

## RELATÓRIO DO 3º 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 terceiro trimestre de 2.017.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 3.518 (três mil, quinhentos e dezoito) manifestações, sendo que 3.117 (três mil, cento e dezessete) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 401 (quatrocentos e uma) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes.

No mês de julho foram 1.086 (um mil e oitenta e seis), em agosto 1.104 (um mil, cento e quatro) e em setembro 1.328 (um mil, trezentos e vinte e oito), resultando em 3.518 (três mil, quinhentos e dezoito) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 798 (setecentas e noventa e oito) pessoas, sendo 722 (setecentos e vinte e dois) atendimentos por telefone e 76 (setenta e seis) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.677 (dois mil, seiscentos e setenta e sete) mensagens por meio eletrônico e 43 (quarenta e três) por carta.

Anote-se que 147 (cento e quarenta e sete) manifestações foram feitas de forma anônima.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

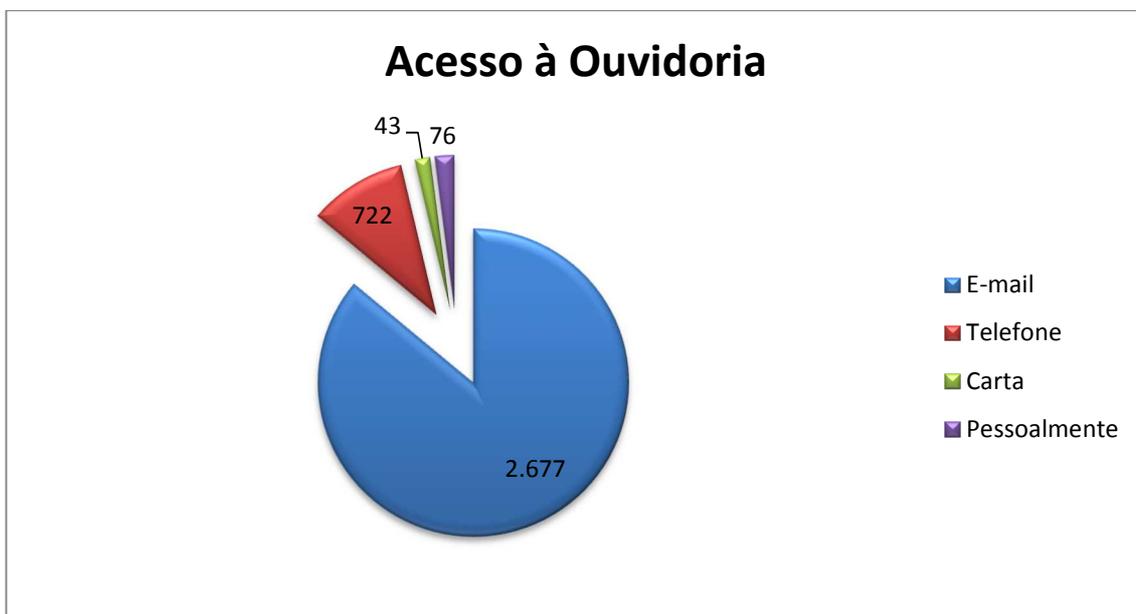
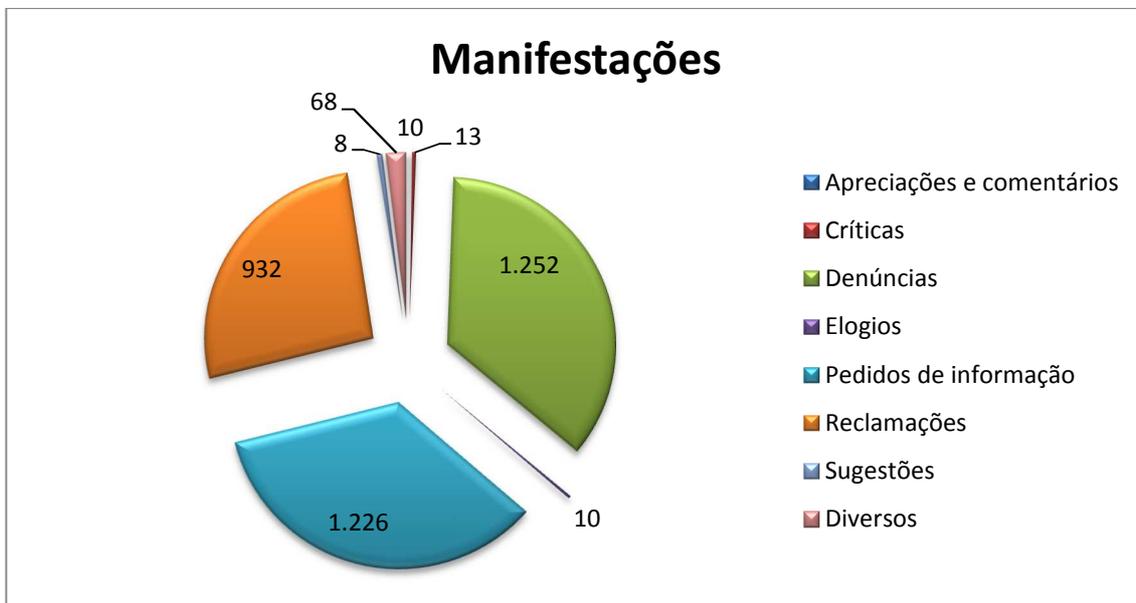
---

<b>Apreciações e comentários</b>	<b>8</b>
<b>Críticas e elogios</b>	<b>13</b>
<b>Denúncias</b>	<b>1.252</b>
<b>Pedidos de informação</b>	<b>1.226</b>
<b>Reclamações</b>	<b>932</b>
<b>Sugestões</b>	<b>19</b>
<b>Diversos</b>	<b>68</b>

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>1.181</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>6</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	<b>17</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>32</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>27</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>16</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>84</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>228</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>1.796</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>129</b>
<b>Denúncias anônimas</b>	<b>147</b>
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	<b>3.518</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 – 382;

II– questões relativas à saúde pública –141;

III – questões relativas às relações de consumo –132;

IV – questões relativas ao meio ambiente – 94;

V – questões relativas à educação – 54;

VI – questões relativas à habitação e urbanismo – 32.

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

**Roberto Fleury de Souza Bertagni**

Procurador de Justiça

Ouvidor