

RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE DE 2.015

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 segundo trimestre de 2.015.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, as manifestações dirigidas à Ouvidoria, no segundo trimestre de 2.015, foram num total de 3.334 (três mil, trezentos e trinta e quatro).

No mês de abril foram 984 (novecentos e oitenta e quatro), em maio 1.287 (um mil, duzentos e oitenta e sete) e em junho 1.063 (um mil e sessenta e três), resultando em 3.334 (três mil, trezentos e trinta e quatro) manifestações no 2º trimestre de 2.015.

Procuraram a Ouvidoria quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações 768 (setecentos e sessenta e oito) pessoas, sendo 738 (setecentos e trinta e oito) por telefone e 30 (trinta) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.513 (dois mil, quinhentos e treze) mensagens por meio eletrônico e 53 (cinquenta e três) por carta.

Anote-se que 945 (novecentos e quarenta e cinco) manifestações foram feitas de forma anônima.

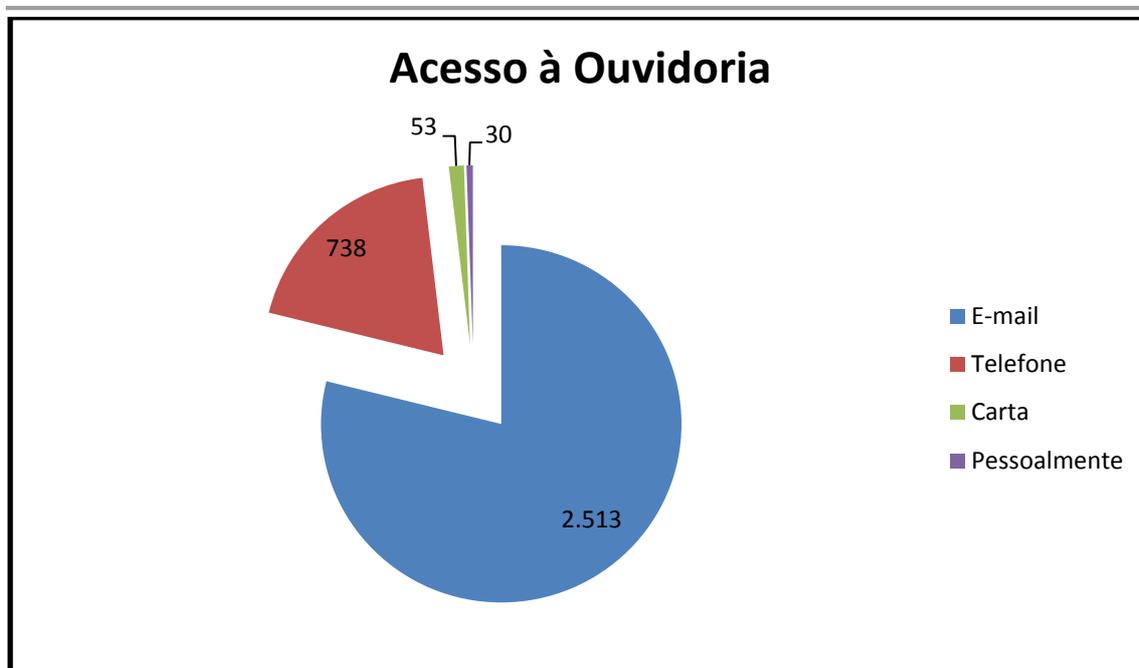
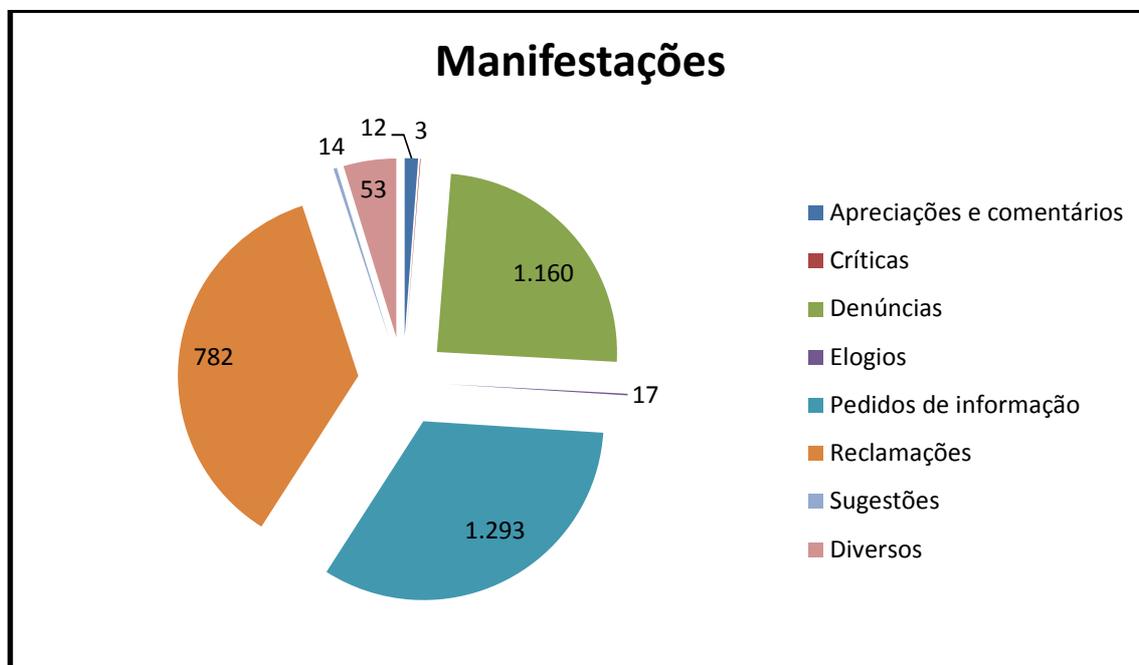
As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	12
Críticas e elogios	20
Denúncias	1.160
Pedidos de informação	1.293
Reclamações	782
Sugestões	14
Diversos	53

