



RELATÓRIO ANALÍTICO - 2º SEMESTRE DE 2020

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

I – Breve histórico dos relatórios analíticos

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, foram recepcionadas pela Ouvidoria 12.939 (doze mil, novecentos e trinta e nove) manifestações, sendo que 10.302 (dez mil, trezentos e dois) manifestações foram cadastradas no SIS – MP Integrado e outras 2.637 (dois mil, seiscentos e trinta e sete) manifestações foram anexadas a fichas de atendimento já existentes.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 769 (setecentos e sessenta e nove) pessoas, sendo 767 (setecentos e sessenta e sete) atendimentos por telefone e 2 (duas) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 12.111 (doze mil, cento e onze) mensagens por meio eletrônico e 59 (cinquenta e nove) por carta.

Anote-se que 1.733 (um mil, setecentos e trinta e três) manifestações foram feitas de forma anônima e 1.512 (um mil, quinhentos e doze) com solicitação de sigilo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	24
Críticas e elogios	27
Representações	7.547
Pedidos de informação	1.289
Reclamações	2.481
Sugestões	6
Diversos	1.565

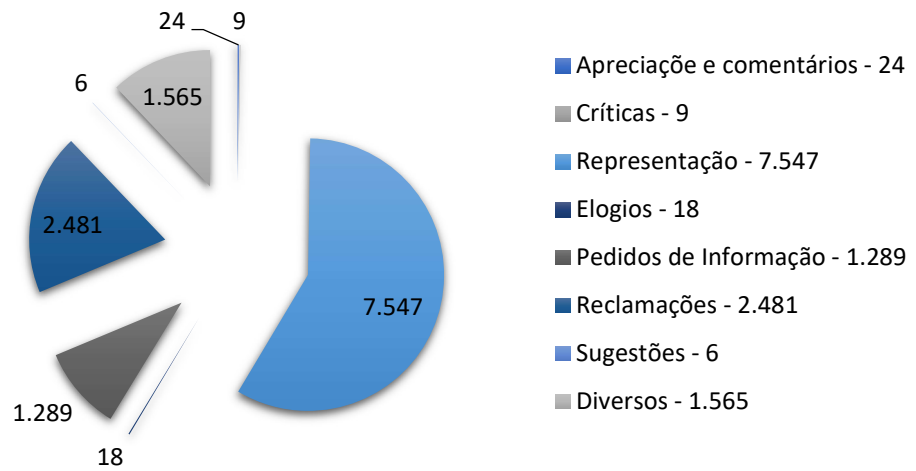


As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

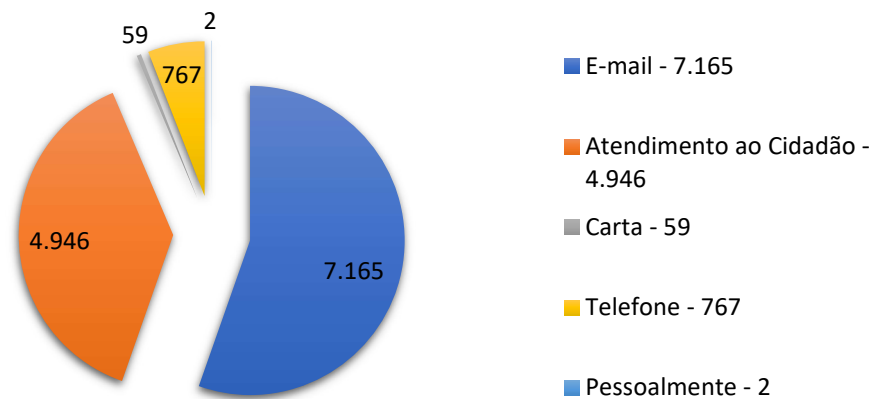
PROVIDÊNCIAS	
Encaminhamento às Promotorias de Justiça	6.303
Encaminhamento ao CAO Cível	38
Encaminhamento ao CAO Criminal/CAEX	14
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP/GEDEC/GEVID)	64
Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/PGJ	106
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	80
Encaminhamento à DG/CRH/ESMP e outros órgãos internos	189
Encaminhamento a órgãos externos	1.117
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	3.027
Arquivados por falta de elementos para seguimento	2.001
Fichas direcionadas/encerradas pela Ouvidoria	12.939
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.

Manifestações



Acesso à Ouvidoria



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

I – questões relativas à área criminal – 2.101



II – questões relativas ao patrimônio público – 2.008;

III - questões relativas à saúde pública – 948;

IV – questões relativas ao idoso – 775;

V – questões relativas à infância e juventude – 775;

VI – questões relativas ao consumidor – 581.

