

**RELATÓRIO DO 4º 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 quarto trimestre de 2.022.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **7.700** (sete mil e setecentas) manifestações, sendo que **6.837** (seis mil, oitocentas e trinta e sete) manifestações cadastradas no SIS – MP Integrado, **140** (cento e quarenta) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e registramos, ainda, **723** (setecentas e vinte e três) 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 outubro, foram **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 **723** (setecentas e vinte e três) 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: **4.536** (quatro mil, quinhentas e trinta e seis) pelo portal de atendimento ao cidadão, **2.211** (duas mil, duzentas e onze) por e-mail, **88** (oitenta e oito) por carta, **2** (dois) atendimentos pessoais registrados em sistema e **140** (cento e quarenta) pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão, **2.287** (duas mil, duzentas e oitenta e sete) manifestações foram feitas de forma anônima e **1.032** (mil e trinta e duas) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

<b>Apreciações e comentários</b>	<b>1</b>
<b>Críticas</b>	<b>29</b>
<b>Elogios</b>	<b>6</b>
<b>Representações</b>	<b>5.377</b>
<b>Pedidos de informação</b>	<b>957</b>

---

<b>Reclamações</b>	1.299
<b>Sugestões</b>	5
<b>Diversos</b>	26

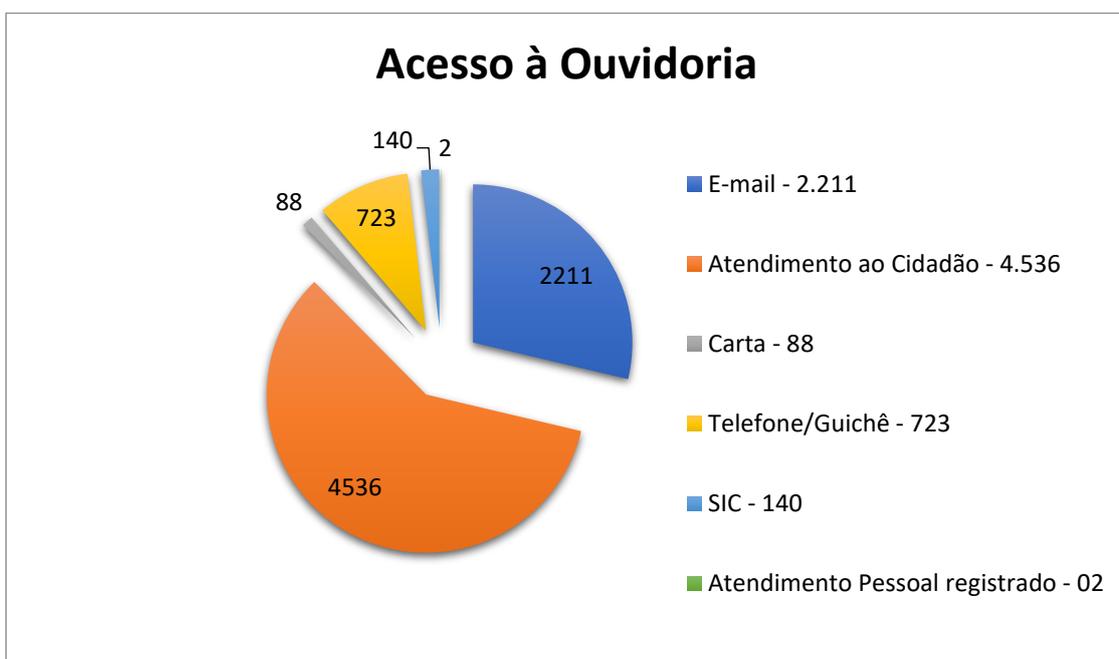
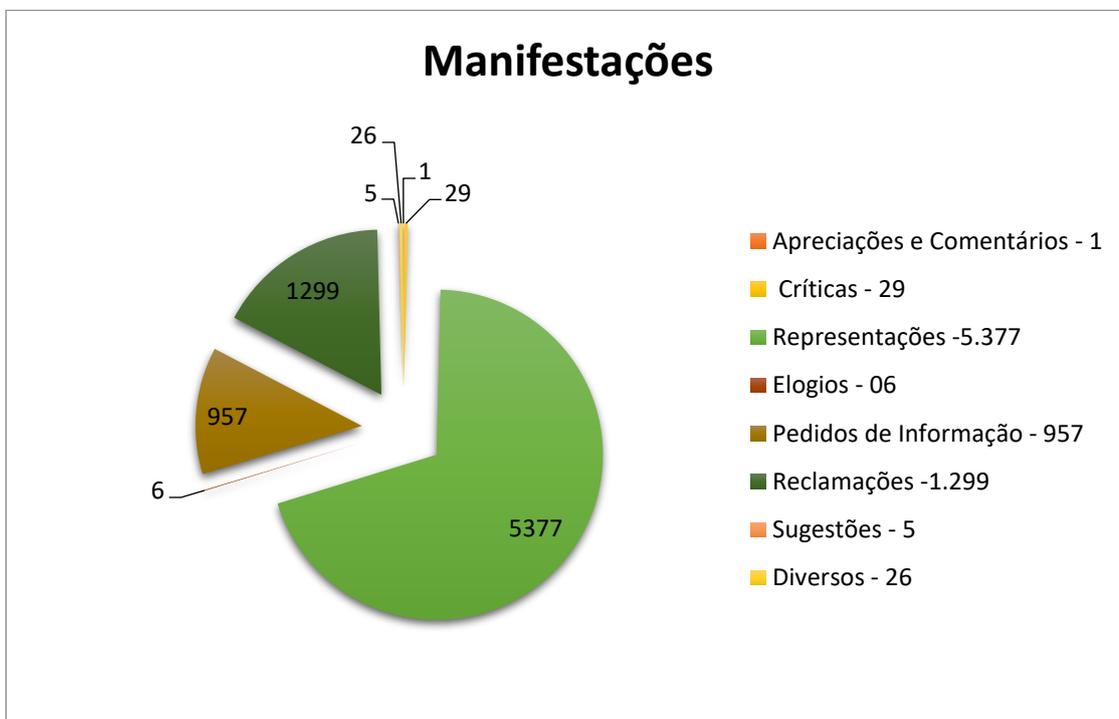
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

---

**PROVIDÊNCIAS**

<b>Encaminhamento às Promotorias de Justiça</b>	2.949
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	12
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	8
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	61
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	29
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	35
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	40
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	1.321
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	1.317
<b>Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento</b>	1.928
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	7.700
<b>Fichas com pendências</b>	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: 1.878
2. questões relativas à infância e juventude: 545
3. questões relativas ao patrimônio público: 399
4. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 377
5. questões relativas aos direitos humanos – área da pessoa com deficiência: 337
6. questões relativas à educação: 209
7. questões relativas aos direitos do consumidor: 145

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

**Gilberto Nonaka**  
Procurador de Justiça - Ouvidor