

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

GOVERNO DO
MARANHÃO
TRABALHANDO PARA TODOS

STC
Secretaria de Estado de
Transparência e Controle

2023



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

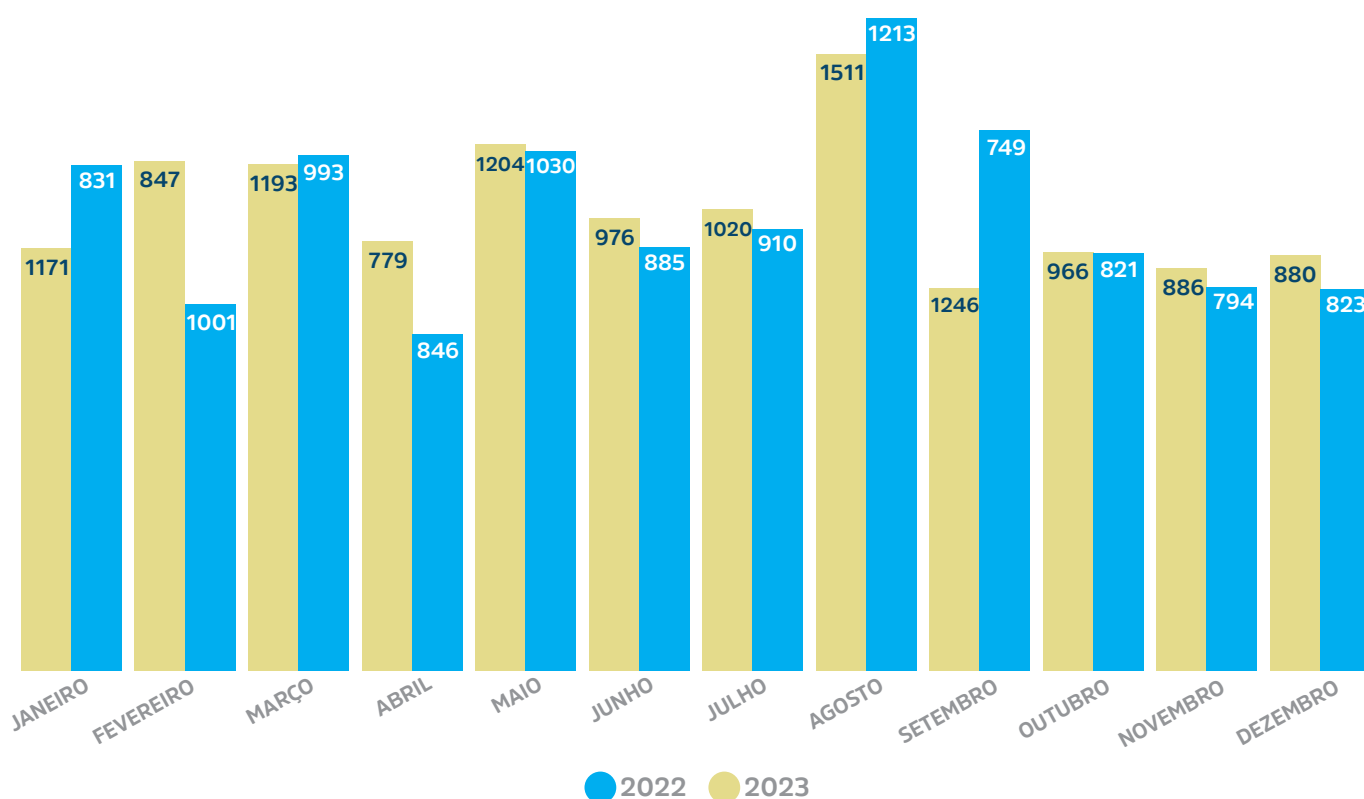


SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| — SISTEMA E-OUV..... | 4 |
| — EVOLUÇÃO MENSAL..... | 4 |
| — QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES, POR ÓRGÃO E TIPO..... | 4 |
| — QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO (ANO DE 2023)..... | 6 |
| — EVOLUÇÃO MENSAL DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES - TOP 5..... | 6 |
| — TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA..... | 7 |
| — ÍNDICE DE PRORROGAÇÃO..... | 8 |
| — LISTA DOS 10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS..... | 9 |
| — SATISFAÇÃO..... | 9 |
| — RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO..... | 10 |
| — MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR MUNICÍPIOS..... | 10 |
| — SISTEMA E-SIC..... | 11 |
| — EVOLUÇÃO MENSAL..... | 11 |
| — PEDIDOS POR ÓRGÃO..... | 11 |
| — QUANTIDADE DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR ÓRGÃO (ANO DE 2023)..... | 13 |
| — EVOLUÇÃO MENSAL DO NÚMERO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - TOP 5..... | 13 |
| — CATEGORIAS DE RESPOSTAS..... | 14 |
| — TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA..... | 14 |
| — ÍNDICE DE PRORROGAÇÃO..... | 15 |
| — PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR MUNICÍPIO..... | 17 |
| — RECURSOS, POR INSTÂNCIA..... | 18 |
| — OUVIDORIA ESPECIAL DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO..... | 20 |
| — CARRETA DE DIREITOS – PARCERIA ENTRE STC E DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO..... | 22 |
| — REATIVAÇÃO DA REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS..... | 23 |
| — OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OGE EM 2023..... | 24 |
| — AÇÕES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS SETORIAIS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL EM 2023..... | 25 |

SISTEMA E-OUV

Evolução Mensal



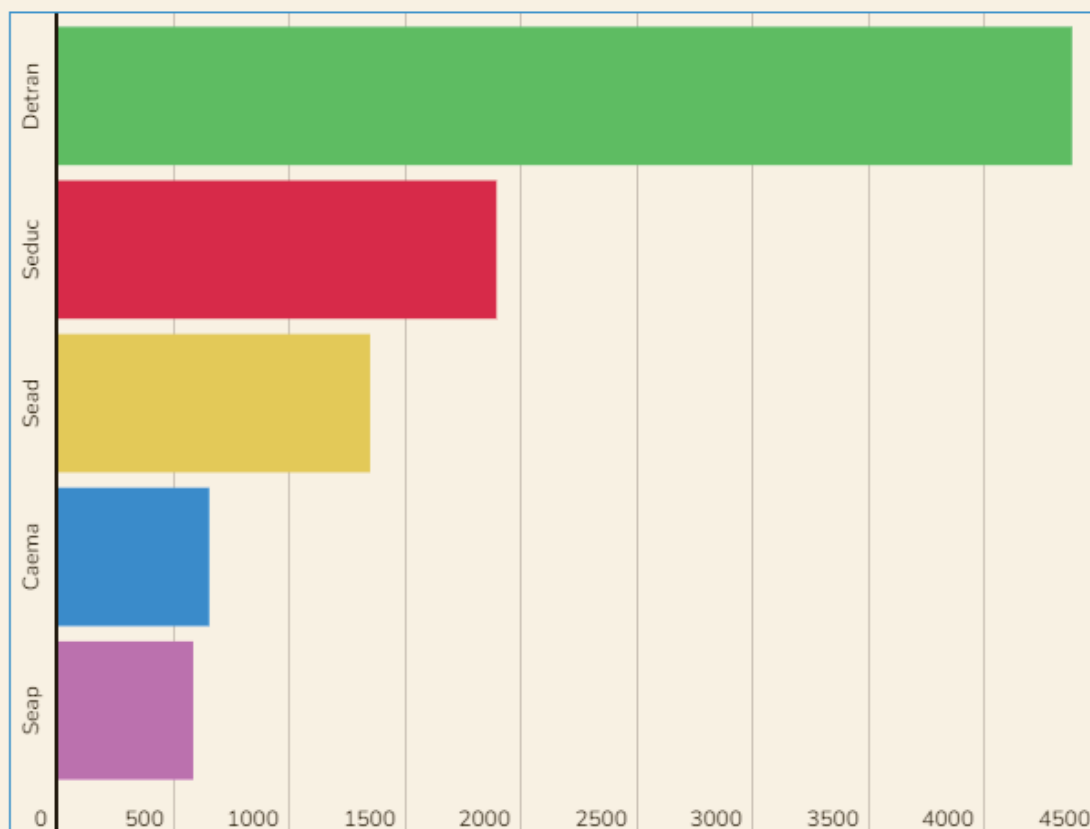
Quantidade de manifestações, por órgão e tipo

