

## RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2.018

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 2.018.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 3.411 (três mil, quatrocentas e onze) manifestações, sendo que 3.189 (três mil, cento e oitenta e nove) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 222 (duzentas e vinte e duas) manifestações foram anexadas as fichas de atendimento já existentes.

No mês de janeiro foram 957 (novecentos e cinquenta e sete), em fevereiro 1.229 (um mil, duzentos e vinte e nove) e em março, 1.225 (um mil, duzentos e vinte e cinco), resultando em 3.411 (três mil, quatrocentas e onze) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 709 (setecentas e nove) pessoas, sendo 635 (seiscentos e trinta e cinco) atendimentos por telefone e 74 (setenta e quatro) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.674 (dois mil, seiscentos e setenta e quatro) mensagens por meio eletrônico e 28 (vinte e oito) por carta.

Anote-se que 151 (cento e cinquenta e uma) manifestações foram feitas de forma anônima.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

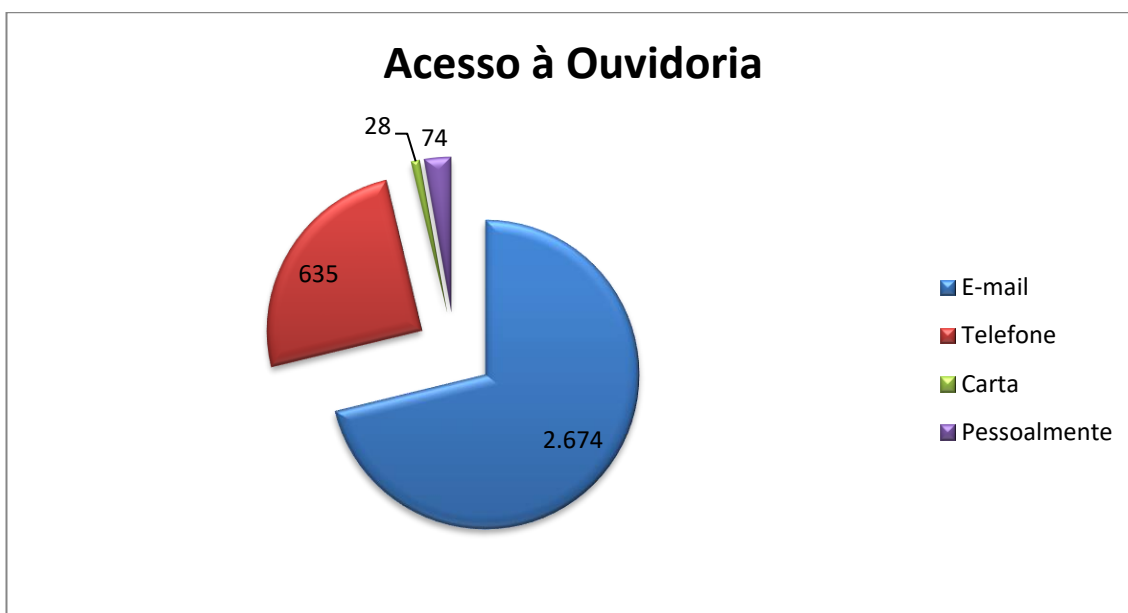
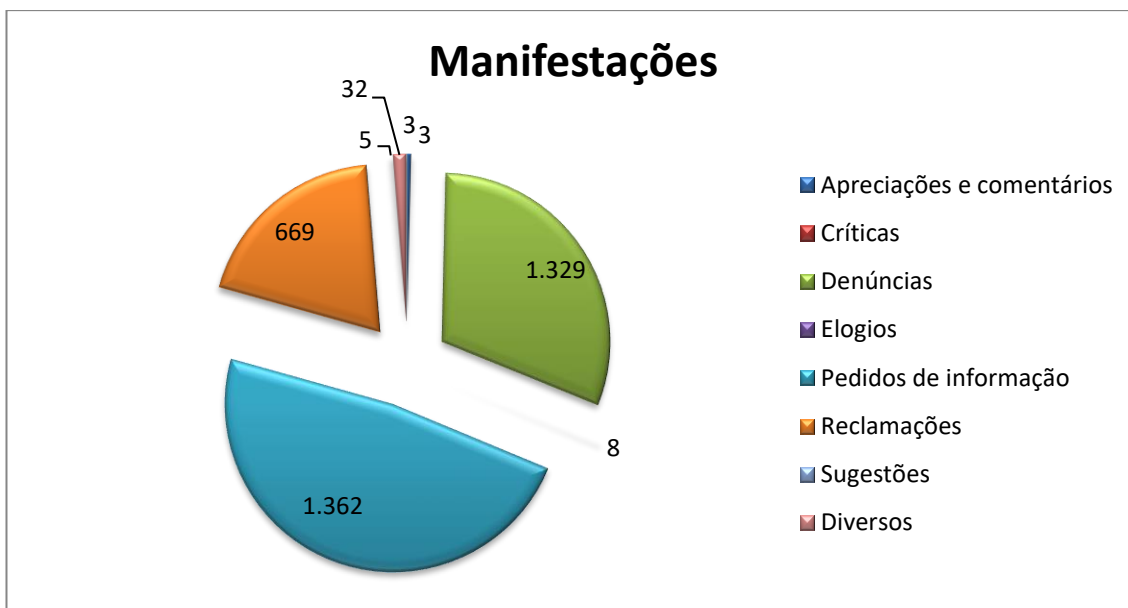
---

<b>Apreciações e comentários</b>	05
<b>Críticas e elogios</b>	06
<b>Representações</b>	1.329
<b>Pedidos de informação</b>	1.362
<b>Reclamações</b>	669
<b>Sugestões</b>	08
<b>Diversos</b>	32

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>1.162</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>05</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	<b>11</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>47</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>26</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>23</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>78</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>163</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>1.863</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>240</b>
<b>Denúncias anônimas</b>	<b>151</b>
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	<b>3.411</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 – 256;
- II– questões relativas à saúde pública –240;
- III – questões relativas às relações de consumo – 198;
- IV – questões relativas ao meio ambiente – 106;
- V – questões relativas à educação – 49;

VI – questões relativas à habitação e urbanismo – 33.

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

**Roberto Fleury de Souza Bertagni**

Procurador de Justiça

Ouvidor