

## RELATÓRIO DO 4º TRIMESTRE DE 2.020

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 quarto trimestre de 2020.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 6.459 (seis mil, quatrocentos e cinquenta e nove) manifestações, sendo que 6.008 (seis mil, e oito) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 451 (quatrocentas e cinquenta e uma) manifestações foram anexadas as fichas de atendimento já existentes.

No mês de outubro, foram 1.606 (um mil, seiscentos e seis), em novembro, 2.943 (duas mil, novecentos e quarenta e três) e, em dezembro, 1.910 (um mil, novecentos e dez), resultando 6.459 (seis mil, quatrocentos e cinquenta e nove) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 446 (quatrocentos e quarenta e seis) pessoas, sendo 444 (quatrocentos e quarenta e quatro) atendimentos por telefone e 2 (duas) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 5.982 (cinco mil, novecentos e oitenta e dois) mensagens por meio eletrônico e 31 (trinta e uma) por carta.

Anote-se que 1.625 (um mil, seiscentos e vinte e cinco) manifestações foram feitas de forma anônima e 1.353 (um mil, trezentos e cinquenta e três) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

---

<b>Apreciações e comentários</b>	2
<b>Críticas e elogios</b>	8
<b>Representações</b>	4.341
<b>Pedidos de informação</b>	532
<b>Reclamações</b>	1.565
<b>Sugestões</b>	2
<b>Diversos</b>	9

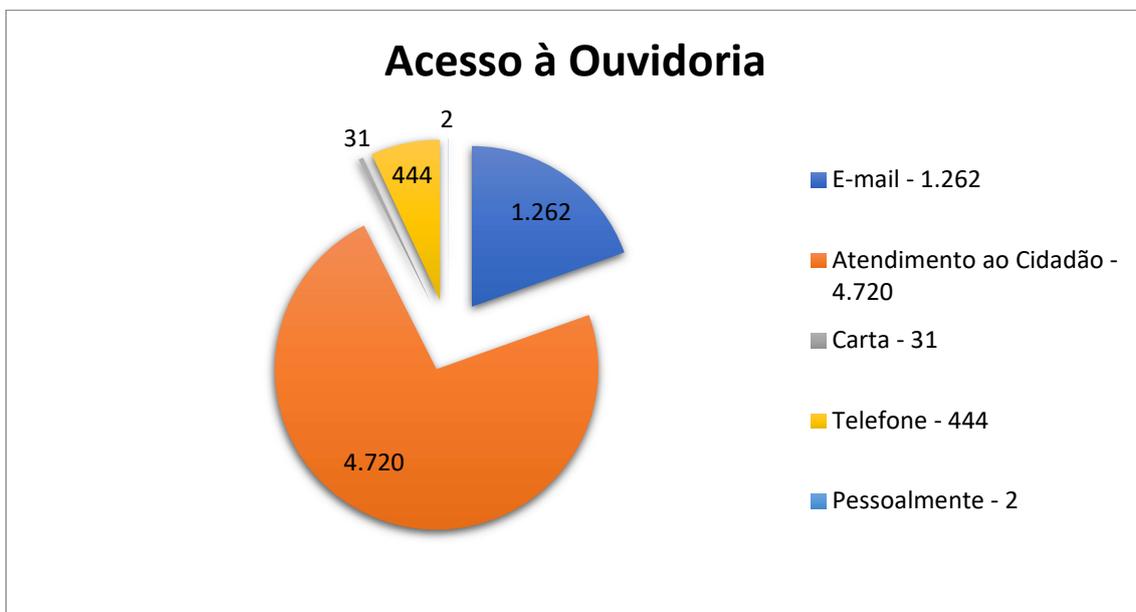
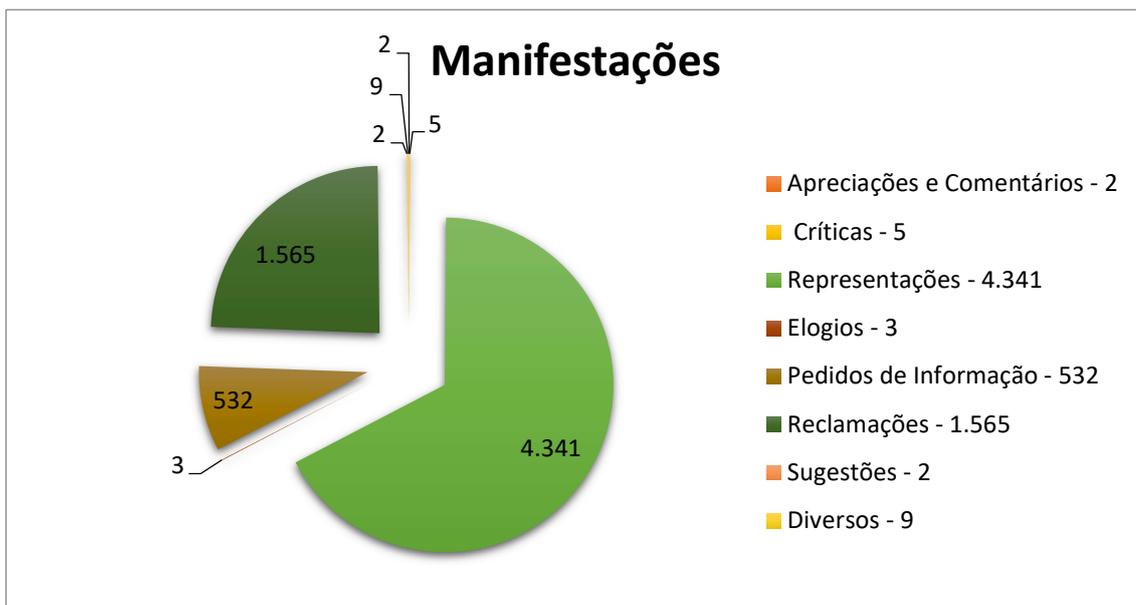
---

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

---

<b>PROVIDÊNCIAS</b>	
<b>Encaminhamento às Promotorias de Justiça</b>	<b>4.083</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>03</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	<b>03</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>31</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>76</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>42</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>43</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>637</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>1.036</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>505</b>
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	<b>6.459</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 – 1.633;

II – questões relativas à área criminal – 1.169;

III – questões relativas aos direitos humanos – área do idoso – 491;

IV – questões relativas à infância e juventude – 482;

V - questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública – 466;

VI – questões relativas ao consumidor – 261.

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste quarto trimestre de 2.020.

**Gilberto Nonaka**  
Procurador de Justiça  
Ouvidor