Segue visão da quantidade das manifestações de ouvidoria, por órgão e gráfico ilustrativo com os 5 (cinco) órgãos mais demandados no ano de 2023:

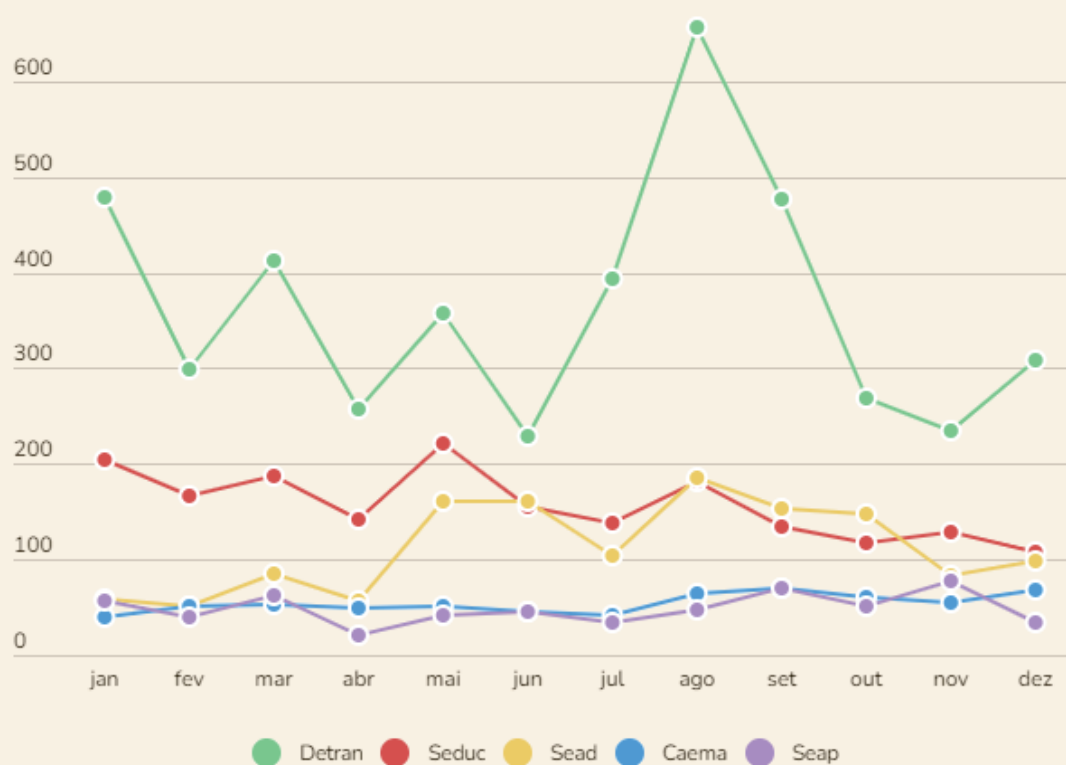
| Órgão | Tipo de Manifestação | | | | | Total Geral |
|--------|----------------------|--------|------------|-------------|----------|-------------|
| | Denúncia | Elogio | Reclamação | Solicitação | Sugestão | |
| DETRAN | 378 | 48 | 1948 | 1967 | 31 | 4372 |
| SEDUC | 436 | 43 | 769 | 535 | 107 | 1890 |
| SEAD | 80 | 3 | 609 | 648 | 5 | 1345 |
| CAEMA | 45 | 3 | 507 | 92 | 4 | 651 |
| SEAP | 200 | 3 | 272 | 103 | 4 | 582 |
| IPREV | 35 | 10 | 196 | 154 | 2 | 397 |
| UEMA | 128 | 1 | 134 | 83 | 10 | 356 |
| PROCON | 41 | 8 | 219 | 60 | 1 | 329 |
| SES | 96 | | 139 | 52 | 2 | 289 |
| SSP | 65 | 4 | 75 | 108 | 2 | 254 |

| | | | | | | |
|----------|-----|----|-----|-----|---|-----|
| MOB | 59 | | 161 | 29 | 1 | 250 |
| SEFAZ | 19 | 1 | 70 | 142 | | 232 |
| EMSERH | 107 | 5 | 59 | 27 | 1 | 199 |
| SEMA | 89 | | 34 | 58 | 3 | 184 |
| IEMA | 108 | | 50 | 21 | 1 | 180 |
| STC | 37 | 4 | 80 | 10 | 1 | 132 |
| AGED | 52 | 2 | 43 | 24 | 1 | 122 |
| UEMASUL | 30 | 14 | 45 | 20 | | 109 |
| PGE | 37 | | 31 | 28 | 1 | 97 |
| SEPLAN | 13 | | 35 | 45 | 1 | 94 |
| SINFRA | 4 | 1 | 24 | 55 | | 84 |
| EMAP | 12 | | 12 | 49 | 1 | 74 |
| SEDES | 14 | | 22 | 15 | 1 | 52 |
| SECMA | 8 | | 14 | 16 | 5 | 43 |
| EGMA | 22 | | 7 | 10 | | 39 |
| JUCEMA | 4 | | 9 | 26 | | 39 |
| SEGOV | 18 | | 2 | 11 | 3 | 34 |
| SEDIHPOP | 17 | | 1 | 7 | | 25 |
| CC | 9 | | 1 | 10 | 1 | 21 |
| INMEQ | 6 | | 5 | 10 | | 21 |
| SECID | 3 | | 2 | 10 | | 15 |
| SEMU | 7 | | 5 | 3 | | 15 |
| FAPEMA | 4 | | 5 | 5 | | 14 |
| SEDEL | 2 | | 5 | 7 | | 14 |
| SEINC | 5 | | 2 | 6 | | 13 |
| ITERMA | 1 | | 2 | 9 | | 12 |
| SETRES | 4 | | 4 | 4 | | 12 |
| AGERP | 3 | | 5 | 2 | | 10 |
| AGEM | 2 | 1 | 4 | 2 | | 9 |
| SAGRIMA | | | 9 | | | 9 |
| SAF | 2 | | 3 | 2 | 1 | 8 |
| SECAP | 1 | | 3 | 4 | | 8 |
| SECTI | 2 | | 2 | 1 | 2 | 7 |
| FUNAC | 2 | | | 4 | | 6 |
| SEEJUV | 1 | | 2 | 1 | 2 | 6 |
| IMESC | 1 | | | 4 | | 5 |
| SETUR | 1 | | 2 | 1 | | 4 |
| FMRB | | | 2 | 1 | | 3 |
| GASMAR | 2 | | 1 | | | 3 |
| MAPA | | | 1 | 2 | | 3 |
| SECOM | | | 1 | | 2 | 3 |
| SEDEPE | | | | 2 | | 2 |
| SEIR | | | 1 | 1 | | 2 |

