

RELATÓRIO DO 3º TRIMESTRE DE 2023

Iniciei minhas atividades na Ouvidoria como assessor em 02 de maio de 2022, quando tomei conhecimento dos procedimentos e forma de atuar da Ouvidoria. Após esse período como assessor e, agora, como Ouvidor, desde 17 de abril de 2023, dei continuidade aos trabalhos de forma com que o cidadão tenha o atendimento necessário e sua pretensão encaminhada ao órgão competente. Substituir o colega Gilberto Nonaka que conduziu a Ouvidoria de forma surpreendente, com muita responsabilidade e eficiência foi para mim uma grande honra.

Vale destacar que o Ouvidor também exerce a função de Encarregado no Ministério Público com relação a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), em que coordeno as reuniões mensais com os membros do Comitê de Apoio à Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Ministério Público do Estado de São Paulo a fim de pensar políticas relativas ao tema no âmbito institucional.

Já tomamos a iniciativa de levar a Ouvidoria para mais perto da coletividade, com a divulgação no Metrô Sé, fizemos reunião com moradores do Bairro de Parelheiros (juntamente com os Promotores de Justiça de Santo Amaro), além de reuniões com a presidência do TJSP (Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo), Coordenador do Arquivo do Estado e membros do CONSEG – CENTRO (Conselho Comunitário de Segurança/Centro), e pretendemos ampliar esta atuação.

A Ouvidoria ainda conta com a ajuda da Dra. Silvia Chakian, como Coordenadora da Ouvidoria das Mulheres e do Dr. Marlon Fernandes como Assessor da Ouvidoria, e de nossos valorosos funcionários e estagiários de Direito e ensino médio, e estamos sempre buscando uma melhor atenção à coletividade e às demandas institucionais, neste sentido o Dr. Marlon tem representado a Ouvidoria nas reuniões regionais do Plano Geral de Atuação (PGA) do MPSP.

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 trimestre de 2.023.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **10.145** (dez mil cento e quarenta e cinco) manifestações, sendo que **8.617** (oito mil seiscentas e dezessete) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado, **148** (cento e quarenta e oito) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e registramos, ainda, **1.380** (mil trezentos oitenta) 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 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.

Com exceção das **1.380** (mil trezentas e oitenta) 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: **5.758** (cinco mil setecentos e cinquenta e oito) pelo portal de atendimento ao cidadão, **2.810** (duas mil oitocentas e dez) por e-mail, **49** (quarenta e nove) por carta, e **148** (cento e quarenta e oito) pedidos de informação na plataforma E-SIC.

Anote-se que em nosso Portal de Atendimento ao cidadão, **3.388** (três mil trezentas e oitenta e oito) manifestações foram feitas de forma anônima e **1.100** (mil e cem) com solicitação de sigilo.

Cabe consignar ainda que a Ouvidoria das mulheres foi instituída pela Procuradoria-Geral de Justiça pela resolução Nº 1.359/2021-PGJ, de 08 de setembro de 2021, tendo havido designação para a Dra. Silvia Chakian assumir sua coordenação em setembro de 2022 (Portaria nº 11477/2022), em acúmulo às funções que já exerce junto ao Núcleo de Atendimento às Vítimas de Violência – NAVV capital, situado no Fórum Criminal da Barra Funda.

Durante as atividades da Ouvidoria das Mulheres, que recebe demandas encaminhadas via Console (formulários do portal oficial do Ministério Público), e-mail dos Ministérios dos Direitos Humanos e das Mulheres (Disk 100 e Ligue 180), e-mail do Conselho Nacional do Ministério Público (Ouvidoria Nacional), além de presencialmente e via telefone, identificou-se no sistema de cadastro de manifestações a carência de ferramenta capaz de discriminar a natureza das diferentes demandas encaminhadas, o que é imprescindível para fins de elaboração de estatísticas mais elaboradas, que poderão, inclusive, auxiliar as Promotorias de Justiça no monitoramento dos contextos que envolvem as situações de violência de gênero e funcionamento da Rede de Atendimento à Mulher.

