
SC	8	0,34%
MG	6	0,26%
ES	5	0,21%
GO	5	0,21%
AL	4	0,17%
RS	4	0,17%
SE	2	0,09%
AC	1	0,04%
RO	1	0,04%
AM	1	0,04%
TOTAL	2.346	100%



Tempo Médio de Resposta

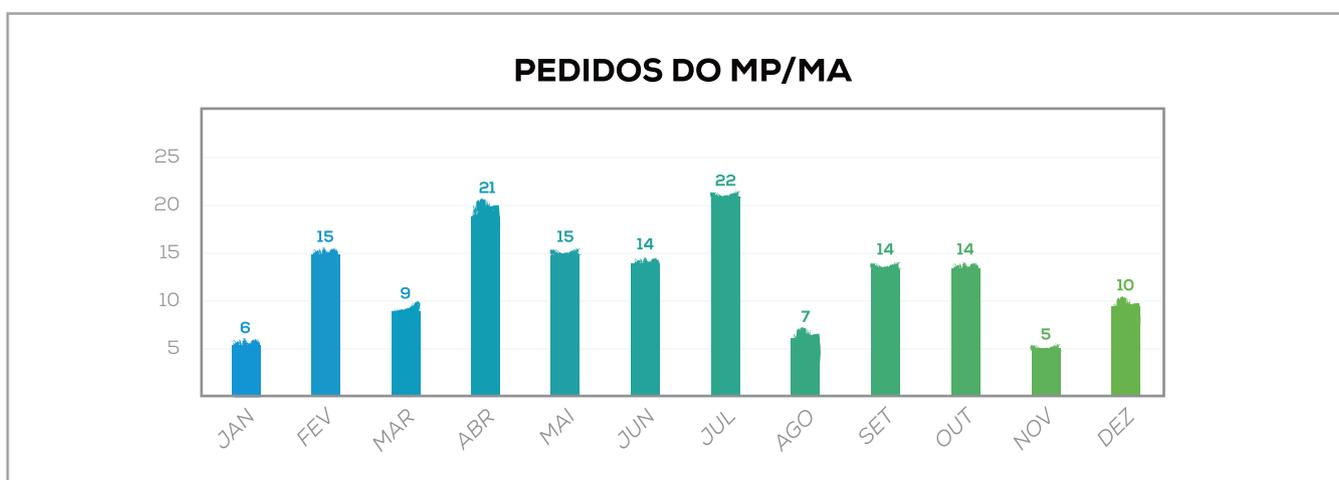
Em 2018, o tempo médio de resposta às solicitações de informação foi de 12 dias – inferior, portanto, ao previsto na Lei de Acesso à Informação, que são de 20 dias, com possível prorrogação por mais 10 dias desde que devidamente justificado.

ÓRGÃO	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
SECAP	73
SEDIHPOP	59
SAF	40
INMEQ	40
GASMAR	36
SEMU	34
MOB	33
SEDEL	32
FUNAC	31
AGERP	30
PROCON	25
SECTUR	24
CCL	23
SECID	22
SAGRIMA	22
SEPLAN	21
SEDES	21
SETRES	20
UEMASUL	20
SINFRA	19
SEINC	18
PGE	17
EMARHP	17
REBRAS	17
SEMA	17
SEGEP	15
SSP	15
SEFAZ	14
SECTI	14
SEAP	14
JUCEMA	13
SES	13
SEGOV	13
AGED	12
SEDUC	12
ITERMA	11
IPREV	11
STC	11
IMESC	10
FAPEMA	10
CC	10
IEMA	9
EMSERH	7
DETRAN	7
UEMA	6
EMAP	5
CAEMA	3
MÉDIA GERAL	12

Pedidos do Ministério Público do Estado do Maranhão – MP/MA

Em 8 de maio de 2017, foi assinado Termo de Cooperação Técnica entre STC e MP/MA, tendo como objeto o fornecimento, por meio do e-SIC, de informações e documentos pelos órgãos do Poder Executivo Estadual ao Ministério Público Estadual, de forma a conferir mais celeridade e eficiência à comunicação entre os dois órgãos de controle.

