



## RELATÓRIO ANALÍTICO ANUAL - 2.020

Em cumprimento a Resolução CNMP nº 153, de 21 de novembro de 2016, apresentamos o relatório analítico relativo ao ano de 2020

### **Breve histórico dos relatórios analíticos:**

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 25.990 (vinte cinco mil, novecentos e noventa) manifestações, sendo que 18.891 (dezoito mil, oitocentos e noventa e um) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 7.099 (sete mil e noventa e nove) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 2.070 (dois mil, setenta) pessoas, sendo 2.007 (dois mil, e sete) atendimentos por telefone e 63 (sessenta e três) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 23.798 (vinte três mil, setecentos e noventa e oito) mensagens por meio eletrônico e 122 (cento e vinte e dois) por carta.

Anote-se que 2.092 (dois mil, e noventa e dois) manifestações foram feitas de forma anônima e 1.792 (mil, setecentos e noventa e dois) com solicitações de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

---

<b>Apreciações e comentários</b>	49
<b>Críticas e elogios</b>	59
<b>Representações</b>	13.781
<b>Pedidos de informação</b>	3.474
<b>Reclamações</b>	4.758
<b>Sugestões</b>	35
<b>Diversos</b>	3.834

---

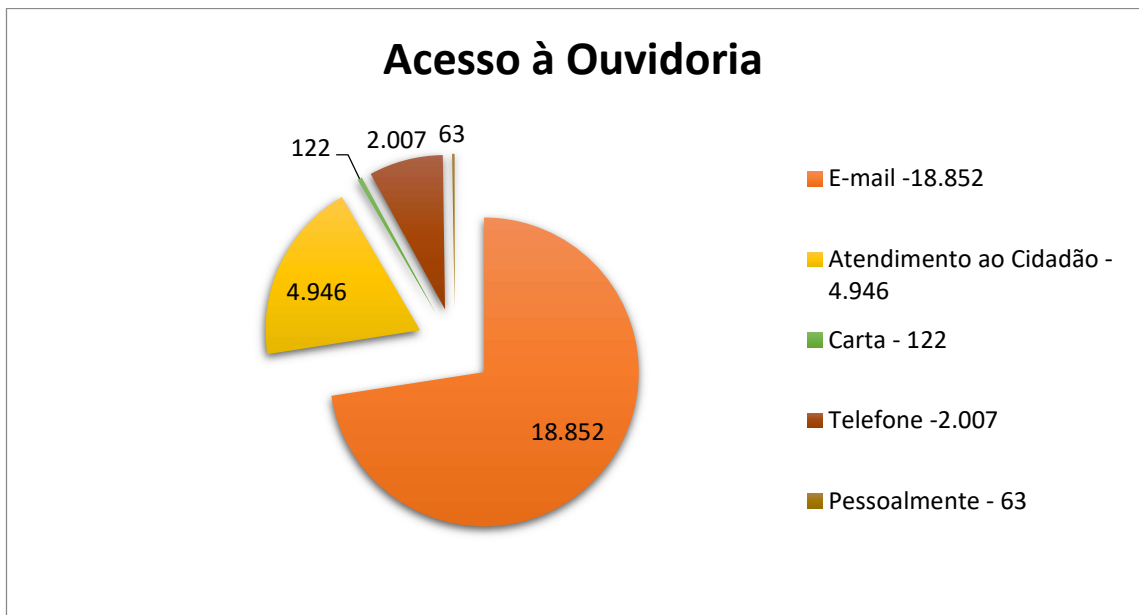
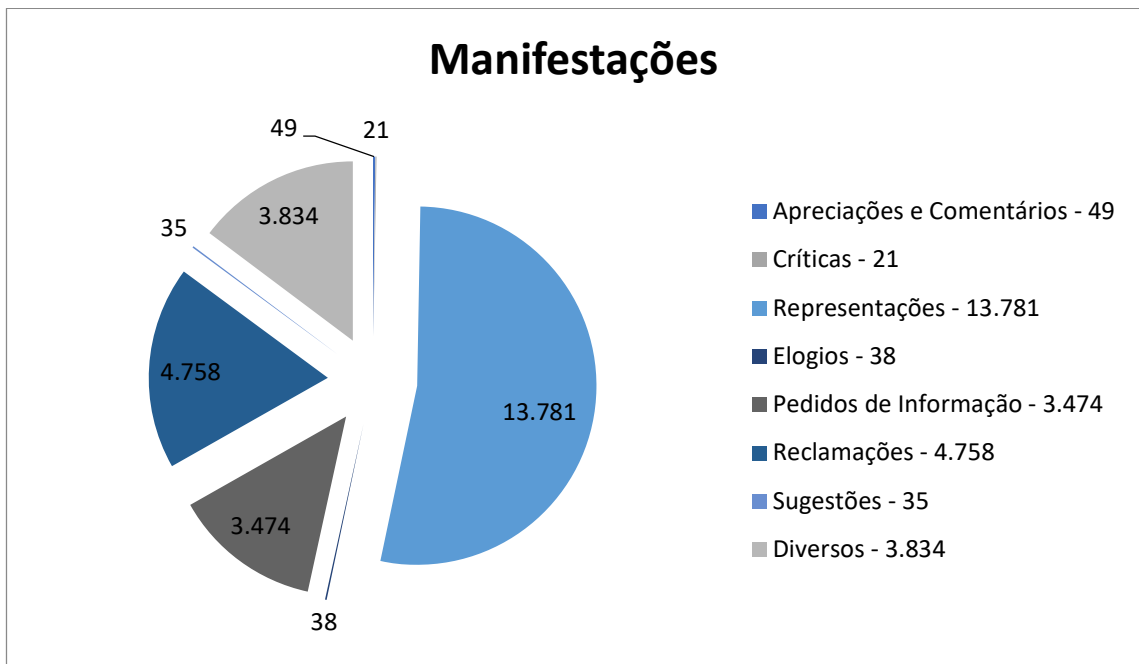


