

**RELATÓRIO ANALÍTICO ANUAL - 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 analítico relativo ao ano de **2021**.

**Breve histórico dos relatórios analíticos**

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **30.710** (trinta mil, setecentos e dez) manifestações, sendo que **28.042** (vinte e oito mil e quarenta e duas) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado, **507** (quinhentos e sete) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e registramos, ainda, **2.161** (dois mil, cento e sessenta e um) atendimentos telefônicos anexados à ficha de atendimento já existente (Nº MP: 37.0739.0000283/2021-3).

No mês de janeiro foram **2.533** (duas mil, quinhentos e trinta e três), em fevereiro, **3.189** (três mil, cento e oitenta e nove) e, em março **3.588** (três mil, quinhentos e oitenta e oito), em abril **2.278** (duas mil, duzentos e setenta e oito), em maio **2.013** (duas mil e treze) e, em junho **1.930** (mil novecentos e trinta), 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, duzentas e oitenta e três). No mês de outubro, foram **2.456** (duas mil, quatrocentos 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, **2.161** (duas mil, cento e sessenta e uma) 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: **21.773** (vinte e uma mil, setecentos e setenta e três) pelo portal de atendimento ao cidadão, **6.093** (seis mil e noventa e três) por e-mail, **147** (cento e quarenta e sete) por carta e **507** (quinhentos e sete) pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão, **10.925** (dez mil, novecentas e vinte e cinco) manifestações foram feitas de forma anônima e **4.222** (quatro mil, duzentas e vinte e duas) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

---

**Apreciações e comentários**

12

<b>Críticas e elogios</b>	45
<b>Representações</b>	18.755
<b>Pedidos de informação</b>	3.035
<b>Reclamações</b>	8.740
<b>Sugestões</b>	13
<b>Diversos</b>	110

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

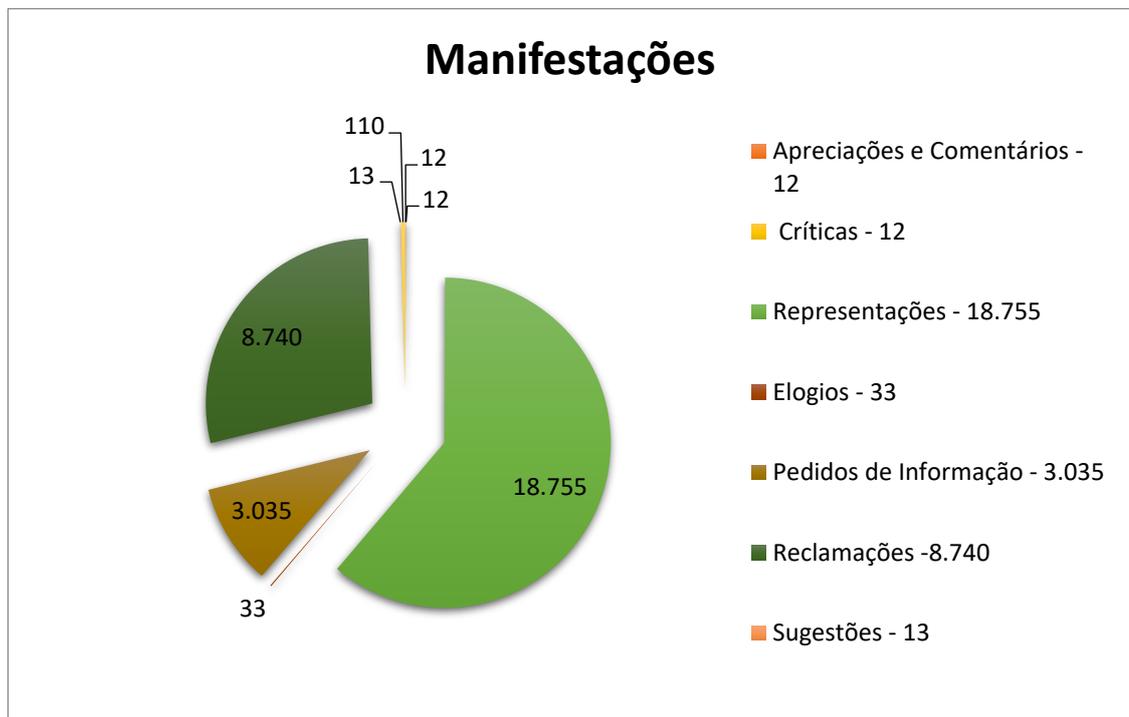
#### PROVIDÊNCIAS

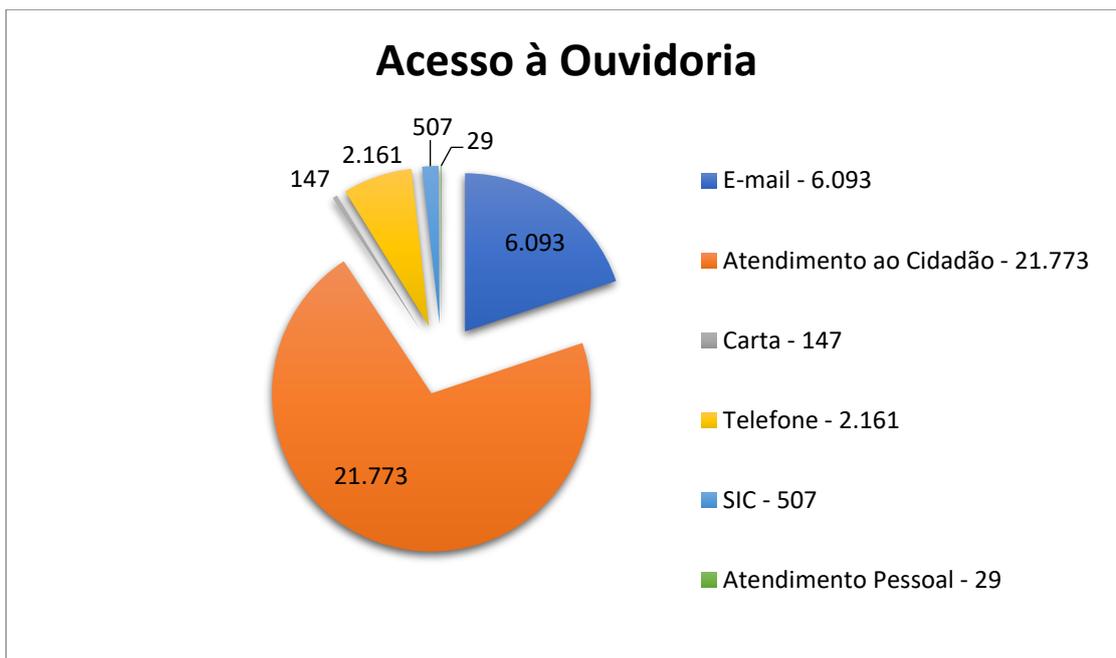
<b>Encaminhamento às Promotorias de Justiça</b>	16.332
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	25
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	17
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	298
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	222
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	73
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	127
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	4.902
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	4.275
<b>Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento</b>	4.439
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	30.710

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: 4.886
2. questões relativas ao patrimônio público: 4.052
3. questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública: 3.830
4. questões relativas à infância e juventude: 1.838
5. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 1.210
6. questões relativas ao consumidor: 994
7. questões relativas à educação: 775

A Ouvidoria procura cumprir, assim, seu papel de interlocutor da sociedade com a Instituição e compilação de informações à melhoria da prestação de serviço ao cidadão.

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

**Gilberto Nonaka**  
Procurador de Justiça - Ouvidor