RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2.012

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 primeiro trimestre de 2.012.

No primeiro trimestre de 2.012 os contatos da população com a Ouvidoria voltaram a aumentar. Os números são crescentes e estão nos preocupando ante a falta de um sistema de informática eficiente, não só para controle do andamento e pesquisa sobre as manifestações recebidas, mas principalmente para que se extraiam estatísticas que possam orientar a eventual tomada de decisões por parte da Administração Superior do Ministério Público.

Como a Ouvidoria transformou-se na principal porta de acesso do Ministério Público para os cidadãos, é importante que a Instituição saiba quais são as demandas da população e aproveite essas informações para nortear seu planejamento estratégico.

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. Da mesma forma, é elevado o número de manifestações com reclamações a respeito dos bailes *funk*, sempre acompanhados de consumo de bebidas, entorpecentes e uso abusivo de aparelhos de som. Nesse último aspecto, são inúmeras as reclamações a respeito do abuso na utilização de aparelhos de som em veículos, inclusive vindas de cidades do interior, sem que as autoridades de fiscalização do trânsito ou policiais tomem providências. No último mês do trimestre, inúmeras foram as manifestações a respeito da violência das torcidas organizadas de futebol.

Apesar de haver sido designado mais um funcionário para a Ouvidoria, torna-se necessário ainda a designação de mais um oficial de promotoria para que o quadro de funcionários atinja o número ideal.

Isto porque – nunca é demais lembrar – em sábados, domingos e feriados, 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. Além disso, temos os problemas normais decorrentes de férias, licenças, etc., com impacto no bom andamento dos trabalhos.

Temos percebido também que do conjunto das mensagens recebidas pela Ouvidoria 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 de um sistema de informática eficiente e pelo aumento do número de funcionários alocados na Ouvidoria.

No dia 16 de março de 2.012 participamos da XII Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Porto Alegre, capital do Estado do Rio Grande do Sul. No transcorrer dessa reunião, houve a renovação da diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), cabendo ao Ouvidor do Ministério do Estado de São Paulo a Diretoria Financeira. Os dirigentes eleitos nessa reunião e que foram imediatamente empossados são: Presidente: Luiz Cláudio Varela Coelho, Ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul; Vice-presidente: Gilson Roberto de Melo Barbosa, Ouvidor do Ministério Público do Estado de Pernambuco; Secretária: Silvana Correa Vianna, Ouvidora do Ministério Público do Estado de Mato Grosso; e Diretor Financeiro: Fernando José Marques, Ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo.

As manifestações dirigidas à Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2.012, apresentaram ligeiro crescimento em relação ao trimestre anterior. No mês de janeiro foram 1.015 (mil e quinze), em fevereiro 1.060 (mil e sessenta) e em março 1.258 (mil, duzentas e cinquenta e oito), resultando em 3.333 (três mil, trezentas e trinta e três) manifestações no 1º trimestre de 2.012.

Procuraram a Ouvidoria quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, sem que tenha sido gerado um protocolado, 461 (quatrocentas e sessenta e uma) pessoas, sendo 439 (quatrocentas e trinta e nove) por telefone e 22 (vinte e duas) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.829 (duas mil, oitocentas e vinte e nove) mensagens por meio eletrônico e 43 (quarenta e três) por carta.

Foram encerradas 2.872 (duas mil, oitocentas e setenta e duas) 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 | 57 |
|   |
| Críticas e elogios | 16 |
|   |
| Denúncias | 786 |
|   |
| Pedido de informações | 471 |
|   |
| Reclamações | 1.516 |
|   |
| Sugestões | 7 |
|   |
| Diversos | 19 |

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

|  |
| --- |
| PROVIDÊNCIAS  |
|
|   |
| Encaminhamento à Promotoria de Justiça da região |  612 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Cível |  112 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Criminal |  182 |
|   |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GEDEC/GECEP) |  61 |
|   |
| Encaminhamento às Subprocuradorias 10 |
|  |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP  |  11 |
|   |
| Encaminhamento à DG/CRH/CEAF-ESMP |  68 |
|   |
| Encaminhamento a órgãos externos |  47 |
|   |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 1.576 |
|  |
| Arquivados por falta de elementos para seguimento |  256 |
|  |
| Denúncias anônimas encaminhadas | 38 |
|  |
| Protocolados encerrados | 3.469 |
|   |
| Protocolados em andamento |  0  |

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

Desde a instalação da Ouvidoria em março de 2.011 até março de 2.012, como afirmado anteriormente, o número de manifestações só tem crescido. O gráfico seguinte demonstra a evolução, mês a mês, da quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria do Ministério Público.

Como se vê, a Ouvidoria está desenvolvendo uma importante função de intermediação entre a sociedade e os diversos setores do Ministério Público. Essa importância está sendo reconhecida pelos cidadãos, que recorrem cada vez mais à Ouvidoria para pleitear a intervenção do *parquet* na esperança de resolver os mais diversos problemas que os afligem.

Dessa forma, a Ouvidoria prossegue em seu objetivo de fortalecer a cidadania e elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público.

**Fernando José Marques**

Procurador de Justiça

Ouvidor