

RELATÓRIO DO 1º SEMESTRE 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 semestre de 2022.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **21.575** (vinte e um mil, quinhentas e setenta e cinco) manifestações, sendo que **19.379** (dezenove mil, trezentas e setenta e nove) cadastradas no SIS – MP Integrado, **234** (duzentos e trinta e quatro) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e registramos, ainda, **1.962** (mil, novecentas e sessenta e duas) 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 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, em abril foram **2.738** (duas mil, setecentas e trinta e oito), em maio, **3.359** (três mil, trezentas e cinquenta e nove) e, em junho, **2.671** (duas mil, seiscentas e setenta e uma) manifestações.

As manifestações estão assim distribuídas: **12.691** (doze mil, seiscentas e noventa e uma) pelo portal de atendimento ao cidadão, **6.518** (seis mil, quinhentas e dezoito) por e-mail, **142** (cento e quarenta e duas) por carta, **26** (vinte e seis) atendimentos pessoais registrados em sistema e **234** (duzentos e trinta e quatro) pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão, **6.648** (seis mil, seiscentas e quarenta e oito) manifestações foram feitas de forma anônima e **2.519** (duas mil, quinhentas e dezenove) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	8
Críticas e elogios	31
Representações	14.901
Pedidos de informação	2.380

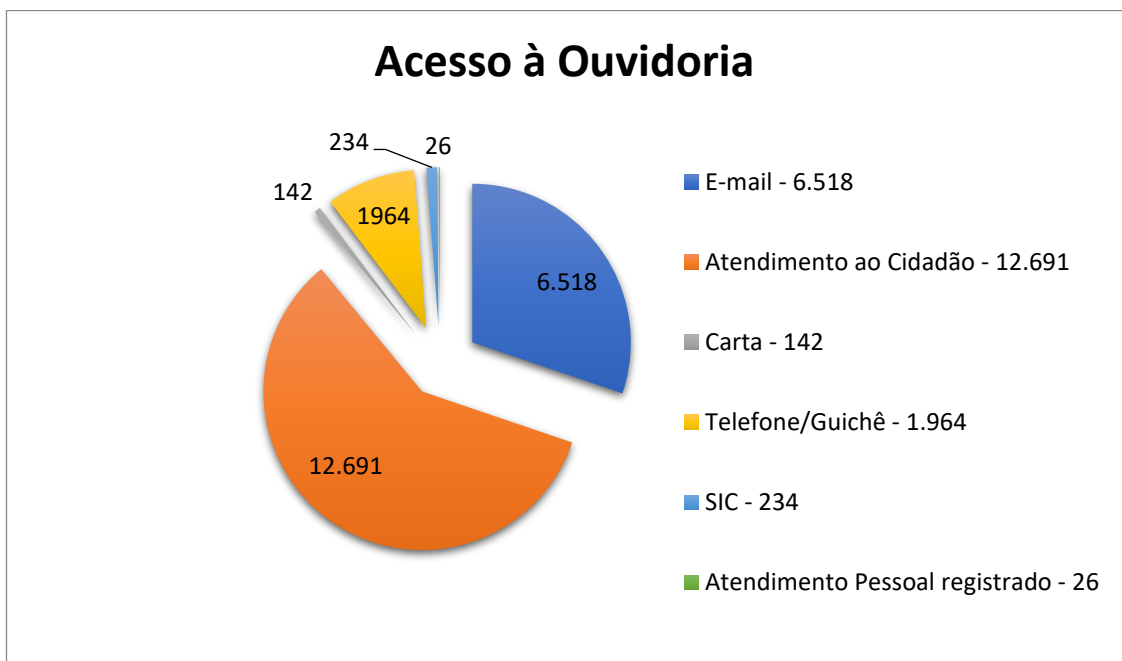
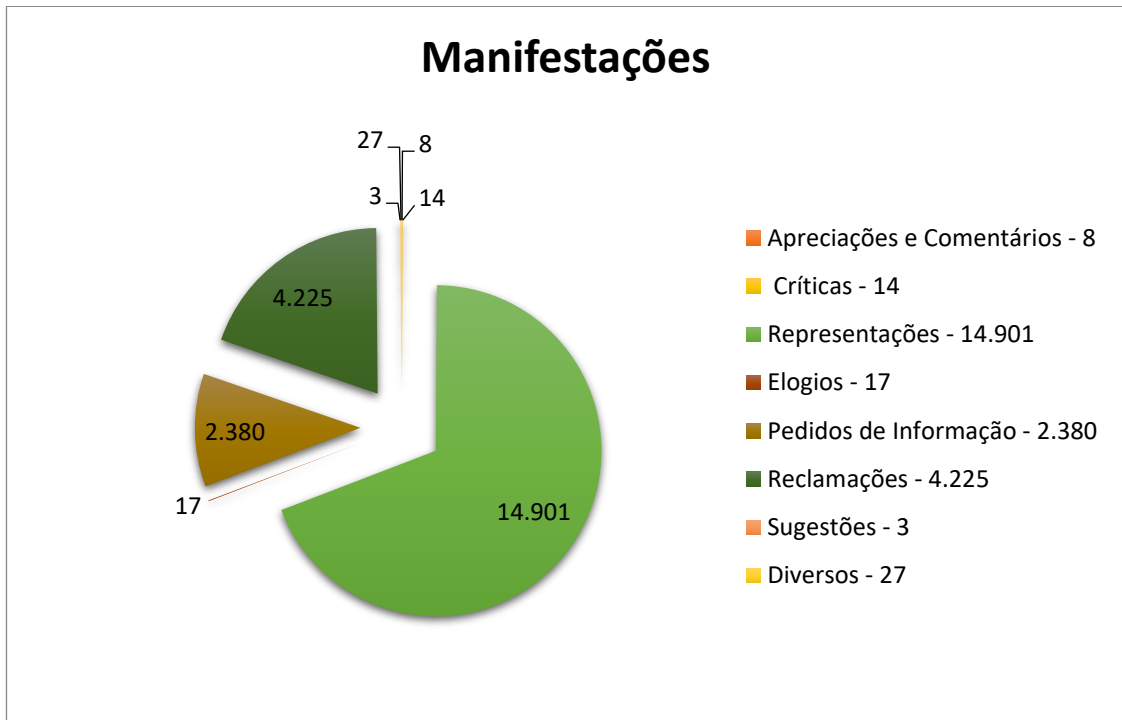
Reclamações	4.225
Sugestões	3
Diversos	27

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

PROVIDÊNCIAS

Encaminhamento às Promotorias de Justiça	9.576
Encaminhamento ao CAO Cível	5
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	14
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	286
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	91
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	58
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	172
Encaminhamento a órgãos externos	2.411
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	2.029
Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento	5.470
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: 3.374
2. questões relativas à infância e juventude: 2.220
3. questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública: 1.618
4. questões relativas ao patrimônio público: 1.575
5. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 797
6. questões relativas à educação: 846
7. questões relativas ao consumidor: 532

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

Gilberto Nonaka
Procurador de Justiça - Ouvidor