

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2011

Em cumprimento ao disposto no artigo 2º, inciso VII, da Lei Complementar nº 1.127, de 29 de novembro de 2010, apresentamos o relatório relativo ao primeiro trimestre de 2011.

A primeira eleição para o cargo de Ouvidor ocorreu no dia 28 de fevereiro de 2011 e o mandato de dois anos iniciou-se no dia 3 de março de 2011, conforme disposto no Ato Normativo nº 673/2010-CSMP, de 22 de dezembro de 2010, editado pelo Conselho Superior do Ministério Público.

Iniciado o mandato, a primeira providência tomada foi a instalação física da Ouvidoria, que passou a ocupar as salas nº 221 e 225, situadas no segundo andar do prédio sede do Ministério Público, localizado na Rua Riachuelo, 115, Centro, São Paulo.

Com o apoio da Diretoria-Geral, comandada pelo Procurador de Justiça Dr. Paulo Sérgio Puerta dos Santos, foram inicialmente designados para trabalhar na Ouvidoria dois funcionários: um Oficial de Promotoria e um Auxiliar de Promotoria. Optamos por iniciar os trabalhos da Ouvidoria com uma estrutura funcional enxuta para que o volume de trabalho seja o motivador do aumento dessa estrutura, mesmo prevendo um grande afluxo de manifestações da sociedade.

Numa demonstração de que será imperioso, em curto prazo, o aumento do número de auxiliares, já foi necessário que um dos funcionários viesse em um sábado para colocar em dia o grande volume de correspondências recebidas pela Ouvidoria, como será demonstrado mais adiante.

Tivemos também o apoio irrestrito do CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação que, através de seus técnicos, possibilitou que o *link* para a Ouvidoria fosse colocado rapidamente na página do Ministério Público na Internet.

Na página principal do Ministério Público foi colocado o logotipo da Ouvidoria, através do qual se acessa a página correspondente com explicações a respeito de seu fundamento legal, funcionamento, endereço, número do telefone, etc. Nessa página encontram-se também os *links* para o formulário para envio de comunicações à Ouvidoria e para outra página onde há explicações a respeito dos tipos de comunicações que podem ser enviadas (anexos 1 a 4).

Por sugestão do Dr. Michel Bentejane Romano, Promotor de Justiça Coordenador da Assessoria de Gestão e Planejamento Institucional, adotamos o sistema de Biblioteca Virtual (BVA) onde todas as comunicações recebidas e enviadas pela Ouvidoria ficarão arquivadas de forma digital. Nessas condições, não manteremos arquivos em papel.

As comunicações recebidas por telefone ou pessoalmente são reduzidas a termo e depois digitalizadas, possibilitando serem arquivadas no sistema de Biblioteca Virtual.

A fase de estruturação da Ouvidoria não está encerrada, pois pequenos problemas de fluxo e estatística das comunicações recebidas ainda estão sendo detectados, os quais deverão ser corrigidos proximamente.

Em termos de relacionamento com os órgãos da Administração Superior do Ministério Público realizamos alguns encontros com o Procurador-Geral e com o Corregedor-Geral, com vistas a transmitir informações relevantes para a Instituição que foram recebidas pela Ouvidoria.

Com a Corregedoria-Geral foi estabelecida uma forma de transmissão das comunicações recebidas pela Ouvidoria que possam ser de interesse daquele órgão, sem que isso implique na abertura obrigatória de procedimentos em relação aos membros da Instituição.

Nas comunicações da Ouvidoria com os membros da Instituição priorizamos o uso de correio eletrônico, não só por sua agilidade, mas também para minimizar o tempo que o Promotor de Justiça tenha de dedicar para responder a nossos questionamentos.

Neste primeiro mês tivemos pouquíssimas reclamações a respeito da atividade de Promotores de Justiça, todas improcedentes. Percebemos que, por terem interesses eventualmente contrariados pela ação dos membros do *parquet*, algumas pessoas dirigiram reclamações à Ouvidoria.

Os Promotores de Justiça que foram questionados pela Ouvidoria a respeito de fatos relacionados à sua atividade, responderam prontamente e forneceram elementos suficientes para demonstrar a correção das ações do Ministério Público.

Ante as respostas da Ouvidoria, muitas pessoas retornaram mensagens de agradecimento pelas providências tomadas.

Apesar de a atividade da Ouvidoria não ter completado nem um mês, dá para notar a relevância desse órgão para o aumento da eficiência do Ministério Público, para a correção de eventuais erros administrativos e principalmente para a divulgação do trabalho da Instituição.

Sem embargo de a página da Ouvidoria na Internet só ter sido disponibilizada na tarde do dia 11 de março, neste curto espaço de tempo recebemos 166 (cento e sessenta e seis) mensagens por meio eletrônico, 78 (setenta e oito) telefonemas, 7 (sete) cartas e atendemos 26 (vinte e seis) pessoas que compareceram à Ouvidoria, totalizando 277 (duzentas e setenta e sete) manifestações recebidas, das quais 182 (cento e oitenta e duas) geraram protocolados.

Procuraram a Ouvidoria quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações sem que tenha sido gerado um protocolado, 95 (noventa e cinco) pessoas.

