

## **RELATÓRIO CONSOLIDADO DE 2.015**

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 anual de 2.015.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 14.615 (quatorze mil, seiscentos e quinze) manifestações, assim distribuídas:

- primeiro trimestre: 4.507 (quatro mil e quinhentos e sete),
- segundo trimestre 3.334 (três mil trezentos e trinta e quatro),
- terceiro trimestre 3.611 (três mil seiscentos e onze) e
- quarto trimestre 3.163 (três mil cento e sessenta e três).

Procuraram a Ouvidoria quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas dúvidas, reclamações ou preocupações 3.076 (três mil e setenta e seis) pessoas, sendo 2.961 (dois mil novecentos e sessenta e um) atendimentos por telefone e 115 (cento e quinze) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 11.295 (onze mil, duzentos e noventa e cinco) mensagens por meio eletrônico e 244 (duzentos e quarenta e quatro) por carta.

Anote-se que 3.112 (três mil, cento e doze) manifestações foram feitas de forma anônima.

As manifestações recepcionadas foram classificadas da seguinte forma:

---

<b>Apreciações e comentários</b>	57
<b>Críticas e elogios</b>	61
<b>Denúncias</b>	5.031
<b>Pedidos de informação</b>	5.429
<b>Reclamações</b>	3.600
<b>Sugestões</b>	67
<b>Diversos</b>	370
<b>TOTAL</b>	14.615

---

Todas as manifestações foram analisadas e adotadas as providências necessárias ao encaminhamento aos órgãos competentes ou, quando o caso, somente prestada a devida orientação aos interessados.

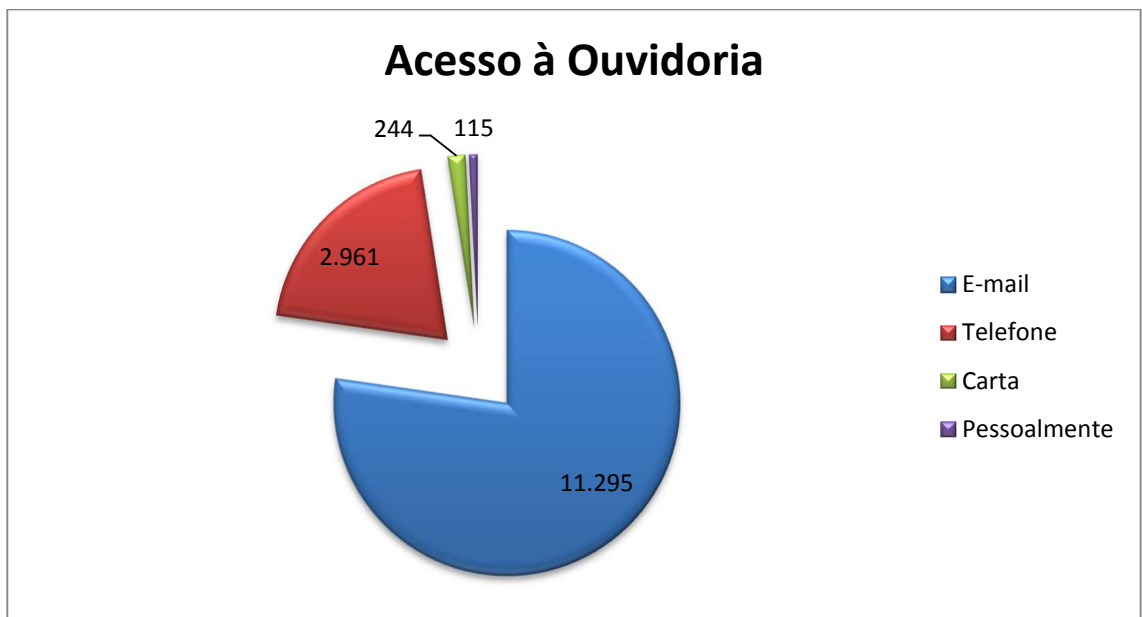
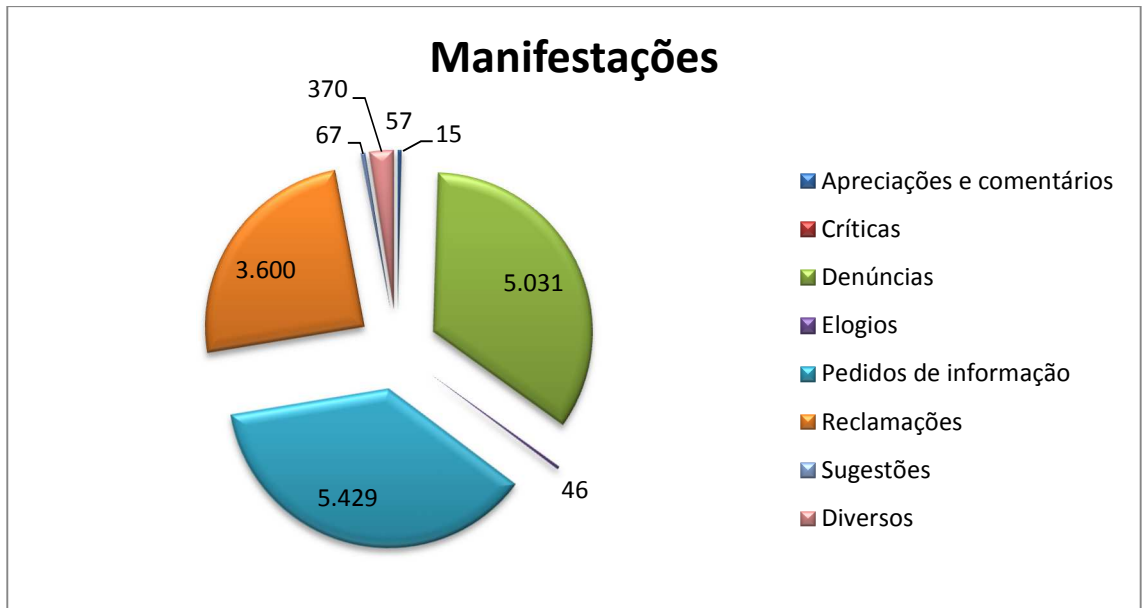
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria podem ser divididas em itens e estão relacionadas no quadro a seguir.

