

RELATÓRIO DO 2º 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 **segundo semestre de 2.021**.

I – Breve histórico dos relatórios analíticos

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **15.179** (quinze mil, cento e setenta e nove) manifestações, sendo que **13.521** (treze mil, quinhentas e vinte e uma) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado, **241** (duzentos e quarenta e um) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e registramos, ainda, **1.417** (mil quatrocentos e dezessete) 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, quinhentas e noventa e duas), em agosto **2.606** (duas mil, seiscentas e seis) e, em setembro, **2.283** (duas mil, duzentas e oitenta e três). No mês de outubro foram **2.456** (duas mil, quatrocentas e cinquenta e seis), em novembro, **3.051** (três mil e cinquenta e uma) e, em dezembro **2.191** (duas mil, cento e noventa e uma).

No período, **1.417** (mil quatrocentos e dezessete) pessoas foram atendidas por telefone e **29** (vinte e nove) atendimentos presenciais registrados, sendo orientadas pela equipe a respeito de suas preocupações.

As demais manifestações estão assim distribuídas: **9.755** (nove mil, setecentas e cinquenta e cinco) pelo portal de atendimento ao cidadão, **3.643** (três mil, seiscentos e quarenta e três) por e-mail, **94** (noventa e quatro) por carta e **241** (duzentos e quarenta e um) pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão, **5.196** (cinco mil, cento e noventa e seis) manifestações foram feitas de forma anônima e **1.932** (mil, novecentas e trinta e duas) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Apreciações e comentários | 6 |
| Críticas e elogios | 23 |

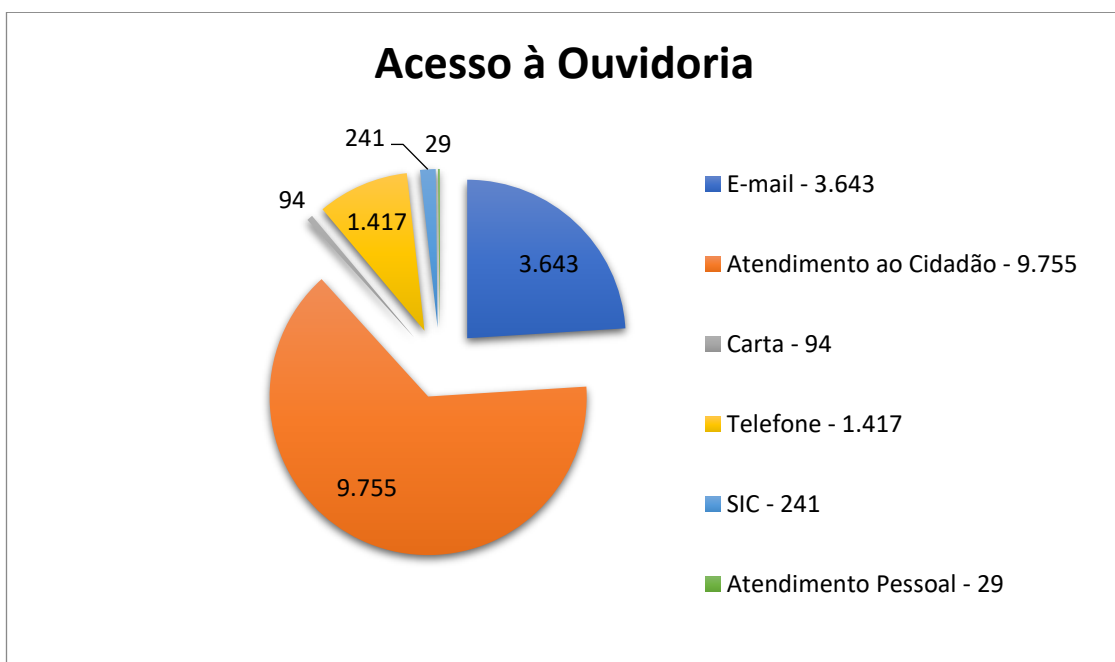
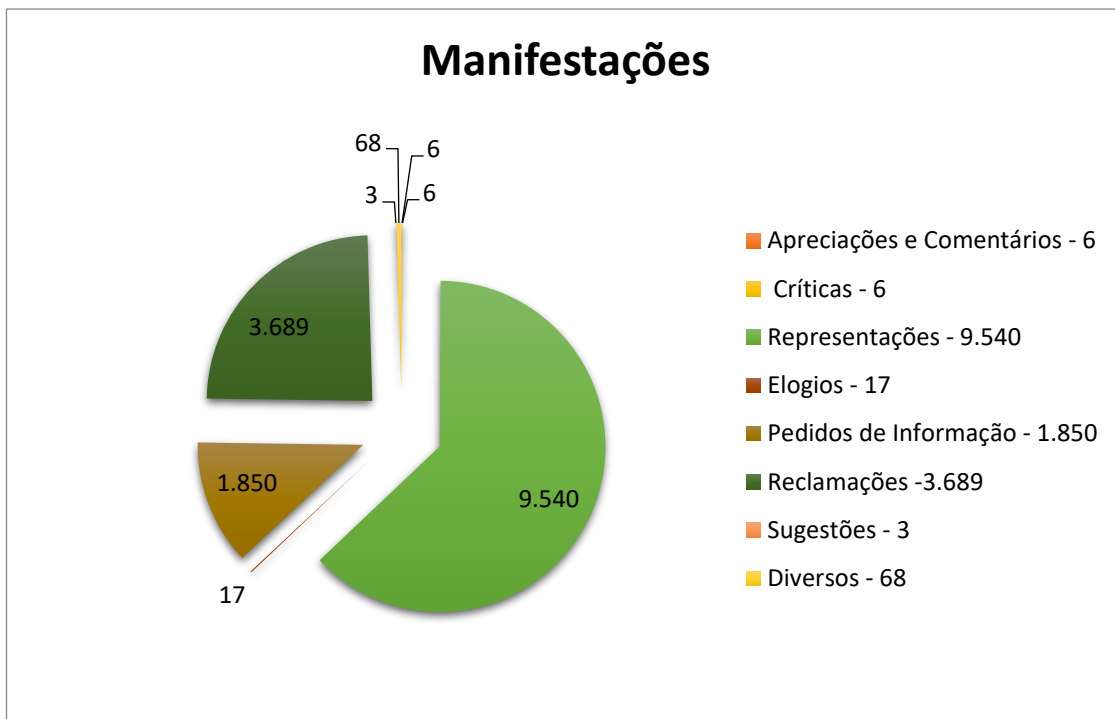
| | |
|------------------------------|-------|
| Representações | 9.540 |
| Pedidos de informação | 1.850 |
| Reclamações | 3.689 |
| Sugestões | 3 |
| Diversos | 68 |

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

PROVIDÊNCIAS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Encaminhamento às Promotorias de Justiça | 7.061 |
| Encaminhamento ao CAO Cível | 13 |
| Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX | 10 |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID) | 123 |
| Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ | 85 |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP | 53 |
| Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos | 49 |
| Encaminhamento a órgãos externos | 2.295 |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 1.807 |
| Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento | 3.683 |
| Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria | 15.179 |
| 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: 2.660
2. questões relativas ao patrimônio público: 1.643
3. questões relativas à infância e juventude: 948
4. questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública: 797
5. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 725
6. questões relativas ao consumidor: 515
7. questões relativas à educação: 526

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

Gilberto Nonaka
Procurador de Justiça - Ouvidor