

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2022

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 primeiro trimestre de 2022.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **12.807** (doze mil, oitocentos e sete) manifestações, sendo que **11.742** (onze mil, setecentos e quarenta e duas) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado, **130** (cento e trinta) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** e registramos, ainda, **935** (novecentos e trinta e cinco) atendimentos telefônicos anexados à ficha de atendimento já existente (Nº MP: 37.0739.0000348/2022).

No mês de janeiro foram **3.327** (três mil, trezentas e vinte e sete), em fevereiro, **4.487** (quatro mil, quatrocentas e oitenta e sete) e em março **4.993** (quatro mil, novecentas e noventa e três) manifestações.

No período, **937** (novecentas e trinta e sete) pessoas foram atendidas por telefone e **21** (vinte e um) atendimentos presenciais registrados, sendo orientadas pela equipe a respeito de suas preocupações.

As demais manifestações estão assim distribuídas: **7.879** (sete mil, oitocentas e setenta e nove) pelo portal de atendimento ao cidadão, **3.738** (três mil, setecentas e trinta e oito) por e-mail, **102** (cento e duas) por carta e **130** (cento e trinta) pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao Cidadão, **4.070** (quatro mil e setenta) manifestações foram feitas de forma anônima e **1.553** (mil quinhentas e cinquenta e três) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	2
Críticas e elogios	9
Representações	9.315
Pedidos de informação	1.173

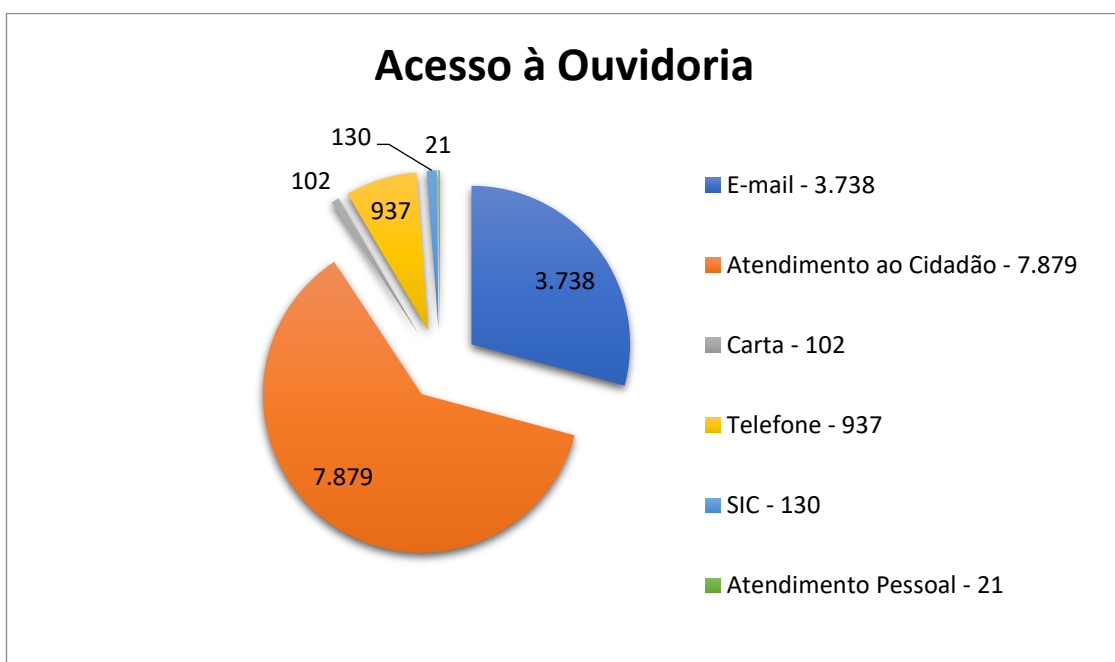
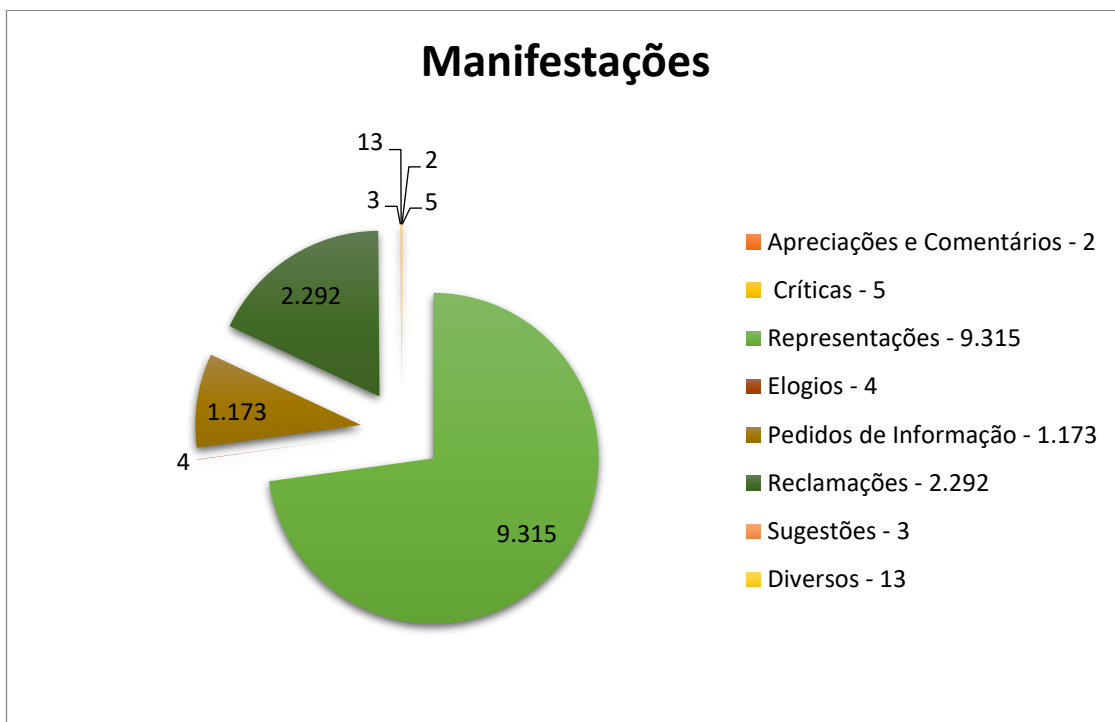
Reclamações	2.292
Sugestões	3
Diversos	13

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

PROVIDÊNCIAS

Encaminhamento às Promotorias de Justiça	5.874
Encaminhamento ao CAO Cível	3
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	8
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	236
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	56
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	34
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	50
Encaminhamento a órgãos externos	1.222
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	1.211
Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento	2.650
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	1.463
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: 1.847
2. questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública: 1.332
3. questões relativas à infância e juventude: 1.191
4. questões relativas ao patrimônio público: 997
5. questões relativas à educação: 549
6. questões relativas ao consumidor: 488
7. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 443

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste primeiro trimestre de 2.022.

Gilberto Nonaka
Procurador de Justiça - Ouvidor