

RELATÓRIO DO 4º TRIMESTRE 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 quarto trimestre de 2023.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria **10.005** (dez mil cento e cinco) manifestações, sendo que **8.876** (oito mil oitocentas e setenta e seis) manifestações foram cadastradas na console da Ouvidoria. As manifestações estão assim distribuídas: **5.979** (cinco mil novecentos e setenta e nove) pelo portal de atendimento ao cidadão, **2.772** (duas setecentos e setena e duas) por e-mail, **49** (quarenta e nove) por carta, e **121** (cento e vinte e um) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e ainda, **1.084** (mil oitenta e quatro) orientações realizadas por telefone ou presencialmente em nosso guichê de atendimento ao público.

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, **3.269** (três mil duzentas e sessenta e nove) manifestações foram feitas de forma anônima e **971** (novecentas 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.

Com esta melhoria de Sistema realizada pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC), foi possível identificar as demandas recebidas no mês de **Dezembro** relativas à Ouvidoria das Mulheres:

1. OM Violência doméstica ou de gênero - denúncia ou pedido de ajuda: 79
2. OM Violência sexual - estupro/importunação sexual: 27
3. OM Manifestação relacionada à assistência e equipamentos: 44
4. OM Manifestação relacionada à saúde pública e equipamentos:51
5. OM Manifestação relacionada à educação e equipamentos: 35
6. OM Manifestação relacionada à segurança e equipamentos: 25
7. OM Manifestação relacionada aos órgãos de justiça: 11
8. OM Pedidos de assistência ou orientação jurídica: 16
9. OM Manifestação no âmbito das Relações de Consumo: 06
10. OM Manifestação no âmbito das Relações de Transporte: 00
11. OM Mulheres na Política: 01
12. OM Sem pedido claro (desabafo):11
13. OM Outros: 79

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	1
Críticas	16
Elogios	08
Representações	7.946
Pedidos de informação	1.189
Reclamações	843
Sugestões	0
Diversos	02

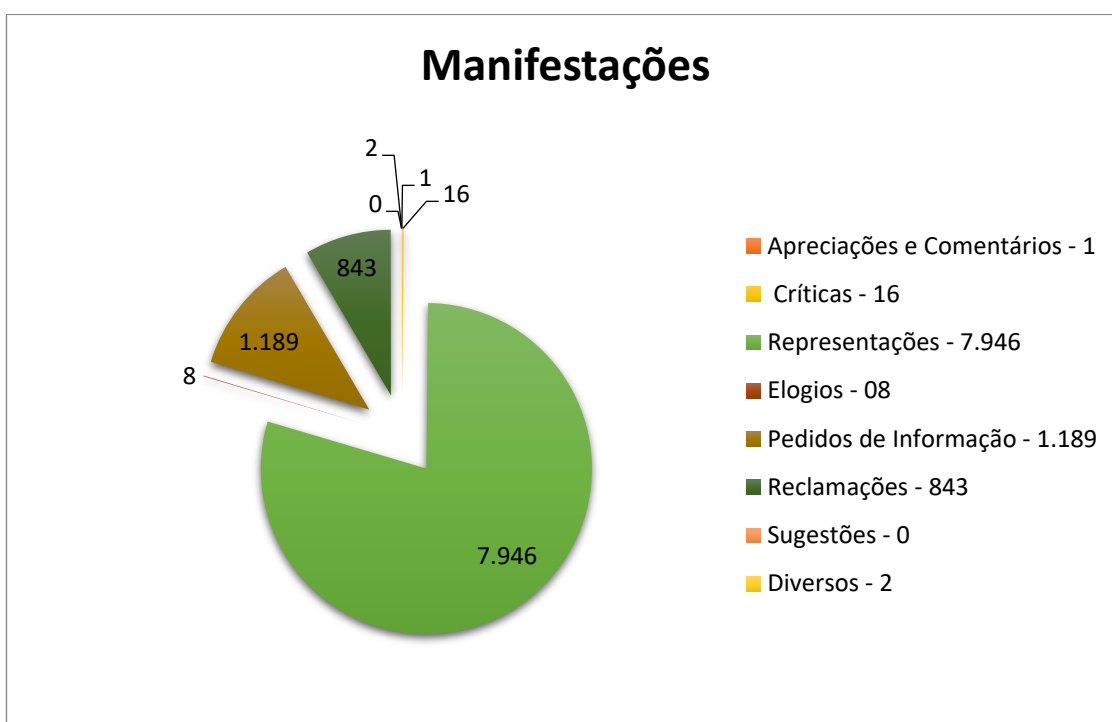
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