Quantidade de manifestações por órgão (Ano de 2023)



Evolução mensal do número de manifestações - Top 5



Tempo médio de resposta

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

| | Órgão | Tempo médio de resposta (em dias) | Quantidade |
|----|----------|-----------------------------------|------------|
| 1 | SES | 4 | 289 |
| 2 | EMAP | 5 | 74 |
| 3 | SEFAZ | 6 | 232 |
| 4 | PROCON | 6 | 329 |
| 5 | SEDUC | 8 | 1890 |
| 6 | SEAP | 8 | 582 |
| 7 | STC | 9 | 132 |
| 8 | FUNAC | 10 | 6 |
| 9 | GASMAR | 11 | 3 |
| 10 | JUCEMA | 12 | 39 |
| 11 | SEEJUV | 13 | 6 |
| 12 | CAEMA | 13 | 651 |
| 13 | ITERMA | 14 | 12 |
| 14 | SEMA | 15 | 184 |
| 15 | SEAD | 17 | 1345 |
| 16 | FAPEMA | 17 | 14 |
| 17 | IEMA | 18 | 180 |
| 18 | SEDES | 18 | 52 |
| 19 | UEMA | 18 | 356 |
| 20 | AGED | 18 | 122 |
| 21 | SEGOV | 18 | 34 |
| 22 | IPREV | 20 | 397 |
| 23 | PGE | 22 | 97 |
| 24 | INMEQ | 22 | 21 |
| 25 | SECID | 23 | 15 |
| 26 | SEDEL | 24 | 14 |
| 27 | SEPLAN | 26 | 94 |
| 28 | SECTI | 29 | 7 |
| 29 | EMSERH | 30 | 199 |
| 30 | SEIR | 32 | 2 |
| 31 | CC | 32 | 21 |
| 32 | UEMASUL | 33 | 109 |
| 33 | SETRES | 36 | 12 |
| 34 | SEDIHPOP | 38 | 25 |
| 35 | SEMU | 40 | 15 |

| | | | |
|----|---------|-----|------|
| 36 | DETRAN | 41 | 4372 |
| 37 | SINFRA | 49 | 84 |
| 38 | SSP | 53 | 254 |
| 39 | SAF | 57 | 8 |
| 40 | SAGRIMA | 66 | 9 |
| 41 | SETUR | 72 | 4 |
| 42 | MOB | 81 | 250 |
| 43 | FMRB | 82 | 3 |
| 44 | SECMA | 92 | 43 |
| 45 | MAPA | 103 | 3 |
| 46 | AGERP | 143 | 10 |
| 47 | EGMA | 157 | 39 |
| 48 | SEINC | 167 | 13 |
| 49 | SEDEPE | 172 | 2 |
| 50 | SECAP | 204 | 8 |
| 51 | AGEM | 211 | 9 |
| 52 | IMESC | 223 | 5 |
| 53 | SECOM | 239 | 3 |

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

Índice de prorrogação

Seguem abaixo os órgãos do Poder Executivo, relacionados em ordem decrescente dos respectivos quantitativos de prorrogação e respectivos percentuais:

| Órgão | Quantidade de Manifestação | Quantidade de Prorrogação | Índice de prorrogação |
|----------|----------------------------|---------------------------|-----------------------|
| SEAP | 582 | 11 | 1% |
| UEMA | 356 | 4 | 1% |
| JUCEMA | 39 | 1 | 2% |
| IEMA | 180 | 7 | 3% |
| PGE | 97 | 3 | 3% |
| CC | 21 | 1 | 4% |
| IPREV | 397 | 17 | 4% |
| FAPEMA | 14 | 1 | 7% |
| SINFRA | 84 | 6 | 7% |
| SEDIHPOP | 25 | 2 | 8% |
| SEDUC | 1890 | 168 | 8% |
| UEMASUL | 109 | 10 | 9% |
| STC | 132 | 14 | 10% |
| CAEMA | 651 | 75 | 11% |
| SEGOV | 34 | 4 | 11% |
| SAF | 8 | 1 | 12% |
| SEMU | 15 | 2 | 13% |

| | | | |
|--------|-----|----|-----|
| INMEQ | 21 | 3 | 14% |
| EMSERH | 199 | 30 | 15% |
| MOB | 250 | 50 | 20% |
| AGED | 122 | 32 | 26% |
| SECID | 15 | 4 | 26% |
| SEMA | 184 | 54 | 29% |
| GASMAR | 3 | 1 | 33% |
| SEDES | 52 | 18 | 34% |
| SSP | 254 | 89 | 35% |
| SEPLAN | 94 | 44 | 46% |

Lista dos 10 assuntos mais demandados

Segue relação dos 10 assuntos demandados, por quantidade de manifestações, considerando apenas os assuntos informados pelo manifestante:

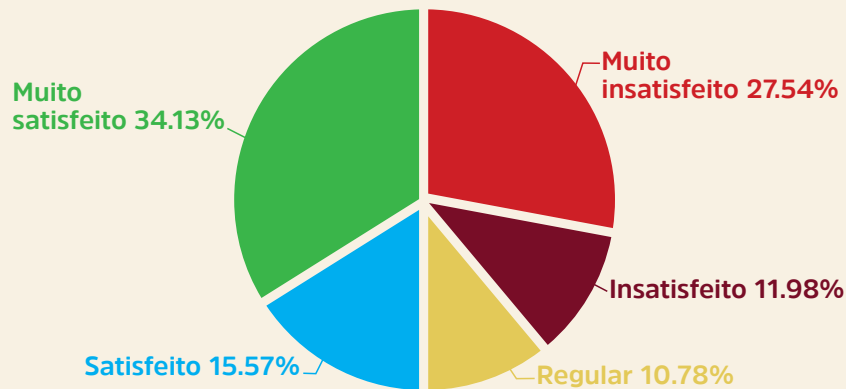
| Assunto | Quantidade |
|---|-------------|
| Habilitação | 631 |
| Clínica | 464 |
| Credenciados | 407 |
| Veículos | 404 |
| Documentos e Certidões | 358 |
| Serviços e CNH | 332 |
| Educação | 314 |
| Manutenção e Operação de Serviços de Saneamento/CAEMA | 302 |
| Habitação | 277 |
| Atendimento ao Usuário da CAEMA | 266 |
| TOTAL GERAL | 3755 |

Satisfação

Seguem dados referentes ao grau de satisfação dos manifestantes com as ouvidorias poder executivo do estado do Maranhão, apurados com base no resultado da seguinte pergunta e respectivas opções de resposta referentes a cada uma das 167 (cento e sessenta e sete) manifestações de ouvidoria cadastradas, que tiveram a pesquisa de satisfação respondida:

