



RELATÓRIO ANALÍTICO ANUAL - 2.016

Em cumprimento a Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016, apresentamos o relatório analítico relativo ao ano de 2.016.

Breve histórico dos relatórios analíticos:

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 13.508 (treze mil, quinhentos e oito) manifestações, sendo que 12.822 (doze mil, oitocentas e vinte e duas) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 686 (seiscentas e oitenta e seis) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 2.265 (duas mil, duzentas e sessenta e cinco) pessoas, sendo 2.047 (dois mil e quarenta e sete) atendimentos por telefone e 225 (duzentos e vinte e cinco) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 10.920 (dez mil, novecentas e vinte) mensagens por meio eletrônico e 302 (trezentas e duas) por carta.

Anote-se que 907 (novecentas e sete) manifestações foram feitas de forma anônima.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

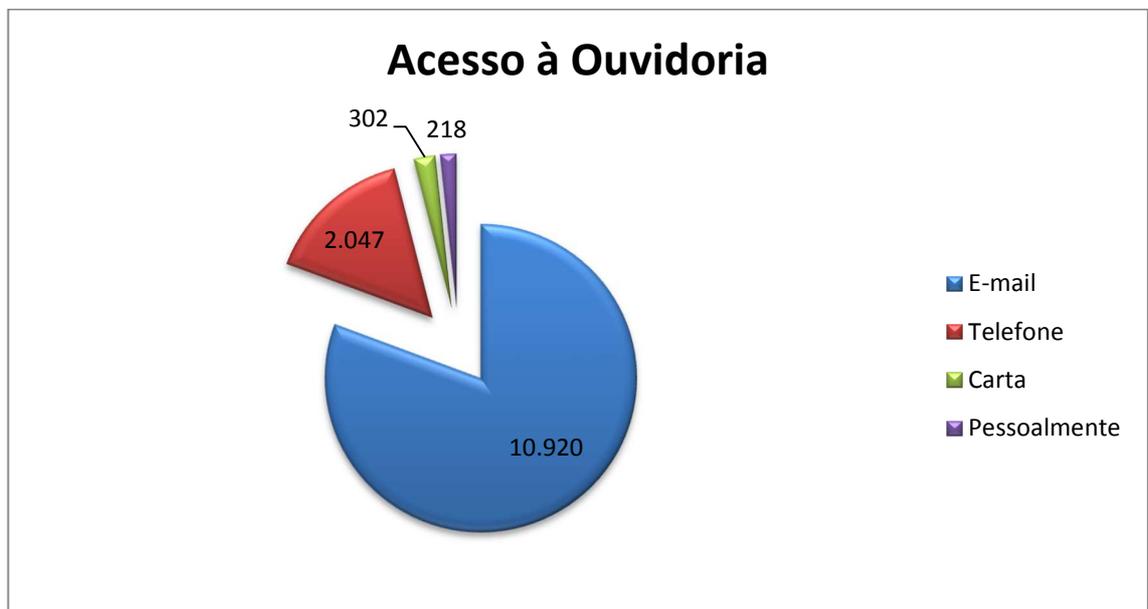
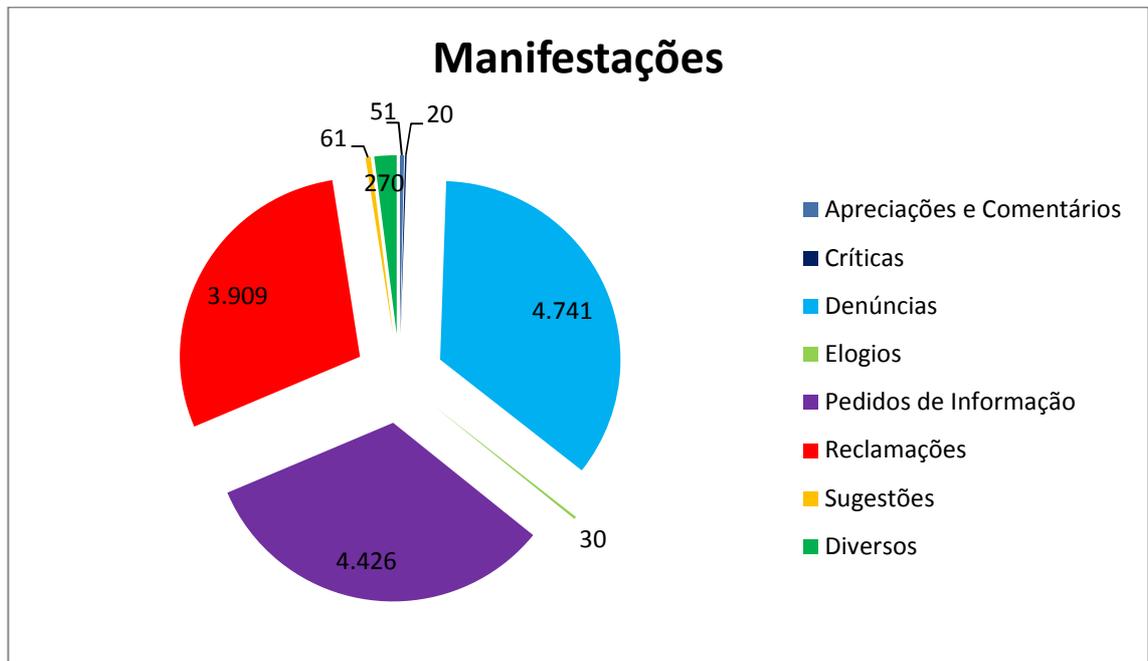
Apreciações e comentários	51
Críticas e elogios	50
Denúncias	4.741
Pedidos de informação	4.426
Reclamações	3.909
Sugestões	61
Diversos	270



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

PROVIDÊNCIAS	
Encaminhamento às Promotorias de Justiça	3.854
Encaminhamento ao CAO Cível	81
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	16
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	160
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	111
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	94
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	517
Encaminhamento a órgãos externos	1.148
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	5.899
Arquivados por falta de elementos para seguimento	721
Denúncias anônimas	907
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	13.508
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 – 1.444;
- II – questões relativas à saúde pública – 782;
- III – questões relativas às relações de consumo – 681;
- IV – questões relativas ao meio ambiente – 507;
- V – questões relativas à habitação e urbanismo – 279;
- VI – questões relativas à educação – 229.

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

Roberto Fleury de Souza Bertagni
Procurador de Justiça
Ouvidor