

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2023

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 primeiro trimestre de 2023.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recebidas pela Ouvidoria **8.638** (oito mil, seiscentos e trinta e oito) manifestações, sendo que **7.697** (sete mil, seiscentas e noventa e sete) foram cadastradas no SIS – MP Integrado, **142** (cento e quarenta e dois) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e registramos, ainda, **799** (setecentas e noventa e nove) orientações realizadas por telefone ou presencialmente em nosso guichê de atendimento ao público, anexadas à ficha de atendimento já existente (Nº MP: 37.0739.0000226/2023), pela equipe da Ouvidoria.

No mês de janeiro foram **2.623** (duas mil, seiscentas e vinte e três), em fevereiro **2.288** (duas mil, duzentas e oitenta e oito) e, em março **3.727** (três mil, setecentos e vinte e sete) manifestações.

Com exceção das **799** (setecentas e noventa e nove) orientações realizadas por telefone ou presencialmente em nosso guichê de atendimento ao público, anexadas à ficha de atendimento já existente (Nº MP: 37.0739.0000226/2023), as demais manifestações estão assim distribuídas: **4.675** (quatro mil, seiscentas e setenta e cinco) pelo portal de atendimento ao cidadão e à cidadã, **2.955** (duas mil, novecentos e cinquenta e cinco) por e-mail, **65** (sessenta e cinco) por carta, **1** (um) atendimento telefônico registrado em sistema, **1** (um) atendimento presencial registrado em sistema e **142** (cento e quarenta e dois) pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão e à cidadã, **2.838** (duas mil, oitocentas e trinta e oito) manifestações foram feitas de forma anônima e **1.096** (mil e noventa e seis) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	2
Críticas	06
Elogios	12

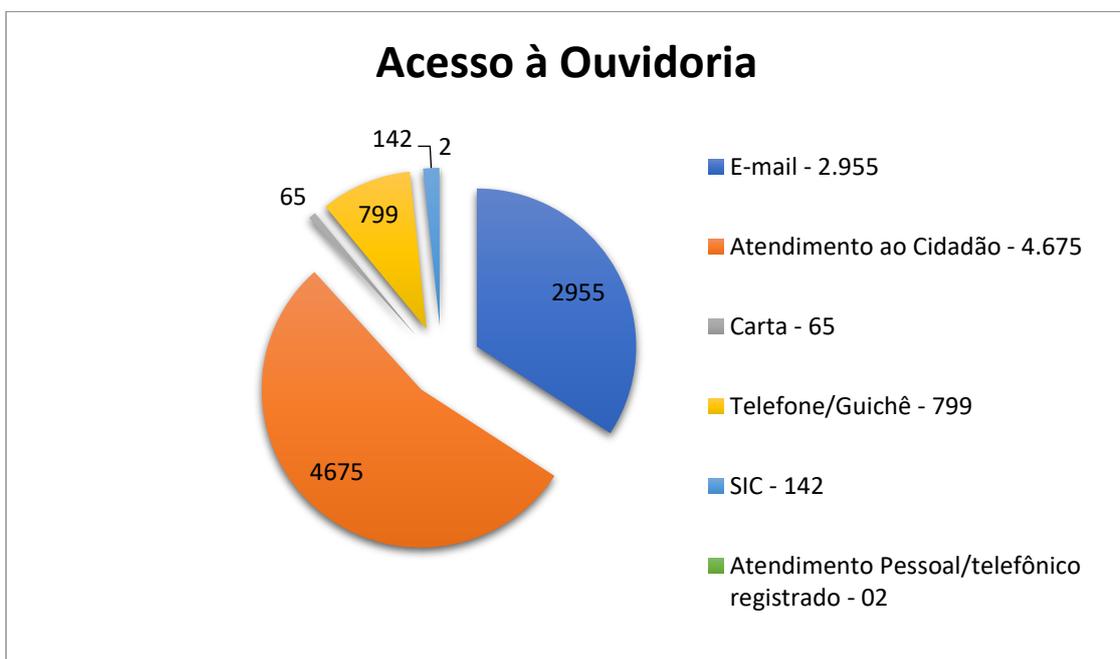
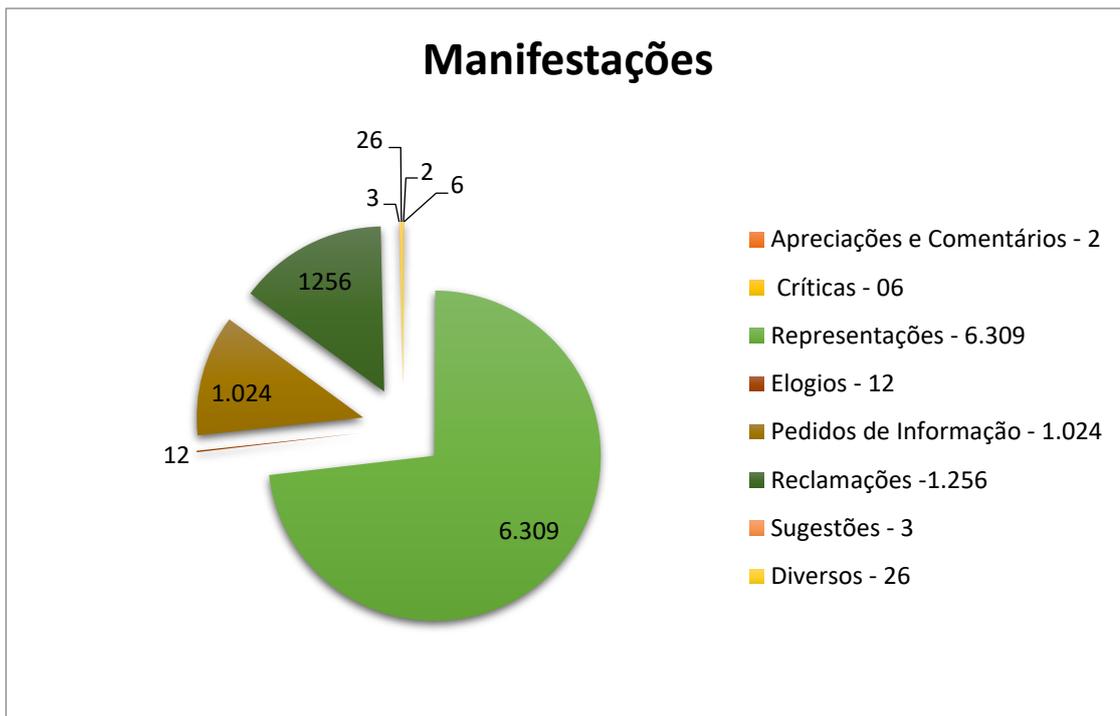
Representações	6.309
Pedidos de informação	1.024
Reclamações	1.256
Sugestões	3
Diversos	26

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

PROVIDÊNCIAS

Encaminhamento às Promotorias de Justiça	3.479
Encaminhamento ao CAO Cível	06
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	05
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	47
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	43
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	25
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	145
Encaminhamento a órgãos externos	1.512
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	1.017
Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento	2.359
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	8.638
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: 2.008
2. questões relativas à infância e juventude: 667
3. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 504
4. questões relativas ao patrimônio público: 468
5. questões relativas à educação: 342
6. questões relativas aos direitos humanos – área da pessoa com deficiência: 288
7. questões relativas aos direitos do consumidor: 210

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste primeiro trimestre de 2023.

Gilberto Nonaka
Procurador de Justiça - Ouvidor