

RELATÓRIO DO 3º 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 terceiro trimestre de 2.022.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **8.956** (oito mil, novecentos e cinquenta e seis) manifestações, sendo que **7.610** (sete mil, seiscentas e dez) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado, **102** (cento e dois) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e registramos, ainda, **1.244** (mil, duzentas e quarenta e quatro) orientações realizadas por telefone ou presencialmente em nosso guichê de atendimento ao público, anexados à ficha de atendimento já existente (Nº MP: 37.0739.0000348/2022), pela equipe da Ouvidoria.

No mês de julho, foram **2.574** (duas mil, quinhentas e setenta e quatro), em agosto, **3.632** (três mil, seiscentas e trinta e duas) e, em setembro **2.750** (duas mil, setecentas e cinquenta) manifestações.

Com exceção das **1.244** (mil, duzentas e quarenta e quatro) orientações realizadas por telefone ou presencialmente em nosso guichê de atendimento ao público, anexadas à ficha de atendimento já existente (Nº MP: 37.0739.0000348/2022), as demais manifestações estão assim distribuídas: **4.879** (quatro mil, oitocentas e setenta e nove) pelo portal de atendimento ao cidadão, **2.619** (duas mil, seiscentas e dezenove) por e-mail, **107** (cento e sete) por carta, **5** (cinco) atendimentos pessoais registrados em sistema e **102** (cento e dois) pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão, **2.685** (duas mil, seiscentas e oitenta e cinco) manifestações foram feitas de forma anônima e **879** (oitocentas e setenta e nove) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

| | |
|----------------------------------|--------------|
| Apreciações e comentários | 2 |
| Críticas | 34 |
| Elogios | 7 |
| Representações | 5.915 |

