

RELATÓRIO DO 3º 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 terceiro trimestre de 2.021.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **7.481** (sete mil, quatrocentos e oitenta e uma) manifestações, sendo que **6.704** (seis mil, setecentos e quatro) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado, **125** (cento e vinte e cinco) pedidos de informação registrados na plataforma do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e registramos, ainda, **652** (seiscentos e cinquenta e dois) atendimentos telefônicos anexados à ficha de atendimento já existente (Nº MP: 37.0739.0000283/2021-3).

No mês de julho, foram **2.592** (duas mil, quinhentos e noventa e duas), em agosto, **2.606** (duas mil, seiscentos e seis) e, em setembro **2.283** (duas mil, duzentos e oitenta e três).

No período, **652** (seiscentos e cinquenta e duas) pessoas foram atendidas por telefone e **16** (dezesseis) atendimentos presenciais registrados, sendo orientadas pela equipe a respeito de suas preocupações.

As demais manifestações estão assim distribuídas: **4.921** (quatro mil, novecentos e vinte uma) pelo portal de atendimento ao cidadão, **1.734** (hum mil, setecentos e trinta e quatro) por e-mail, **33** (trinta e três) por carta e **125** (cento e vinte e cinco) pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão, **2.670** (duas mil, seiscentos e setenta) manifestações foram feitas de forma anônima e **949** (novecentos e quarenta e nove) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	5
Críticas e elogios	7
Representações	4.533
Pedidos de informação	884

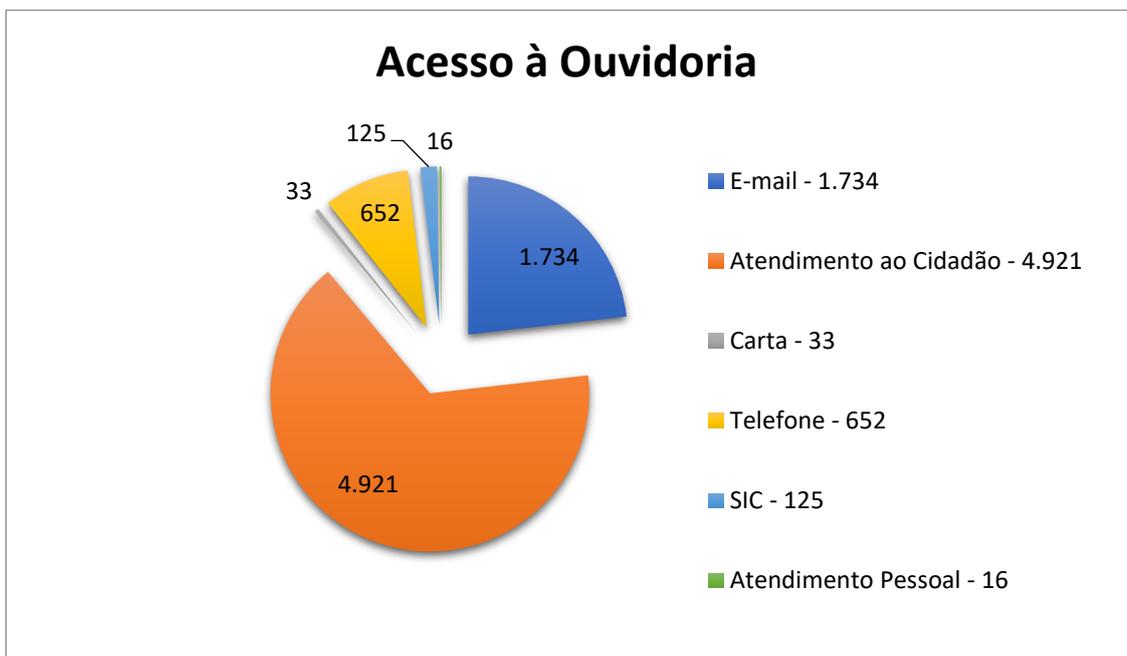
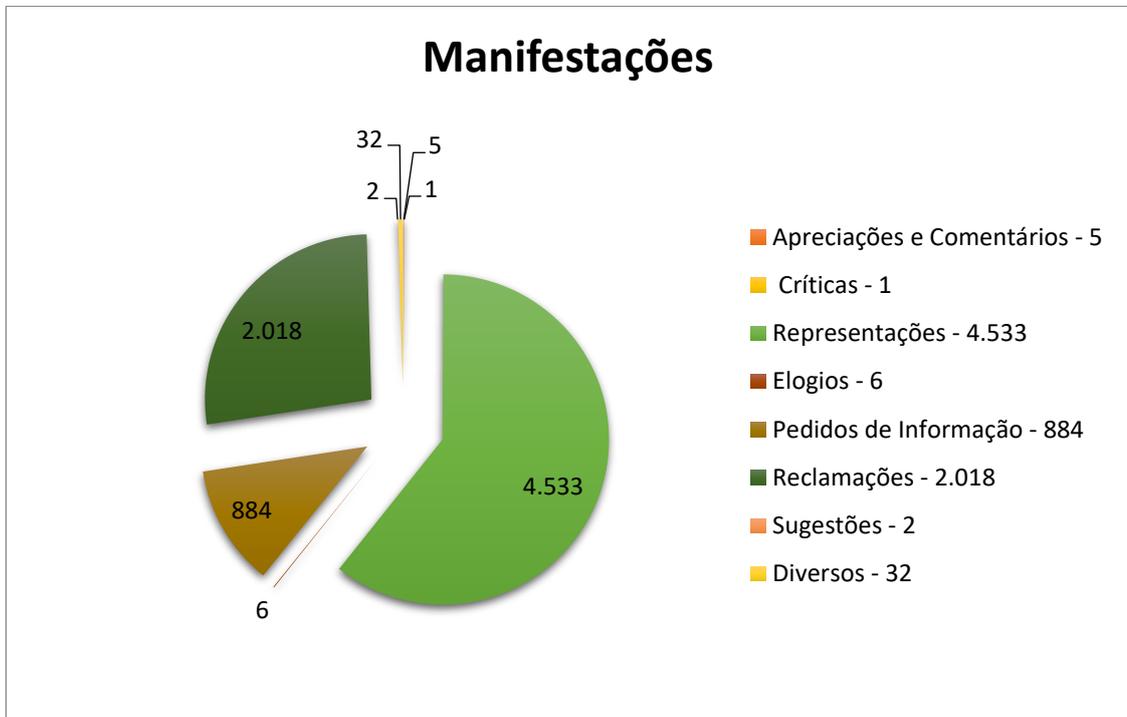
Reclamações	2.018
Sugestões	2
Diversos	32

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

PROVIDÊNCIAS

Encaminhamento às Promotorias de Justiça	3.658
Encaminhamento ao CAO Cível	9
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	7
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	59
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	24
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	27
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	13
Encaminhamento a órgãos externos	1.073
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	852
Arquivados por falta de elementos para seguimento	1.759
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	7.481
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 à área criminal: 1336
2. questões relativas ao patrimônio público: 855
3. questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública: 463
4. questões relativas à infância e juventude: 466
5. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 360
6. questões relativas ao consumidor: 229
7. questões relativas aos direitos humanos – pessoa com deficiência: 167

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

Gilberto Nonaka

= Procurador de Justiça =

- Ouvidor do MPSP -