Por essa razão, ao Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) foi solicitado o aprimoramento do sistema de cadastro, para inclusão dos seguintes campos de classificação de demandas, mais recorrentes na área de atribuição da Ouvidoria das Mulheres:

1. OM Violência doméstica - denúncia ou pedido de ajuda;
2. OM Violência sexual - estupro/importunação sexual;
3. OM Manifestação relacionada à assistência e equipamentos;
4. OM Manifestação relacionada à saúde pública e equipamentos;
5. OM Manifestação relacionada à educação e equipamentos;
6. OM Manifestação relacionada à segurança e equipamentos;
7. OM Manifestação relacionada aos órgãos de justiça;
8. OM Pedidos de assistência ou orientação jurídica;
9. OM Sem pedido claro (desabafo).

A referida ferramenta que permitirá a adequada classificação das demandas estará disponibilizada pelo CTIC à Ouvidoria das Mulheres a partir do dia 21/11/23.

No mais, consta dos registros da Ouvidoria das Mulheres que, neste terceiro trimestre, foram encaminhadas ao canal o número de 1010 manifestações relacionadas ao Disk 100, Ligue 180 e Ouvidoria Nacional; além de 210 manifestações via portal de atendimento à cidadã. A Ouvidoria das Mulheres também esteve presente nas reuniões da Rede Nacional de Ouvidores do Ministério Público e nas reuniões do subcomitê de Gênero e Diversidade, uma vez que integra o fluxo de acompanhamento de casos encaminhados ao canal AMPARA, destinado às demandas de violência doméstica, assédio moral e sexual no âmbito da instituição. Além disso, a Ouvidoria das Mulheres participou de outros oito eventos relacionados à escuta e assistência de vítimas de violência de gênero.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	0
Críticas	19
Elogios	10
Representações	7.312
Pedidos de informação	1.614
Reclamações	1.162
Sugestões	0
Diversos	28

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

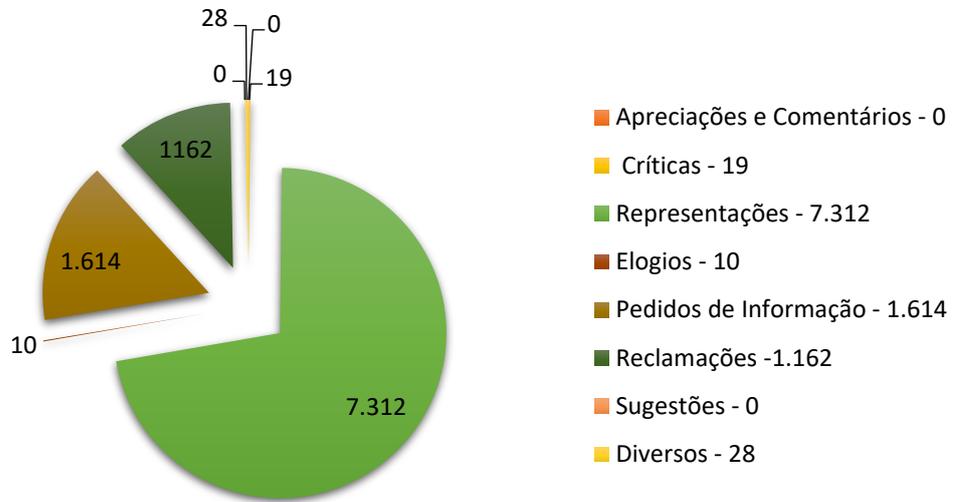
PROVIDÊNCIAS

Encaminhamento às Promotorias de Justiça	2.532
Encaminhamento ao CAO Cível	00
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	06

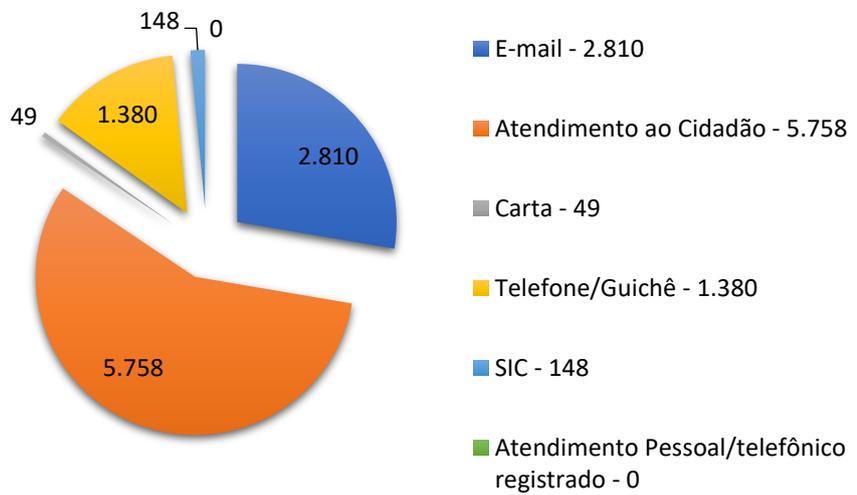
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GAESP/GEDEC/GECRADI)	23
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	37
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	07
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	39
Encaminhamento a órgãos externos	2.144
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	2.750
Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento	2.607
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	10.145
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.