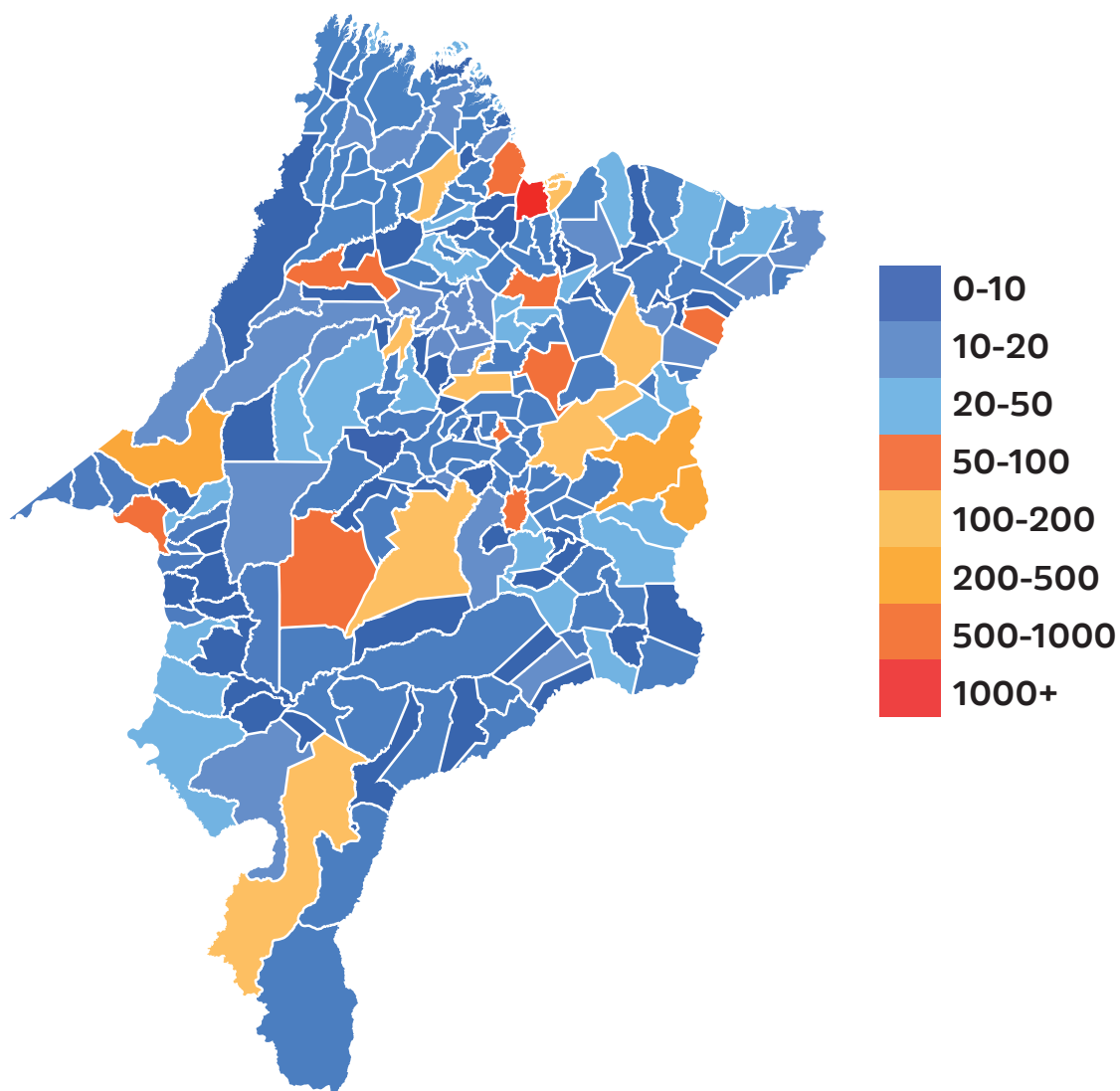
| Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado por esta ouvidoria? | | |
|---|------------|-------------|
| Resposta | Quantidade | Percentual |
| (1) Muito Insatisfeito | 46 | 28% |
| (2) Insatisfeito | 20 | 12% |
| (3) Regular | 18 | 11% |
| (4) Satisfeito | 26 | 16% |
| (5) Muito Satisfeito | 57 | 34% |
| TOTAL | 167 | 100% |

Resultado das pesquisas de satisfação (e-OUV)



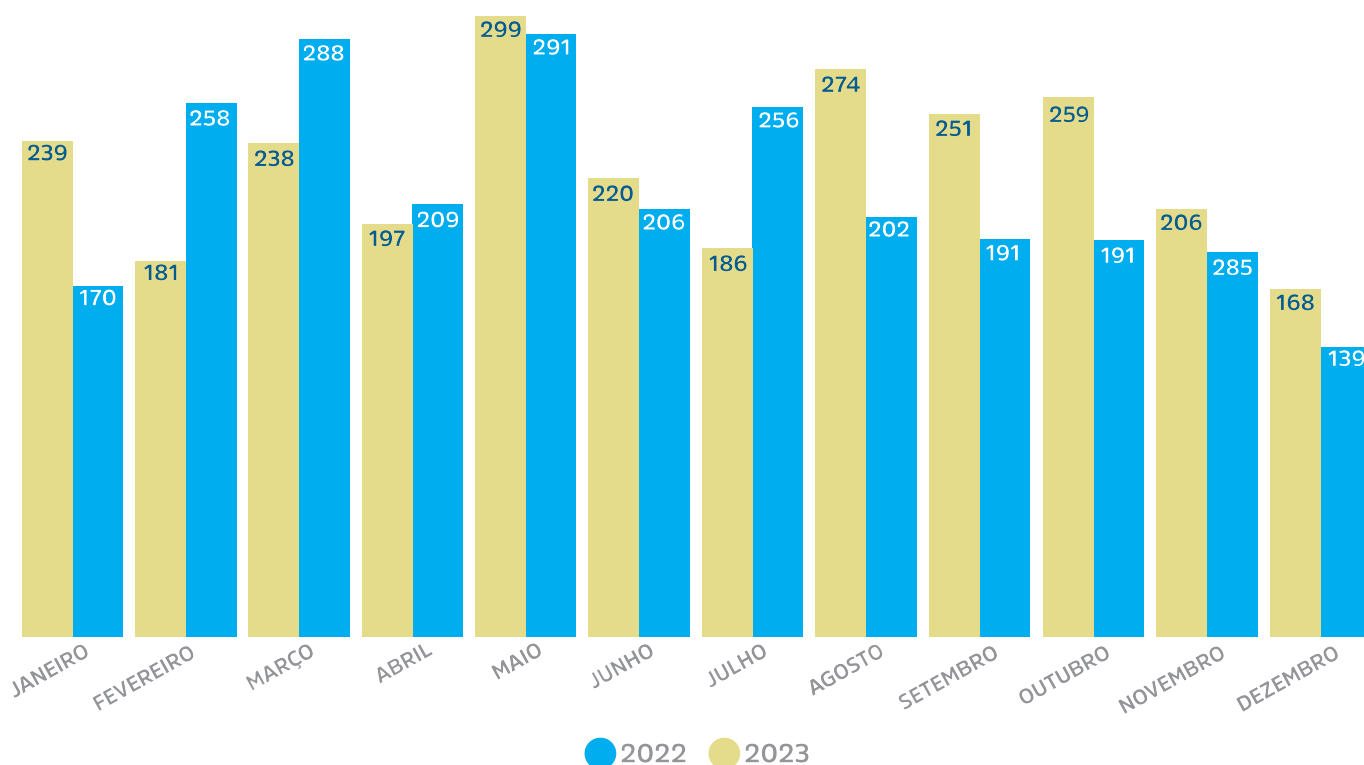
Manifestações de ouvidoria por município

O mapa a seguir indica a quantidade de manifestações registradas por municípios. As cores mais quentes indicam maior quantidade de manifestações, conforme legenda abaixo:



