



## RELATÓRIO ANALÍTICO ANUAL - 2.018

Em cumprimento a Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016, apresentamos o relatório analítico relativo ao ano de 2.018.

### **Breve histórico dos relatórios analíticos:**

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 14.088 (quatorze mil e oitenta e oito) manifestações, sendo que 13.402 (treze mil, quatrocentos e dois) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 686 (seiscentas e oitenta e seis) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 2.882 (duas mil, oitocentas e oitenta e duas) pessoas, sendo 2.509 (dois mil, quinhentos e nove) atendimentos por telefone e 373 (trezentos e setenta e três) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 11.039 (onze mil e trinta e nove) mensagens por meio eletrônico e 167 (cento e sessenta e sete) por carta.

Anotese que 536 (quinhentos e trinta e seis) manifestações foram feitas de forma anônima e 457 (quatrocentos e cinquenta e sete) com solicitações de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

---

<b>Apreciações e comentários</b>	22
<b>Críticas e elogios</b>	47
<b>Denúncias</b>	6.057
<b>Pedidos de informação</b>	4.707
<b>Reclamações</b>	3.117
<b>Sugestões</b>	41
<b>Diversos</b>	97

---

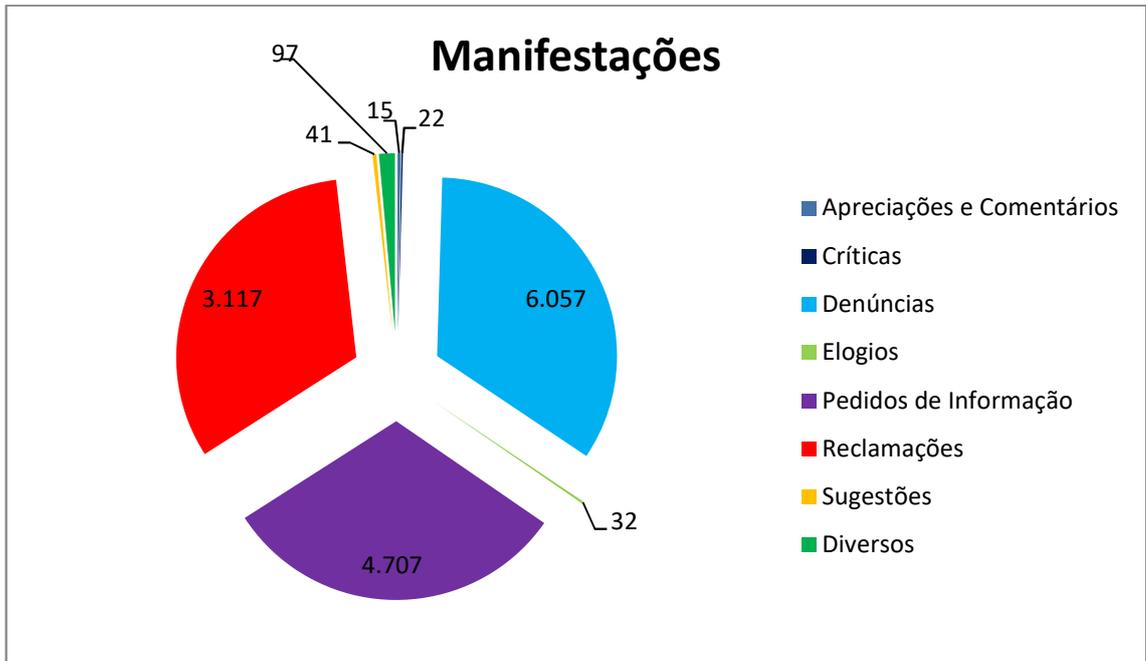


As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

---

<b>PROVIDÊNCIAS</b>	
<b>Encaminhamento às Promotorias de Justiça</b>	<b>5.365</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>26</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	<b>37</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>121</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>216</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>80</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>421</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>622</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>6.396</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>589</b>
<b>Denúncias anônimas</b>	<b>536</b>
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	<b>14.088</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 – 1.340;

II – questões relativas à saúde pública – 773;

III – questões relativas às relações de consumo – 603;

IV – questões relativas ao meio ambiente – 393;

V – questões relativas à educação – 237;

VI – questões relativas à habitação e urbanismo – 201.

O primeiro semestre se iniciou com a prioridade da efetiva comunicação com a sociedade, bem como, a ampliação das parcerias e colaboração com a atividade fim da Instituição.

Oportuno ressaltar que os dois termos assinados visando implantação de Ouvidorias nos municípios e os referentes aos alunos da rede pública estão em pleno andamento.

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.

E, neste último aspecto, a implementação do projeto “Ouvidoria Itinerante” foi mais um passo dado para consecução deste objetivo.

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste ano de 2.018.

**Roberto Fleury de Souza Bertagni**

Procurador de Justiça

Ouvidor