

RELATÓRIO ANALÍTICO ANUAL - 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 analítico relativo ano de 2023.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recebidas pela Ouvidoria **37.412** (trinta e sete mil quatrocentos e doze) manifestações, sendo que **32.741** (trinta e duas mil setecentos e quarenta e uma) manifestações foram cadastradas na console da Ouvidoria. As manifestações estão assim distribuídas: **21.209** (vinte e uma mil duzentos e nove) pelo portal de atendimento ao cidadão, **11.237** (onze mil duzentas e trinta e sete) por e-mail, **217** (duzentas e dezessete) por carta, e **561** (quinhentos e sessenta e um) pedidos de informação registrados na plataforma do **Serviço de Informação ao Cidadão** e ainda, **4.188** (quatro mil cento e oitenta e oito) orientações realizadas por telefone ou presencialmente em nosso guichê de atendimento ao público.

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, em 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, **12.254** (doze mil duzentas e cinquenta e quatro) manifestações foram feitas de forma anônima e **4.143** (quatro mil cento e quarenta e três) com solicitação de sigilo.

Importante registrar 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. Sílvia 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 e a partir de 23/11/2023, já foi possível identificar novos campos de classificação de demandas, mais recorrentes na área de atribuição da Ouvidoria das Mulheres:

1. OM Violência doméstica ou de gênero - 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 Manifestação no âmbito das Relações de Consumo;
10. OM Manifestação no âmbito das Relações de Transporte;
11. OM Mulheres na Política;
12. OM Sem pedido claro (desabafo);
13. OM Outros.

Nesta mesma data (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, o qual irá permitir a identificação dos assuntos e dos canais de recebimento das manifestações recebidas de maneira mais eficaz.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	3
Críticas	52
Elogios	36
Representações	27.971

