

RELATÓRIO DO 4º TRIMESTRE DE 2021

Em cumprimento ao disposto no artigo 2º, inciso VII, da Lei Complementar nº 1.127, de 29 de novembro de 2010, apresentamos o relatório relativo ao quarto trimestre de 2021.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **7.698** (sete mil, seiscentos e noventa e oito) manifestações, sendo que **6.817** (seis mil, oitocentos e dezessete) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado, **116** (cento e dezesseis) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e registramos, ainda, **765** (setecentos e sessenta e cinco) atendimentos telefônicos anexados à ficha de atendimento já existente (Nº MP: 37.0739.0000283/2021-3).

No mês de outubro foram **2.456** (duas mil, quatrocentos e cinquenta e seis), em novembro, **3.051** (três mil e cinquenta e um) e, em dezembro **2.191** (duas mil, cento e noventa e um).

No período, **765** (setecentos e sessenta e cinco) pessoas foram atendidas por telefone e **13** (treze) atendimentos presenciais registrados, sendo orientadas pela equipe a respeito de suas preocupações.

As demais manifestações estão assim distribuídas: **4.834** (quatro mil, oitocentos e trinta e quatro) pelo portal de atendimento ao cidadão, **1.909** (hum mil, novecentos e nove) por e-mail, **61** (sessenta e um) por carta e **116** (cento e dezesseis) pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão, **2.526** (duas mil, quinhentos e vinte e seis) manifestações foram feitas de forma anônima e **983** (novecentos e oitenta e três) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	1
Críticas e elogios	16
Representações	5.007
Pedidos de informação	966

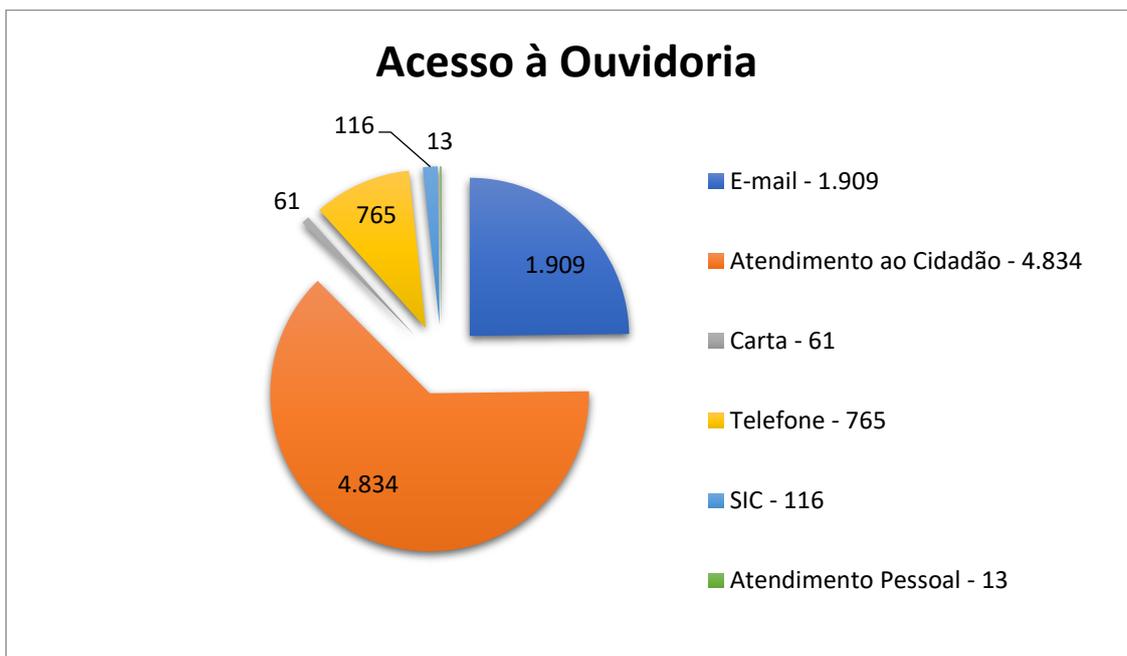
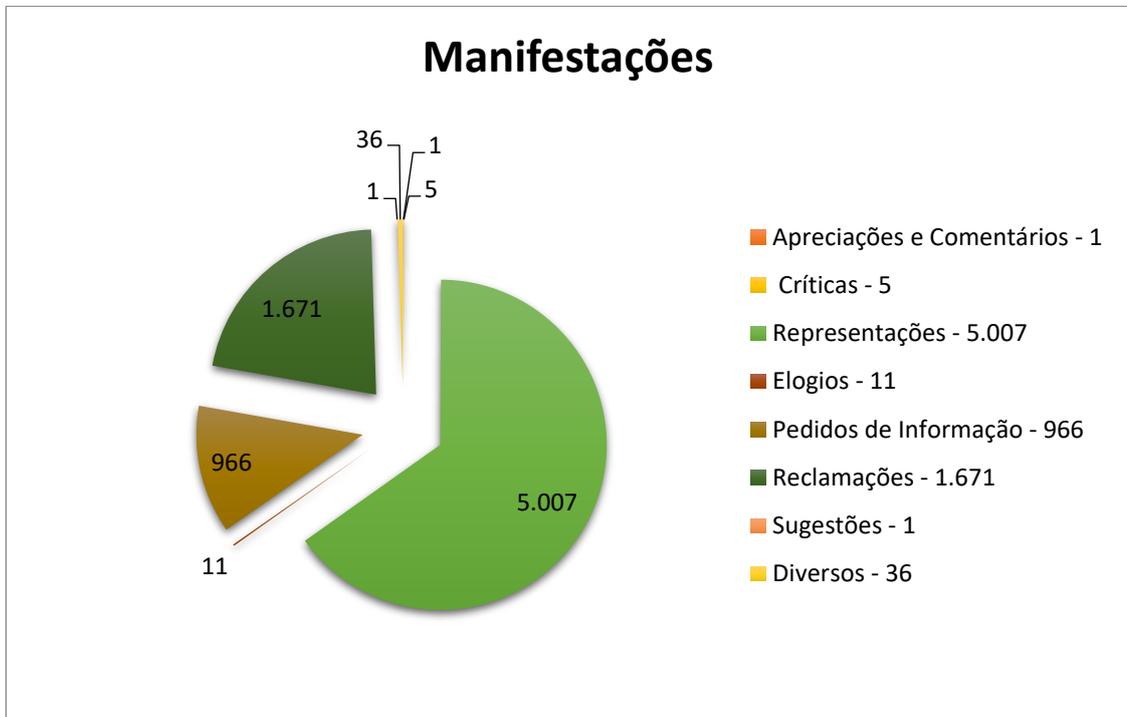
Reclamações	1.671
Sugestões	1
Diversos	36

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

PROVIDÊNCIAS

Encaminhamento às Promotorias de Justiça	3.403
Encaminhamento ao CAO Cível	4
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	3
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	64
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	61
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	26
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	36
Encaminhamento a órgãos externos	1.222
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	955
Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento	1.924
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	7.698
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: 1324
2. questões relativas ao patrimônio público: 788
3. questões relativas à infância e juventude: 482
4. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 365
5. questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública: 334
6. questões relativas ao consumidor: 286
7. questões relativas à educação: 281

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

Gilberto Nonaka
Procurador de Justiça - Ouvidor