PROVIDÊNCIAS

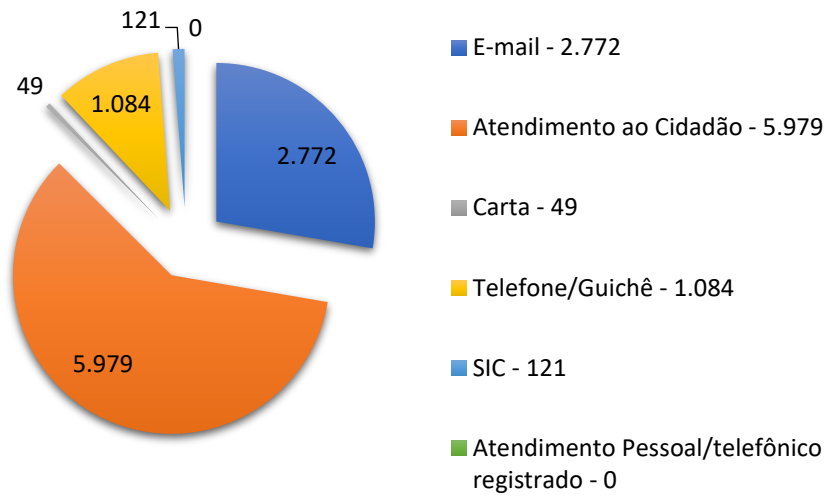
Encaminhamento às Promotorias de Justiça	2.369
Encaminhamento ao CAO Cível	05
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	02
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GAESP/GEDEC/GECRADI)	30
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	82
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	18

Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	16
Encaminhamento a órgãos externos	2.504
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	2.888
Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento	2.091
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	10.005
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.



Acesso à Ouvidoria



Principais atividades e manifestações recebidas no período:

Assunto	Número de ocorrências
Manifestações anônimas	3.269
Manifestações sigilosas	971
Relações de consumo	298
Comunicações de crimes	1.498
Inclusão Social	60
Pessoa com Deficiência	135
Proteção ao Idoso	256
Saúde Pública	391
Educação	537
Habitação e Urbanismo	142
Infância e Juventude	491

Meio Ambiente	178
Patrimônio Público	837
Reclamação da atuação de Promotores	18
Encaminhamentos para Pjs	2.369
Encaminhamentos Órgãos externos	2.504
Orientação e esclarecimentos *	2.888
Reuniões e eventos internos **	21
Reuniões e Eventos externos ***	17
Total de manifestações Cadastradas SIS	8.876
Total de manifestações recebidas	10.005

***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 Internos**

1. **02/10/2023** – Reunião Comitê LGPD - Dr. Tiago e Dr. Marlon, via teams
2. **04/10/2023** – Reunião com o Coordenador do Arquivo Geral do Estado na Ouvidoria - Dr.Tiago e Dr. Marlon – presencial na Ouvidoria.
3. **18/10/2023** – 18h – Cerimônia de Abertura do 27º Congresso de Meio Ambiente e do 21º Congresso de Habitação e Urbanismo do MPSP – Dr Tiago
4. **19/10/2023** – 16h00 às 17h00 - Reunião presencial sobre "Estrutura da Ouvidoria do MPSP" na DG – Dr. Marlon e Dr. Tiago
5. **24/10/2023** – 15h às 16h - Meninas Ocupam na Ouvidoria das Mulheres MPSP – Dra. Silvia
6. **06/11/2023** – 14h - Cerimônia de Lançamento do Projeto “Direito à Educação nos Territórios Rurais do Estado de São Paulo – Dr. Tiago.
7. **06/11/2023** – Reunião Comitê LGPD - Dr. Tiago e Dr. Marlon, via teams
8. **17/11/2023** - Reunião Interna da Ouvidoria – Dr. Tiago, Dr. Marlon e Dra. Silvia via teams
9. **21/11/2023** – Reunião da Ouvidoria e CTIC – SIS DIGITAL - Dr. Tiago, Dr. Marlon e Dra. Silvia via teams
10. **28/11/2023** – Adesão dos municípios do Estado de São Paulo ao Projeto ‘Cidades Antirracistas - Dr. Tiago
11. **29/11/2023** – Reunião Interna da Ouvidoria - SIS DIGITAL - Dr. Tiago, Dr. Marlon e via teams

