



RELATÓRIO ANALÍTICO - 1º SEMESTRE DE 2019

Em cumprimento ao disposto na Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016, apresentamos o relatório analítico relativo ao primeiro semestre de 2019.

I – Breve histórico dos relatórios analíticos

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 9.555 (nove mil, quinhentos e cinquenta e cinco) manifestações, sendo que 7.236 (sete mil, duzentos e trinta e seis) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 2.319 (duas mil, trezentos e dezenove) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 1.439 (um mil, quatrocentos e trinta e nove) pessoas, sendo 1.249 (um mil, duzentos e quarenta e nove) atendimentos por telefone e 190 (cento e noventa) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 8.041 (oito mil quinhentos e quarenta e uma) mensagens por meio eletrônico e 75 (setenta e cinco) por carta.

Anotese que 185 (cento e oitenta e cinco) manifestações foram feitas de forma anônima e 241 (duzentos e quarenta e uma) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	13
Críticas e elogios	23
Representações	6.046
Pedidos de informação jurídica	2.223
Reclamações	1.146
Sugestões	16
Diversos	88

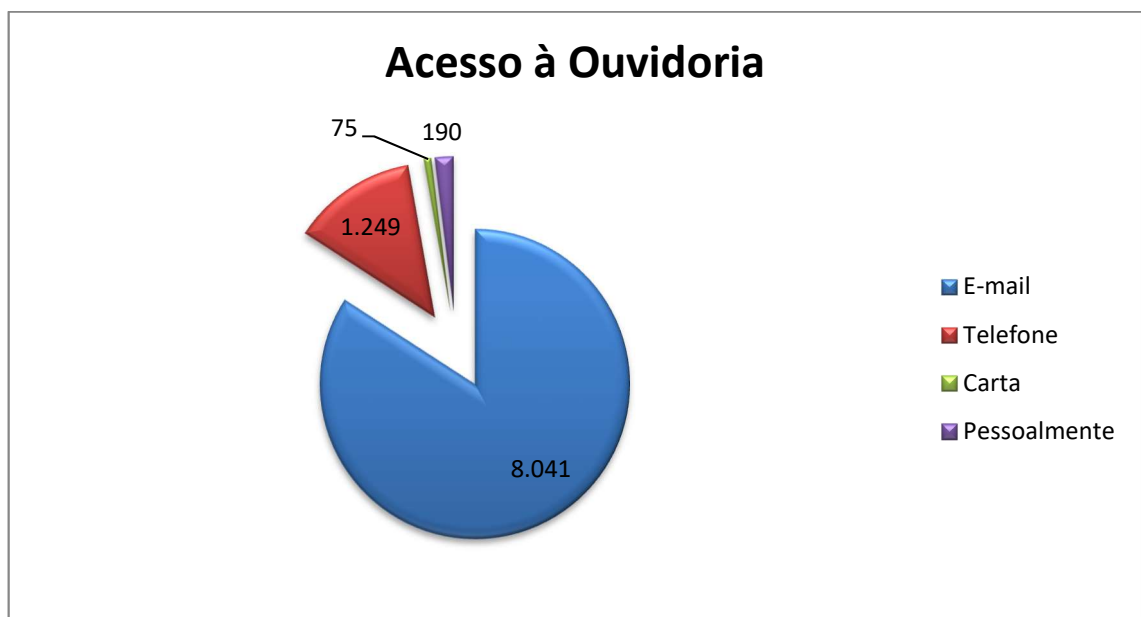
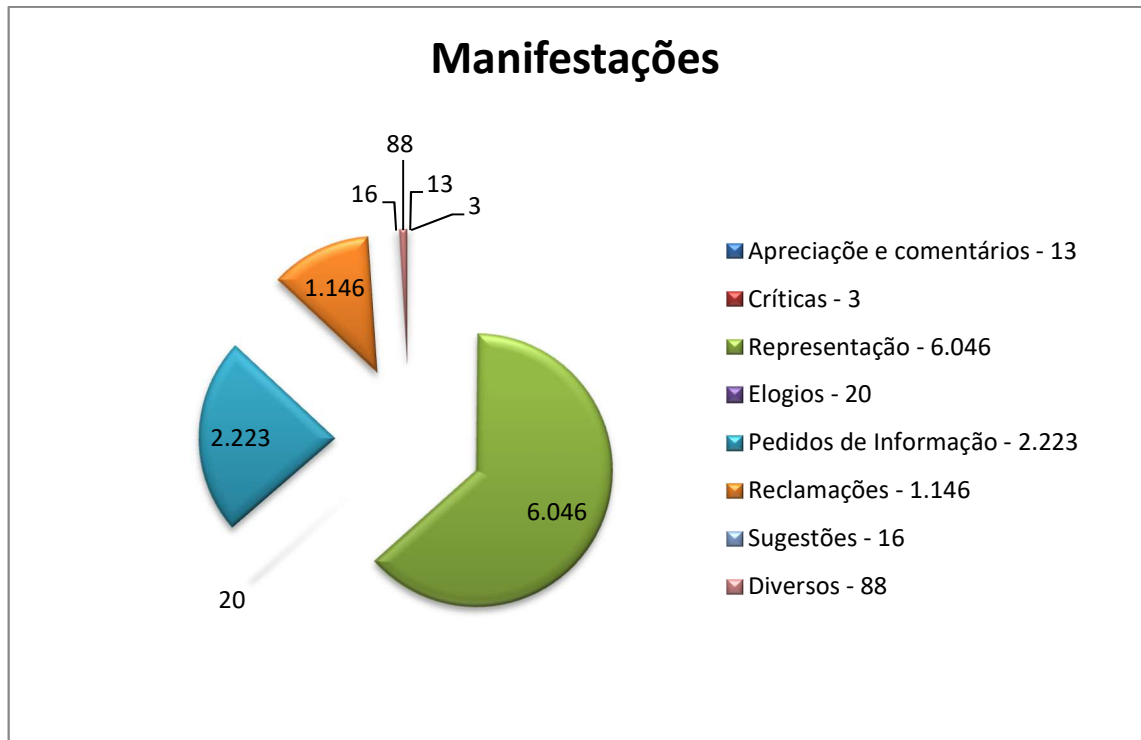


