

RELATÓRIO DO 1º SEMESTRE DE 2021

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 primeiro semestre de 2.021.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **15.531** (quinze mil, quinhentos e trinta e um) manifestações, sendo que **14.521** (catorze mil, quinhentos e vinte e uma) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado, **266** (duzentos e sessenta e seis) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e registramos, ainda, **744** (setecentos e quarenta e quatro) atendimentos telefônicos anexados à ficha de atendimento já existente (Nº MP: 37.0739.0000283/2021-3).

No mês de janeiro foram **2.533** (dois mil, quinhentos e trinta e três), em fevereiro, **3.189** (três mil, cento e oitenta e nove) e, em março **3.588** (três mil, quinhentos e oitenta e oito), em abril, foram **2.278** (dois mil, duzentos e setenta e oito), em maio, **2.013** (dois mil e treze) e, em junho **1.930** (hum mil novecentos e trinta).

No período, **744** (setecentos e quarenta e quatro) pessoas foram atendidas por telefone (em razão do artigo 5º da Resolução nº 1.197/2020-PGJ, atendimento presencial está suspenso), sendo orientadas pela equipe a respeito de suas preocupações.

As demais manifestações estão assim distribuídas: **12.018** (doze mil e dezoito) pelo portal de atendimento ao cidadão, **2.450** (dois mil quatrocentos e cinquenta) por e-mail, **53** (cinquenta e três) por carta e **266** pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão, **5.729** (cinco mil, setecentos e vinte e nove) manifestações foram feitas de forma anônima e **2.290** (dois mil duzentos e noventa) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	6
Críticas e elogios	22

Representações	9.215
Pedidos de informação	1.185
Reclamações	5.051
Sugestões	10
Diversos	42

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

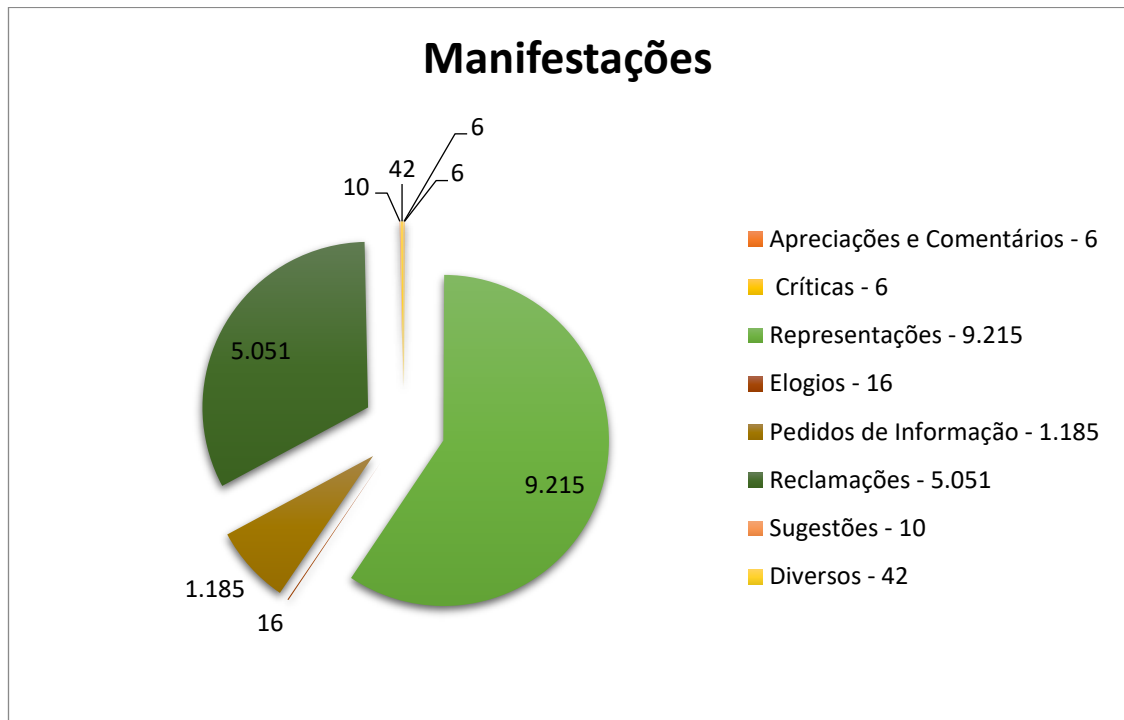
PROVIDÊNCIAS

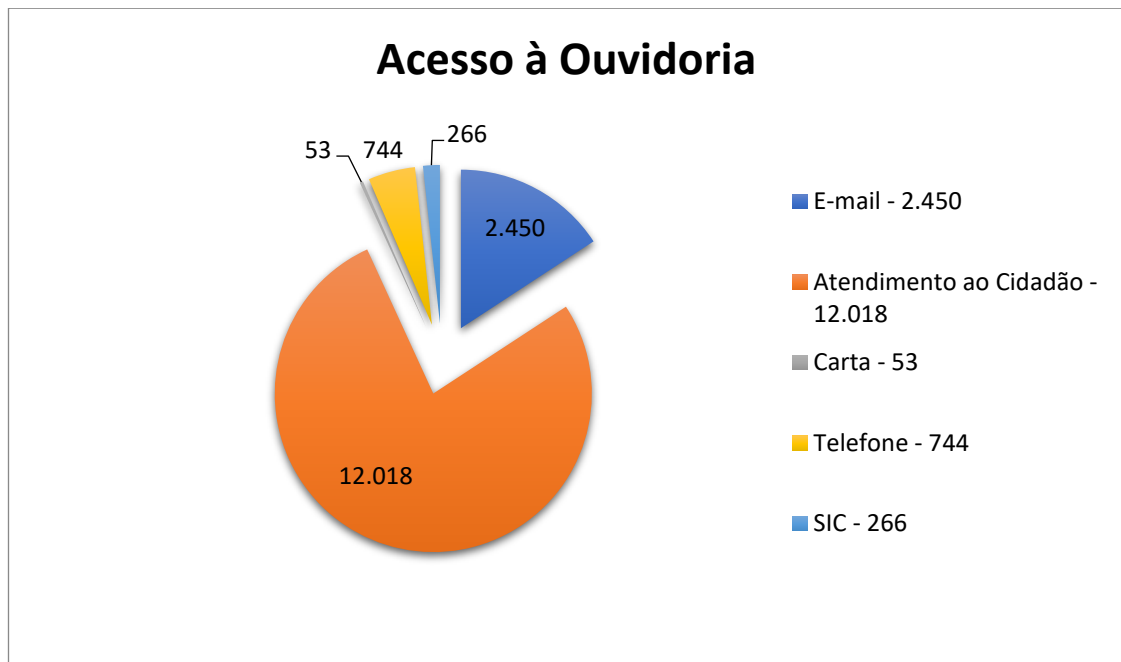
Encaminhamento às Promotorias de Justiça	9.271
Encaminhamento ao CAO Cível	12
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	7
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	175
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	137
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	20
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	78
Encaminhamento a órgãos externos	2.607
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	2.468
Arquivados por falta de elementos para seguimento	756
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	15.531

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:

1. questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública: 3.033
2. questões relativas ao patrimônio público: 2.402
3. questões relativas à área criminal: 2.226
4. questões relativas à infância e juventude: 890
5. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 485
6. questões relativas ao consumidor: 479

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste segundo trimestre de 2.021.

Gilberto Nonaka
Procurador de Justiça - Ouvidor