

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:

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

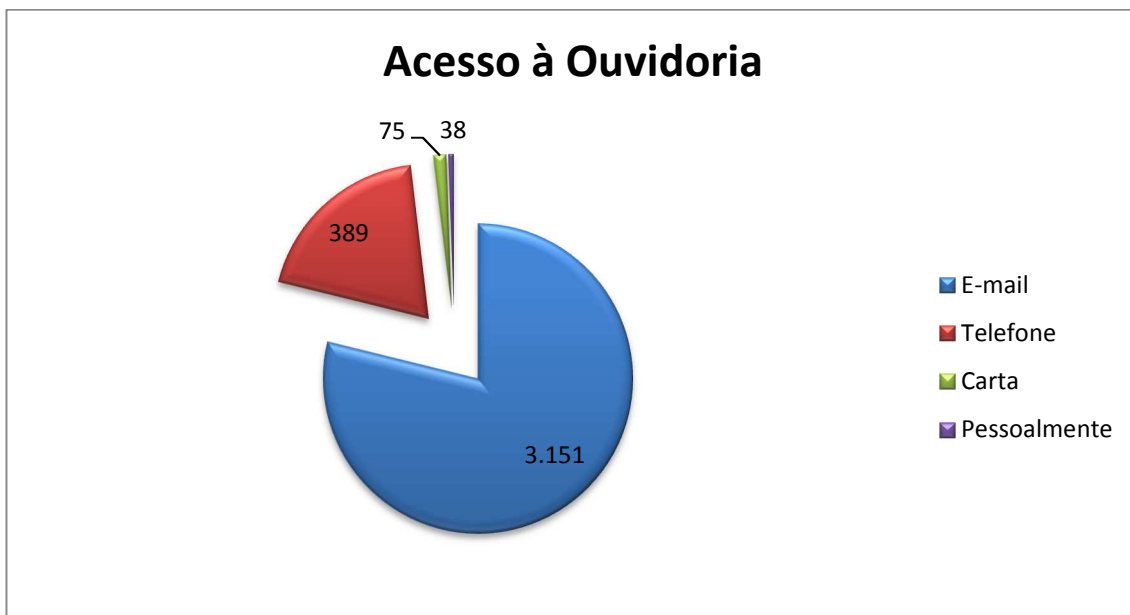
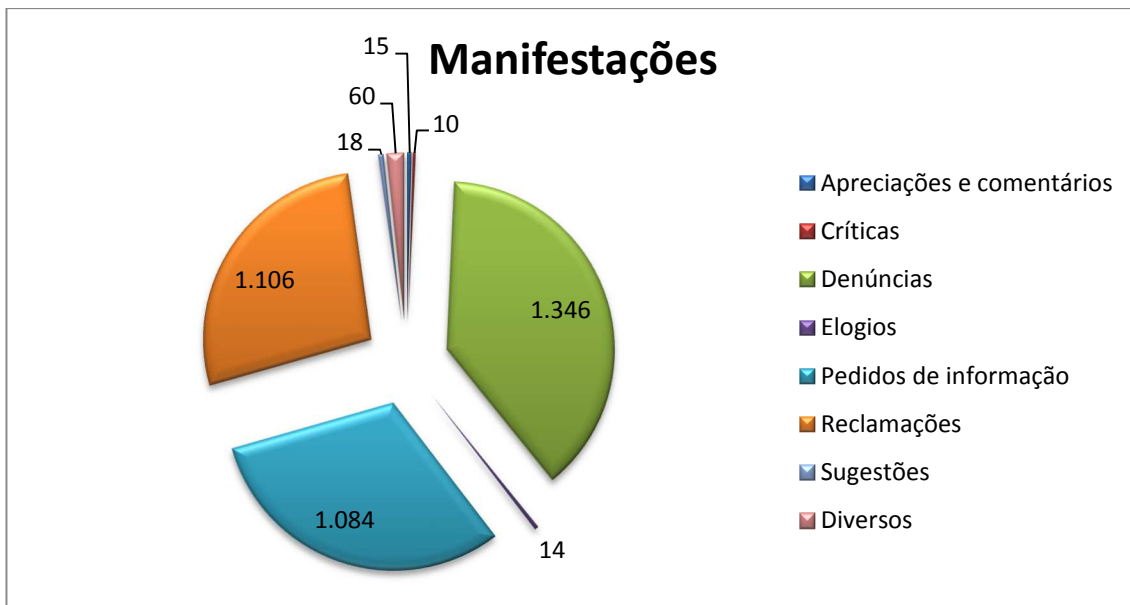
Diversos	60
-----------------	-----------

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

PROVIDÊNCIAS

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