SISTEMA E-SIC

Evolução Mensal



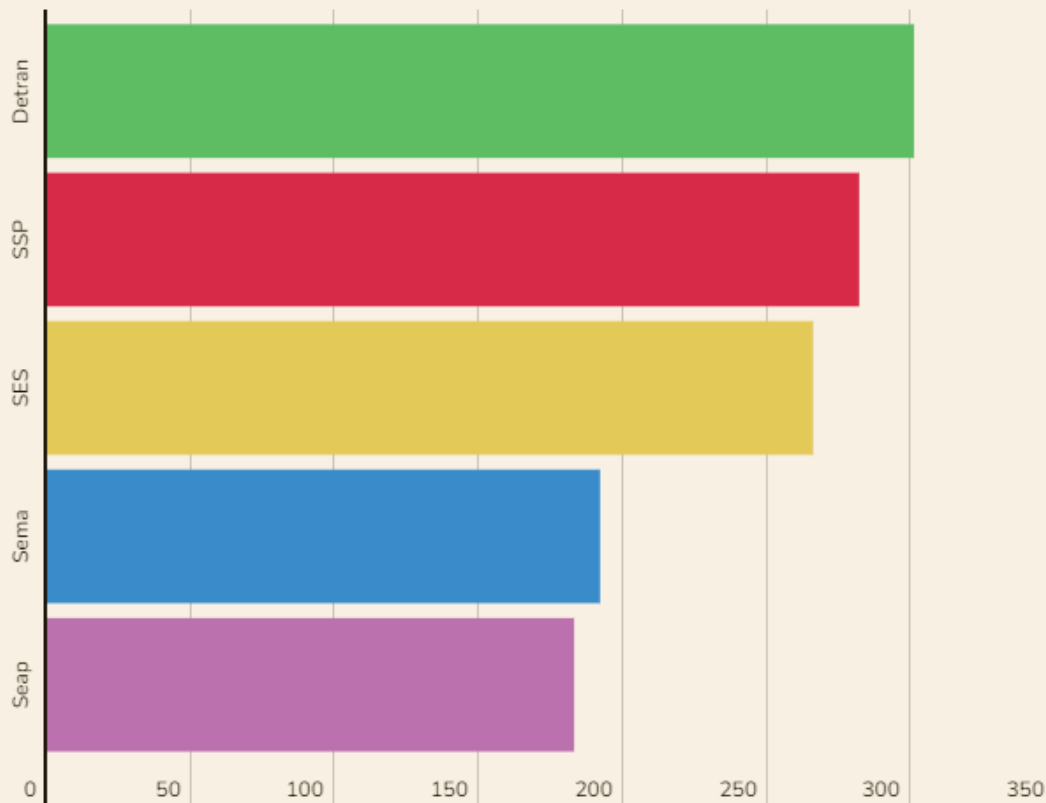
Pedidos por órgão

Seguem os órgãos do Poder Executivo, relacionados em ordem decrescente dos respectivos quantitativos de pedidos e respectivos percentuais:

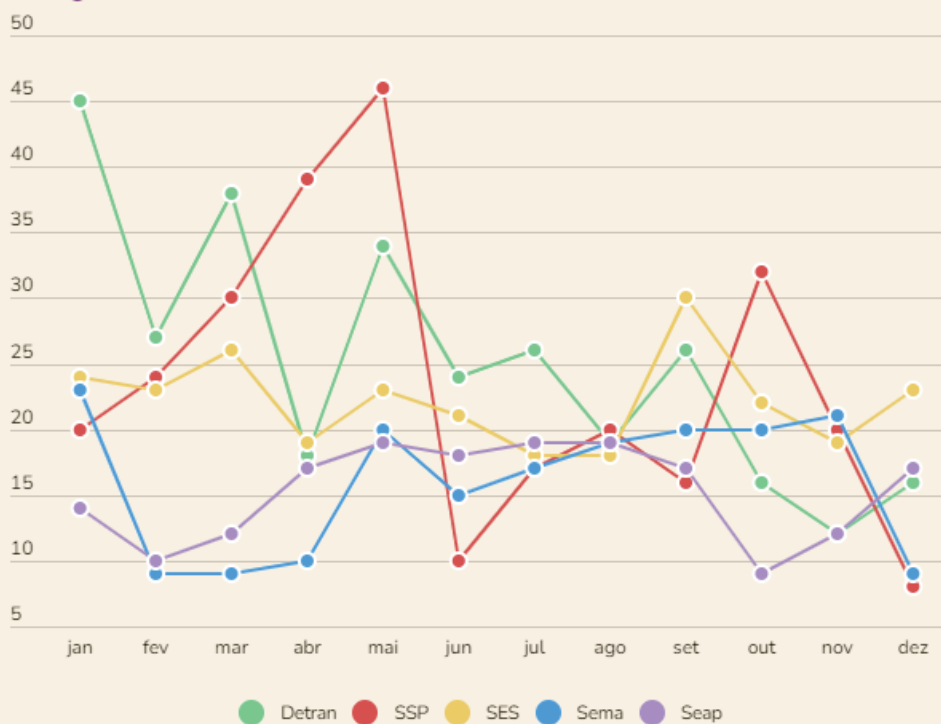
| | | | |
|----|---------------|-----|-------|
| 1 | DETRAN | 301 | 10,1% |
| 2 | SSP | 282 | 9,5% |
| 3 | SES | 266 | 7,9% |
| 4 | SEMA | 192 | 7,0% |
| 5 | SEAP | 183 | 6,2% |
| 6 | SEDUC | 147 | 6,0% |
| 7 | SEAD | 129 | 4,1% |
| 8 | EMSERH | 125 | 3,6% |
| 9 | SEFAZ | 114 | 3,0% |
| 10 | SINFRA | 56 | 2,7% |
| 11 | PGE | 53 | 2,4% |

| | | | |
|--------------------|----------|-------------|----------------|
| 12 | UEMA | 53 | 2,4% |
| 13 | EMAP | 52 | 2,2% |
| 14 | CAEMA | 44 | 2,1% |
| 15 | SEPLAN | 43 | 1,9% |
| 16 | ITERMA | 41 | 1,9% |
| 17 | SEDES | 41 | 1,7% |
| 18 | IMESC | 40 | 1,7% |
| 19 | SECID | 39 | 1,7% |
| 20 | SECMA | 38 | 1,7% |
| 21 | AGED | 36 | 1,4% |
| 22 | CC | 32 | 1,4% |
| 23 | IPREV | 32 | 1,3% |
| 24 | MOB | 32 | 1,3% |
| 25 | SEGOV | 31 | 1,3% |
| 26 | STC | 30 | 1,1% |
| 27 | PROCON | 29 | 1,1% |
| 28 | SEDIHPOP | 29 | 1,1% |
| 29 | JUCEMA | 26 | 0,9% |
| 30 | MAPA | 18 | 0,8% |
| 31 | SEDEL | 18 | 0,8% |
| 32 | SEINC | 17 | 0,8% |
| 33 | SAF | 13 | 0,6% |
| 34 | SECOM | 13 | 0,6% |
| 35 | SECTI | 12 | 0,5% |
| 36 | UEMASUL | 11 | 0,5% |
| 37 | SEMU | 10 | 0,5% |
| 38 | FAPEMA | 9 | 0,5% |
| 39 | AGEM | 8 | 0,5% |
| 40 | INMEQ | 8 | 0,3% |
| 41 | SETRES | 8 | 0,3% |
| 42 | AGERP | 7 | 0,3% |
| 43 | FUNAC | 7 | 0,3% |
| 44 | IEMA | 7 | 0,3% |
| 45 | SEDEPE | 7 | 0,3% |
| 46 | SETUR | 7 | 0,3% |
| 47 | EGMA | 5 | 0,2% |
| 48 | SAGRIMA | 5 | 0,2% |
| 49 | SEIR | 3 | 0,2% |
| 50 | GASMAR | 3 | 0,2% |
| 51 | SEEJUV | 2 | 0,2% |
| 52 | REBRAS | 2 | 0,2% |
| 53 | FMRB | 2 | 0,2% |
| TOTAL GERAL | | 2718 | 100,00% |

