

RELATÓRIO DO 2º 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 segundo semestre de 2023.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **20.150** (vinte mil cento e cinquenta) manifestações, sendo que **17.493** (dezessete mil quatrocentos e noventa e três) manifestações foram cadastradas na console da Ouvidoria. As manifestações estão assim distribuídas: **11.737** (onze mil setecentos e trinta e sete) pelo portal de atendimento ao cidadão, **5.582** (cinco mil quinhentos e oitenta e dois) por e-mail, **98** (noventa e oito) por carta, e **269** (duzentos e sessenta e nove) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e ainda, **2.464** (dois mil quatrocentos e sessenta e quatro) orientações realizadas por telefone ou presencialmente em nosso guichê de atendimento ao público.

No mês de julho, foram **3.091** (três mil e noventa e uma), em agosto, **3.886** (três mil, oitocentas e oitenta e seis) e, em setembro **3.168** (três mil cento e sessenta e oito) manifestações, no mês de outubro, foram **3.769** (três mil, setecentos e sessenta e nove), em novembro, **2.962** (dois mil novecentos e sessenta e duas) e, em dezembro **3.274** (três mil duzentas e setenta e quatro) manifestações.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão, **6.657** (seis mil seiscentos e cinquenta e sete) manifestações foram feitas de forma anônima e **2.071** (duas mil e setenta e uma) com solicitação de sigilo.

A partir de 23/11/2023, a Ouvidoria começou a registrar as manifestações exclusivamente na Console da Ouvidoria, de forma que este é o último relatório realizado com base em dois Sistemas: SisMPintegrado e Portal de Atendimento ao Cidadão.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

| | |
|----------------------------------|---------------|
| Apreciações e comentários | 1 |
| Críticas | 35 |
| Elogios | 18 |
| Representações | 15.258 |
| Pedidos de informação | 2.803 |
| Reclamações | 2.005 |

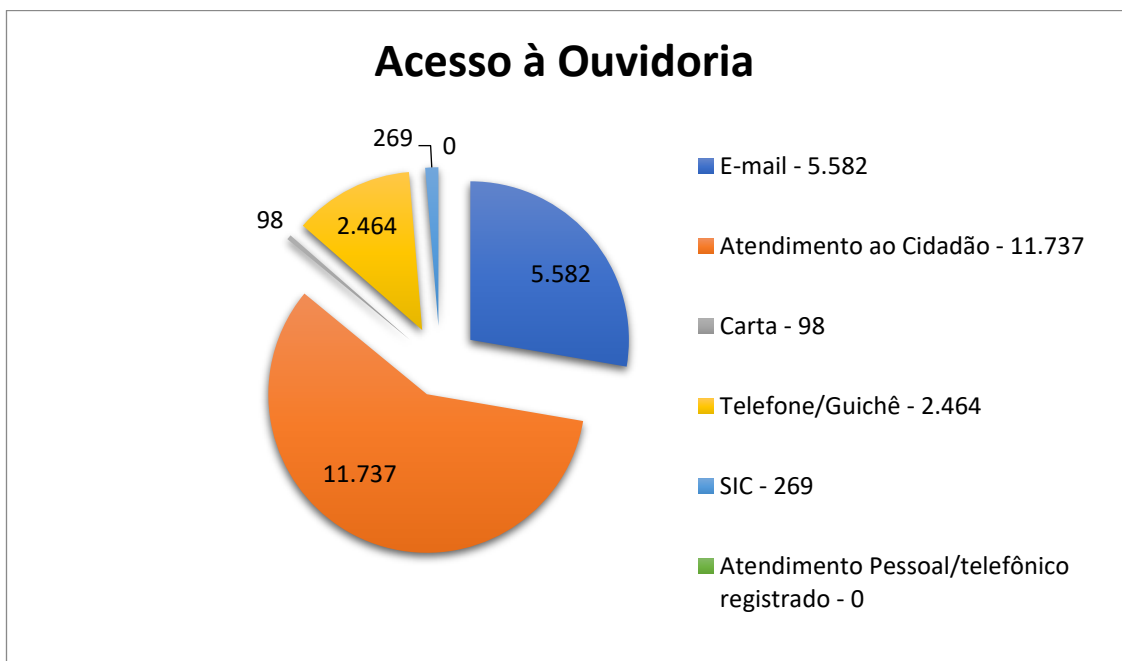
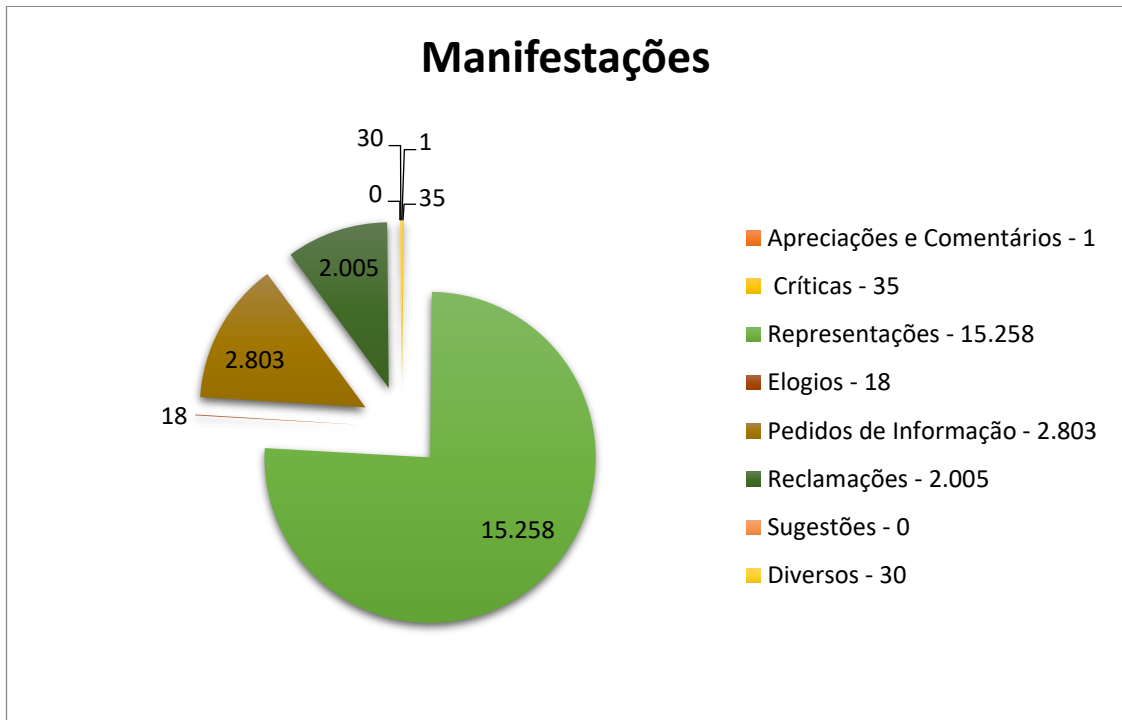
| | |
|------------------|----|
| Sugestões | 0 |
| Diversos | 30 |