Na tabela e no gráfico abaixo, são apresentados os dados de 2018 relacionados aos pedidos derivados do referido acordo de cooperação, que totalizaram 152 pedidos durante o exercício de 2018:



4.2. Recursos e Reclamações

O recurso se distingue da reclamação por ser aquele um instrumento de protesto ou insatisfação contra alguma resposta dada pelo órgão ou entidade, enquanto essa é uma queixa contra a omissão da instituição em fornecer resposta. O primeiro pressupõe resposta, enquanto o segundo, inércia da Administração.

Existem até três instâncias recursais responsáveis por analisar e julgar os recursos interpostos pelos usuários insatisfeitos com as respostas fornecidas pelos órgãos de origem. A depender do órgão de origem que recebe o pedido, e também da autoridade dentro do órgão que emite a resposta, a instância recursal poderá variar.

Abaixo, segue quadro ilustrando o fluxo do recurso em cada uma dessas situações, de acordo com o órgão ou entidade de origem e a autoridade emitente da resposta impugnada.

AUTORIDADE / ÓRGÃO DE ORIGEM DO PAI	1ª INSTÂNCIA	2ª INSTÂNCIA	3ª INSTÂNCIA
Outros servidores, com exceção do Secretário de Estado/STC	STC (Secretário de Estado)	CMRI	Não há
Secretários e Dirigentes/ Órgãos e Entidades, excluída a STC	STC (Secretário de Estado)	CMRI	Não há
Outros agentes, com exceção de Secretários e Dirigentes/Órgãos e Entidades, excluída a STC	Respectivo(a) Órgão / Entidade (Secretário ou Dirigente)	STC	CMRI

Nota-se que a CMRI pode atuar, a depender do caso, como 2ª ou 3ª instância. A STC, na pessoa do Secretário de Estado de Transparência e Controle, pode atuar como 1ª e 2ª instância. E os demais órgãos e entidades, na pessoa dos seus gestores máximos, somente como 1ª instância.

Assim, por exemplo, quando algum servidor da STC emite uma resposta, o Secretário de Estado de Transparência e Controle é a autoridade competente para julgar eventual recurso, figurando a STC, portanto, como 1ª instância, e a CMRI como 2ª e última instância. O mesmo raciocínio se aplica aos demais órgãos e entidades, isto é, se um servidor ou chefia subalternos emitem a resposta, o Secretário ou Dirigente da pasta figurará como 1ª instância, a STC como 2ª instância, e a CMRI como 3ª instância; mas se eles forem os autores da resposta, a STC atuará como 1ª instância e a CMRI como 2ª instância.

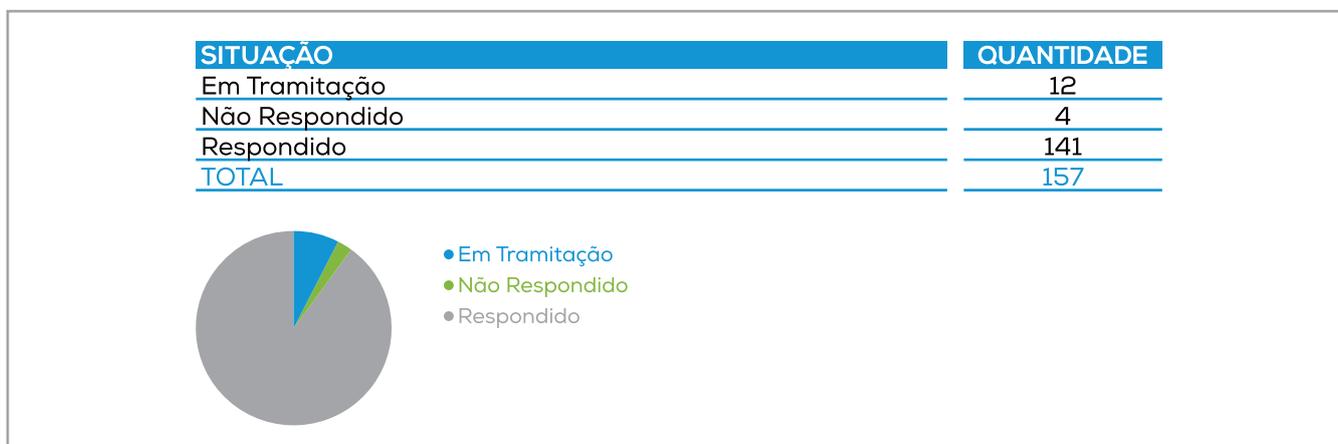
Em 2018, os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual receberam 147 recursos e 10 reclamações. Dos recursos, 113 foram para a primeira instância, cuja atribuição, comumente, é do próprio órgão que proferiu a decisão; 24 para a segunda instância, cuja atribuição é, mais comumente, do Secretário de Estado de Transparência e Controle e, às vezes, da CMRI; e 10 recursos à terceira instância, exercida exclusivamente pela CMRI.

