

**RELATÓRIO DO 1º SEMESTRE DE 2023**

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 2.023.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **17.262** (dezessete mil, duzentas e sessenta e duas) manifestações, sendo que **15.248** (quinze mil, duzentas e quarenta e oito) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado, **292** (duzentos e noventa e dois) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e registramos, ainda, **1722** (mil setecentos e vinte e duas) orientações realizadas por telefone ou presencialmente em nosso guichê de atendimento ao público, anexados à ficha de atendimento já existente (Nº MP: 37.0739.0000226/2023), pela equipe da Ouvidoria.

No mês de janeiro, foram **2.623** (duas mil, seiscentas e vinte e três), em fevereiro, **2.288** (duas mil, duzentas e oitenta e oito) e, em março **3.727** (três mil, setecentos e vinte e sete) manifestações, no mês de abril, foram **2.169** (duas mil, cento e sessenta e nove), em maio, **3.348** (três mil, trezentas e quarenta e oito) e, em junho **3.107** (três mil, cento e sete) manifestações.

Com exceção das **1.722** (mil setecentas e vinte e duas) orientações realizadas por telefone ou presencialmente em nosso guichê de atendimento ao público, anexadas à ficha de atendimento já existente (Nº MP: 37.0739.0000226/2023), as demais manifestações estão assim distribuídas: **9.472** (nove mil, quatrocentas e setenta e duas) pelo portal de atendimento ao cidadão, **5.655** (cinco mil, seiscentos e cinquenta e cinco) por e-mail, **119** (cento e dezenove) por carta, **292** (duzentos e noventa e dois) pedidos de informação na plataforma E-SIC e **1** (um) atendimento telefônico registrado em sistema, **1** (um) atendimento presencial .

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão, **5.597** (cinco mil, quinhentas e noventa e sete) manifestações foram feitas de forma anônima e **2.072** (duzentas e setenta e seis) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

---

<b>Apreciações e comentários</b>	<b>2</b>
<b>Críticas</b>	<b>17</b>
<b>Elogios</b>	<b>18</b>

