

## RELATÓRIO DO 1º 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 primeiro trimestre de 2.021.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **9.217** (nove mil, duzentas e dezessete) manifestações, sendo que **8.796** (oito mil, setecentos e noventa e seis) cadastradas no SIS – MP Integrado e outras **421** (quatrocentas e vinte e uma) anexadas às fichas de atendimento já existentes.

No mês de janeiro, foram **2.503** (duas mil, quinhentos e três), em fevereiro, 3.159 (três mil, cento e cinquenta e nove) e, em março, **3547** (três mil, quinhentos e quarenta e sete).

No período, **421** pessoas foram atendidas por telefone (em razão do artigo 5º da Resolução nº 1.197/2020-PGJ, que estabeleceu que o atendimento presencial estava suspenso), sendo orientadas a respeito de suas preocupações.

As demais manifestações estão assim distribuídas: **7381** (sete mil, trezentos e oitenta e um) pelo Canal de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria, **1.386** (um mil, trezentos e oitenta e seis) por e-mail e **29** (vinte e nove) por carta.

Anote-se que **3.431** (três mil, quatrocentos e trinta e uma) manifestações foram feitas de forma anônima e **1716** (um mil, setecentos e dezesseis) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

---

<b>Apreciações e comentários</b>	2
<b>Críticas e elogios (somar)</b>	12
<b>Representações</b>	5.698
<b>Pedidos de informação</b>	489
<b>Reclamações</b>	2.995

<b>Sugestões</b>	<b>6</b>
<b>Diversos</b>	<b>15</b>

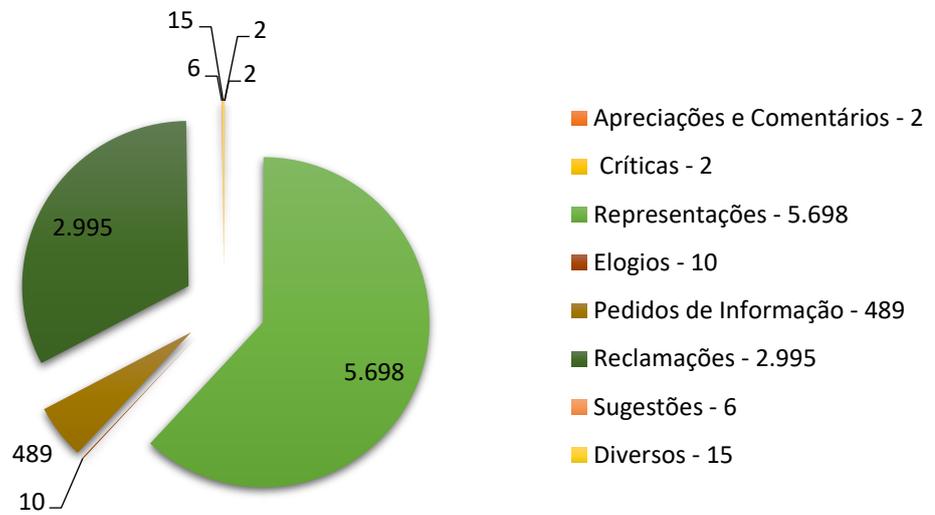
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

#### **PROVIDÊNCIAS**

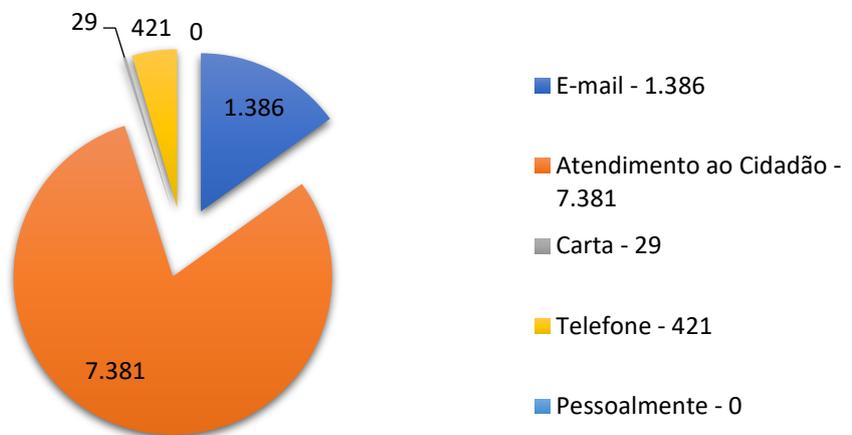
<b>Encaminhamento às Promotorias de Justiça</b>	<b>6.233</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>04</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	<b>02</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>106</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>53</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>03</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>190</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>828</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>1224</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>574</b>
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	<b>9.217</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.

## Manifestações



## Acesso à Ouvidoria



Por ordem decrescente, por temas, as maiores demandas dirigidas à Ouvidoria foram:

1. questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública: 2253
2. questões relativas ao patrimônio público: 1.537;

3. questões relativas à área criminal: 1.334;
4. questões relativas à infância e juventude: 516;
5. questões relativas ao consumidor: 348.
6. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 282;

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

**Gilberto Nonaka**  
Procurador de Justiça  
Ouvidor