

RELATÓRIO ANALÍTICO ANUAL - 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 analítico relativo ao ano de 2.022.

Breve histórico dos relatórios analíticos

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **38.231** (trinta e oito mil, duzentas e trinta e uma) manifestações, sendo que **33.826** (trinta e três mil, oitocentos e vinte e seis) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado, **476** (quatrocentas e setenta e seis) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e registramos, ainda, **3.929** (três mil, novecentas e vinte e nove) 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) em março **4.993** (quatro mil, novecentas e noventa e três) manifestações, em abril **2.738** (dois mil, setecentas e trinta e oito), em maio **3.359** (três mil, trezentas e cinquenta e nove) em junho **2.671** (dois mil, seiscentas e setenta e uma) em julho **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 **3.931** (três mil, novecentas e trinta e uma) 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: **22.106** (vinte e duas mil, novecentas e seis) pelo portal de atendimento ao cidadão, **11.348** (onze mil, trezentas e quarenta e oito) por e-mail, **337** (trezentas e trinta e sete) por carta, **33** (trinta e três) atendimentos pessoais registrados em sistema e **476** (quatrocentos e setenta e seis) pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão, **11.620** (onze mil, seiscentas e vinte) manifestações foram feitas de forma anônima e **4.430** (quatro mil, quatrocentas e trinta) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Críticas	77
Elogios	30
Representações	26.193
Pedidos de informação	4.752
Reclamações	7.096
Sugestões	8
Diversos	64

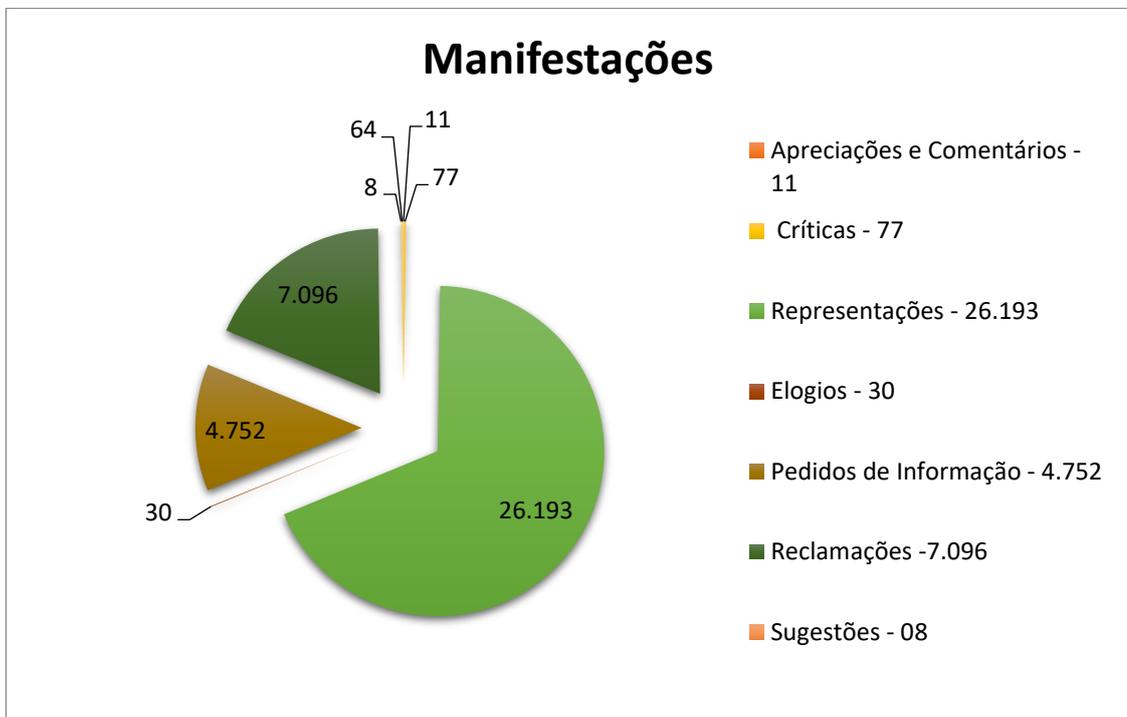
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

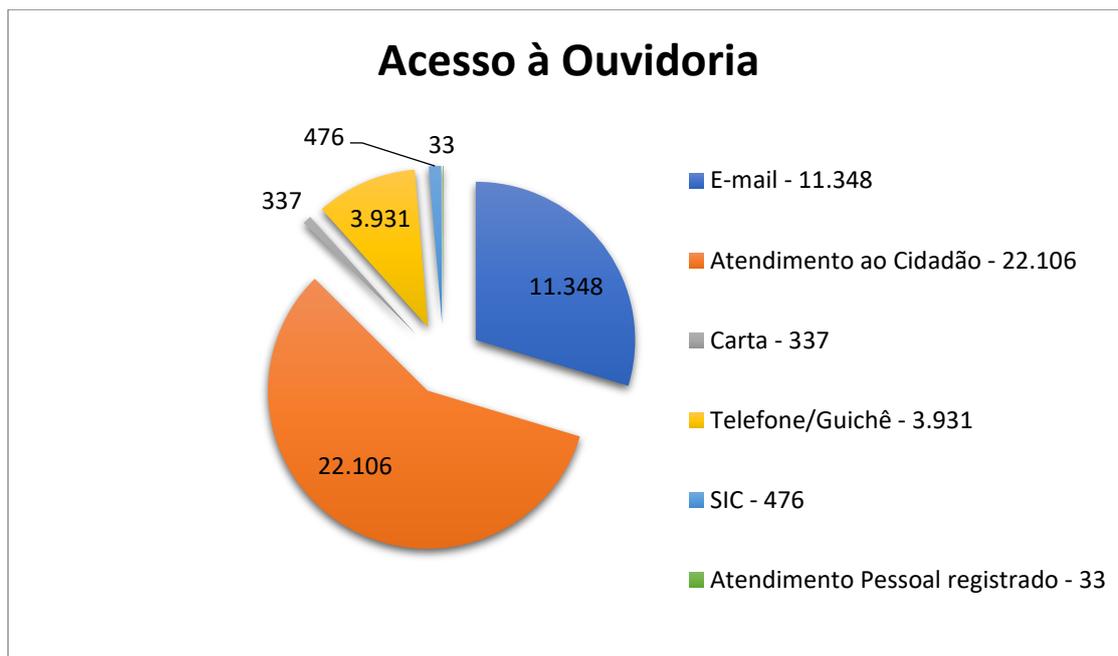
PROVIDÊNCIAS

Encaminhamento às Promotorias de Justiça	15.974
Encaminhamento ao CAO Cível	21
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	25
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	430
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	172
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	128
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	251
Encaminhamento a órgãos externos	5.151
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	6.134

Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento	9.945
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	38.231
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: 6.758
2. questões relativas à infância e juventude: 3.469
3. questões relativas ao patrimônio público: 2.540
4. questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública: 2.045
5. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 1.611
6. questões relativas à educação: 1.292
7. questões relativas aos direitos do consumidor: 902

A Ouvidoria procura cumprir, assim, seu papel de interlocutor da sociedade com a Instituição e compilação de informações à melhoria da prestação de serviço ao cidadão.

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

Gilberto Nonaka
Procurador de Justiça - Ouvidor