

RELATÓRIO DO 2º 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 segundo semestre de 2.022.

Breve histórico dos relatórios analíticos

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **16.656** (dezesesseis mil, seiscentas e cinquenta e seis) manifestações, sendo **14.447** (catorze mil, quatrocentos e quarenta e sete) cadastradas no SIS – MP Integrado, **242** (duzentos e quarenta e dois) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e registramos, ainda, **1.967** (mil, novecentos sessenta e sete) 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), em setembro **2.750** (duas mil, setecentas e cinquenta), em outubro **2.655** (duas mil, seiscentas e cinquenta e cinco), em novembro **2.469** (duas mil, quatrocentas e sessenta e nove) e, em dezembro, **2.576** (duas mil, quinhentas e setenta e seis) manifestações.

Com exceção das **1.967** (mil, novecentos sessenta e sete) 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: **9.415** (nove mil, quatrocentos e quinze) pelo portal de atendimento ao cidadão, **4.830** (quatro mil, oitocentos e trinta) por e-mail, **195** (cento e noventa e cinco) por carta, **7** (sete) atendimentos pessoais registrados em sistema e **242** (duzentos e quarenta e dois) pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão e à cidadã, **4.972** (quatro mil, novecentos e setenta e duas) manifestações foram feitas de forma anônima e **1.911** (mil novecentas e onze) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Apreciações e comentários | 3 |
| Críticas | 63 |

| | |
|------------------------------|--------|
| Elogios | 13 |
| Representações | 11.292 |
| Pedidos de informação | 2.372 |
| Reclamações | 2.871 |
| Sugestões | 5 |
| Diversos | 37 |

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

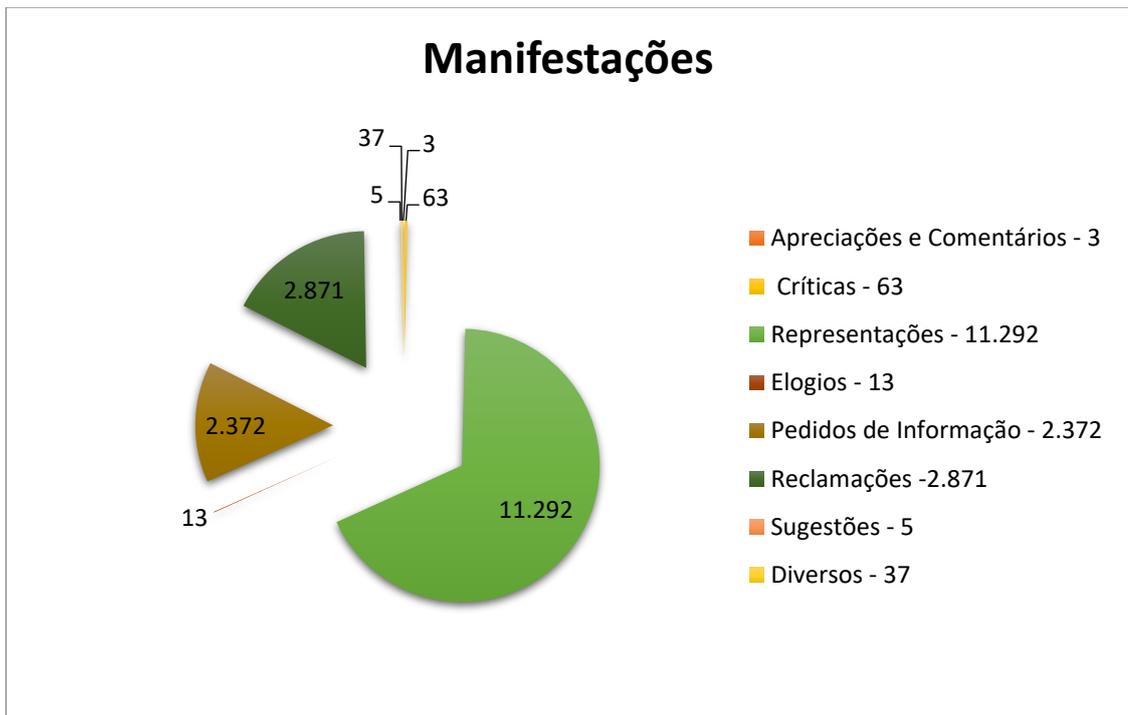
PROVIDÊNCIAS

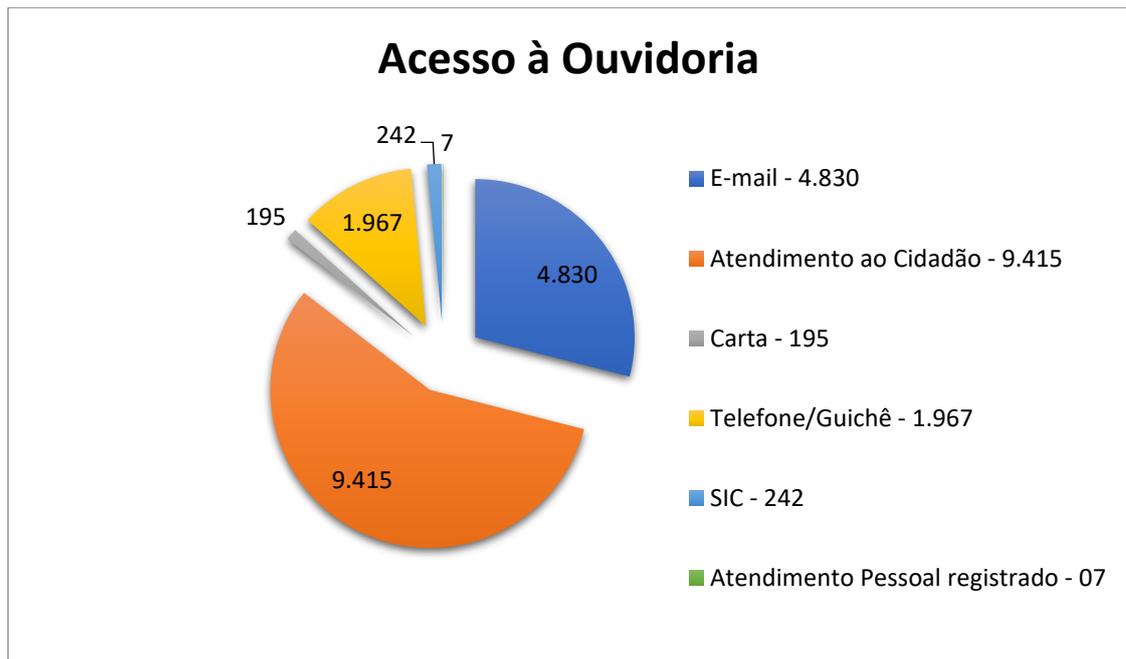
| | |
|--|--------|
| Encaminhamento às Promotorias de Justiça | 6.398 |
| Encaminhamento ao CAO Cível | 16 |
| Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX | 11 |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID) | 144 |
| Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ | 81 |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP | 70 |
| Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos | 79 |
| Encaminhamento a órgãos externos | 2.740 |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 2.642 |
| Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento | 4.475 |
| Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria | 16.656 |

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: 3.384
2. questões relativas à infância e juventude: 1.249
3. questões relativas ao patrimônio público: 965
4. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 814
5. questões relativas aos direitos humanos – área da pessoa com deficiência: 596
6. questões relativas à educação: 446
7. questões relativas aos direitos do consumidor: 370

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

Gilberto Nonaka
Procurador de Justiça - Ouvidor