



## 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:

---

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

---



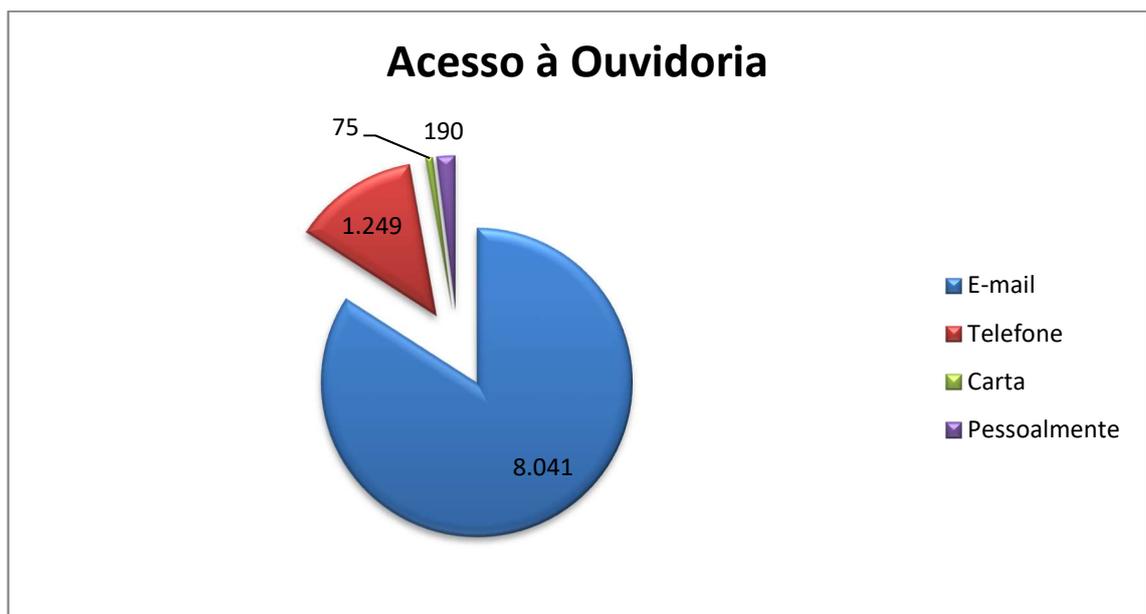
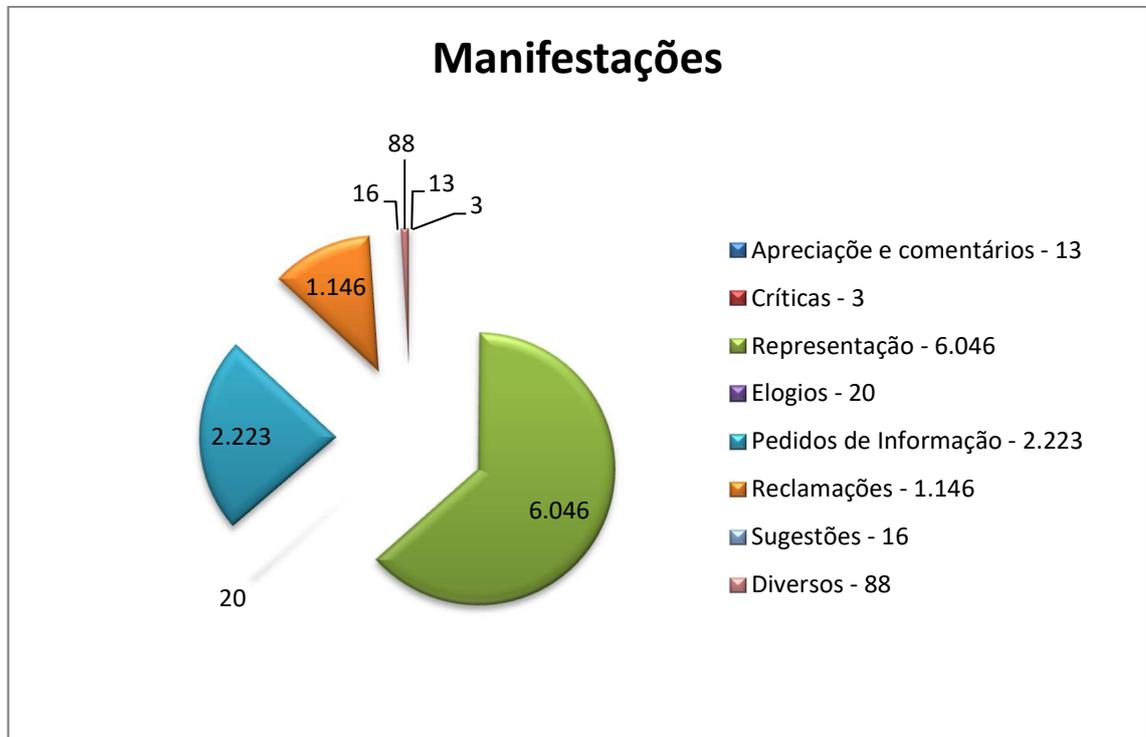
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

---

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