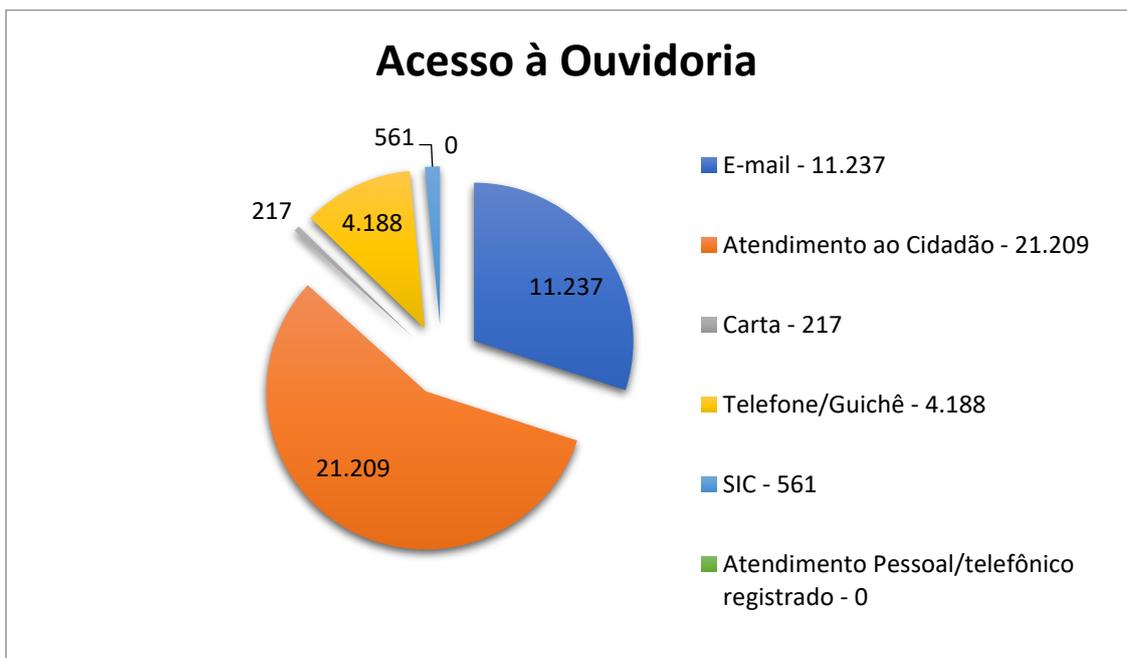
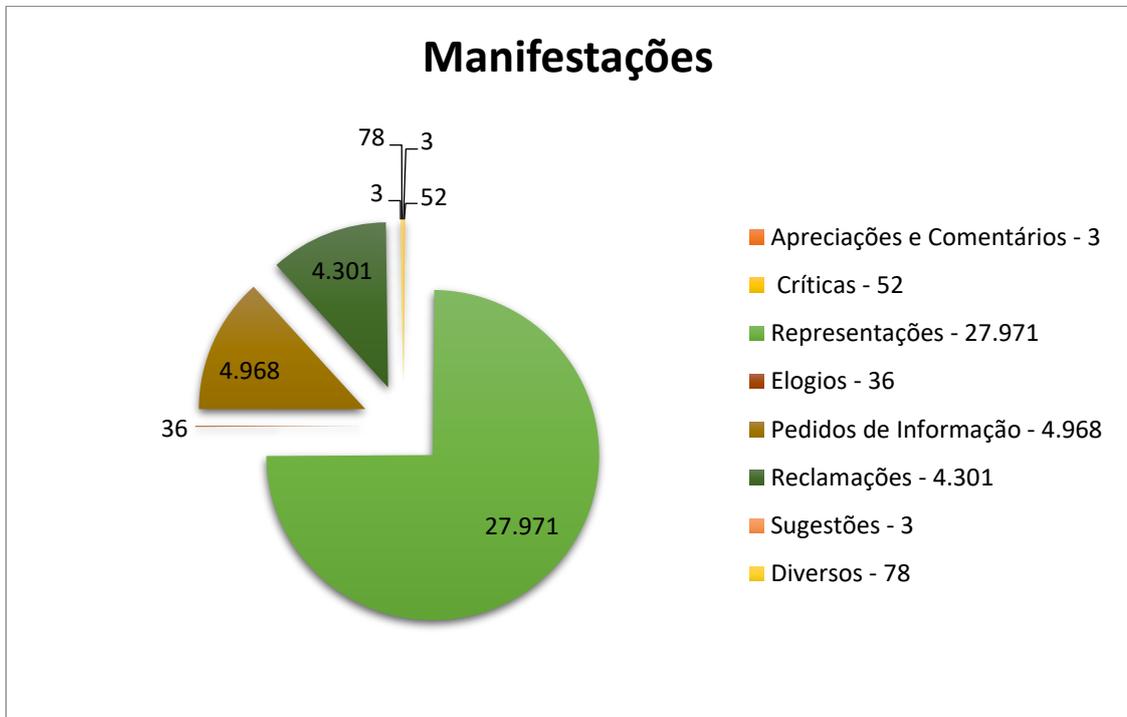
Pedidos de informação	4.968
Reclamações	4.301
Sugestões	3
Diversos	78

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

PROVIDÊNCIAS

Encaminhamento às Promotorias de Justiça	11.056
Encaminhamento ao CAO Cível	13
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	15
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GAESP/GEDEC/GECRADI)	148
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	230
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	65
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	316
Encaminhamento a órgãos externos	7.991
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	8.552
Arquivadas e Arquivadas por falta de elementos para seguimento	9.026
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	37.412
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	12.254
Manifestações sigilosas	4.143
Relações de consumo	863
Comunicações de crimes	6.618
Inclusão Social	155
Pessoa com Deficiência	756
Proteção ao Idoso	1.421
Saúde Pública	1910
Educação	1614
Habitação e Urbanismo	228
Infância e Juventude	2.261
Meio Ambiente	747
Patrimônio Público	4.375
Reclamação da atuação de Promotores	65
Encaminhamentos para Pjs	11.056
Encaminhamentos Órgãos externos	7.991
Orientação e esclarecimentos *	8.552
Reuniões e eventos internos	75
Reuniões e Eventos externos	65
Total de manifestações Cadastradas SIS/Console	32.741

Total de manifestações recebidas	37.412
-----------------------------------------	---------------

***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: 6.618
2. questões relativas ao patrimônio público: 4.375
3. questões relativas à infância e juventude: 2.261
4. questões relativas aos direitos humanos – saúde pública: 1910
5. questões relativas à educação: 1614
6. questões relativas aos direitos humanos – área do idoso: 1.421
7. questões relativas ao direito do consumidor: 863

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo relativos ao ano de 2023.

Tiago Cintra Zarif

Procurador de Justiça - Ouvidor