

## RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2.016

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 2.016.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 3.653 (três mil, quatrocentos e noventa e sete) manifestações.

No mês de janeiro foram 1.115 (um mil, cento e quinze), em fevereiro 1.254 (um mil, duzentos e cinquenta e quatro) e em março 1.284 (um mil, duzentos e oitenta e quatro), resultando em 3.497 (três mil, quatrocentos e noventa e sete) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 427 (quatrocentos e vinte e sete) pessoas, sendo 389 (trezentos e oitenta e nove) atendimentos por telefone e 38 (trinta e oito) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 3.151 (três mil, cento e cinquenta e um) mensagens por meio eletrônico e 75 (setenta e cinco) por carta.

Anote-se que 282 (duzentos e oitenta e dois) manifestações foram feitas de forma anônima e outras 156 (cento e cinquenta e seis) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes. Assim, o total de manifestações recebidas foi de 3.653 (três mil, seiscentos e cinquenta e três).

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

---

<b>Apreciações e comentários</b>	15
<b>Críticas e elogios</b>	24
<b>Denúncias</b>	1.346
<b>Pedidos de informação</b>	1.084
<b>Reclamações</b>	1.106
<b>Sugestões</b>	18

---

<b>Diversos</b>	<b>60</b>
-----------------	-----------

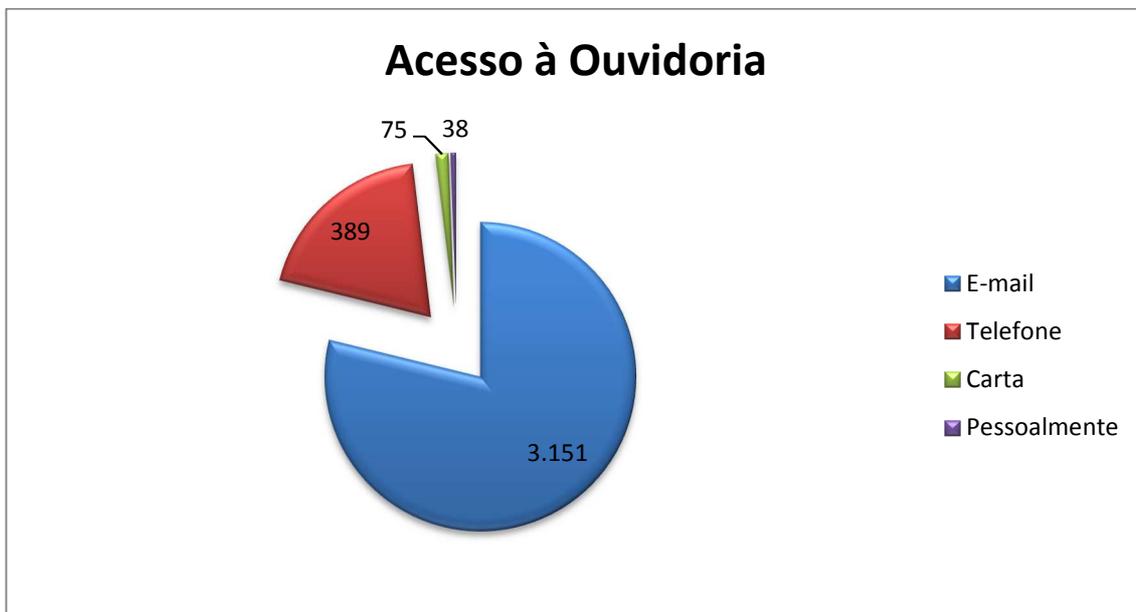
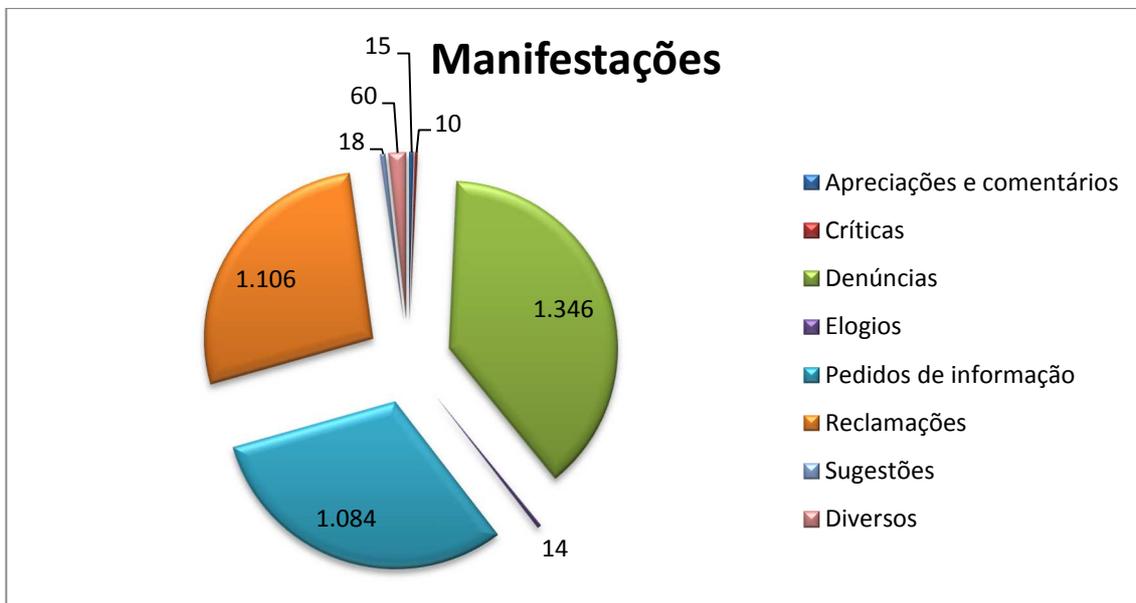
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

---

### PROVIDÊNCIAS

<b>Encaminhamento às Promotorias de Justiça</b>	<b>1.145</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>42</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	<b>6</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>53</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>41</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>30</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>173</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>350</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>1.375</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>156</b>
<b>Denúncias anônimas</b>	<b>282</b>
<b>Fichas encerradas</b>	<b>3.653</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 – 359;

II – questões relativas à saúde pública – 228;

III – questões relativas às relações de consumo –182;

IV – questões relativas ao meio ambiente – 131;

V – questões relativas à habitação e urbanismo – 100;

VI – questões relativas à educação – 81.

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste primeiro trimestre de 2.016.

**Roberto Fleury de Souza Bertagni**

Procurador de Justiça

Ouvidor