



RELATÓRIO ANALÍTICO - 1º SEMESTRE DE 2020

Em cumprimento ao disposto na Resolução nº 153, de 21 de novembro de 2016, apresentamos o relatório analítico relativo ao primeiro semestre de 2020.

I – Breve histórico dos relatórios analíticos

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 13.051 (treze mil, e cinquenta e uma) manifestações, sendo que 8.589 (oito mil, quinhentos e oitenta e nove) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 4.462 (quatro mil, quatrocentos e sessenta e duas) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 1.301 (um mil, trezentos e um) pessoas, sendo 1.240 (um mil, duzentos e quarenta) atendimentos por telefone e 61 (sessenta e uma) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 11.687 (onze mil seiscentos e oitenta e sete) mensagens por meio eletrônico e 63 (sessenta e três) por carta.

Anote-se que 356 (trezentos e cinquenta e seis) manifestações foram feitas de forma anônima e 166 (cento e sessenta e seis) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	25
Críticas e elogios	32
Representações	6.234
Pedidos de informação	2.185
Reclamações	2.277
Sugestões	29
Diversos	2.269



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

PROVIDÊNCIAS	
Encaminhamento às Promotorias de Justiça	5.691
Encaminhamento ao CAO Cível	31
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	19
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	55
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	63
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	42
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	306
Encaminhamento a órgãos externos	955
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	4.409
Arquivados por falta de elementos para seguimento	1.124
Denúncias anônimas	356
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	13.051
Fichas com pendências	00



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 – 1.806;
- II – questões relativas aos direitos humanos – área da saúde pública – 1.481;
- III – questões relativas ao patrimônio público – 1.161;
- IV – questões relativas ao consumidor – 737;
- V – questões relativas aos direitos humanos – área do idoso – 614;
- VI – questões relativas à infância e juventude – 492.

II – Pedidos de informação – L.A.I

À Ouvidoria não é atribuída a atividade do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.

III – Principais atividades desenvolvidas

Seguem abaixo as diversas reuniões e eventos que esta Ouvidoria participou:

***** Internos**

- 15.01.2020 – Sessão Solene de Posse dos novos membros do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, do Conselho Superior do Ministério Público e da Comissão Processante Permanente do Ministério Público.
- 28.01.2020 – Reunião no CTIC – desenvolvimento do novo sistema de atendimento ao cidadão.
- 29.01.2020 – Reunião com o Procurador-Geral de Justiça.
- 18 e 19.02.2020 – Visita e reunião com o Ouvidor Nacional em São Paulo.
- 21.02.2020 – Reunião no CTIC – desenvolvimento do novo sistema de atendimento ao cidadão.
- 15.04.2020 – 10h30 – 39ª Reunião da Congregação do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional - Escola Superior do Ministério Público de São Paulo.



- 28.04.2020 – 09h - Reunião virtual do Gabinete do COVID-19.
- 28.04.2020 – 16h – CTIC – Apresentação do Sistema de Atendimento ao Cidadão.
- 28.04.2020 – 18h - Reunião virtual do Gabinete do COVID-19.
- 20.05.2020 – 19h – Reunião virtual do Gabinete do COVID-19.
- 27.05.2020 – 11h – Promotoria Comunitária – Grajaú.
- 10.06.20 – 18h - Reunião Virtual, via Microsoft Teams - Grupo de Trabalho do “Gabinete do COVID-19”.
- 24.06.20 – 14h - Sessão Solene virtual de Vitaliciamento dos Promotores de Justiça Substitutos do 92º Concurso de Ingresso na Carreira do Ministério Público do Estado de São Paulo.
- 26.06.20 – 16h - evento “MPSP pela Diversidade e Formalização de Compromisso com as Ações Afirmativas”.

****** externos**

- 17.01.2020 – Reunião na Ouvidoria Geral do Município.
- 07.02.20: 46ª Reunião do CNOMP em Recife.
- 11.03.20: II Encontro dos Ouvidores do Ministério Público em Brasília.
- 27.04.2020 – 14h30 – Reunião de Turismo da APMP.
- 13.05.2020 – 17h – Posse da nova Diretoria do Conselho Nacional dos Corregedores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União.
- 14.05.2020 – 09h - III Encontro de Ouvidores do Ministério Público.
- 14.05.2020 – 14h15 - 47ª Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União.
- 05.06.2020 - (das 10 às 12h) reunião do PÓS Balsa - PROMOTORIA COMUNITÁRIA.
- 19.06.20 – 9h - Reunião com a Ouvidoria do MPRJ para tratar dos problemas com o MDH - Disc100 e Ligue180.

A Ouvidoria procura cumprir, assim, seu papel de interlocutor da sociedade com a Instituição e compilação de informações à melhoria da prestação de serviço ao cidadão.

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

Gilberto Nonaka
Procurador de Justiça
Ouvidor