---

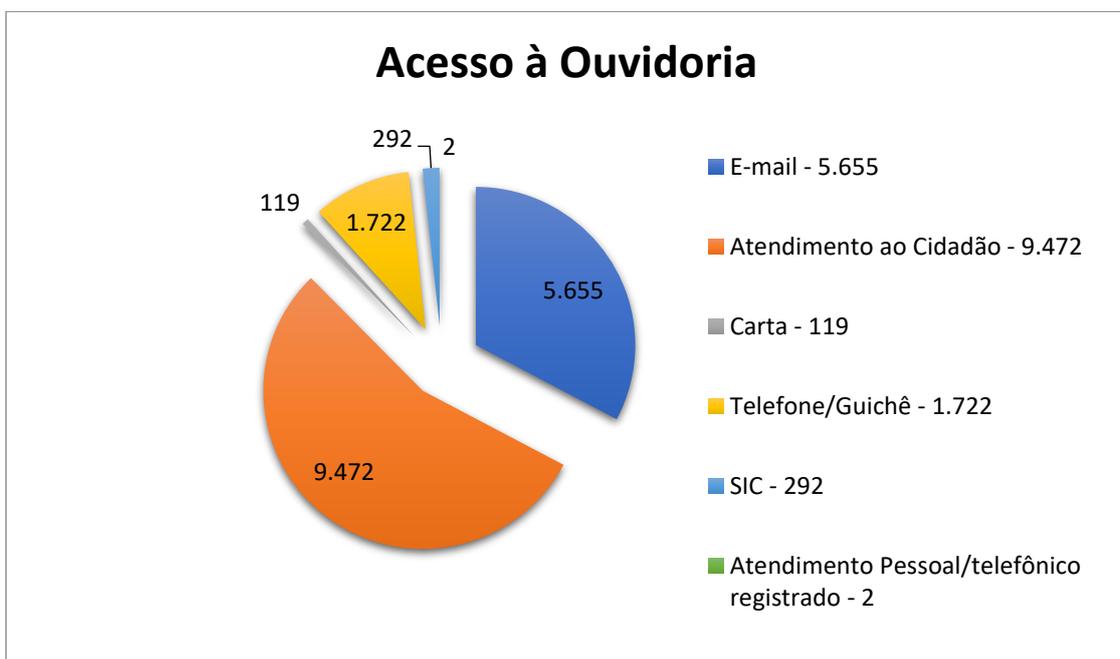
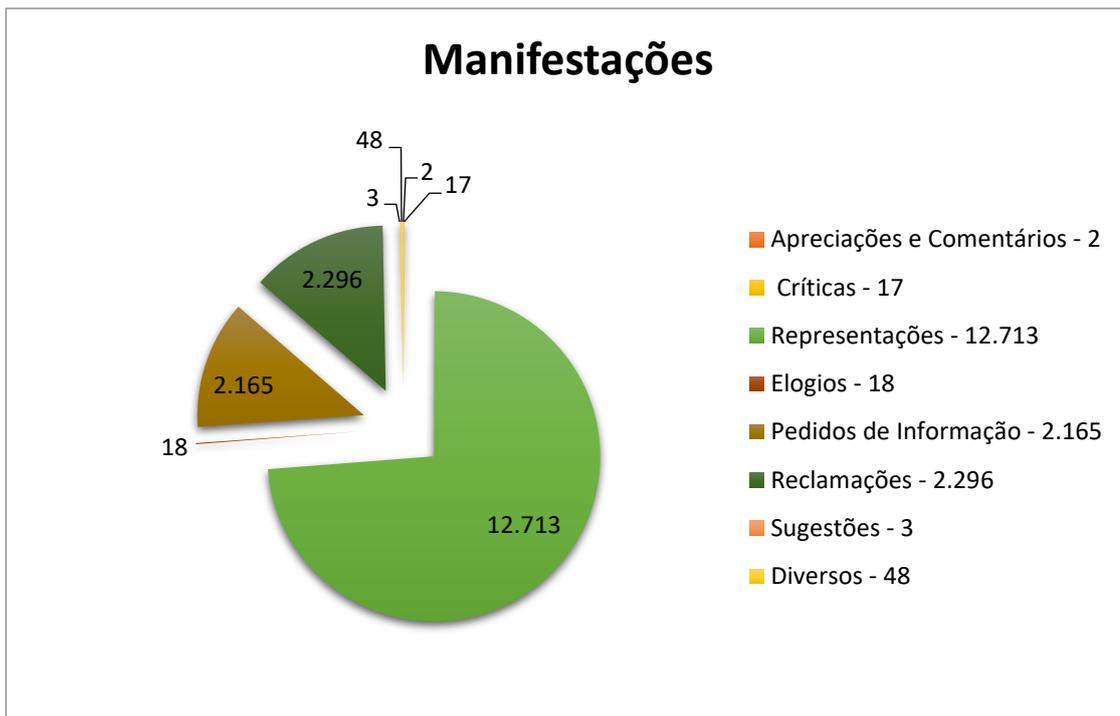
<b>Representações</b>	12.713
<b>Pedidos de informação</b>	2.165
<b>Reclamações</b>	2.296
<b>Sugestões</b>	3
<b>Diversos</b>	48

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

#### PROVIDÊNCIAS

<b>Encaminhamento às Promotorias de Justiça</b>	6.155
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	08
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	07
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GAESP/GEDEC/GECRADI)</b>	95
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	111
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	40
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	261
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	3.343
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	2.914
<b>Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento</b>	4.328
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	17.262
<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: 3.586
2. questões relativas à infância e juventude: 1.273
3. questões relativas ao patrimônio público: 883
4. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 820
5. questões relativas à educação: 647
6. questões relativas aos direitos humanos – área da pessoa com deficiência: 486
7. questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública: 467

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste primeiro semestre de 2.023.

**Tiago Cintra Zarif**  
Procurador de Justiça - Ouvidor