

## RELATÓRIO DO 2º 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 3.062 (três mil e sessenta e duas) manifestações.

No mês de abril foram 1.040 (um mil e quarenta), em maio 894 (oitocentos e noventa e quatro) e em junho 1.061 (mil e sessenta e um), resultando em 2.995 (dois mil, novecentos e noventa e cinco) manifestações recebidas e cadastradas e mais 67 (sessenta e sete) anexadas a cadastros já existentes, por tratarem do mesmo assunto em questão.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 142 (cento e quarenta e duas) pessoas, sendo 106 (cento e seis) atendimentos por telefone e 36 (trinta e seis) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.790 (dois mil, setecentos e noventa) mensagens por meio eletrônico e 63 (sessenta e três) por carta.

Anote-se que 202 (duzentas e duas) manifestações foram feitas de forma anônima e outras (67) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes. Assim, o total de manifestações recebidas foi de 3.062 (três mil sessenta e dois).

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

---

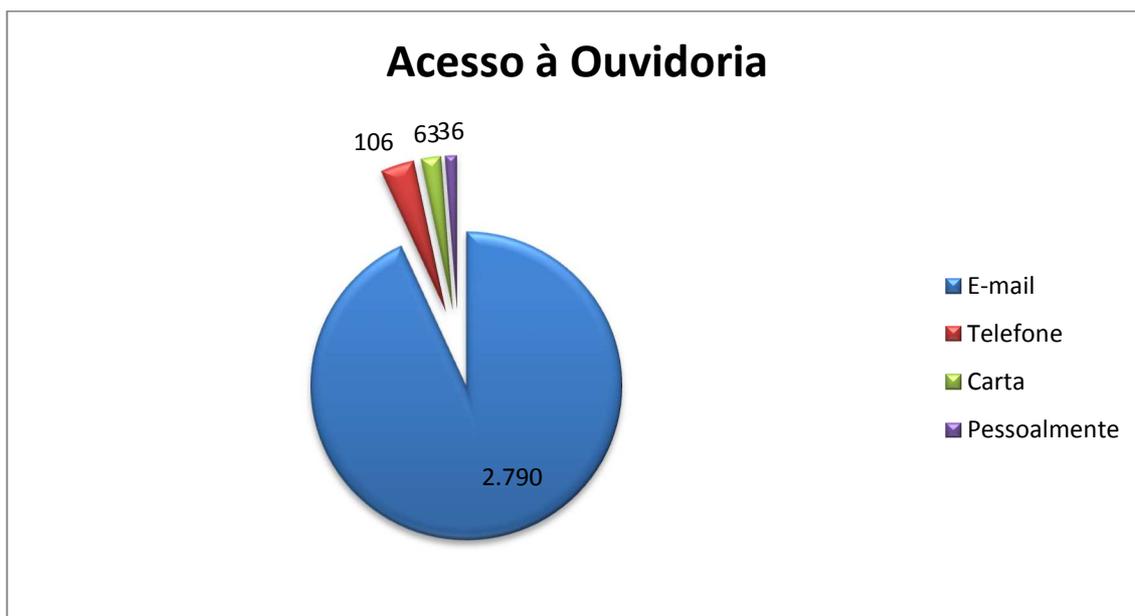
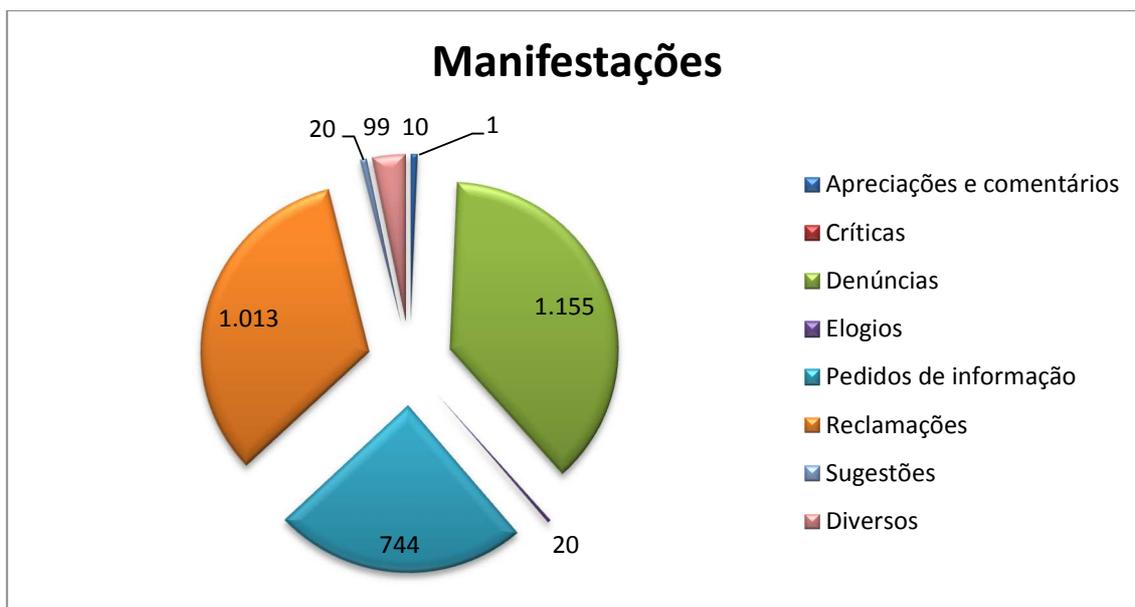
<b>Apreciações e comentários</b>	20
<b>Críticas e elogios</b>	11
<b>Denúncias</b>	1.155
<b>Pedidos de informação</b>	744
<b>Reclamações</b>	1.013
<b>Sugestões</b>	20
<b>Diversos</b>	99

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>1.038</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>22</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	<b>4</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>31</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>32</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>28</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>117</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>330</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>1.292</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>202</b>
<b>Denúncias anônimas</b>	<b>202</b>
<b>Fichas encerradas</b>	<b>2.995</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 – 386;
- II – questões relativas às relações de consumo – 201;
- III – questões relativas à saúde pública – 183;
- IV – questões relativas ao meio ambiente – 127;

V – questões relativas à habitação e urbanismo – 52;

VI – questões relativas à educação – 50.

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

**Roberto Fleury de Souza Bertagni**

Procurador de Justiça

Ouvidor