II – Principais atividades desenvolvidas

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

***** Internos**

- 03.08.2020 – 16h - Reunião com o Exmo. Senhor Diretor-Geral
- 11.09.2020 – 10h - webinar – palestra sobre a “Lei Geral de Proteção de Dados”
- 18.09.2020 – 10h – webinar - palestra sobre a “Lei Geral de Proteção de Dados” (segunda parte)
- 21.09.2020 – 10h15 – reunião no Grupo de Trabalho criado para analisar a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados no Ministério Público de São Paulo
- 29.09.2020 - 14h - gravação de exposição dirigida aos Servidores do Ministério Público de São Paulo sobre a Ouvidoria do MPSP para a Escola Superior do Ministério Público
- 30.09.2020 – 18h30 – palestra no WEBINAR APMP – 30 anos de Código de Defesa do Consumidor – Tema: A influência econômica e social na interpretação do Código de defesa do consumidor
- 05.10.2020 – 10h - Reunião Grupo de Trabalho da Lei Geral de Proteção de Dados
- 06.10.2020 – 18h – Palestra para os novos Promotores de Justiça Substitutos
- 14.10.2020 – 15h – Reunião com os servidores do MPSP Mario, Claudio e toda equipe da Ouvidoria para apresentação do e-SIC
- 15.10.2020 – 14h – Reunião com o CTIC – Apresentação de novos pacotes de benefícios do Sistema de Atendimento ao Cidadão.
- 15.10.2020 – 15h - Cerimônia de Apresentação do GECRADI
- 11.11.2020 – 10h - Reunião do GT que trata da implantação da LGPD no MPSP
- 19.11.2020 - 11h - Reunião da Congregação da Escola Superior do MPSP
- 14.12.2020 – 16h – 2ª Reunião do Grupo de Trabalho de Atendimento ao Público

****** Externos**

- 01.07.2020 – 14h30 - Lançamento do Portal Eleições Limpas 2020



- 06.07.2020 – 16h – Cerimônia de Assinatura de Termo de Cooperação Técnica entre o Ministério Público de São Paulo e o Instituto ALANA
- 05.08.2020 - I Encontro Estadual Online da ABO SP (Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman do Estado de São Paulo)
- 07.08.2020 – 9h - 48ª Reunião Ordinária do CNOMP (Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União)
- 11.08.2020 – 15h – Reunião com o Ouvidor Nacional do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, Dr. Fernando Cesar Pereira Ferreira, para tratar do novo canal de recebimento das manifestações do DISC100 e LIGUE180
- 20.08.2020 – 16h - “Cerimônia de assinatura da resolução conjunta entre a Secretaria de Estado da Fazenda e Planejamento, a Procuradoria-Geral do Estado e o Ministério Público do Estado de São Paulo”
- 02.09.2020 – 15h - "IV Encontro de Ouvidores do Ministério Público" do CNMP
- 09.09.2020 - Oficina Virtual do Planejamento Estratégico do CNOMP (Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União)
- 30.09.2020 - 11h - participação na Cerimônia de assinatura de Termo de Cooperação interinstitucional que tem como objetivo a união de esforços e o desenvolvimento de ações articuladas para ampliar as oportunidades de inclusão de adolescentes em programas de aprendizagem e cursos de formação inicial continuada ou qualificação profissional no Estado de São Paulo.
- 04.11.2020 – manhã - Participar e proferir palestra no evento do MPRJ sobre Ouvidorias Públicas no Sistema Constitucional, promovido pelo IERBB
- 05.11.2020 – manhã – primeira reunião com Ouvidores dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, para tratar do Acordo de Cooperação Técnica firmado com a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos - ONDH
- 06.11.2020 – 19h - 25º Congresso Brasileiro de Direito Ambiental e 15º Congresso Internacional de Direito Ambiental
- 09.11.2020 – manhã reunião com Ouvidores dos Ministérios Públicos dos Estados e da União para tratar do Acordo de Cooperação Técnica firmado com a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos
- 13.11.2020 – 13h - 50ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União
- 19.11.2020 - 9h30 - APMP: Premiação dos Concursos Melhor Arrazoadado Forense | XI Concurso de Fotografia | XII Concurso Literário 2020
- 02.12.2020 – 10:30h - I Encontro Regional do CNOMP / Região Centro-Oeste
- 02.12.2020 – 14h - Reunião com o Ouvidor Nacional de Direitos Humanos (ONDH) - GT - Fluxo Disque 100 e 180
- 17.12.2020 – 9h - 2ª Reunião Ordinária 2020 do Fórum Nacional de Gestão do CNMP – WEBINAR: Lei Geral de Proteção de Dados: Impactos na área estruturante do MP
- 17.12.2020 – 16h - Reunião com o GT do CNMP para apresentar o sistema da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH).

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 no segundo semestre de 2020.

Gilberto Nonaka
Procurador de Justiça
Ouvidor