

**RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE 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 segundo trimestre de 2.021.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **6.221** (seis mil duzentos e vinte e um) manifestações, sendo que **5.725** (cinco mil, setecentos e vinte e cinco) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado, **173** (cento e setenta e três) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e registramos, ainda, **323** (trezentos e vinte e três) atendimentos telefônicos anexados à ficha de atendimento já existente (Nº MP: 37.0739.0000283/2021-3).

No mês de 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, **323** (trezentos e vinte e três) 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: **4.637** (quatro mil, seiscentos e trinta e sete) pelo portal de atendimento ao cidadão, **1.064** (hum mil e sessenta e quatro) por e-mail, **24** (vinte e quatro) por carta e **173** pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão, **2.298** (dois mil, duzentos e noventa e oito) manifestações foram feitas de forma anônima e **904** (novecentos e quatro) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

---

<b>Apreciações e comentários</b>	4
<b>Críticas e elogios</b>	10
<b>Representações</b>	3.517
<b>Pedidos de informação</b>	603
<b>Reclamações</b>	2.056

---

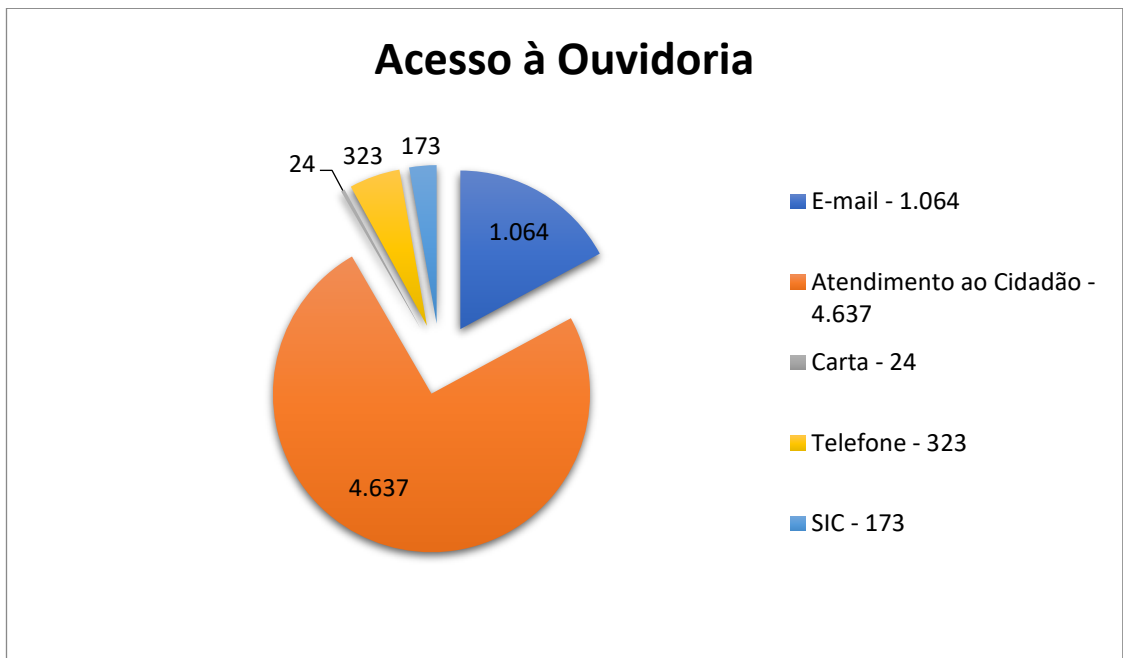
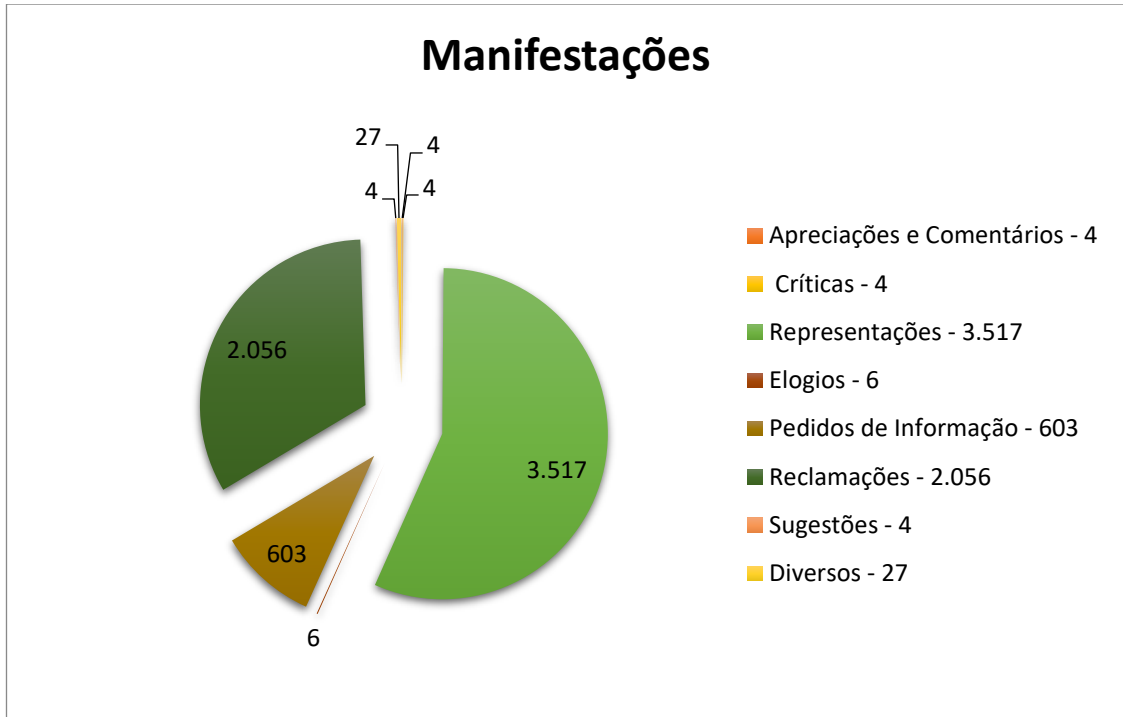
<b>Sugestões</b>	4
<b>Diversos</b>	27

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

#### PROVIDÊNCIAS

<b>Encaminhamento às Promotorias de Justiça</b>	3038
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	8
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	5
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	69
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	84
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	17
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	37
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	1453
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	1151
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	359
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	6.221
<b>Fichas com pendências</b>	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 à área criminal: 892
2. questões relativas ao patrimônio público: 865
3. questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública: 780

4. questões relativas à infância e juventude: 374
5. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 203
6. questões relativas ao consumidor: 131
7. questões relativas aos direitos humanos – pessoa com deficiência: 130

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