



RELATÓRIO ANALÍTICO ANUAL - 2.019

Em cumprimento a Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016, apresentamos o relatório analítico relativo ao ano de 2.019

Breve histórico dos relatórios analíticos:

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 20.277 (vinte mil, duzentas e setenta e sete) manifestações, sendo que 14.187 (quatorze mil, cento e oitenta e sete) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 6.090 (seis mil e noventa) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 3.737 (três mil, setecentas e trinta e sete) pessoas, sendo 3.367 (três mil, trezentos e sessenta e sete) atendimentos por telefone e 370 (trezentos e setenta) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 16.358 (dezesesseis mil, trezentas e cinquenta e oito) mensagens por meio eletrônico e 182 (cento e oitenta e duas) por carta.

Anote-se que 435 (quatrocentas e trinta e cinco) manifestações foram feitas de forma anônima e 411 (quatrocentas e onze) com solicitações de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	28
Críticas e elogios	57
Representações	10.782
Pedidos de informação	5.019
Reclamações	3.117
Sugestões	36
Diversos	1.238

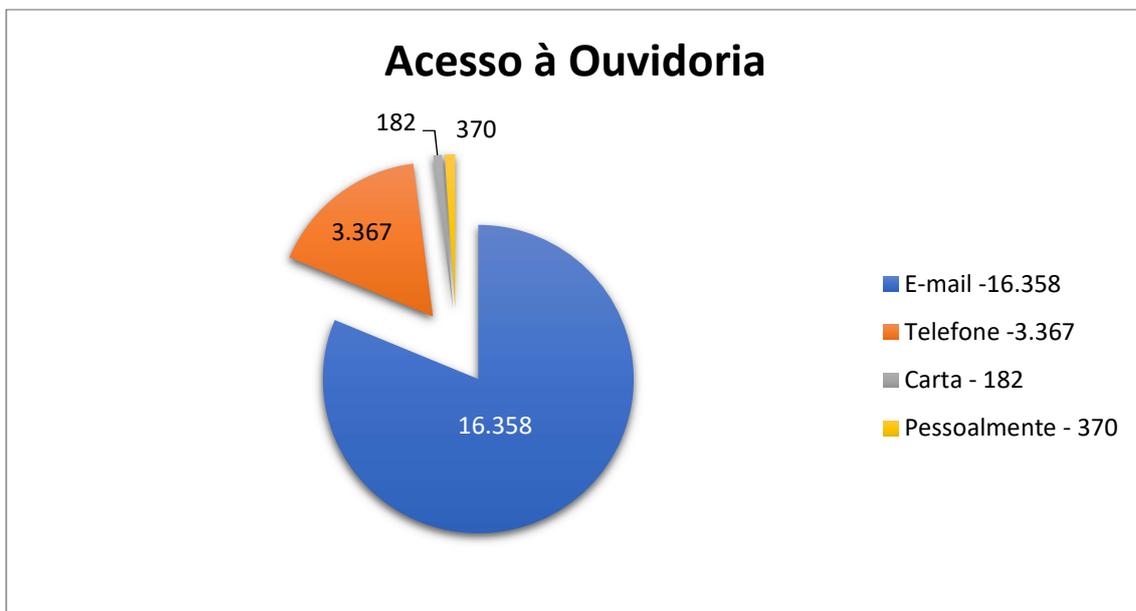
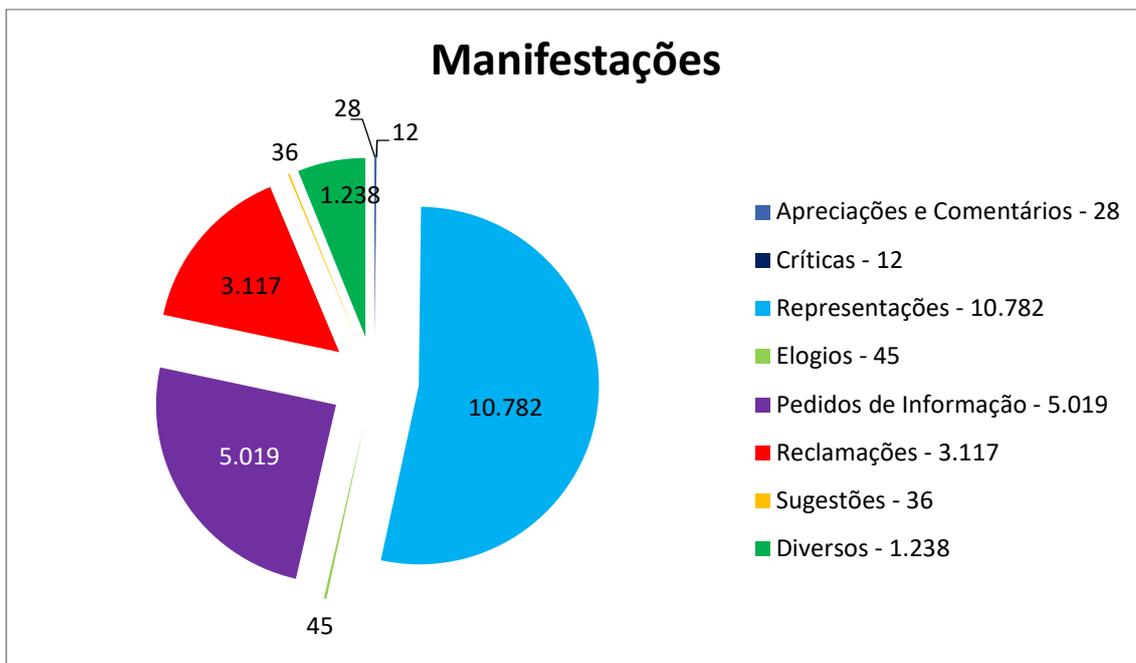


