

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.

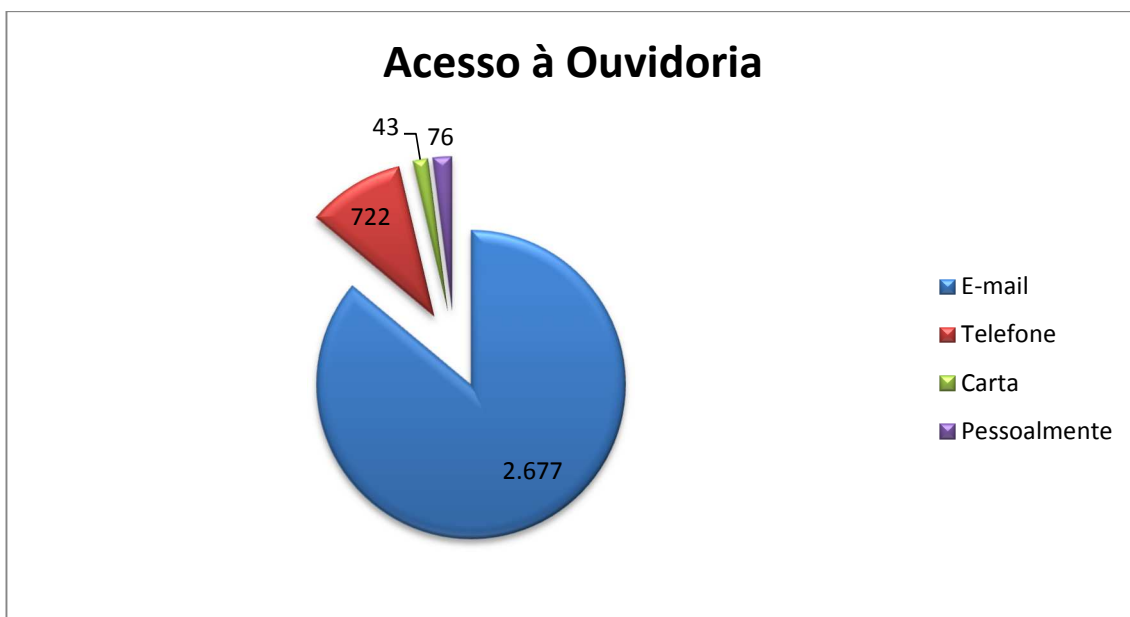
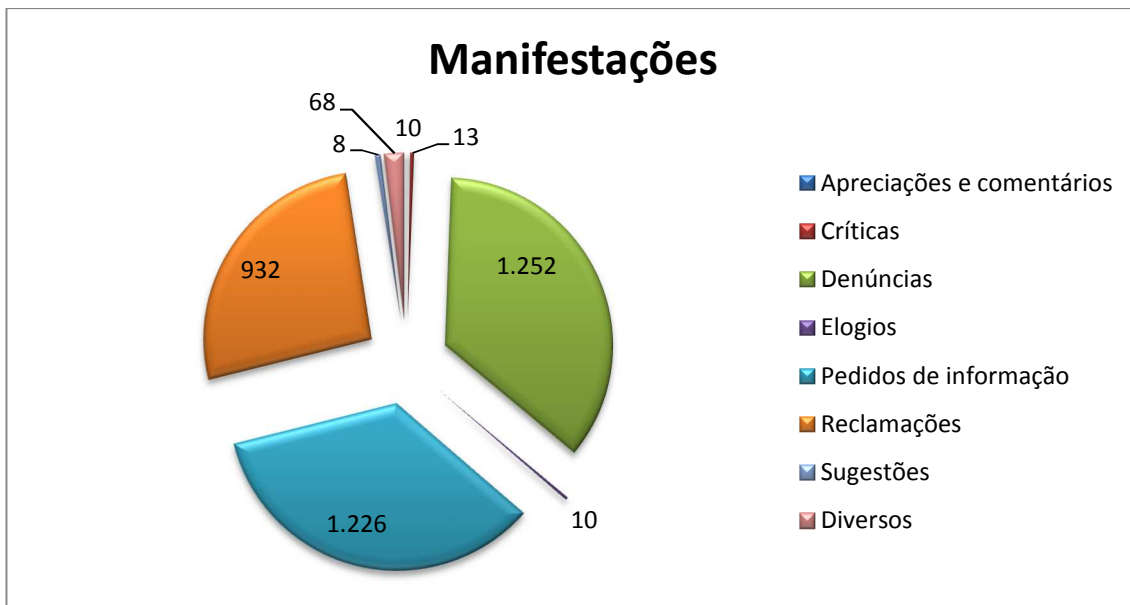
As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

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

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

PROVIDÊNCIAS	
Encaminhamento às Promotorias de Justiça	1.181
Encaminhamento ao CAO Cível	6
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	17
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	32
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	27
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	16
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	84
Encaminhamento a órgãos externos	228
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	1.796
Arquivados por falta de elementos para seguimento	129
Denúncias anônimas	147
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	3.518
Fichas com pendências	0

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