

RELATÓRIO DO 4º 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 quarto trimestre de 2.017.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 2.492 (duas mil, quatrocentas e noventa e duas) manifestações, sendo que 2.250 (duas mil, duzentas e cinquenta) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 242 (duzentas e quarenta e duas) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes.

No mês de outubro foram 1.213 (um mil, duzentas e treze), em novembro 890 (oitocentos e noventa) e em dezembro, até o dia 10, 389 (trezentos e oitenta e nove), resultando em 2.492 (duas mil, quatrocentas e noventa e duas) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 693 (seiscentas e noventa e três) pessoas, sendo 624 (seiscentos e vinte e quatro) atendimentos por telefone e 69 (sessenta e nove) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 1.770 (um mil, setecentos e setenta) mensagens por meio eletrônico e 23 (vinte e três) por carta.

Anote-se que 184 (cento e oitenta e quatro) manifestações foram feitas de forma anônima.

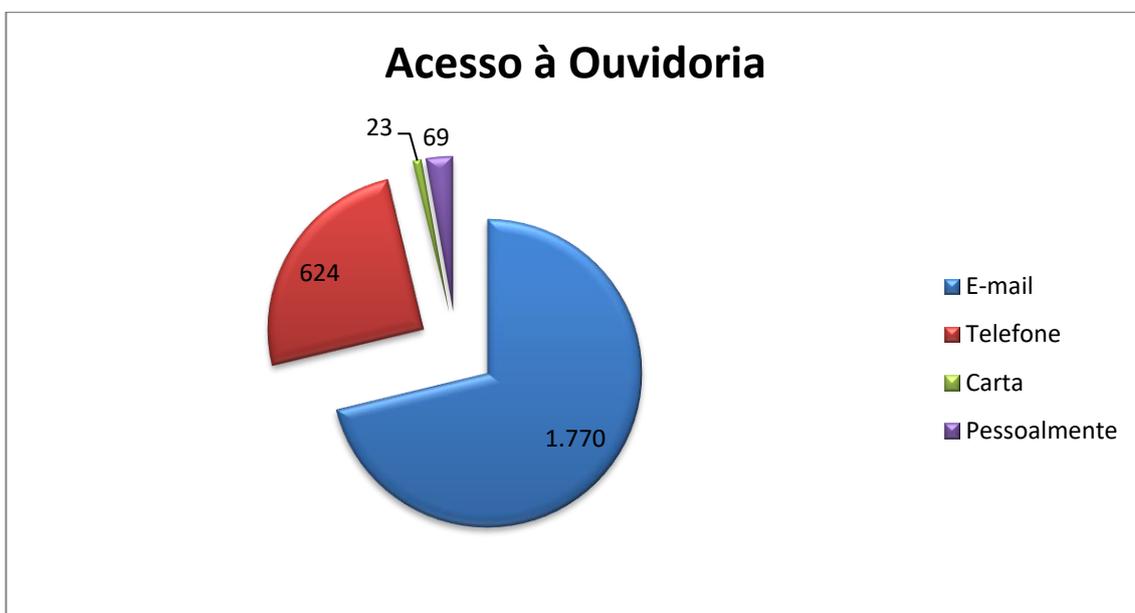
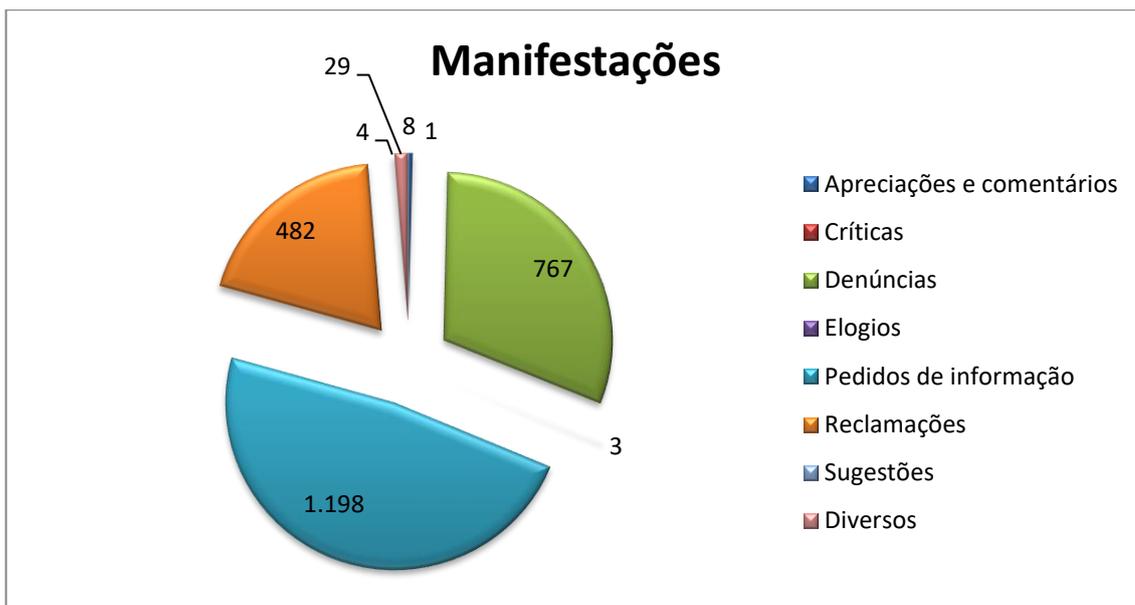
As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	08
Críticas e elogios	04
Representações	767
Pedidos de informação	1.198
Reclamações	482
Sugestões	04
Diversos	29

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

PROVIDÊNCIAS	
Encaminhamento às Promotorias de Justiça	560
Encaminhamento ao CAO Cível	10
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	13
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	22
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	07
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	10
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	52
Encaminhamento a órgãos externos	68
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	1.517
Arquivados por falta de elementos para seguimento	32
Denúncias anônimas	184
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	2.492
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 – 123;
- II– questões relativas à saúde pública –105;
- III – questões relativas às relações de consumo –62;
- IV – questões relativas ao meio ambiente – 54;
- V – questões relativas à educação – 31;

VI – questões relativas à habitação e urbanismo – 16.

Destaco, por fim, que no dia 24 de novembro foi publicada no DOE, por meio do Aviso 570 - PGJ, a Portaria 1/17 da Ouvidoria, que instituiu o Regimento Interno da Ouvidoria, importante documento para sistematizar os fluxos de trabalho e as atividades do corpo de servidores.

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

Roberto Fleury de Souza Bertagni

Procurador de Justiça

Ouvidor