

## RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE DE 2.020

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 2.020.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 6.704 (seis mil, setecentos e quatro) manifestações, sendo que 4.715 (quatro mil, setecentos e quinze) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 1.989 (um mil, novecentos e oitenta e nove) manifestações foram anexadas as fichas de atendimento já existentes.

No mês de abril, foram 1.988 (um mil, novecentos e oitenta e oito), em maio, 2.272 (dois mil, duzentos e setenta e dois) e, em junho, 2.444 (dois mil, quatrocentos e quarenta e quatro), resultando 6.704 (seis mil, setecentos e quatro) manifestações recebidas.

Em razão da pandemia do Coronavírus e da Resolução-PGJ nº 1.198, de 20 de março de 2020, a Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo, no segundo trimestre, atuou em regime de teletrabalho, de forma que passou a receber as comunicações pelo formulário, pelo e-mail e por carta.

Assim as manifestações ficaram distribuídas da seguinte forma: 6.679 (seis mil, seiscentos e setenta e nove) mensagens por meio eletrônico e 25 (vinte e cinco) por carta

Anote-se que 186 (cento e oitenta e seis) manifestações foram feitas de forma anônima e 77 (setenta e sete) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

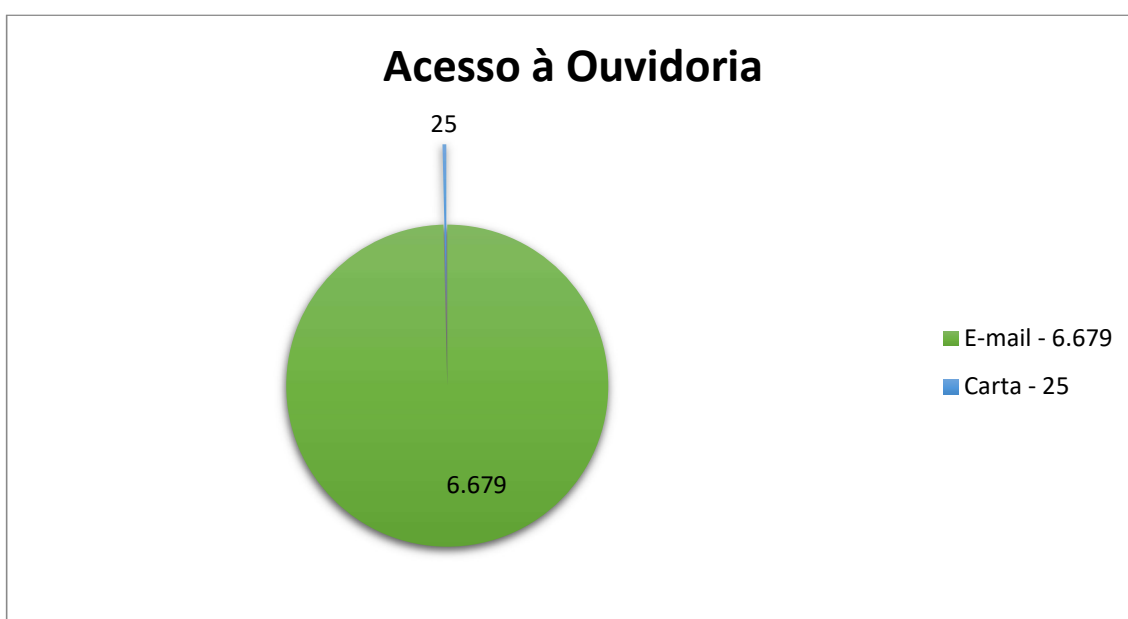
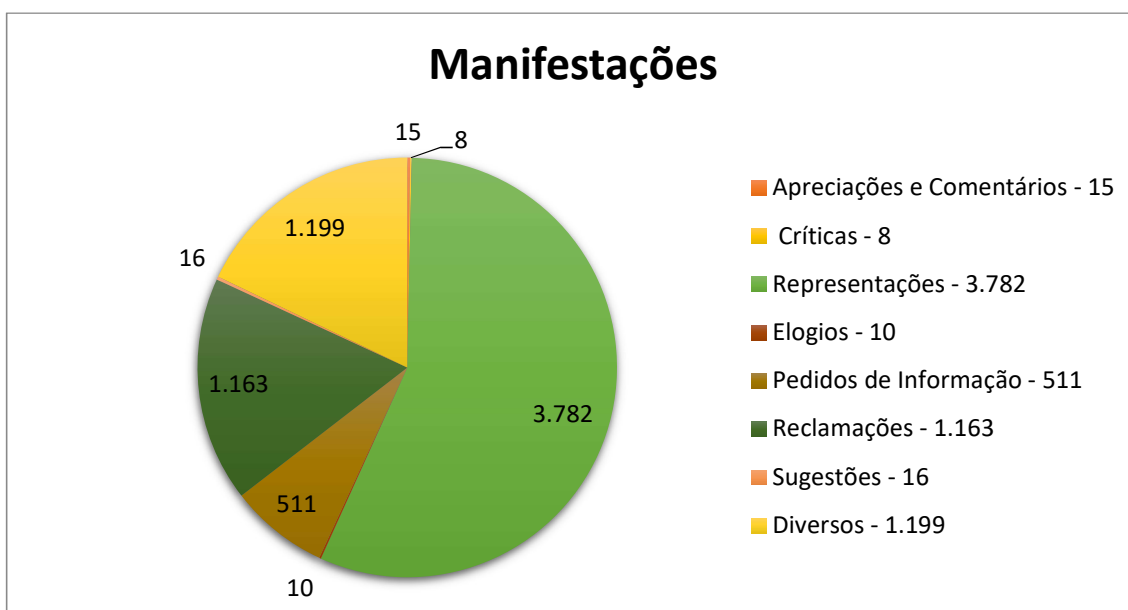
---

<b>Apreciações e comentários</b>	15
<b>Críticas e elogios</b>	18
<b>Representações</b>	3.782
<b>Pedidos de informação</b>	511
<b>Reclamações</b>	1.163
<b>Sugestões</b>	16
<b>Diversos</b>	1.199

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>3.187</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Cível</b>	<b>37</b>
<b>Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX</b>	<b>02</b>
<b>Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)</b>	<b>22</b>
<b>Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ</b>	<b>38</b>
<b>Encaminhamento à Corregedoria – MPSP</b>	<b>23</b>
<b>Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos</b>	<b>129</b>
<b>Encaminhamento a órgãos externos</b>	<b>492</b>
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	<b>2.239</b>
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	<b>535</b>
<b>Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria</b>	<b>6.704</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 - 933;
- II – questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública - 842;
- III – questões relativas ao patrimônio público – 352;
- IV – questões relativas ao consumidor – 268;

V – questões relativas à infância e juventude – 266;

VI – questões relativas aos direitos humanos (idoso) – 241.

Estes são os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste segundo trimestre de 2.020.

**Gilberto Nonaka**  
Procurador de Justiça  
Ouvidor