

## RELATÓRIO DO 3º 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 terceiro trimestre de 2.015.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, as manifestações dirigidas à Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2.015, foram num total de 3.611 (três mil, seiscentos e onze).

No mês de julho foram 1.108 (um mil, cento e oito), em agosto 1.060 (um mil, e sessenta) e em setembro 1.382 (um mil, trezentos e oitenta e dois), resultando em 3.611 (três mil, seiscentos e onze) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações 792 (setecentos e noventa e duas) pessoas, sendo 745 (setecentos e quarenta e cinco) por telefone e 35 (trinta e cinco) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.759 (dois mil, quinhentos e treze) mensagens por meio eletrônico e 72 (setenta e duas) por carta.

Anote-se que 756 (setecentos e cinquenta e seis) manifestações foram feitas de forma anônima.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

---

<b>Apreciações e comentários</b>	12
<b>Críticas e elogios</b>	21
<b>Denúncias</b>	1.322
<b>Pedidos de informação</b>	1.371
<b>Reclamações</b>	804
<b>Sugestões</b>	16
<b>Diversos</b>	65

---

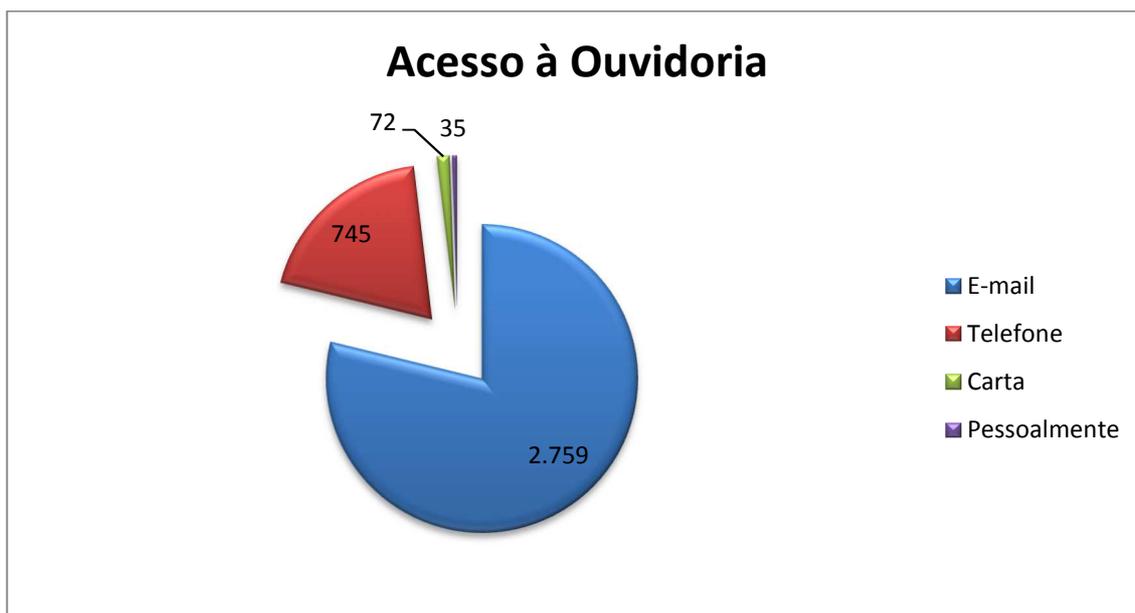
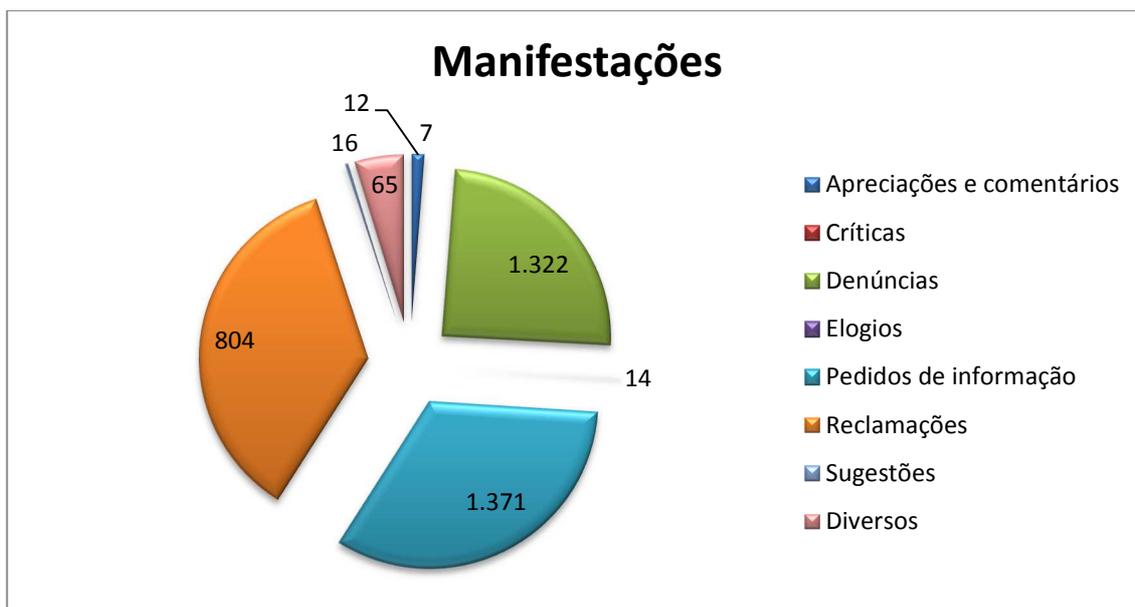
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

---

### PROVIDÊNCIAS

<b>Encaminhamento às Promotorias de Justiça</b>	<b>1.012</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>19</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal</b>	<b>8</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>54</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>49</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>19</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>54</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>298</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>2.008</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>164</b>
<b>Denúncias anônimas</b>	<b>756</b>
<b>Fichas encerradas</b>	<b>3.611</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 – 432;
- II – questões relativas às relações de consumo – 282;
- III – questões relativas à saúde pública – 165;
- IV – questões relativas à habitação e urbanismo – 110;
- V – questões relativas ao meio ambiente – 122;

VI – questões relativas à educação – 63; e

VII- questões relativas à atenção ao idoso – 37.

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

**Roberto Fleury de Souza Bertagni**

Procurador de Justiça

Ouvidor