As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

PROVIDÊNCIAS

Encaminhamento às Promotorias de Justiça	9.114
Encaminhamento ao CAO Cível	64
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	25
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	88
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	120
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	101
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	491
Encaminhamento a órgãos externos	1.393
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	7.743
Arquivados por falta de elementos para seguimento	1.138
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	20.277
Fichas com pendências	0

Com relação às manifestações enviadas à Ouvidoria, podemos representá-las em dois gráficos distintos: o primeiro a respeito do tipo de manifestação recebida e o outro referente à forma como a sociedade entra em contato com a Ouvidoria.





Por ordem decrescente, por temas, as maiores demandas dirigidas à Ouvidoria foram:

- I – questões relativas à área criminal – 2.446;
- II – questões relativas ao patrimônio público – 1.858;
- III – questões relativas às relações de consumo – 1.483;
- IV – questões relativas ao idoso – 1.182;
- V – questões relativas à saúde pública – 837;
- VI – questões relativas à infância e juventude – 759.

As atividades na Ouvidoria do MPSP no ano de 2019, a partir do momento em que tomei posse no mês de abril, dando continuidade aos meus antecessores, se desenvolveram com objetivos muito claros de melhorar as condições de trabalho de seus funcionários, agilizar ainda mais a tramitação das demandas que ingressam diariamente, com foco na resolutividade e maior aproximação com a sociedade.

Contando com o apoio da Procuradoria-Geral de Justiça houve a reposição de funcionário, com a possibilidade no novo ano de se aumentar as instalações da Ouvidoria e se criar um cargo de Analista e dois de Oficial de Promotoria.

Também se desenvolveu trabalho com o objetivo de criar uma Rede com todas as Ouvidorias Municipais interligadas com esta Ouvidoria do MPSP, objetivando a facilidade na tramitação de manifestações de cunho administrativo.

Esse trabalho resultou na celebração de Parceria entre a Ouvidoria do MPSP e a Associação Paulista de Município na data de 17 de dezembro de 2019, em que foram assumidas de forma conjunta as seguintes atribuições:

1. A APM continuará desenvolvendo ações no sentido de convencer todos os 645 (seiscentos e quarenta e cinco) Municípios do Estado a instalarem suas Ouvidorias, com o objetivo de criar a REDE DE OUVIDORIAS MUNICIPAIS, interligadas com a Ouvidoria do MPSP;



2. Os referidos Municípios serão orientados pela APM e pela Ouvidoria do MPSP a fazerem uso de *e-mail* com o seguinte formato: *ouvidoria@nome do município.sp.gov.br*;

3. Depois de formalizada a parceria da Ouvidoria do MPSP com os Municípios, a APM encaminhará a Ouvidoria do MPSP, trimestralmente, RELATÓRIO contendo a quantidade de manifestações encaminhadas aos Municípios e de casos solucionados;

3.1. Cópia de toda manifestação encaminhada pela Ouvidoria do MPSP aos Municípios será enviada à Associação Paulista de Municípios (APM).

3.2. Com tal informação, a APM realizará monitoria para obter dados sobre a solução dada a cada caso.

3.3. As informações constantes do RELATÓRIO trimestral serão aquelas obtidas com os encaminhamentos da Ouvidoria do MPSP e respectivas respostas das Ouvidorias dos Municípios.

É verdade que a Ouvidoria do MPSP, não obstante a ausência de Ouvidoria na maior parte dos Municípios do Estado, vem procurando encaminhar as demandas administrativas diretamente para as Prefeituras que contam com essa possibilidade, obtendo resultados satisfatórios.

Esse procedimento busca evitar o envio de manifestação administrativa do cidadão ao Órgão de Execução da Instituição, que poderá ser prontamente resolvida pelo Município.

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste ano de 2.019.

Gilberto Nonaka
Procurador de Justiça
Ouvidor