Quantidade de pedidos de acesso à informação por órgão (Ano de 2023)



Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação - Top 5



Categorias de respostas

Segue visão detalhada e gráfico demonstrativo dos pedidos de acesso respondidos no período, excluídos aqueles "Em tramitação", conforme as categorias de resposta:

| Categorias de respostas | Quantidade | Percentual |
|--|-------------|-------------|
| Acesso Concedido (Pedidos Atendidos) | 1555 | 65% |
| Acesso Negado (Pedidos Indeferidos) | 243 | 10% |
| Acesso Parcialmente Concedido | 187 | 8% |
| Informação Inexistente | 60 | 2% |
| Não se trata de solicitação de informação | 177 | 7% |
| Órgão não tem competência para responder sobre o assunto | 76 | 3% |
| Pergunta Duplicada/Repetida | 104 | 4% |
| TOTAL | 2402 | 100% |

Tempo médio de resposta

Seguem os tempos médios de resposta por órgão, referentes aos pedidos de acesso respondidos no ano de 2023:

| ÓRGÃO | Tempo Médio de Resposta (dias) | Quantidade de Pedidos respondidos |
|-----------|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1 SEINC | 1 | 1 |
| 2 SEDEPE | 4 | 6 |
| 3 UEMA | 7 | 49 |
| 4 EMAP | 8 | 49 |
| 5 JUCEMA | 10 | 26 |
| 6 STC | 10 | 28 |
| 7 IEMA | 10 | 7 |
| 8 PROCON | 10 | 29 |
| 9 SEDUC | 12 | 143 |
| 10 EMSERH | 12 | 110 |
| 11 IMESC | 13 | 40 |
| 12 SEFAZ | 13 | 112 |
| 13 SETRES | 13 | 8 |
| 14 SEAD | 13 | 126 |
| 15 INMEQ | 14 | 8 |
| 16 CAEMA | 14 | 43 |
| 17 SEGOV | 15 | 24 |
| 18 AGED | 15 | 35 |
| 19 AGERP | 15 | 7 |
| 20 SEAP | 16 | 173 |

| | | | |
|----|----------|----|-----|
| 21 | ITERMA | 16 | 41 |
| 22 | SECTI | 16 | 12 |
| 23 | PGE | 16 | 52 |
| 24 | UEMASUL | 17 | 6 |
| 25 | FAPEMA | 18 | 8 |
| 26 | MOB | 18 | 17 |
| 27 | SEMA | 18 | 186 |
| 28 | SEMU | 19 | 9 |
| 29 | FUNAC | 19 | 7 |
| 30 | CC | 19 | 28 |
| 31 | SECID | 20 | 39 |
| 32 | DETRAN | 22 | 232 |
| 33 | SECOM | 23 | 9 |
| 34 | GASMAR | 25 | 3 |
| 35 | SEDES | 26 | 40 |
| 36 | SES | 27 | 221 |
| 37 | IPREV | 28 | 32 |
| 38 | SEDIHPOP | 29 | 27 |
| 39 | SINFRA | 29 | 48 |
| 40 | SEPLAN | 30 | 43 |
| 41 | SSP | 36 | 237 |
| 42 | SEDEL | 38 | 18 |
| 43 | AGEM | 44 | 6 |
| 44 | SAF | 66 | 13 |
| 45 | SECMA | 81 | 34 |
| 46 | MAPA | 95 | 10 |

Índice de prorrogação

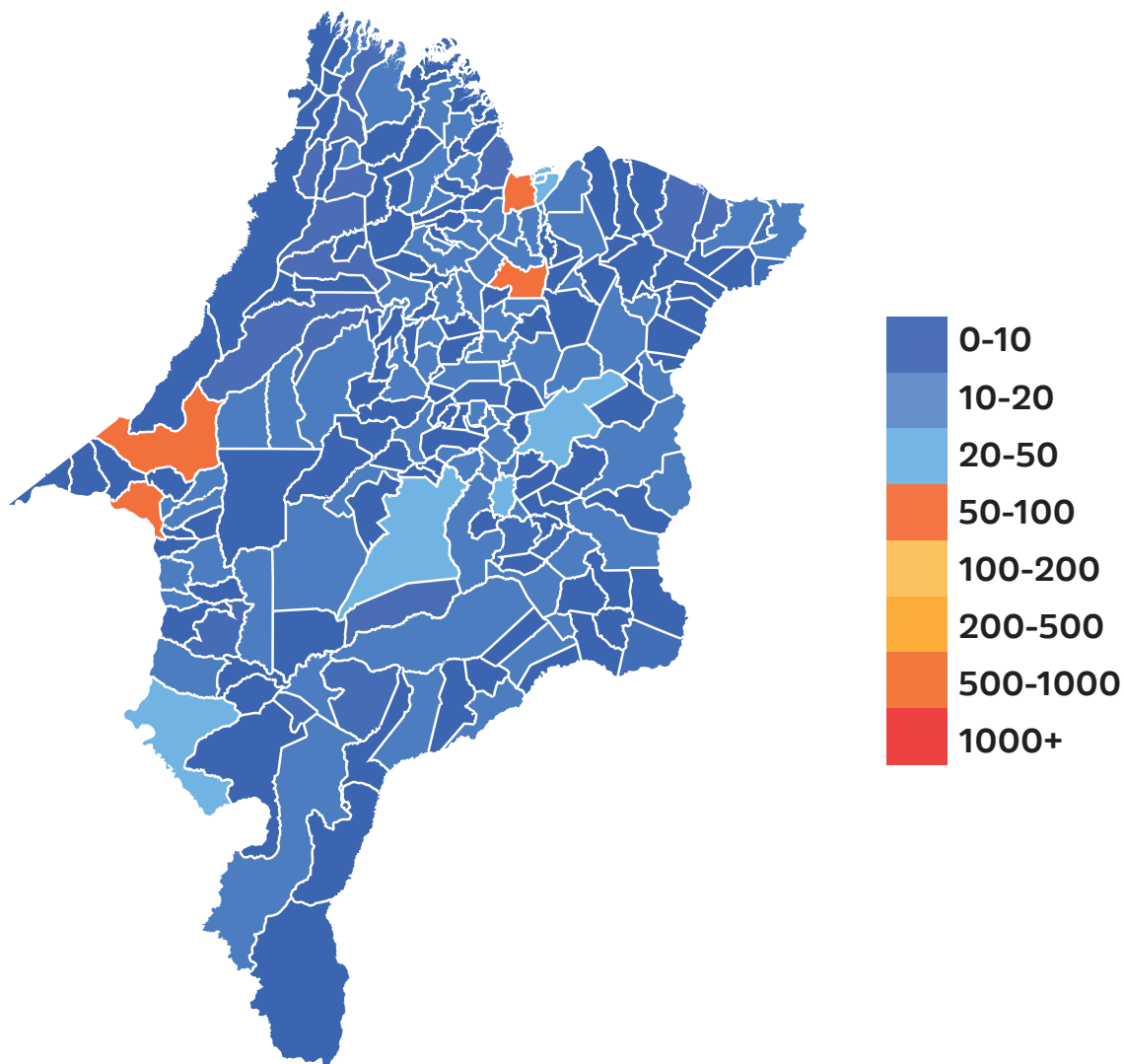
Seguem abaixo os órgãos do Poder Executivo, relacionados em ordem decrescente do respectivos quantitativos de prorrogação e respectivos percentuais:

| Órgão | Quantidade de Pedidos | Quantidade de Prorrogação | Índice de prorrogação |
|----------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|
| SECMA | 38 | 1 | 2% |
| MOB | 32 | 1 | 3% |
| PGE | 53 | 2 | 3% |
| STC | 30 | 1 | 3% |
| SEDEL | 18 | 1 | 5% |
| UEMA | 53 | 3 | 5% |
| CC | 32 | 2 | 6% |
| SAF | 13 | 1 | 7% |
| UEMASUL | 11 | 1 | 9% |
| SEDIHPOP | 29 | 3 | 11% |

| | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| EMSERH | 125 | 15 | 12% |
| IPREV | 32 | 4 | 12% |
| SEAP | 183 | 22 | 12% |
| SEDUC | 147 | 20 | 13% |
| ITERMA | 41 | 7 | 17% |
| SEAD | 129 | 23 | 17% |
| CAEMA | 44 | 8 | 18% |
| SEGOV | 31 | 7 | 22% |
| SECOM | 13 | 3 | 23% |
| DETRAN | 301 | 75 | 24% |
| SINFRA | 56 | 15 | 26% |
| GASMAR | 3 | 1 | 33% |
| SECID | 39 | 13 | 33% |
| AGED | 36 | 14 | 38% |
| SEMU | 10 | 4 | 40% |
| FUNAC | 7 | 3 | 42% |
| SEDES | 41 | 18 | 43% |
| SEMA | 192 | 91 | 47% |
| SES | 266 | 136 | 51% |
| SSP | 282 | 157 | 55% |
| SEPLAN | 43 | 26 | 60% |

Pedidos de acesso à informação por município

O mapa a seguir indica a quantidade de pedidos de acesso à informação registrados por municípios. As cores mais quentes indicam maior quantidade de pedidos de acesso à informação, conforme legenda abaixo



Recursos, por instância

Segue visão dos recursos por instância e gráfico demonstrativo mês a mês, referente ao ano de 2023:

| RECURSOS DE 1ª INSTÂNCIA | |
|--------------------------|------------|
| Órgão | Quantidade |
| SES | 28 |
| SSP | 25 |
| SEDUC | 20 |
| DETRAN | 17 |
| SEAD | 13 |
| SEAP | 12 |
| EMSERH | 11 |
| SEFAZ | 10 |
| SEMA | 9 |
| EMAP | 6 |
| SEPLAN | 6 |
| SINFRA | 6 |
| CAEMA | 5 |
| ITERMA | 4 |
| CC | 3 |
| PGE | 3 |
| SECID | 3 |
| IPREV | 2 |
| MOB | 2 |
| SECMA | 2 |
| SEGOV | 2 |
| AGED | 1 |
| AGERP | 1 |
| FAPEMA | 1 |
| IEMA | 1 |
| IMESC | 1 |
| SAF | 1 |
| SEDEL | 1 |
| SEDIHPOP | 1 |
| STC | 1 |
| UEMA | 1 |
| TOTAL | 199 |

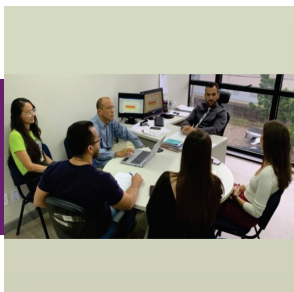
| RECURSOS DE 2ª INSTÂNCIA | |
|--------------------------|------------|
| Órgão | Quantidade |
| SEDUC | 5 |
| DETRAN | 4 |
| CAEMA | 3 |
| SEAD | 3 |
| SSP | 3 |
| SES | 2 |
| EMSERH | 1 |
| SEAP | 1 |
| SECMA | 1 |
| SEGOV | 1 |
| SEMA | 1 |
| SEPLAN | 1 |
| SINFRA | 1 |
| TOTAL | 27 |

| RECURSOS DE 3ª INSTÂNCIA | |
|--------------------------|------------|
| Órgão | Quantidade |
| SEDUC | 2 |
| DETRAN | 1 |
| STC | 1 |
| TOTAL | 4 |



O ano de 2023 foi marcado por significativo avanço nos estudos para implementação da Ouvidoria Especializada de Prevenção e Combate aos Assédios Moral e Sexual, voltada à apuração de denúncias relativas condutas de assédios praticadas por agente público, onde a Ouvidoria Geral do Estado terá o papel de recebimento das denúncias, orientação e acolhimento do(a) denunciante e vítima, em ambiente diverso daquele em que ocorreu o assédio, com atendimento especializado, sigiloso e individualizado, orientando sobre possíveis medidas a serem tomadas pelo denunciante.

27/03/2023



Com a promulgação do Decreto n.º 38.194, de 27 de março de 2023, que estabelece medidas para garantir a proteção do denunciante, proposto pela Secretaria de Transparência e Controle, reforça-se a importância da salvaguarda da identidade como uma medida fundamental para prevenir possíveis retaliações contra aqueles que reportam atividades ilícitas e irregularidades cometidas contra a Administração Pública Direta e Indireta do Estado do Maranhão.

03/07/2023



Palestra com o tema “Assédio Moral e Assédio Sexual nas organizações”, ministrada pela ouvidora da Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), através da assistente social Danyelle Bitencourt.

Destinada especificamente aos servidores de diversos setores da STC, a palestrante discorreu sobre os conceitos primários de abuso, machismo estrutural, as mais variadas formas de manifestação, os principais meios de combatê-lo, entre outros assuntos inerentes à temática.

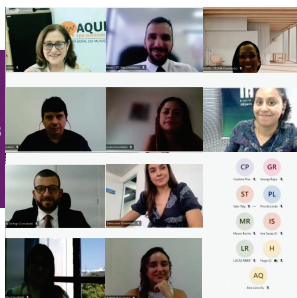
07/08/2023



Na manhã desta segunda-feira (07), dia em que a Lei Maria da Penha completa 17 anos, o secretário da Secretaria de Estado de Transparência e Controle (STC), Raul Cancian Mochel, e o ouvidor-geral do Estado, Daniel Barros, estiveram reunidos com a diretora da Casa da Mulher Brasileira, Susan Lucena, dialogando sobre a implantação da ouvidoria especializada.

Além do objetivo principal do encontro, também foram alinhadas outras ações que visam o fortalecimento das ouvidorias e um excelente diálogo buscando a interação entre as pastas sobre o Agosto Lilás, mês de conscientização pelo fim da violência contra a mulher.

06/09/2023



O curso "Prevenção e Combate ao Assédio" foi realizado pelo Centro de Formação em Controle Interno (CFCI), da Controladoria Geral do Município de São Paulo, e teve como objetivo demonstrar as práticas realizadas pela instituição no combate aos assédios. O curso foi ministrado pela ouvidora-geral do município de São Paulo, Maria Lumena Balaben Sampaio, na tarde da última terça-feira (08), e teve a duração de duas horas.

27/10/2023



Durante todo o dia, os servidores da STC e também convidados da SEMU e da SEAD, ouviram as explicações da auditora federal de Finanças e Controle, Diretora de Articulação, Monitoramento e Supervisão de Gestão do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, Carla Rodrigues Cotta, responsável por ministrar a palestra.

CARRETA DE DIREITOS – PARCERIA ENTRE STC E DEFENSORIA PÚBLICA DO MARANHÃO



Em abril de 2023, a Secretaria de Estado de Transparência e Controle (STC) firmou Termo de Cooperação Técnica entre a Defensoria Pública do Estado do Maranhão-DPE/MA para a participação da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) em ações da DPE, na Carreta de Direitos. O documento foi assinado pelo secretário de

Transparência e Controle, Raul Cancian Mochel, e pelo Defensor Público-geral do Estado, Gabriel Furtado, na presença da Diretora de Assuntos Institucionais e Estratégicos da DPE/MA, a defensora pública Débora Alcântara.