As instituições mais recorridas

As cinco instituições mais recorridas, a nível de primeira instância, foram: SES, DETRAN, SSP, EMSERH e SEGEP, seguidas de outras 16 instituições, conforme quadro abaixo:

ÓRGÃO	RECURSOS
SES - Secretaria de Estado da Saúde	26
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	22
SSP - Secretaria de Estado da Segurança Pública	10
EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	8
SEGEP - Secretaria de Estado da Gestão, Patrimônio e Assistência dos Servidores	6
SEDUC - Secretaria de Estado da Educação	5
SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda	5
CAEMA - Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão	4
STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle	4
SINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura	4
SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais	3
IPREV - Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Maranhão	2
SECID - Secretaria de Estado das Cidades e Desenvolvimento Urbano	2
CCL - Comissão Central Permanente de Licitação	2
SEAP - Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	2
EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária	2
AGED - Agência Estadual de Defesa Agropecuária do Maranhão	2
ITERMA - Instituto de Colonização e Terras do Maranhão	1
SECTI - Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação	1
PGE - Procuradoria-Geral do Estado	1
SEINC - Secretaria de Estado de Indústria, Comércio e Energia	1
TOTAL	113

As quantidades de recursos de todas as instâncias, e de reclamações, relacionadas pela situação em que se encontravam na data da consulta (02/01/2019), são as seguintes:



Recursos por instância

Os órgãos e suas respectivas quantidades de recursos, segregados por cada instância, constam das três tabelas abaixo:

RECURSOS DE 1ª INSTÂNCIA	
ÓRGÃO	QUANTIDADE
SES - Secretaria de Estado da Saúde	26
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	22
SSP - Secretaria de Estado da Segurança Pública	10
EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	8
SEGEF - Secretaria de Estado da Gestão, Patrimônio e Assistência dos Servidores	6
SEDUC - Secretaria de Estado da Educação	5
SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda	5
CAEMA - Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão	4
STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle	4
SINFRA - Secretaria de Estado da Infraestrutura	4
SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais	3
IPREV - Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Maranhão	2
SECID - Secretaria de Estado das Cidades e Desenvolvimento Urbano	2
CCL - Comissão Central Permanente de Licitação	2
SEAP - Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	2
EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária	2
AGED - Agência Estadual de Defesa Agropecuária do Maranhão	2
ITERMA - Instituto de Colonização e Terras do Maranhão	1
SECTI - Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação	1
PGE - Procuradoria-Geral do Estado	1
SEINC - Secretaria de Estado de Indústria, Comércio e Energia	1
TOTAL	113

