

## RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE DE 2.019

Em cumprimento ao disposto no artigo 2º, inciso VII, da Lei Complementar nº 1.127, de 29 de novembro de 2.010, apresentamos o relatório relativo ao segundo trimestre de 2.019.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 3.748 (três mil, setecentas e quarenta e oito) manifestações, sendo que 3.718 (três mil, setecentas e dezoito) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 30 (trinta) manifestações foram anexadas as fichas de atendimento já existentes.

No mês de abril, foram 1.213 (um mil, duzentos e treze), em maio 1.427 (um mil, quatrocentas e vinte e sete) e em junho 1.108 (um mil, cento e oito), resultando 3.748 (três mil, setecentas e quarenta e oito) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 693 (seiscentas e noventa e três) pessoas, sendo 624 (seiscentos e vinte e quatro) atendimentos por telefone e 69 (sessenta e nove) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 3.030 (três mil e trinta) mensagens por meio eletrônico e 25 (vinte e cinco) por carta.

Anote-se que 85 (oitenta e cinco) manifestações foram feitas de forma anônima e 91 (noventa e uma) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

---

<b>Apreciações e comentários</b>	10
<b>Críticas e elogios</b>	6
<b>Representações</b>	2.270
<b>Pedidos de informação</b>	1.078
<b>Reclamações</b>	317
<b>Sugestões</b>	11
<b>Diversos</b>	56

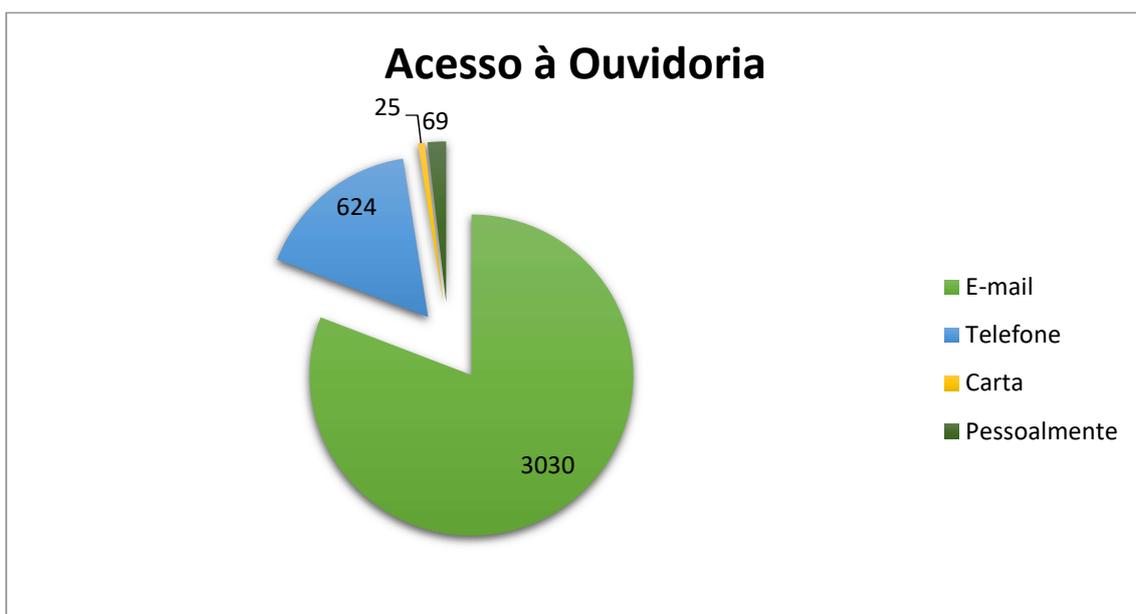
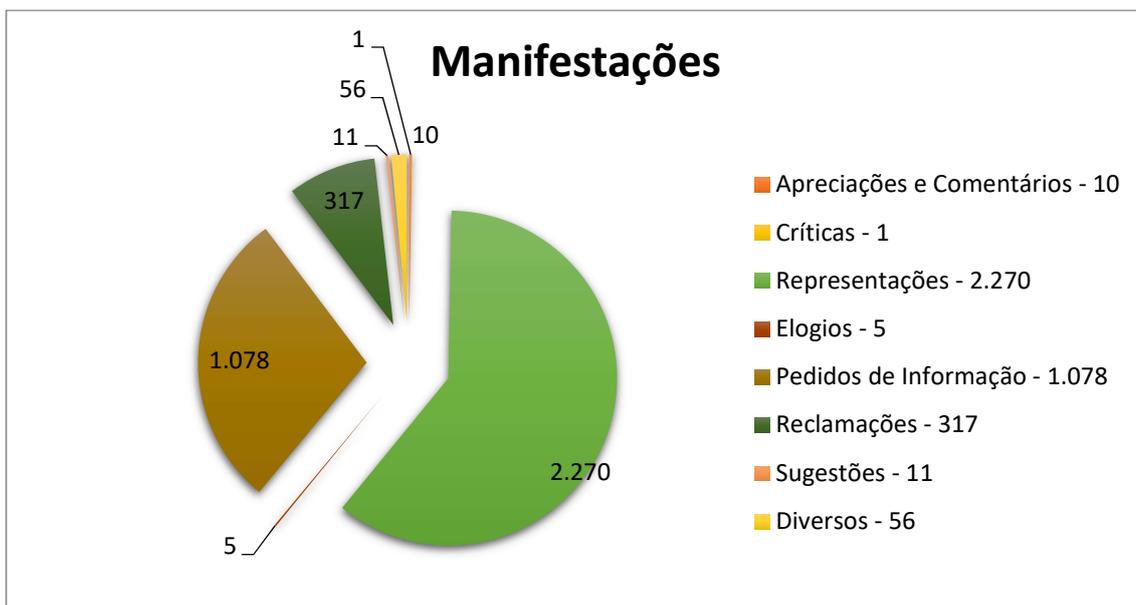
---

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

---

<b>PROVIDÊNCIAS</b>	
<b>Encaminhamento às Promotorias de Justiça</b>	<b>1.512</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>12</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	<b>08</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>19</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>16</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>29</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>217</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>263</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>1.691</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>23</b>
<b>Denúncias anônimas</b>	<b>85</b>
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	<b>3.748</b>
<b>Fichas com pendências</b>	<b>0</b>

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 ao patrimônio público - 241;
- II – questões relativas à saúde pública – 167;
- III – questões relativas às relações de consumo – 106;
- IV - questões relativas ao meio ambiente – 93;

V – questões relativas à área de habitação e urbanismo – 63;

VI – questões relativas à educação – 12;

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

**Gilberto Nonaka**  
Procurador de Justiça  
Ouvidor