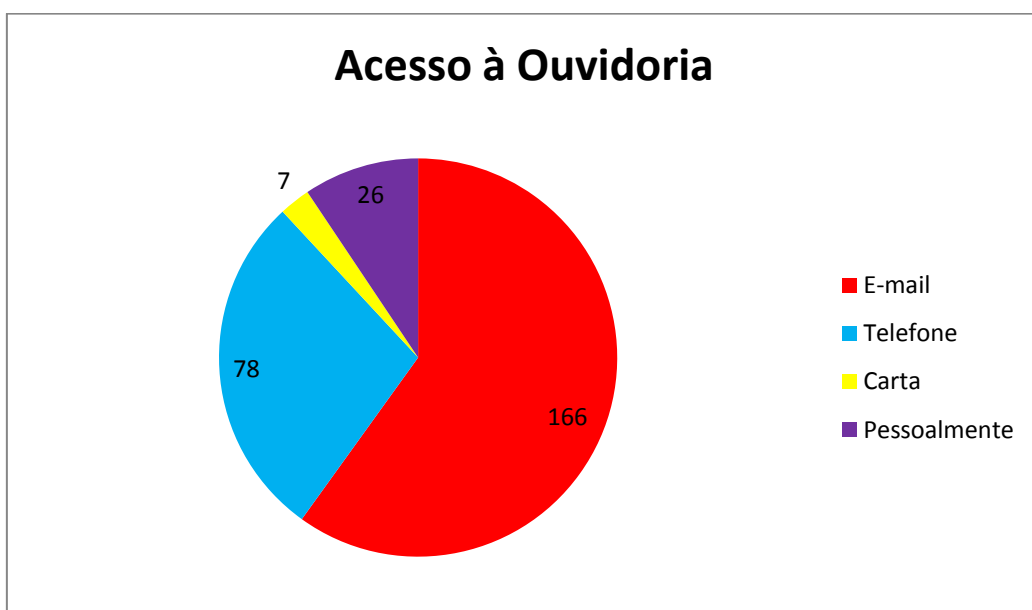
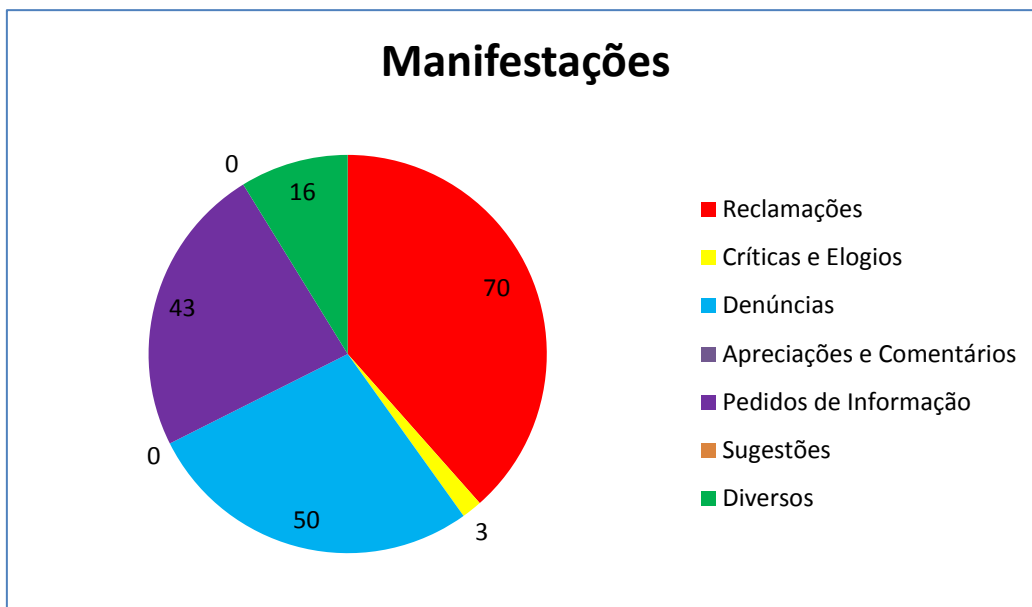
As manifestações protocoladas estão assim distribuídas: 70 (setenta) reclamações, 3 (três) críticas e elogios, 50 (cinquenta) denúncias, 43 (quarenta e três) pedidos de informação e 16 (dezesesseis) classificadas como diversos.

Das 182 (cento e oitenta e duas) manifestações protocoladas, 97 (noventa e sete) foram encerradas. As demais aguardam resposta de diversos setores da Instituição.

As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir. Ressalte-se que algumas manifestações resultaram em mais de uma providência simultânea, razão pela qual o número de providências tomadas é superior ao de manifestações recebidas.

PROVIDÊNCIAS	
Encaminhamento à Promotoria de Justiça da região	40
Encaminhamento ao CAO Cível	18
Encaminhamento ao CAO Criminal	6
Corregedoria - MPSP	6
Subprocuradoria Institucional	1
Diretoria Geral - MPSP	4
Encaminhamento à Procuradoria Federal de Def. do Cidadão	29
Encaminhamento à Secretaria Est. de Educação	1
Encaminhamento à Secretaria Est. de Segurança Pública	4
Encaminhamento à Secretaria Est. de Log. e Transportes	1
Prefeitura do Município de São Paulo	1
Subprefeitura Regional - Sé	2
Distrito Policial	1
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	171
Arquivados por falta de elementos para seguimento	11

A seguir, apresentamos dois gráficos ilustrativos a respeito das manifestações enviadas à Ouvidoria.



Nesses poucos dias de funcionamento da Ouvidoria deu para perceber que ela exerce um papel importante como canal de comunicação da sociedade com o Ministério Público do Estado de São Paulo. Nota-se também que a população tem o Ministério Público como uma instituição que pode ajudá-la a resolver os mais diversos tipos de problemas, desde aqueles mais simples – mas importantes – como vagas em creches, como aqueles relativos a crimes e improbidade administrativa de servidores públicos de alto escalão.

Fernando José Marques

Procurador de Justiça

Ouvidor