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

PROVIDÊNCIAS

| | |
|--|--------|
| Encaminhamento às Promotorias de Justiça | 4.901 |
| Encaminhamento ao CAO Cível | 05 |
| Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX | 08 |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GAESP/GEDEC/GECRADI) | 53 |
| Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ | 119 |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP | 25 |
| Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos | 55 |
| Encaminhamento a órgãos externos | 4.648 |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 5.638 |
| Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento | 4.698 |
| Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria | 20.150 |
| 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.



Principais atividades e manifestações recebidas no período:

| Assunto | Número de ocorrências |
|---|------------------------------|
| Manifestações anônimas | 6.657 |
| Manifestações sigilosas | 2.071 |
| Relações de consumo | 494 |
| Comunicações de crimes | 3.032 |
| Inclusão Social | 94 |
| Pessoa com Deficiência | 270 |
| Proteção ao Idoso | 601 |
| Saúde Pública | 608 |
| Educação | 967 |
| Habitação e Urbanismo | 228 |
| Infância e Juventude | 988 |
| Meio Ambiente | 270 |
| Patrimônio Público | 1.368 |
| Reclamação da atuação de Promotores | 25 |
| Encaminhamentos para Pjs | 4.901 |
| Encaminhamentos Órgãos externos | 4.648 |
| Orientação e esclarecimentos * | 5.638 |
| Reuniões e eventos internos | 44 |
| Reuniões e Eventos externos | 33 |
| Total de manifestações Cadastradas SIS | 17.493 |
| Total de manifestações recebidas | 20.150 |

***Orientações e esclarecimentos ao manifestante**

Predominam os pedidos de esclarecimentos em casos concretos, orientação jurídica e típicos casos de assistência judiciária, bem como pedidos de informação sobre o andamento de procedimentos em curso no Ministério Público de São Paulo.

Por ordem decrescente, por temas, as maiores demandas dirigidas à Ouvidoria foram:

1. questões relativas à área criminal: 3.032
2. questões relativas ao patrimônio público: 1.368
3. questões relativas à educação: 967
4. questões relativas à infância e juventude: 988
5. questões relativas aos direitos humanos – saúde pública: 608
6. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 601
7. questões relativas ao direito do consumidor: 494

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste segundo semestre de 2023.

Tiago Cintra Zarif
Procurador de Justiça - Ouvidor