RELATÓRIO ANALÍTICO ANUAL - 2.017

Em cumprimento a Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016, apresentamos o relatório analítico relativo ao ano de 2.017.

**Breve histórico dos relatórios analíticos:**

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 12.696 (doze mil, seiscentos e noventa e seis) manifestações, sendo que 10.751 (dez mil, setecentos e cinquenta e um) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 1.945 (um mil, novecentos e quarenta e cinco) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 2.238 (duas mil, duzentas e trinta e oito) pessoas, sendo 1.940 (um mil, novecentos e quarenta) atendimentos por telefone e 298 (duzentos e noventa e oito) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 10.282 (dez mil, duzentos e oitenta e duas) mensagens por meio eletrônico e 170 (cento e setenta) por carta.

Anote-se que 589 (quinhentos e oitenta e nove) manifestações foram feitas de forma anônima.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Apreciações e comentários | 36 |
|   |
| Críticas e elogios | 47 |
|   |
| Denúncias | 4.314 |
|   |
| Pedidos de informação | 3.971 |
|   |
| Reclamações | 4.101 |
|   |
| Sugestões |  46  |
|   |
| Diversos |  181 |

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

|  |
| --- |
| PROVIDÊNCIAS  |
|
|   |
| Encaminhamento às Promotorias de Justiça  |  3.609 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Cível |  45 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX |  32 |
|   |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)  |  155 |
|   |
| Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ 76 |
|  |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP  |  71  |
|   |
| Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos  |  268 |
|   |
| Encaminhamento a órgãos externos  |  767 |
|   |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante  |  5.851 |
|  |
| Arquivados por falta de elementos para seguimento |  374 |
|  |
| Denúncias anônimas  |  736 |
|  |
| Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria | 12.696 |
|  |
| 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 – 1.233;

 II – questões relativas ao meio ambiente – 812;

 III – questões relativas à saúde pública –593;

IV – questões relativas às relações de consumo –439;

V – questões relativas à habitação e urbanismo – 141;

VI – questões relativas à educação – 194.

Destaco, por fim, que no dia 24 de novembro foi publicada no DOE, por meio do Aviso 570 - PGJ, a Portaria 1/17 da Ouvidoria, que instituiu o Regimento Interno da Ouvidoria, importante documento para sistematizar os fluxos de trabalho e as atividades do corpo de servidores.

 Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste ano de 2.017.

**Roberto Fleury de Souza Bertagni**

Procurador de Justiça

Ouvidor