Manifestações



Acesso à Ouvidoria



Principais atividades e manifestações recebidas no período:

Assunto	Número de ocorrências
Manifestações anônimas	3.388
Manifestações sigilosas	1.100
Relações de consumo	196
Comunicações de crimes *	1.534
Inclusão Social	34
Pessoa com Deficiência	135
Proteção ao Idoso	331
Saúde Pública	217
Educação	430
Habitação e Urbanismo	86
Infância e Juventude	497
Meio Ambiente	92
Patrimônio Público	531
Reclamação da atuação de Promotores	07
Encaminhamentos para Pjs	2.532
Encaminhamentos Órgãos externos	2.144
Orientação e esclarecimentos **	2.750
Reuniões e eventos internos ***	23
Reuniões e Eventos externos ****	16
Total de manifestações Cadastradas SIS	8.617
Total de manifestações recebidas	10.145

***Comunicações de crimes**

Encaminhadas para Distribuidor de Notícia do Fato - Subárea de Apoio Administrativo (antiga CIPP - Central de Inquéritos Policiais e Processos) - 97 (noventa e sete) manifestações.

****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.

***** Eventos Interno**

1. **03/07/2023 – Reunião Comitê LGPD** - Dr. Tiago e Dr. Marlon, via teams
2. **06/07/2023 - Reunião Ouvidoria MPSP + Parceiros de Marsilac e Paraleiros** – Dr. Tiago, Dra Silvia e Dr Marlon, coorganização com Dr. Jairo de Luca, via teams
3. **07/07/2023 – Melhorias do SIS** – coleta de Dados da Ouvidoria das Mulheres Com CTIC - Dra. Silvia, via teams
4. **07/07/2023 - Escuta Social - PGA Bauru** - Dr. Marlon, via teams
5. **13/07/2023 – Reunião Mensal da Ouvidoria** – Dr. Tiago e Dr. Marlon
6. **27/07/2023 – Cerimônia de Assinatura do Termo de Cooperação Técnica celebrado entre o Ministério Público do Estado de São Paulo e o Instituto Avon**, tendo como objeto a cooperação mútua em atividades de igualdade de gênero e enfrentamento da violência contra meninas e mulheres - Dr. Tiago e Dra. Silvia
7. **07/08/2023 – Reunião Comitê LGPD** - Dr. Tiago e Dr. Marlon, via teams
8. **11/08/2023 - Apresentação PGA Campinas** – Dr. Marlon, via teams
9. **14/08/2023 - Webinar "5 anos LGPD: Em busca do equilíbrio entre privacidade e/ transparência"** – Dr. Tiago
10. **14/08/2023 - Capacitação das novas equipes do Guardiã Maria da Penha que estão iniciando os trabalhos em sete municípios da Grande São Paulo** – Dra. Silvia – presencial no Auditório Queiroz Filho
11. **21/08/2023 – Reunião junto ao Dr. Rodrigo de Andrade Figaro Caldeira com o Suprocurador de Justiça Jurídico Dr. Wallace para trata sobre LGPD**
12. **25/08/2023 – Escuta Social PGA Campinas** – Dr. Tiago, via teams
13. **25/08/2023 – Roda de Conversa “Tecendo Direitos”, Subcomitê de Gênero** – Dra. Silvia – Espaço Zuleika Sucupira - Dra. Silvia
14. **29/08/2023 – 15h às 16h - Recepção dos Alunos da PUC SP** – Dr. Tiago e Dr. Marlon