12. **29/11/2023** – Participação no Grupo de Estudos - APMP
13. **29/11/2023** - IV Encontro Nacional de Promotoras e Promotores de Justiça da Educação – Dr. Tiago
14. **30/11/2023** – Prêmio do melhor arrazoado jurídico – APMP – Dr. Tiago
15. **04/12/2023** - Lançamento “Manual da Recomendação: Atuação do Ministério Público em Recuperação Judicial e Falência de Empresas” – Dr. Tiago
16. **05/12/2023** – Capacitação para a Rede de Atendimento às Mulheres – Projeto Instruir – Dra. Silvia
17. **06/12/2023** - Capacitação das Guardas Civis Metropolitanas de adeptos do Programa Guardiã Maria da Penha – Dra. Silvia
18. **11/12/2023** – 14h às 15h – Reunião para assinatura de Termo de Parceria da Ouvidoria do MPSP com a Prefeitura de Sorocaba - Dr. Tiago, Dr. Marlon
19. **13/12/2023** – 14h - Cerimônia de Premiação da 6ª edição do concurso Vozes pela Igualdade de Gênero na Faculdade de Direito da USP - Dr. Tiago e Dra. Silvia
20. **14/12/2023** – 15 h - Assinatura de Termo de Cooperação Técnica entre o Ministério Público do Estado de São Paulo, o Município de Bragança Paulista e a Universidade São Francisco - Dr. Tiago e Dr. Marlon
21. **19/12/2023** – 15h - Assinatura de Termo de Cooperação Técnica entre o Ministério Público do Estado de São Paulo e a Prefeitura do Município de São Paulo - Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania - Dr. Tiago

***** Eventos Externos**

1. **03/10/202** – 16h – Reunião dos Encarregados pelo Tratamento de Dados Pessoais do MP (CEDAMP) – Dr. Tiago, via teams
2. **05 e 06/10/2023** – Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) – Brasília/ MPM – Dr. Tiago
3. **18/10/2023** – 20 h – VII Congresso Brasileiro e IV Congresso Latino-americano de Bioética e Direito Animal – Memorial da América Latina – Dr. Tiago
4. **18/10/2023** – 10 h - mesa de lançamento da Frente Parlamentar pela Defesa da Vida e Proteção das Mulheres e Meninas – Dra. Silvia
5. **30/10/2023** – 14h - 22ª Reunião Extraordinária do CNOMP – Dr. Tiago, via teams
6. **31/10/2023** – 17h - Conselho Comunitário de Segurança (CONSEG) – Dr. Tiago e Dr Marlon
7. **07/11/2023** – Reunião com os Encarregados de Proteção de Dados dos MPs – Dr. Tiago, via teams
8. **08/11/2023** – 68ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) – XXV Congresso Nacional do MP – Dr. Tiago, via Teams
9. **08/11/2023 e 09/11/2023** – 68ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP) – XXV Congresso Nacional do MP – Dra. Silvia, palestrante
10. **08/11/2023** - Condecoração Ordem do Mérito do Servidor Público - Sérgio Roxo
11. **23 e 24/11/2023** – Reunião do CEDAMP (Colégio dos Encarregados pelo Tratamento de Dados Pessoais do MP) – Florianópolis/SC
12. **11/12/2023** – 10h - roda de conversa no evento alusivo aos 21 dias de ativismo pelo fim da violência contra a mulher, tema: "Ativismo feminismo pelo fim da violência contra mulher e grupos vulneráveis" – Dra. Silvia, presencial no Auditório do Conselho Nacional do Ministério Público em Brasília.
13. **13/11/2023** – 14h - palestra na 37ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - Ouvidoria do TRT da 15ª Região – Dra. Silvia, presencial.

14. **27/11/2023 - “Dia Internacional de Não Violência contra a Mulher e Comemoração ao primeiro ano da Ouvidoria das Mulheres do MPAM – Evento Dia Internacional de Não Violência contra a Mulher, realizado pelo Ministério Público do Estado do Amazonas** - presencial, Dra. Silvia, presencial.
15. **30/11/2023 – 8h- palestrante do Projeto 21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência Contra a Mulher, MPRO– Dra. Silvia, presencial.**
16. **11/12/2023 - 21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência Contra a Mulher, CNMP/Brasília – Dra. Silvia, presencial.**
17. **05 a 08/12 – XLIX Seminário Jurídico das Teses e Encontro dos Membros do MPSP – realizado pela APMP na cidade de Ibiúna – Dr. Tiago**

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

1. questões relativas à área criminal: 1.498
2. questões relativas ao patrimônio público: 837
3. questões relativas à educação: 537
4. questões relativas à infância e juventude: 491
5. questões relativas aos direitos humanos – saúde pública: 391
6. questões relativas ao direito do consumidor: 298
7. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 256

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

Tiago Cintra Zarif
Procurador de Justiça - Ouvidor