A parceria proposta pela STC pretende inserir os serviços de Ouvidoria e Transparência visando aproximar os cidadãos maranhenses - em especial os socialmente mais vulneráveis - do direito de exercerem suas funções de controladores sociais, além de ampliar o diálogo com o Governo do Estado.

A Secretaria de Transparência e Controle esteve presente nos municípios de Serrano do Maranhão e Bequimão, entre os dias 25 e 29 de setembro de 2023.

Em Serrano do Maranhão, o Ouvidor-geral do Estado, acompanhado de assessor, divulgou ações da OGE, enfatizando a importância do uso dos canais para fazer elogios, sugestões, pedidos de informação, denúncias e reclamações referentes ao desempenho das atividades dos agentes públicos, órgãos, autarquias e fundações.

O Secretário Adjunto de Transparência também marcou presença nessa iniciativa, oferecendo orientações sobre a utilização do Portal da Transparência e esclarecendo dúvidas dos cidadãos.



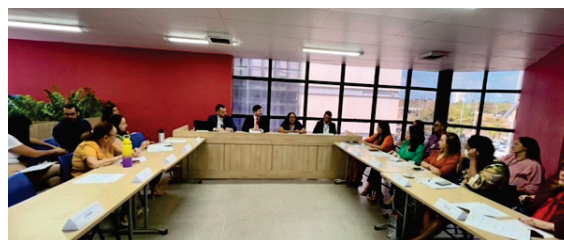
REATIVAÇÃO DA REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS



Em 2023 a Ouvidoria Geral do Estado, por delegação do Secretário de Estado de Transparência e Controle, protagonizou a reativação da Rede Estadual de Ouvidorias do Estado do Maranhão - REDOMA, que tem como objetivo integrar as Ouvidorias das três esferas governamentais (municipal, estadual e federal) e fortalecer suas

atividades, promovendo a transparência pública e o controle social em todo o Maranhão por meio de intercâmbio de ideias, experiências e soluções.

Nesse sentido, foram realizadas, ao longo do ano, reuniões formais com representantes dos poderes Legislativo e Judiciário, do Ministério Público Estadual, do Tribunal de Contas do Estado, de entidades e de órgãos governamentais.



Desde o evento comemorativo do Dia Nacional do Ouvidor no Tribunal de Contas do Estado do Maranhão, que marcou o início da iniciativa conjunta para reativar a rede de ouvidorias, várias etapas foram concluídas. Destacam-se:

- A formalização e assinatura do Protocolo de Intenções para reativar a Rede Estadual de Ouvidorias do Estado do Maranhão;
- A apresentação dos projetos pelos participantes para futura colaboração em rede;
- A definição do Regimento Interno da REDOMA;
- A criação de grupos de trabalho com base nos grupos de trabalho estabelecidos na Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV;
- O planejamento das ações da REDOMA para 2024, incluindo o calendário de reuniões.

A reativação da REDOMA facilita a colaboração e integração de diversos órgãos do Poder Público, possibilitando maior eficiência e celeridade na prestação de serviços e políticas públicas aos cidadãos.

OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OGE EM 2023

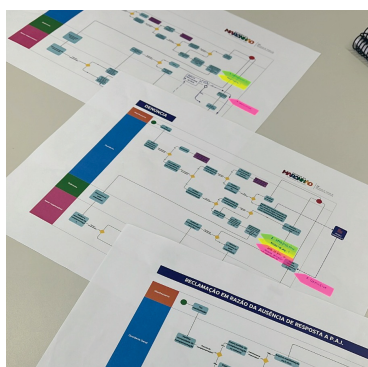


Durante o ano de 2023, a Ouvidoria Geral do Estado esteve ativamente envolvida em eventos e entrevistas, enfatizando a relevância da ouvidoria como um instrumento de controle social, ao mesmo tempo em que divulgava iniciativas e projetos da Rede

Em evento comemorativo ao Dia Nacional do Ouvidor, com a participação de representantes de todas as ouvidorias setoriais, a Ouvidoria Geral do Estado do Maranhão apresentou o Plano de Ações da OGE para 2023 e minuta da Instrução Normativa que orientará a atuação dos profissionais de ouvidorias.



O avanço da atuação programática da Ouvidoria Geral do Estado do Maranhão, também está representado no estudo e na elaboração da Instrução Normativa regulamentando de forma específica e pormenorizada as atribuições e competências quanto a atuação das Ouvidorias do Poder Executivo estadual, viabilizando uniformização do tratamento e tramitação das manifestações e seus procedimentos administrativos correlatos.



Em se tratando de aprimoramento da atuação programática da OGE, não se pode esquecer também que no ano de 2023, foi desenvolvidos e publicado o Guia do Usuário do Serviço Público, além promovidas ajustes e melhorias nos Sistemas e-SIC e e-Ouv, com o objetivo de atender com maior eficiência as demandas apresentadas pelos usuários.



AÇÕES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS SETORIAIS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL EM 2023



IPREV

No mês de setembro, O IPREV desenvolveu a atividade alusiva voltado para o setembro amarelo, o Projeto “Ouvidoria IPREV: Conectando Vidas”. O objetivo do projeto foi conscientizar e prevenir o suicídio no Instituto, promovendo a saúde mental e incentivando a busca por ajuda. A alusão do projeto foi desenvolvida através de palestra e banner institucional.

SEDIHPOP

Em parceria com o NEPEDH a Ouvidoria setorial realizou atendimento presencial a população no Projeto Diersiarte, que são ações desenvolvidas que tem por objetivo ofertar serviços as comunidades e a população mais vulnerável.

Os atendimentos realizados pela ouvidoria se deram também em ações desenvolvidas pelos setores da SEDIHPOP na qual a ouvidoria se faz presente recebendo denúncias de racismo, homofobia, violência policial, maus tratos a idosos e crianças, falta de acessibilidade a pessoas com deficiência, intolerância religiosa, falta de assistência médica, falta de medicação aos doentes, maus tratos nos presídios, conflitos de terra, sendo estes citados os mais recorrentes durante o ano de 2023.



Foram feitas visitas às pessoas que estavam em situação de vulnerabilidade, para fazer a escuta e abrir a denúncia para encaminhar aos órgãos competentes. Acompanhando e cobrando celeridade que os casos necessitavam.

As denúncias que chegam à ouvidoria vêm de várias cidades do Estado, e no ano de 2023 foram atendidos 30 municípios.



SEDUC

O PROJETO AGENTES DA PAZ

a Ouvidoria/SEDUC criou o projeto Agentes da Paz, que promove o diálogo e a informação e sobre as várias formas de violências domésticas e no ambiente escolar, bem como sensibilizar os gestores escolares, professores e responsáveis dos alunos, tornando-os multiplicadores desses conhecimentos, fortalecendo a cultura de paz nas famílias e nas escolas.

PROJETO, VEZ E VOZ AOS SERVIDORES DA SEDUC

Visa promover a participação dos servidores da Gestão Central e a humanização do trato com os mesmos, através de uma escuta ativa dos servidores da atividade meio da SEDUC e implantação de mecanismos de valorização dos servidores, colaborando assim para a mudança de uma cultura burocrática para uma cultura gerencial, promovendo a melhoria da qualidade do trabalho e conseqüentemente da Educação no Maranhão.