---

## PROVIDÊNCIAS

<b>Encaminhamento às Promotorias de Justiça</b>	<b>4.366</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>72</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	<b>36</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>265</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>112</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>74</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>253</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>848</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>8.141</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>784</b>
<b>Denúncias anônimas</b>	<b>3.112</b>
<b>Fichas encerradas</b>	<b>14.615</b>
<b>Fichas com pendências</b>	<b>0000</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 – 1.404;

II – questões relativas às relações de consumo – 1.071;

III – questões relativas à saúde pública – 695;

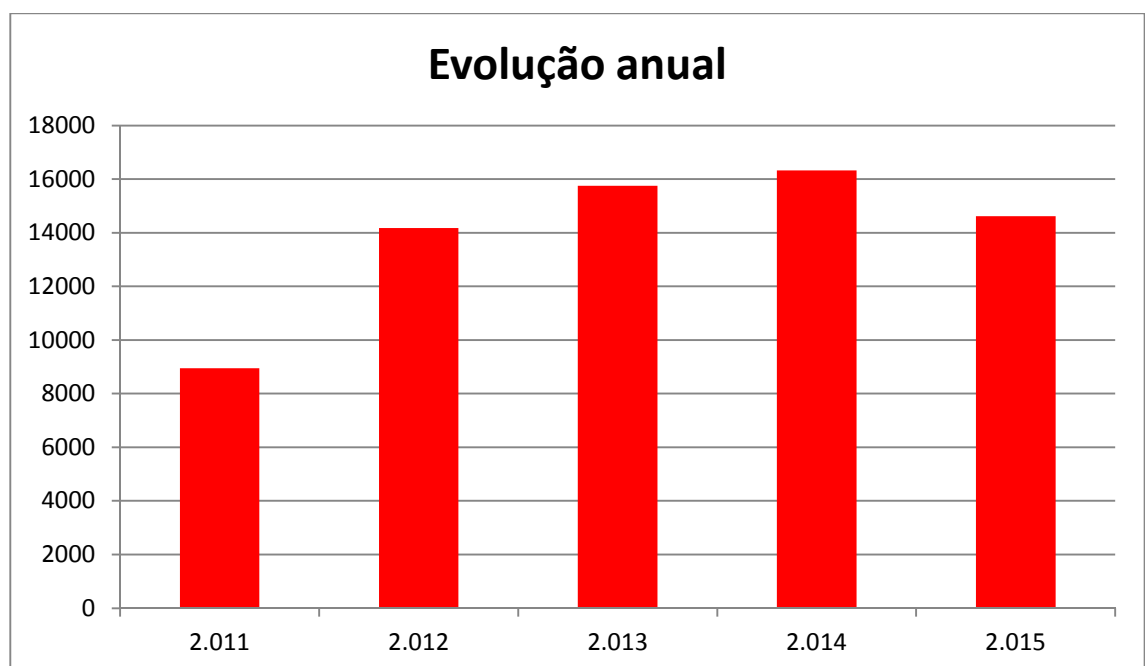
IV – questões relativas à educação – 502;

V – questões relativas ao meio ambiente – 464;

VI – questões relativas à habitação e urbanismo – 402; e

VII- questões relativas à atenção ao idoso – 266.

O gráfico seguinte demonstra a evolução, ano a ano, da quantidade de manifestações recebidas.



Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo no ano de 2.015.

**Roberto Fleury de Souza Bertagni**

Procurador de Justiça

Ouvidor