15. **29/08/2023 – 16h30 às 17h – Reunião com Promotoras do CAO da Infância e Juventude referente ao recebimento de denúncias da Eleição para Conselheiros Tutelares no Estado de São Paulo – Dr. Tiago e Dr. Marlon**
16. **30/08/2023 – 10h - Cerimônia de Abertura da Correição Ordinária de Fomento à Resolutividade no Ministério Público do Estado de São Paulo – Auditório Queiroz Filho - Dr. Tiago**
17. **30/08/2023 – 18h30 - Cerimônia de atribuição da denominação Auditório Antônio Carlos Fernandes Nery - Tom Nery - Dr.Tiago e Dr. Marlon**
18. **04/09/2023 – Reunião Comitê LGPD - Dr. Tiago e Dr. Marlon, via teams**
19. **19/09/2023 – 10h – Evento Setembro Amarelo – ESMP - Dr.Tiago**
20. **19/09/2023 – 16h – Reunião Virtual com a Diretoria Geral - Dr.Tiago e Dr. Marlon – via teams**
21. **21/09/2023 – 15h – Solenidade Comemorativa de posse dos Procuradores de Justiça - Dr.Tiago e Dr. Marlon**
22. **22/09/2023 – Discussão Projetos PGA Campinas – Dr. Marlon, via teams**
23. **28 e 29/09/2023 – Participação no Congresso da 2ª Instância do MPSP – Dr. Tiago**

****** Eventos Externos**

1. **05/07/2023 – 9h - 3ª Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias do Ministério Público – Dr. Tiago, via teams**
2. **18/07/2023 – 16h às 17h30 - reunião dos Encarregados de Proteção de Dados dos MPs – Dr. Tiago, via teams**
3. **08/08/2023 – 16h às 18h – Reunião dos Encarregados de Proteção de Dados dos MPSP – Dr. Tiago, via teams**
4. **10/08/2023 – Reunião no MPT ref: IC 003466.2022.02.000/5 – Dra. Silvia e Dr. Tiago**
5. **17/08/2023 – Evento no Ministério Público do DF e Territórios, sobre os órfãos do feminicídio e as políticas de reparação – Dra. Silvia**
6. **17 e 18 de agosto de 2023 - 66ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) – Natal/RN**
7. **23/08/2023 – 15h às 15:30 – Reunião com a ONG aber Instituto Brasileiro de Aprendizagem (SIS 037.0739.0017424/2023) - Dr. Tiago, Dr. Marlon e Dra. Silvia, via teams**
8. **24/08/2023 – IV Seminário Violência Doméstica – tema Guardiã Maria da Penha: Educar para romper a cultura da violência – Painel 1 – Violência Doméstica: Cultural ou Natural – Dra. Silvia – Anfiteatro do Memorial da América Latina**
9. **31/08/2023 - Ciclo de Diálogo Maria da Penha CNMP – Dra. Silvia**
10. **05/09/2023 – 16h às 17h30 - reunião dos Encarregados de Proteção de Dados dos MPs – Dr. Tiago, via teams**

11. **13/09/2023** - abertura do “Congresso Nacional do Ministério Público do Consumidor: Os Desafios para a Adequada Tutela do Consumidor” na Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo/SP –, Dr. Tiago
12. **14/09/2023** – 14h às 15h30 – Reunião com sr. Thiago Lima Nicodemo – Coordenador do Arquivo Público do Estado de São Paulo – Dr. Tiago e Dr. Marlon.
13. **20/09/2023** – reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) – Dr. Tiago, via teams
14. **21/09/2023** – reunião dos Encarregados de Proteção de Dados dos MPs (CEDAMP)– Dr. Tiago, via teams
15. **25/09/2023** – 15h30 às 16:30 – Reunião com o Presidente do TJSP para tratar sobre LGPD - Dr. Tiago e Dr. Marlon
16. **26/09/2023** - Reunião da Rede de Ouvidores dos ramos e unidades do Ministério Público brasileiro, Dr. Tiago e Dra. Silvia - via teams.

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

1. questões relativas à área criminal: 1.534
2. questões relativas ao patrimônio público: 531
3. questões relativas à infância e juventude: 497
4. questões relativas à educação: 430
5. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 331
6. questões relativas ao direito do consumidor: 196
7. questões relativas aos direitos humanos – área da pessoa com deficiência: 135

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

Tiago Cintra Zarif
Procurador de Justiça - Ouvidor