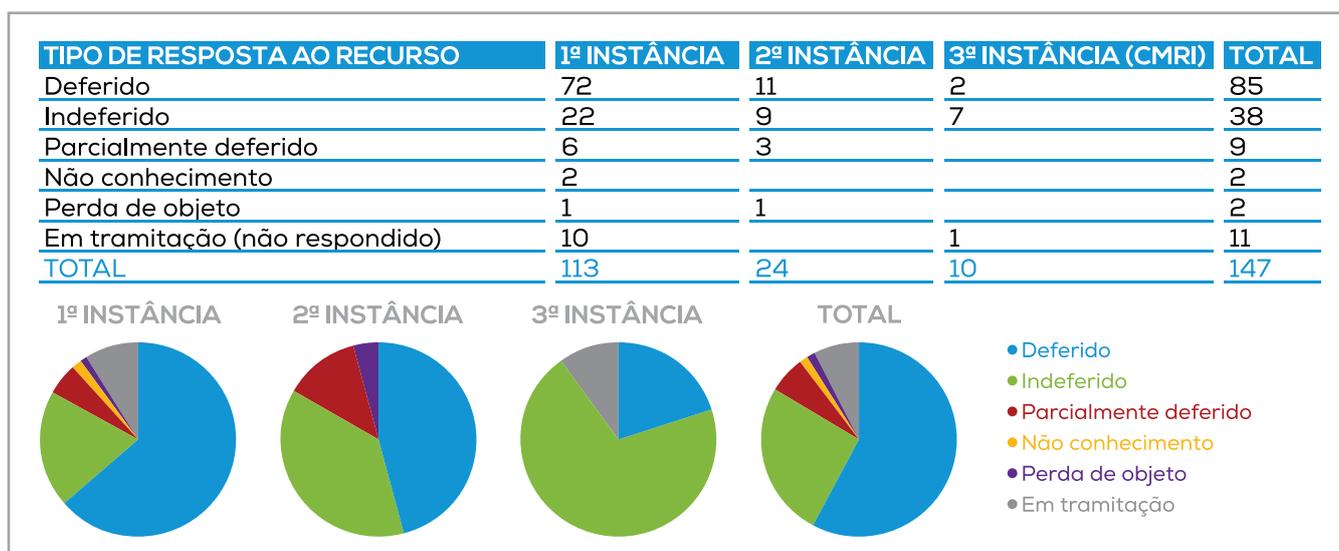
RECURSOS DE 2ª INSTÂNCIA	
ÓRGÃO	QUANTIDADE
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	9
SES - Secretaria de Estado da Saúde	3
AGED - Agência Estadual de Defesa Agropecuária do Maranhão	2
EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	2
SEDUC - Secretaria de Estado da Educação	2
SECID - Secretaria de Estado das Cidades e Desenvolvimento Urbano	1
IPREV - Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Maranhão	1
SEGEF - Secretaria de Estado da Gestão, Patrimônio e Assistência dos Servidores	1
SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda	1
PGE - Procuradoria-Geral do Estado	1
SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Naturais	1
TOTAL	24

RECURSOS DE 3ª INSTÂNCIA	
ÓRGÃO	QUANTIDADE
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	4
SEDUC - Secretaria de Estado da Educação	1
AGED - Agência Estadual de Defesa Agropecuária do Maranhão	1
STC - Secretaria de Estado de Transparência e Controle	1
IPREV - Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do Maranhão	1
EMSERH - Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares	1
SECTUR - Secretaria de Estado da Cultura e Turismo	1
TOTAL	10

Recursos por tipo de resposta

Dos 147 recursos recebidos em 2018, respondidos e não respondidos, a maior parte foi deferida. Em segundo lugar, figuram os recursos indeferidos, seguidos dos não respondidos, dos parcialmente deferidos, dos não conhecidos e dos que tiveram perda de objeto.

A visão dos recursos por tipo de resposta, segregados por instância, consta da tabela e gráfico abaixo:



Considerando-se que foram recebidos 147 recursos em 2018, observa-se um aumento de aproximadamente 28,95% em relação à quantidade de recursos recebidos em 2017, que foi de 114.

