

RELATÓRIO DO 4º 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 quarto trimestre de 2.016.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 3.468 (três mil, quatrocentos e sessenta e oito) manifestações.

No mês de outubro foram 1.336 (mil trezentos e trinta e seis), em novembro 1.279 (mil duzentos e setenta e nove) e em dezembro 853 (oitocentos e cinquenta e três), resultando em 3.468 ((três mil, quatrocentos e sessenta e oito) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 860 (oitocentas e sessenta) pessoas, sendo 784 (setecentos e oitenta e quatro) atendimentos por telefone e 76 (setenta e seis) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.565 (dois mil, quinhentos e sessenta e cinco) mensagens por meio eletrônico e 89 (oitenta e nove) por carta.

Anote-se que 121 (cento e vinte e uma) manifestações foram feitas de forma anônima e outras 452 (quatrocentas e cinquenta e duas) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes. Assim, o total de manifestações recebidas foi de Ouvidoria 3.468 (três mil, quatrocentos e sessenta e oito).

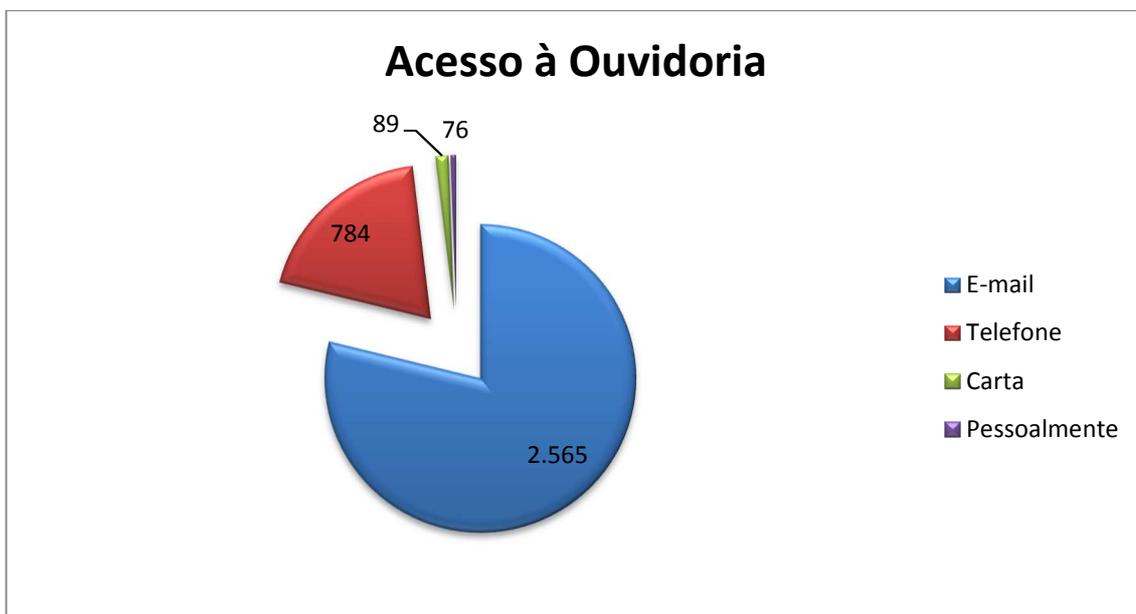
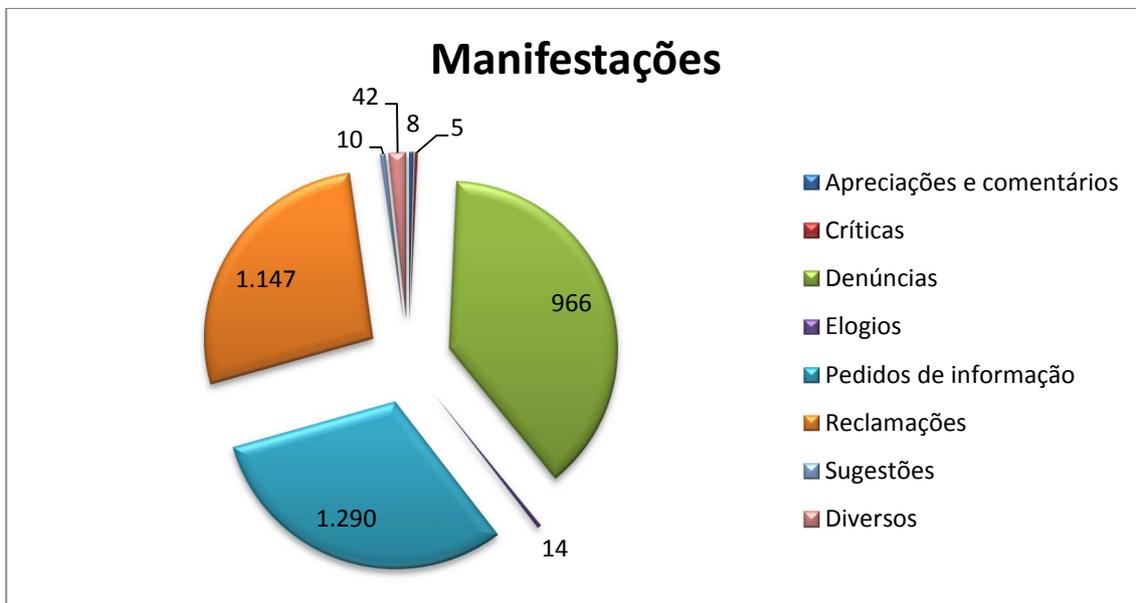
As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	8
Críticas e elogios	5
Denúncias	966
Pedidos de informação	1.290
Reclamações	1.147
Sugestões	10
Diversos	42

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

PROVIDÊNCIAS	
Encaminhamento às Promotorias de Justiça	750
Encaminhamento ao CAO Cível	10
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	01
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	26
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	12
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	17
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	154
Encaminhamento a órgãos externos	200
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	1.091
Arquivados por falta de elementos para seguimento	81
Denúncias anônimas	121
Fichas encerradas	3.468
Fichas com pendências	00

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 – 446;

II – questões relativas à saúde pública – 142;

III – questões relativas ao meio ambiente –116;

IV – questões relativas às relações de consumo –109;

V – questões relativas à habitação e urbanismo –50;

VI – questões relativas à educação –40.

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

Roberto Fleury de Souza Bertagni

Procurador de Justiça

Ouvidor