As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

---

<b>PROVIDÊNCIAS</b>	
<b>Encaminhamento às Promotorias de Justiça</b>	<b>11.994</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>69</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	<b>33</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>119</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>169</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>122</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>495</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>2.072</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>7.792</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>3.125</b>
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	<b>25.990</b>
<b>Fichas com pendências</b>	<b>0</b>

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:

I – questões relativas à área criminal – 3.907;

II – questões relativas ao patrimônio público – 3.169;



III – questões relativas à saúde pública – 2.429;

IV – questões relativas ao idoso – 1.389;

V – questões relativas às relações de consumo – 1.318;

VI – questões relativas à infância e juventude – 1.267.

Em um ano atípico em razão da Pandemia e do Isolamento Social, a Ouvidoria do MPSP continuou desenvolvendo as suas principais atribuições de receber, analisar e encaminhar as manifestações aos Órgãos internos e externos, suportando, com o mesmo quadro de servidores durante a maior parte do ano, um aumento de demanda de mais de 28% (vinte e oito por cento), pois no ano de 2019 ingressaram 20.277 (vinte mil, duzentos e setenta e sete) manifestações, ao passo que em 2020 aportaram 25.990 (vinte e cinco mil, novecentos e noventa) manifestações.

No ano de 2020 houve aumento de mais de 48% no número de manifestações encaminhadas aos Órgãos Externos (1.393 em 2019 e 2.072 em 2020) e de mais de 174% nos casos de arquivamento por falta de elementos para seguimento (1.138 em 2019 e 3.125 em 2020).

Valendo-se do isolamento social, do teletrabalho e da parceria celebrada com a Associação Paulista dos Municípios (APM), obtivemos o *e-mail* do Gabinete dos Prefeitos dos 645 (seiscentos e quarenta e cinco) Municípios do Estado de São Paulo, para onde encaminhamos proposta de parceria formal, com solicitação de criação de Ouvidoria – para aqueles que ainda não a tinham -, visando a criação da Rede de Ouvidorias dos Municípios interligada com a do Ministério Público de São Paulo. Embora fosse Ano Eleitoral temperado com os inúmeros problemas causados pela Pandemia, tal proposta contou com a receptividade de alguns Municípios, sendo celebrados alguns termos de parceria, que serão retomados em 2021.

Mas isso não nos impediu de encaminhar muitas manifestações administrativas diretamente aos gabinetes dos Senhores Prefeitos dos Municípios, obtendo resultados satisfatórios em termos de solução.

Como já observado em relatórios anteriores, o Canal de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria, totalmente digital, que vinha sendo desenvolvido pelo CTIC em parceria com a equipe da Ouvidoria do MPSP desde meados de 2019, na data de 23 de setembro de 2020 entrou em funcionamento, já atendendo à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e proporcionando melhor qualidade às reclamações encaminhadas aos Órgãos de Execução e também aos demais Órgãos internos e externos.

A partir de Outubro de 2020 a Ouvidoria do MPSP passou a coordenar também o SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, oportunidade em que recebeu um novo Oficial de



Promotora para integrar a equipe, que hoje conta com 5 (cinco) Oficiais de Promotoria, 01 (um) Auxiliar de Promotoria e 01 (uma) Estagiária.

Na data de 13 de novembro de 2020, na 50ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP) fomos eleitos para exercer a função de Diretor de Patrimônio Cultural junto ao referido Conselho Nacional.

Conseguimos aprovar junto ao Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União (CNOMP), em reunião realizada em 02 de dezembro de 2020, a criação de 02 (duas) comissões (cível e criminal), para levar ao Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) proposta de Resolução, que vise **desburocratizar e dar maior eficiência às atividades desenvolvidas pelo Ministério Público**. Outra proposta que fizemos, **de se exigir dentro de nossas Instituições que o candidato ao CNMP se comprometa a trabalhar, se eleito, buscando a DESBUROCRATIZAÇÃO e a EFICIÊNCIA da atividade Ministerial** será analisada em reunião futura.

Participamos de Grupo de Trabalho sobre a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Ministério Público de São Paulo, onde, ao final, se firmou o entendimento de que a função de Encarregado (DPO) deveria ser exercida pelo Ouvidor do MPSP.

Aguardamos a ampliação de nossa área de trabalho presencial, para que possamos alocar, de forma adequada, nossos Servidores e atender melhor ao público que nos procura na sede da Instituição, que já conta com a concordância e atenção da Procuradoria-Geral de Justiça.

Também aguardamos a evolução do Canal de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria, para que seja possível ao cidadão acompanhar, pelo sistema, o andamento da manifestação apresentada, além de se adotar a inteligência artificial (IA) em sua formatação, tudo com vista à eficiência do trabalho desenvolvido pelo MPSP.

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo no ano de 2.020.

**Gilberto Nonaka**  
Procurador de Justiça  
Ouvidor