

## RELATÓRIO DO 4º 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 terceiro trimestre de 2.018.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 3.523 (três mil, quinhentos e vinte e três) manifestações, sendo que 3.433 (três mil, quatrocentos e trinta e três) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 90 (noventa) manifestações foram anexadas as fichas de atendimento já existentes.

No mês de outubro foram 1.431 (um mil, quatrocentos e trinta e um), em novembro 1.175 (um mil, cento e setenta e cinco) e em dezembro 917 (novecentos e dezessete), resultando em 3.523 (três mil, quinhentos e vinte e três) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 725 (setecentos e vinte e cinco) pessoas, sendo 624 (seiscentos e vinte e quatro) atendimentos por telefone e 101 (cento e um) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.759 (dois mil, setecentos e cinquenta e nove) mensagens por meio eletrônico e 39 (trinta e nove) por carta.

Anote-se que 107 (cento e sete) manifestações foram feitas de forma anônima e 103 (cento e três) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

---

<b>Apreciações e comentários</b>	6
<b>Críticas e elogios</b>	10
<b>Representações</b>	1.631
<b>Pedidos de informação</b>	1.071
<b>Reclamações</b>	767
<b>Sugestões</b>	17
<b>Diversos</b>	21

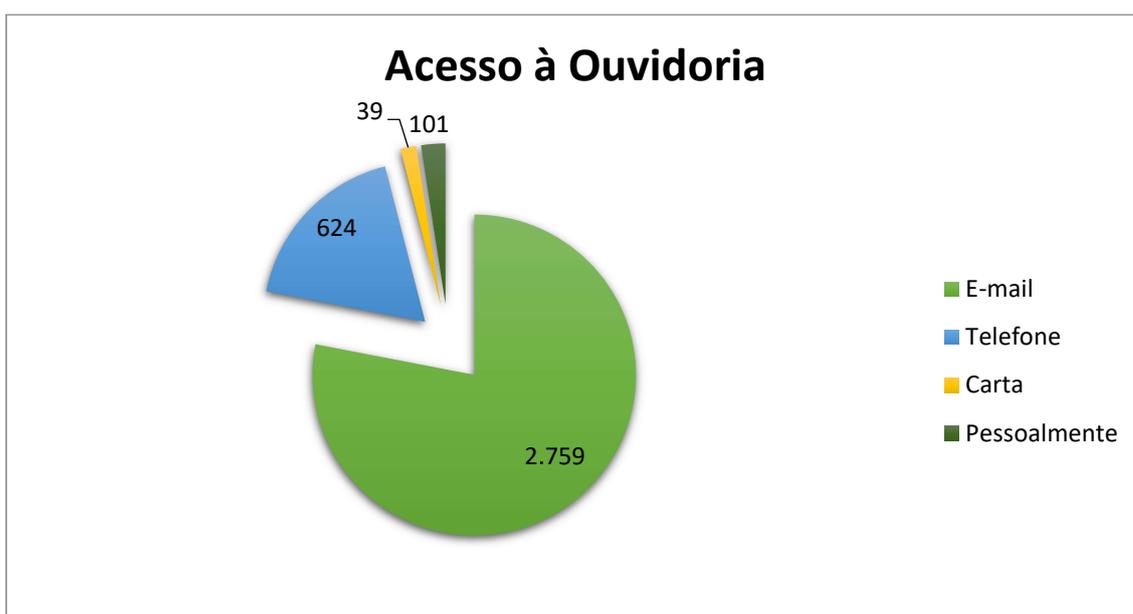
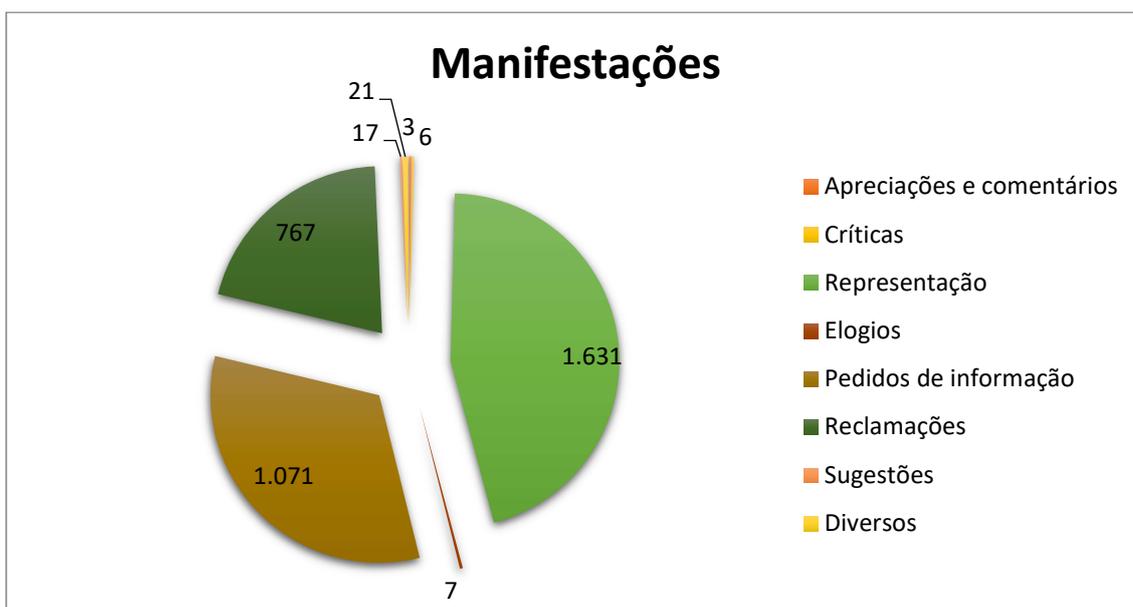
---

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>1.337</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>09</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	<b>08</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>31</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>103</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>15</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>139</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>156</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>1.658</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>22</b>
<b>Denúncias anônimas</b>	<b>107</b>
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	<b>3.523</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 – 245;
- II – questões relativas à saúde pública – 177;
- III – questões relativas ao meio ambiente – 118;
- IV – questões relativas às relações de consumo – 77;
- V – questões relativas à infância e juventude – 67;

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 quarto trimestre de 2.018.

**Roberto Fleury de Souza Bertagni**

Procurador de Justiça

Ouvidor