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

PROVIDÊNCIAS	
Encaminhamento às Promotorias de Justiça	1.012
Encaminhamento ao CAO Cível	10
Encaminhamento ao CAO Criminal	3
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC)	61
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/G-PGJ	25
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	19
Encaminhamento à DG/CRH e outros órgãos internos	8
Encaminhamento a órgãos externos	230
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	1.807
Arquivados por falta de elementos para seguimento	139
Denúncias anônimas	945
Fichas encerradas	3.334
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 = 321;
- II– questões relativas às relações de consumo = 231;
- III- questões relativas à saúde pública = 136;
- IV – questões relativas ao meio ambiente = 120;
- V – questões relativas à habitação e urbanismo = 82;
- VI – questões relativas à educação = 104;
- VII- e, questões relativas à atenção ao idoso = 51

Cumprir destacar que houve formalização de um ajuste com a Ouvidoria Geral do Estado, que coordena a rede Paulista de Ouvidorias, para que as demandas destinadas àquelas ouvidorias por ela coordenadas sejam centralizadas e, depois de colhidas as informações e encaminhamentos dados, as respostas sejam enviadas à Ouvidoria do Ministério Público. Com isso o cidadão terá resposta e o Ministério Público também, o que possibilita analisar a conduta do agente ou órgão público de forma mais completa, caso haja necessidade de atuação. Esse procedimento será utilizado nas hipóteses de constatação de que a reclamação relata mais questão administrativa ou individual do que de natureza difusa ou coletiva.

Com esta medida, o número de comunicações às Promotorias de Justiça diminuiu em 30% e o número de envio a órgãos externos saltou de 22 (no primeiro trimestre) para 230 neste trimestre.

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste segundo trimestre de 2.015.

Roberto Fleury de Souza Bertagni
Procurador de Justiça
Ouvidor