

RELATÓRIO DO 1º 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 primeiro trimestre de 2.019.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 5.807 (cinco mil, oitocentos e sete) manifestações, sendo que 3.518 (três mil, quinhentos e dezoito) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 2.289 (duas mil, duzentos e oitenta e nove) manifestações foram anexadas as fichas de atendimento já existentes.

No mês de janeiro foram 1.542 (um mil, quinhentos e quarenta e dois), em fevereiro 2.525 (dois mil, quinhentos e vinte e cinco) e em março 1.740 (um mil, setecentos e quarenta), resultando em 5.807 (cinco mil, oitocentos e sete) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 746 (setecentos e quarenta e seis) pessoas, sendo 625 (seiscentos e vinte e cinco) atendimentos por telefone e 121 (cento e vinte e um) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 5.011 (cinco mil e onze) mensagens por meio eletrônico e 50 (cinquenta) por carta.

Anote-se que 100 (cem) manifestações foram feitas de forma anônima e 150 (cento e cinquenta) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

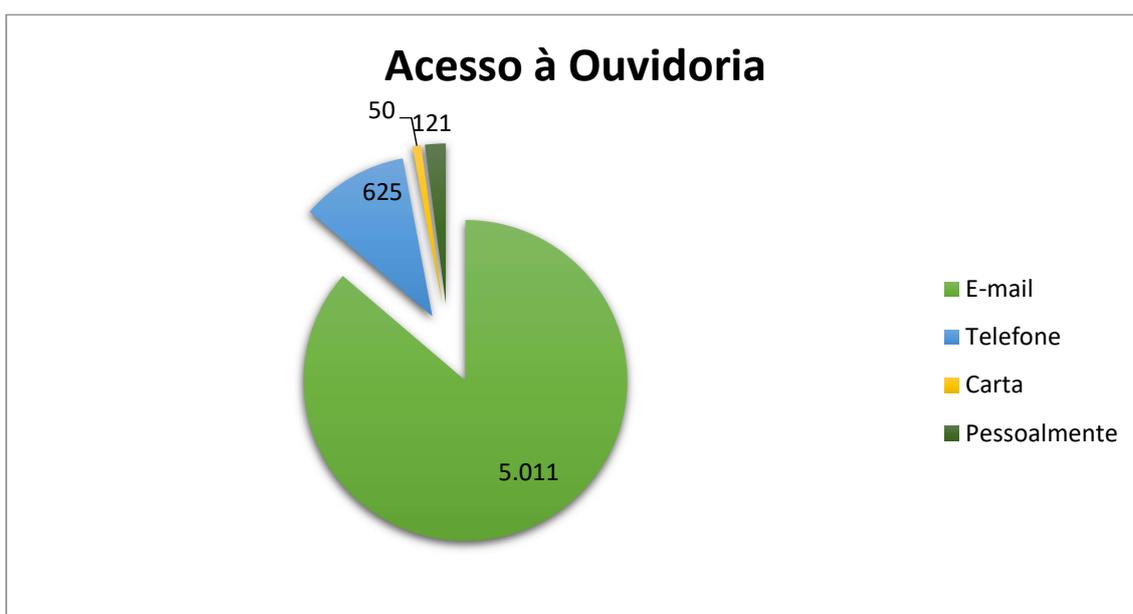
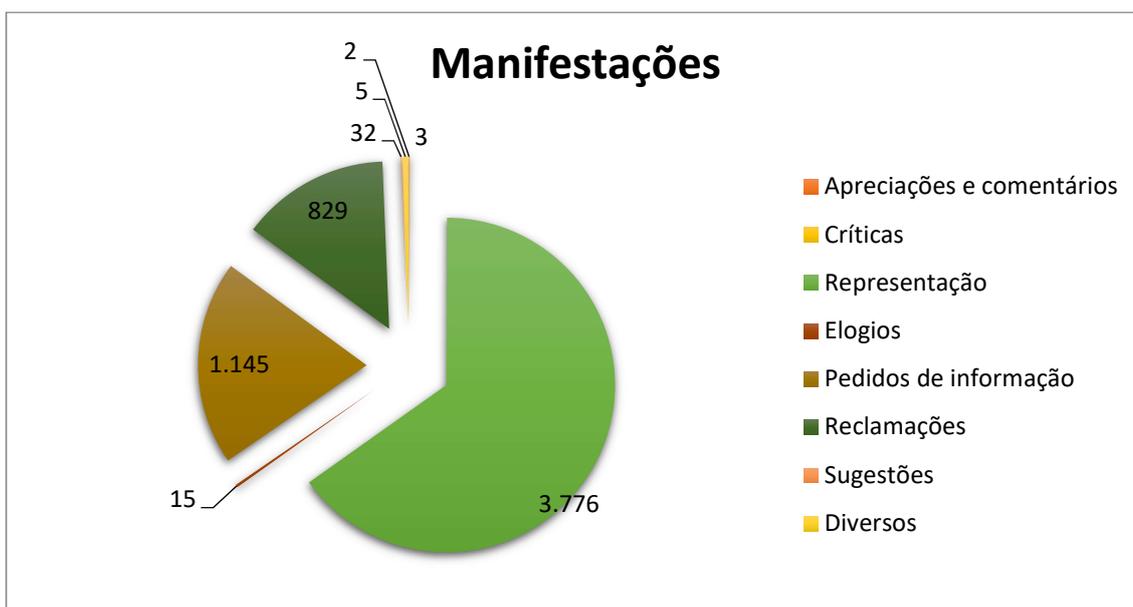
Apreciações e comentários	3
Críticas e elogios	17
Representações	3.776
Pedidos de informação	1.145
Reclamações	829
Sugestões	5
Diversos	32

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

PROVIDÊNCIAS

Encaminhamento às Promotorias de Justiça	3.398
Encaminhamento ao CAO Cível	12
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	06
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	35
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	30
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	12
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	27
Encaminhamento a órgãos externos	180
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	1.903
Arquivados por falta de elementos para seguimento	32
Denúncias anônimas	100
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	5.807
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 às relações de consumo – 1.125;

II – questões relativas ao patrimônio público – 625;

III – questões relativas à inclusão social – 206;

IV - questões relativas à saúde pública – 205;

V – questões relativas ao meio ambiente – 125;

VI – questões relativas à infância e juventude – 125;

A Ouvidoria procurou, ao longo destes anos de existência, cumprir seu papel de interlocutor da sociedade com a Instituição e compilação de informações à melhoria da prestação de serviço ao cidadão.

Diversas foram as iniciativas buscando tal aproximação com a sociedade, em atividades externas, elaboração de parcerias, convênios, campanha de publicidade e, também, de melhor interação com a página da Ouvidoria.

Encerrou-se o meu segundo mandato como Ouvidor.

No dia 10 de abril, quarta-feira p.f., teremos eleição para escolha do novo Ouvidor do Ministério Público.

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

Roberto Fleury de Souza Bertagni
Procurador de Justiça
Ouvidor