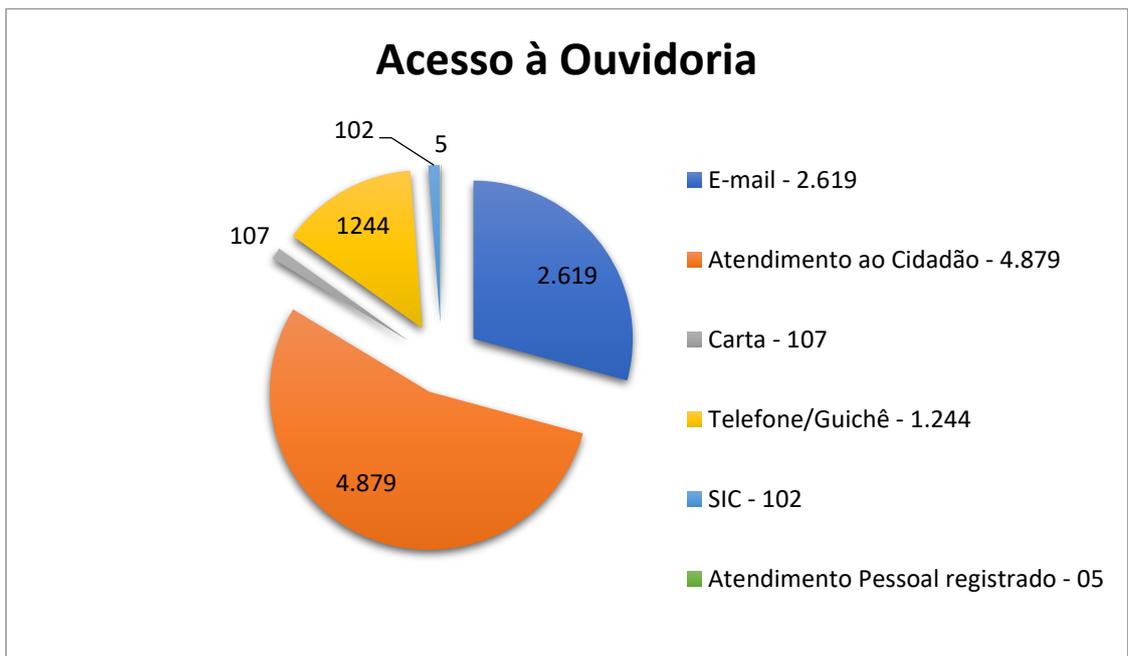
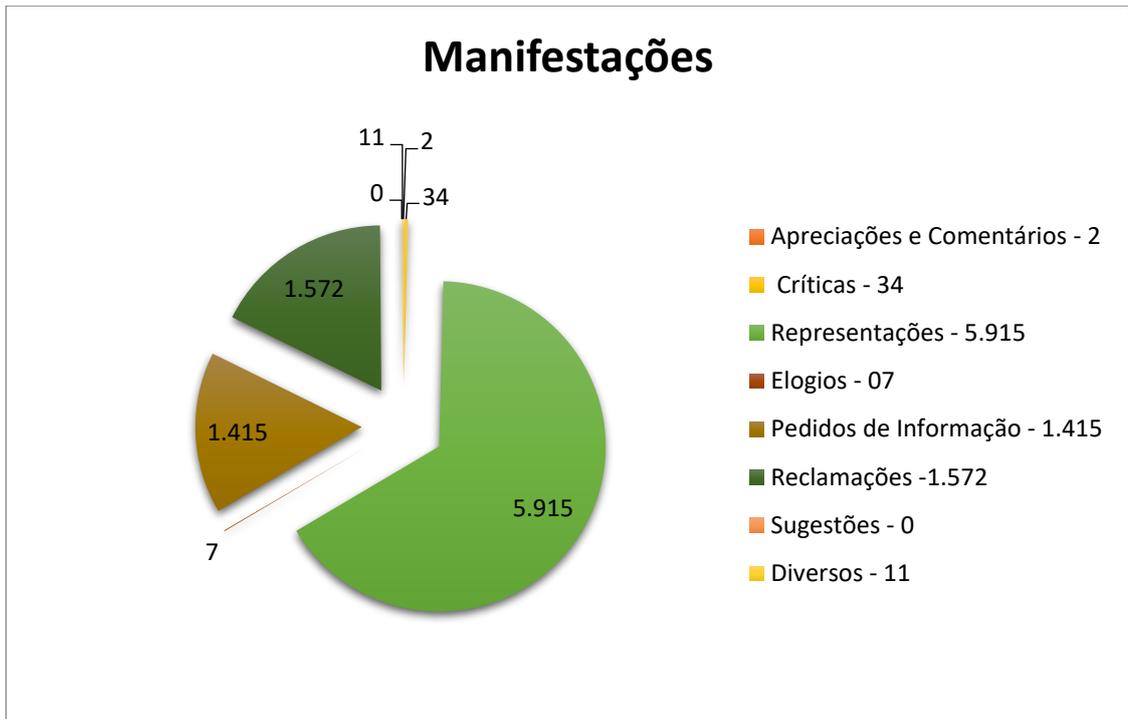
| | |
|------------------------------|-------|
| Pedidos de informação | 1.415 |
| Reclamações | 1.572 |
| Sugestões | 0 |
| Diversos | 11 |

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

PROVIDÊNCIAS

| | |
|--|-------|
| Encaminhamento às Promotorias de Justiça | 3.449 |
| Encaminhamento ao CAO Cível | 4 |
| Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX | 3 |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID) | 83 |
| Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ | 52 |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP | 35 |
| Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos | 39 |
| Encaminhamento a órgãos externos | 1.419 |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 1.325 |
| Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento | 2.547 |
| Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria | 0 |
| 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: 1.506
2. questões relativas à infância e juventude: 704
3. questões relativas ao patrimônio público: 566
4. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 437
5. questões relativas aos direitos humanos – área da pessoa com deficiência: 259
6. questões relativas à educação: 237
7. questões relativas aos direitos do consumidor: 225

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

Gilberto Nonaka
Procurador de Justiça - Ouvidor