RELATÓRIO DO 4º 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 quarto trimestre de 2011.

No quarto trimestre de 2011 os contatos da população com a Ouvidoria foram em número aproximado ao do terceiro trimestre de 2011. Esse número é elevado e demonstra que a Ouvidoria transformou-se na principal porta de acesso do Ministério Público para os cidadãos.

Nesse período, alguns fatos ocorridos no Estado levaram a que as pessoas se dirigissem ao Ministério Público, através da Ouvidoria, postulando que a Instituição tomasse providências. Tem chamado a atenção da Ouvidoria o elevado número de manifestações em que as pessoas pedem a atuação da Instituição na área do consumidor, com ênfase para o comércio eletrônico.

Nesse trimestre continuaram a chegar mensagens com pedido de providências do Ministério Público com relação à Prefeitura Municipal de Embu das Artes, no que se refere à alteração do Plano Diretor da cidade, bem como em relação às festas de rodeios do município de Barretos.

No dia 3 de outubro, por sugestão dos Promotores de Justiça de Habitação e Urbanismo, agendamos uma reunião com representantes da Ouvidoria e da Corregedoria da Prefeitura do Município de São Paulo. A finalidade era a abertura de um canal direto entre as Ouvidorias do Município e do Ministério Público de maneira a facilitar e desburocratizar os contatos entre a Instituição e a Municipalidade.

A reunião foi coroada de êxito. A Ouvidoria do Município de São Paulo criou um endereço de e-mail especialmente para receber as mensagens do Ministério Público. Dessa forma, antes de enviar as mensagens para as Promotorias de Justiça de Habitação e Urbanismo ou do Meio Ambiente, as quais oficiariam à Prefeitura da Capital com seus questionamentos para depois receberem, também por ofício, essas respostas, a Ouvidoria está enviando as mensagens para a Ouvidoria do Município da Capital e também recebendo as respostas por meio eletrônico.

Com esse procedimento, alivia-se o trabalho das Promotorias de Justiça envolvidas e da própria Prefeitura Municipal.

Implantado esse procedimento, constatou-se que a medida foi altamente salutar e está trazendo resultados promissores, já que os cidadãos que se dirigiram ao Ministério Público, através da Ouvidoria, acabam por receber uma resposta satisfatória a respeito de seus reclamos, sem que uma Promotoria de Justiça tenha sido acionada. Com essa medida, em muitos casos evita-se ou o indeferimento de plano da representação ou a eventual instauração de inquérito civil, com seu posterior arquivamento e encaminhamento ao Conselho Superior do Ministério Público.

No dia 24 de novembro de 2011 participamos da XI Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Belém-PA. Essa reunião realizou-se paralelamente ao XIX Congresso Nacional do Ministério Público, ocorrido de 23 a 26 de novembro de 2011. Como sempre, a troca de informações e de experiências entre as várias ouvidorias tem ajudado a aperfeiçoar o desenvolvimento dos trabalhos na Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo.

A Ouvidoria continua atravessando um período de grandes dificuldades pelo deficiente número de funcionários. As horas extras e o trabalho aos sábados, com direito à posterior compensação, tem sido rotineira.

Nunca é demais lembrar que em sábados, domingos e feriados, assim como no período de recesso do Judiciário, a população continua a enviar suas mensagens postulando a orientação ou a ação do Ministério Público, com acúmulo de mensagens a serem encaminhadas e respondidas nos dias úteis que se lhes seguem.

Temos percebido também que do conjunto dessas mensagens podem ser extraídas estatísticas e informações que podem ser úteis aos órgãos da Administração Superior do Ministério Público, mas isso só poderá ser executado com a tomada de duas providências: o uso pela Ouvidoria do SIS–MP Integrado e pelo aumento do número de funcionários alocados na Ouvidoria.

Nossa expectativa é de que, nos próximos dias, possamos contar com mais funcionários. Da mesma maneira, ficou estabelecido que a partir de fevereiro próximo o CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação iniciará a implantação do SIS–MP Integrado para uso da Ouvidoria, o que permitirá maior agilidade e racionalidade no trato das mensagens recebidas.

As manifestações dirigidas à Ouvidoria, nesse último trimestre de 2011, estabilizaram-se em relação ao trimestre anterior. No mês de outubro foram 912 (novecentas e doze), em novembro 1.166 (mil, cento e sessenta e seis) e em dezembro 1.040 (mil e quarenta), resultando em 3.118 (três mil, cento e dezoito) manifestações no 4º trimestre de 2011.

Procuraram a Ouvidoria quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, sem que tenha sido gerado um protocolado, 482 (quatrocentas e oitenta e duas) pessoas, sendo 428 (quatrocentas e vinte e oito) por telefone e 54 (cinquenta e quatro) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.600 (duas mil e seiscentas) mensagens por meio eletrônico, 33 (trinta e três) por carta e 3 (três) pessoas compareceram à Ouvidoria.

Foram encerradas 2.039 (duas mil e trinta e nove) manifestações protocoladas. As demais aguardam resposta de diversos setores da Instituição ou da Municipalidade de São Paulo.

As manifestações protocoladas foram classificadas da seguinte forma:

- Apreciações e comentários 70;

- Críticas e elogios 45;

- Denúncias 994;

- Pedidos de informações 337;

- Reclamações            1.172;

- Sugestões 6;

- Diversos 12.

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

|  |
| --- |
| **PROVIDÊNCIAS**  |
|
|   |
| Encaminhamento à Promotoria de Justiça da região | 500 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Cível | 128 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Criminal | 164 |
|   |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GEDEC/GECEP) | 17 |
|   |
| Encaminhamento à Corregedoria - MPSP | 6 |
|   |
| Encaminhamento ao Centro de Recursos Humanos/Diretoria-Geral | 61 |
|   |
| Encaminhamento a órgãos externos | 53 |
|   |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 912 |
|  |
| Arquivados por falta de elementos para seguimento | 241 |
|  |
| Denúncias anônimas encaminhadas | 70 |
|  |
| Protocolados encerrados | 2.039 |
|   |
| Protocolados em andamento | 597 |

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

Durante o ano de 2011, a evolução do número de manifestações recebidas mensalmente pela Ouvidoria está demonstrada pelo gráfico a seguir:

Como já afirmado anteriormente, a Ouvidoria transformou-se na principal porta de acesso do Ministério Público do Estado de São Paulo para a sociedade, que espera da Instituição ajuda para resolver os mais diversos tipos de problemas, em grande parte aqueles que não dependem da ação de membros do *parquet*.

De qualquer maneira, a Ouvidoria prossegue em seu trabalho, procurando sempre demonstrar que o papel do Ministério Público é o de ajudar na construção permanente de uma sociedade justa e que atenda aos anseios da população.

**Fernando José Marques**

Procurador de Justiça

Ouvidor