As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

PROVIDÊNCIAS	
Encaminhamento às Promotorias de Justiça	4.910
Encaminhamento ao CAO Cível	24
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	14
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	54
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	46
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	41
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	244
Encaminhamento a órgãos externos	443
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	3.594
Arquivados por falta de elementos para seguimento	55
Denúncias anônimas	185
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	9.555
Fichas com pendências	00



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 – 1.231

II – questões relativas ao patrimônio público – 866;

III – questões relativas à saúde pública – 372;

IV – questões relativas à idoso – 269

V – questões relativas ao meio ambiente – 218;

VI – questões relativas à inclusão social – 206.

II – Pedidos de informação – L.A.I

À Ouvidoria não é atribuída a atividade do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.

III – Principais atividades desenvolvidas

Seguem abaixo as diversas reuniões e eventos que esta Ouvidoria participou:

***** Internos**

- 16.01.2019 – Posse da Corregedora-Geral
- 06.02.2019 – Reunião com Sr. Procurador Geral de Justiça
- 22.02.2019 – Posse Dr. Paulo Penteado - APMP
- 28.02.2019 – Assinatura Termo de cooperação – acessa SUS
- 13.03.2019 – Descerramento retrato do Dr. Paulo Afonso Garrido de Paula (Galeria)
- 01.04.2019 – Projeto anticrime em debate
- 09.04.2019 – Reunião com PGJ
- 10.04.2019 – Eleição do Ouvidor

****** externos**

- 15.05.2019 – Reunião do CNOMP



A Ouvidoria procura cumprir, assim, seu papel de interlocutor da sociedade com a Instituição e compilação de informações à melhoria da prestação de serviço ao cidadão.

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

Gilberto Nonaka
Procurador de Justiça
Ouvidor