

## RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2.017

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 2.017.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 4.146 (quatro mil, cento e quarenta e seis) manifestações.

No mês de janeiro foram 1.029 (um mil e vinte e nove), em fevereiro 1.886 (um mil, oitocentos e oitenta e seis) e em março 1.231 (um mil, duzentos e trinta e um), resultando em 4.146 (quatro mil, cento e quarenta e seis) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 510 (quinhentos e dez) pessoas, sendo 425 (quatrocentos e vinte e cinco) atendimentos por telefone e 85 (oitenta e cinco) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 3.569 (três mil, quinhentos e sessenta e nove) mensagens por meio eletrônico e 67 (sessenta e sete) por carta.

Anote-se que 247 (duzentos e quarenta e sete) manifestações foram feitas de forma anônima e outras 1.168 (um mil, cento e sessenta e oito) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes. Assim, o total de manifestações recebidas foi de 4.146 (quatro mil, cento e quarenta e seis).

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

---

<b>Apreciações e comentários</b>	10
<b>Críticas e elogios</b>	16
<b>Denúncias</b>	1.149
<b>Pedidos de informação</b>	977
<b>Reclamações</b>	1.931
<b>Sugestões</b>	14
<b>Diversos</b>	49

---

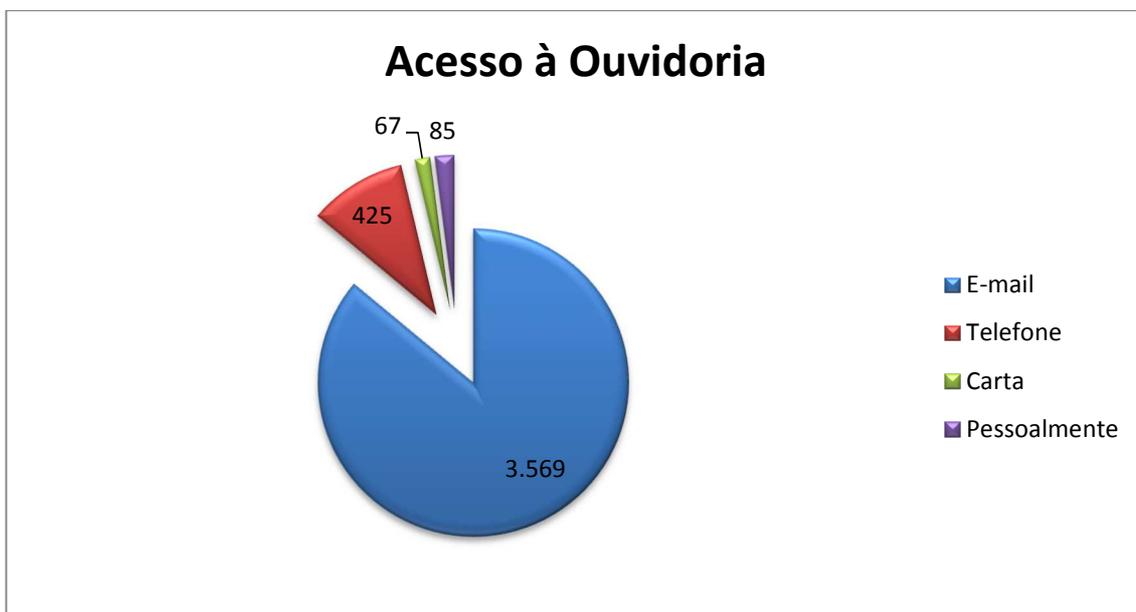
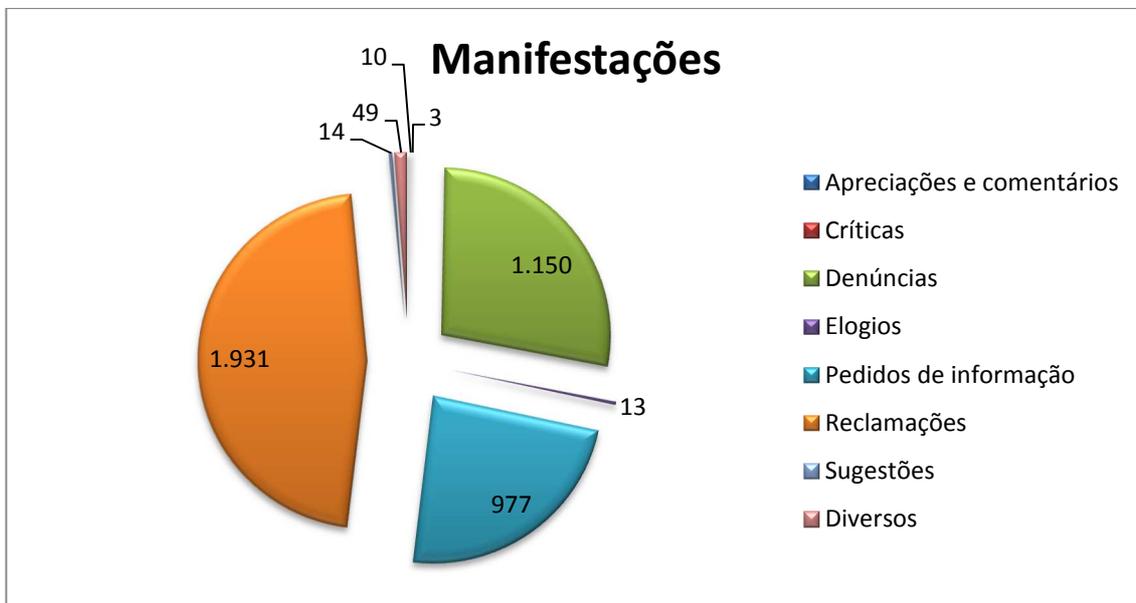
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

---

<b>PROVIDÊNCIAS</b>	
<b>Encaminhamento às Promotorias de Justiça</b>	<b>1.050</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>10</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	<b>01</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>55</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>19</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>14</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>64</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>251</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>1.404</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>129</b>
<b>Denúncias anônimas</b>	<b>247</b>
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	<b>4.146</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 ao meio ambiente – 618

II – questões relativas ao patrimônio público – 518;

III – questões relativas à saúde pública –178;

IV – questões relativas às relações de consumo –136;

V – questões relativas à habitação e urbanismo –53;

VI – questões relativas à educação –70.

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste segundo trimestre de 2.017.

**Roberto Fleury de Souza Bertagni**

Procurador de Justiça

Ouvidor