

RELATÓRIO DO 3º 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 terceiro trimestre de 2.016.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 3.325 (três mil, trezentos e vinte e cinco) manifestações.

No mês de julho foram 1.017 (mil e dezessete), em agosto 1.156 (mil, cento e cinquenta e seis) e em setembro 1.152 (mil, cento e cinquenta e dois), resultando em 3.325 (três mil, trezentos e vinte e cinco) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 836 (oitocentos e trinta e seis) pessoas, sendo 768 (setecentos e sessenta e oito) atendimentos por telefone e 68 (sessenta e oito) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.414 (duas mil, quatrocentos e quatorze) mensagens por meio eletrônico e 75 (setenta e cinco) por carta.

Anote-se que 302 (trezentos e duas) manifestações foram feitas de forma anônima e outras 11 (onze) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes. Assim, o total de manifestações recebidas foi de 3.325 (três mil, trezentos e vinte e cinco).

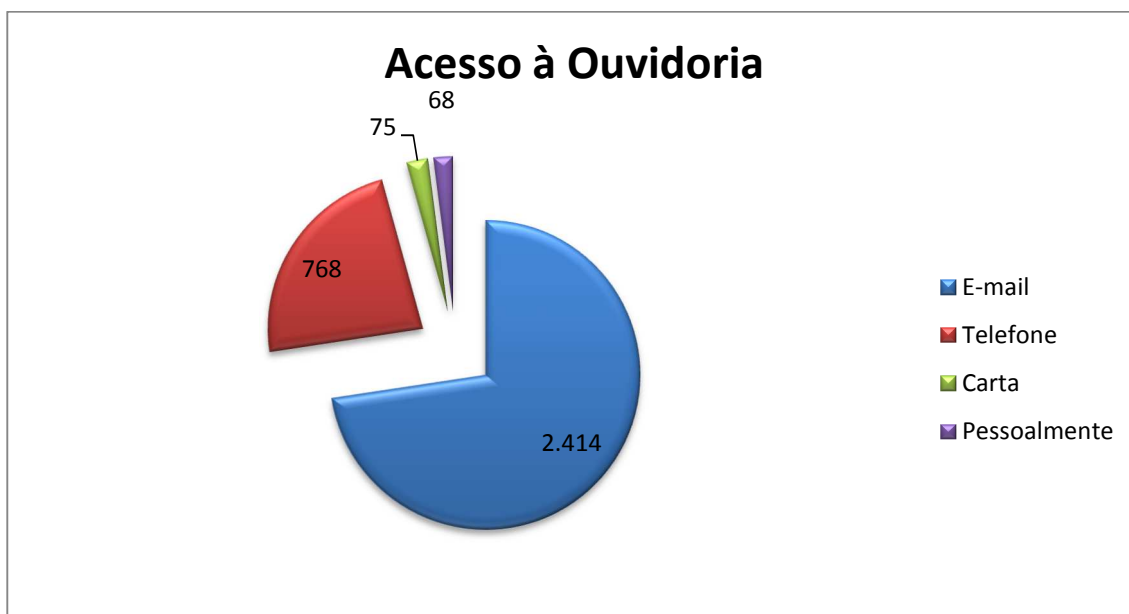
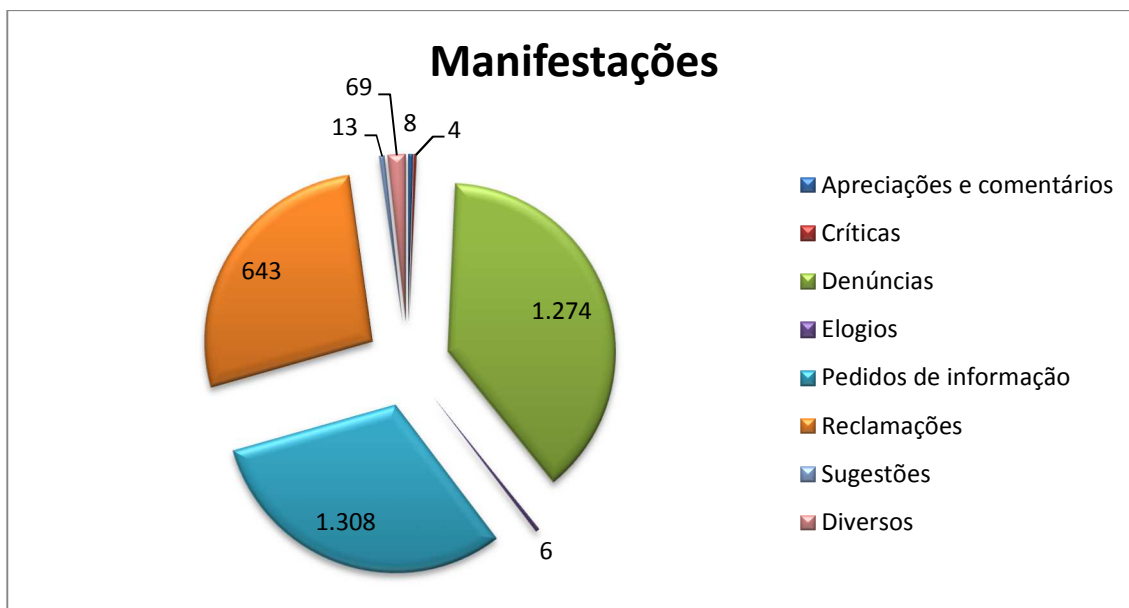
As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	8
Críticas e elogios	10
Denúncias	1.274
Pedidos de informação	1.308
Reclamações	643
Sugestões	13
Diversos	69

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

PROVIDÊNCIAS	
Encaminhamento às Promotorias de Justiça	921
Encaminhamento ao CAO Cível	7
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	5
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	50
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	26
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	19
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	73
Encaminhamento a órgãos externos	268
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	1.911
Arquivados por falta de elementos para seguimento	282
Denúncias anônimas	302
Fichas encerradas	3.325
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 – 253;
- II – questões relativas à saúde pública – 229;
- III – questões relativas às relações de consumo – 189;
- IV – questões relativas ao meio ambiente – 133;

V – questões relativas à habitação e urbanismo – 77;

VI – questões relativas à educação –58.

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

Roberto Fleury de Souza Bertagni

Procurador de Justiça

Ouvidor