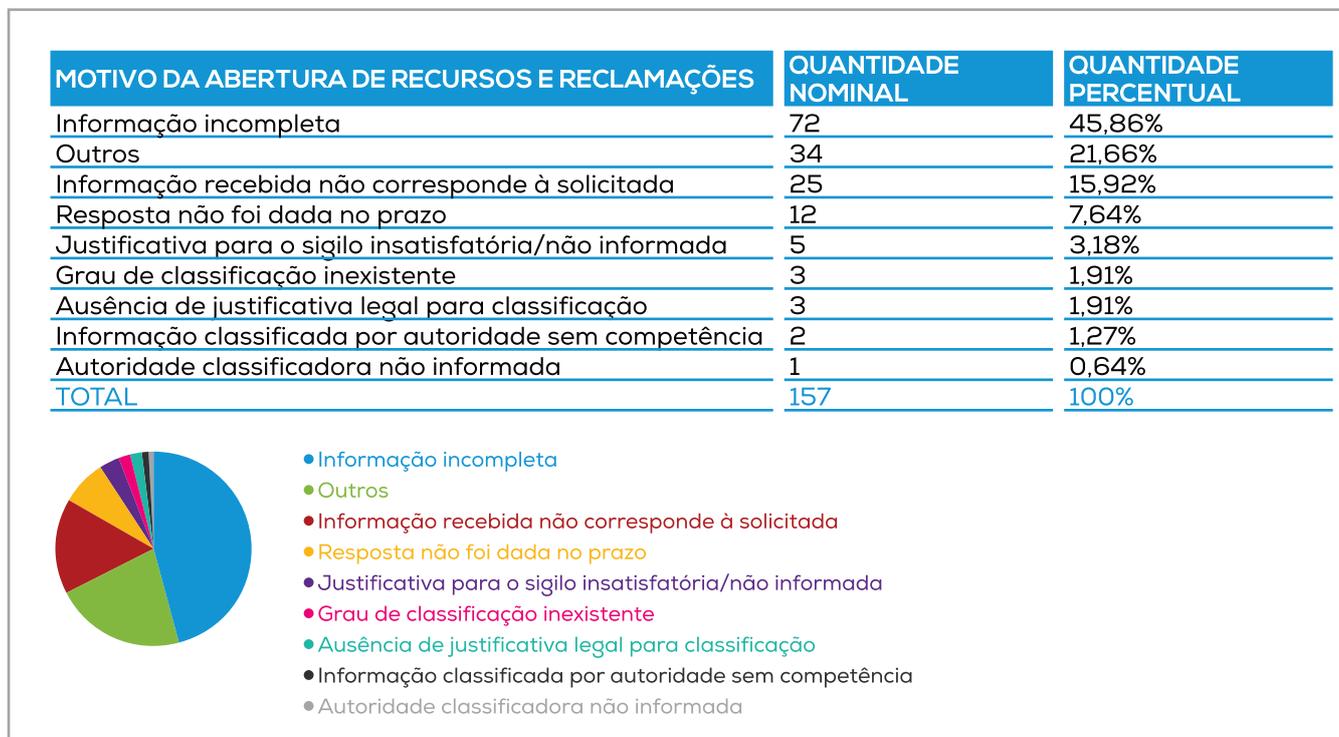
Recursos e reclamações por situação

À semelhança dos pedidos, os respectivos recursos podem apresentar as seguintes categorias de situação: “em tramitação”, “não respondido” e “respondido”. O gráfico abaixo demonstra as situações tanto dos recursos, por instância, quanto das reclamações, de acordo com a situação na data de consulta (02/01/2019):



Motivos para a abertura de recursos e reclamações

Os motivos que levaram o cidadão à interposição de recursos e reclamações no e-SIC, bem como os respectivos quantitativos, constam da tabela e do gráfico abaixo:



Nota-se que os recursos cujos motivos são “Informação incompleta” (45,86%) e “Informação recebida não corresponde à solicitada” (15,92%) representaram mais da metade (aproximadamente 61,78%) de todos os recursos interpostos e reclamações.

Deve-se ressaltar que, como o preenchimento do motivo é feito pelo cidadão, não podendo ser alterado pelo analista do recurso, nem sempre o motivo corresponde, de fato, à situação real encontrada.

Reclamações

Essa categoria refere-se aos pedidos de acesso não respondidos, ocasião em que não é possível ao peticionante interpor recurso contra alguma resposta, porque inexistente, restando-lhe apenas fazer uso do instrumento denominado “reclamação”.

É importante salientar que a funcionalidade do e-SIC que permite ao peticionante realizar reclamação encontrava-se desabilitada, contudo, por razões de natureza técnica, o sistema permitiu equivocadamente, em 2018, a realização de, pelo menos, 10 reclamações.

A alternativa apresentada pela STC aos usuários, diante da inabilitação dessa função no e-SIC, tem sido a possibilidade de realizar reclamação por meio do sistema e-OUV, devendo o usuário fazer referência ao número de protocolo do seu pedido de acesso gerado pelo e-SIC.

Foram quatro as instituições reclamadas, as quais seguem listadas, na tabela abaixo, em ordem decrescente da quantidade de reclamações:





SECRETARIA DE
**TRANSPARÊNCIA
E CONTROLE**

