



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO ANALÍTICO DE 2018

COMPILAÇÃO DE DADOS 2011-2018

DIAGNÓSTICO E PROPOSIÇÕES

Março de 2019



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sumário

| <u>Tema</u> | <u>Página</u> |
|--|---------------|
| 1. Apresentação e objetivos | 3 |
| 2. Perfil da atuação da Ouvidoria. Breve análise da atuação | 4 |
| 2.1. Aspectos legais da atuação | 4 |
| 2.2. Estatísticas: recebimento de manifestações: 2011-2018 | 5 |
| 2.2.1. Atendimentos | 5 |
| 2.2.2. Manifestações mais recorrentes | 6 |
| 2.2.3. Manifestações sob o aspecto funcional | 7 |
| 2.3. Fluxo de encaminhamento | 8 |
| 2.4. Pedidos de atuação: interesses difusos e coletivos e criminal | 10 |
| 3. Análise de dados de 2018 | 14 |
| 3.1. Proposta e metodologia de trabalho | 14 |
| 3.2. Análise de dados gerais do Estado | 14 |
| 3.3. Dados comparativos do Estado, por regionais | 16 |
| 4. Sistemas de controle das informações. Publicidade | 21 |
| 4.1. Publicidade e transparência na atividade da Ouvidoria | 21 |
| 4.2. Aproximação com a sociedade | 21 |
| 4.3. SIS - Ouvidoria | 22 |
| 5. Conclusões e proposições | 23 |
| 5.1. Organização interna | 23 |
| 5.2. Porta de entrada da Instituição | 23 |
| 5.3. Atividade fim – perfil das questões. Dois diagnósticos | 23 |



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

1. Apresentação e objetivos

A Ouvidoria do Ministério Público foi instituída com o objetivo de fortalecer a cidadania e elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pela instituição.

Este relatório, tendo como base dados do sistema SIS-Ouvidoria e dos dados internos da Ouvidoria, traz diversas informações sobre 2018, bem como o modo de atuação e a evolução do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Trata-se de um importante instrumento que poderá servir de base para estudos mais aprofundados dos órgãos da Administração Superior (Procuradoria Geral de Justiça, Corregedoria Geral do Ministério Público, Conselho Superior e Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça), Órgãos auxiliares (Centros de Apoio) e Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional, com o direcionamento de ações mais específicas, tudo objetivando uma melhor prestação de serviços à coletividade.

O trabalho só se concretizou graças ao apoio do CTIC, que disponibilizou e criou os relatórios e planilhas solicitadas, e ao empenho do corpo de servidores, em especial a servidora Shirlene Nogueira Cassola que compilou diversas informações esparsas no sistema de registro eletrônico.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

2. Perfil da atuação da Ouvidoria.

Breve Análise da atuação da Ouvidoria desde sua criação.

2.1 Aspectos legais da atuação

A Ouvidoria, no Ministério Público, encontra fundamento no §5º do artigo 130 A da Constituição Federal: “Leis da União e dos Estados criarão ouvidorias do Ministério Público, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público”.

Dentre as funções atribuídas à Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo, pelo artigo 2º da Lei Complementar n. 1127/2010, estão a de:

I - receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação e sugestões de qualquer interessado sobre as atividades desenvolvidas pelos órgãos do Ministério Público;

II - solicitar aos setores administrativos competentes informações e esclarecimentos sobre Atos praticados no âmbito da instituição ou que sejam de sua responsabilidade, encaminhando as reclamações e denúncias ao Procurador-Geral de Justiça ou ao Corregedor-Geral do Ministério Público, para a adoção das providências cabíveis;

VIII - propor aos órgãos internos as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo Ministério Público, visando ao adequado atendimento à sociedade e à otimização da imagem institucional;

X - desenvolver outras atividades correlatas às suas finalidades.

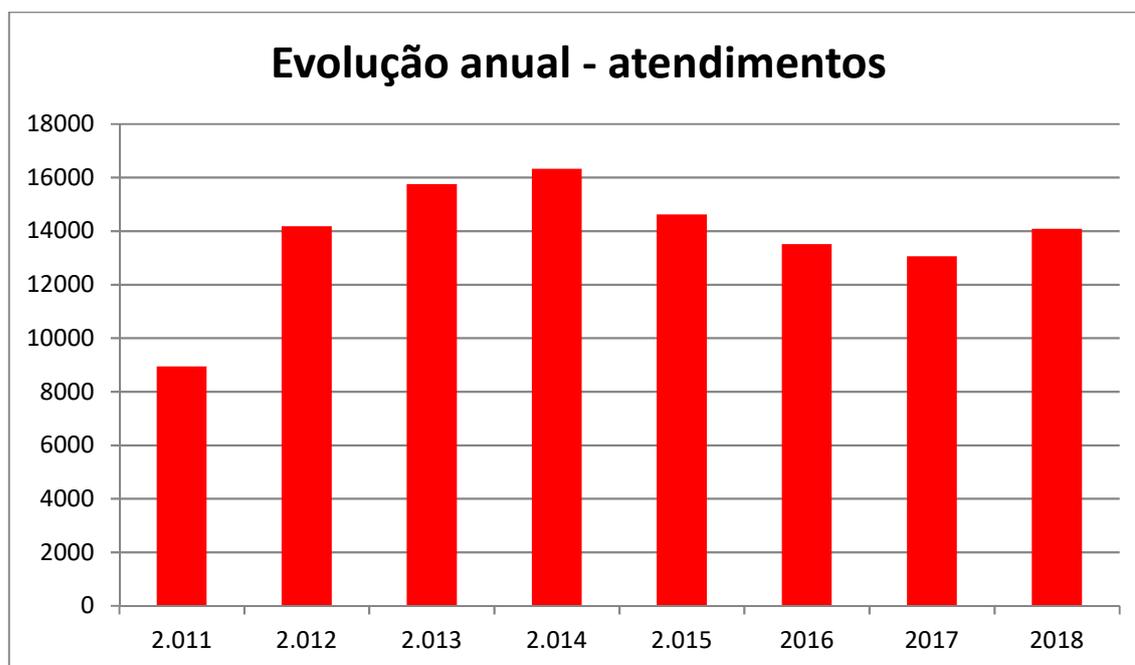


OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

2.2. Estatísticas: Dados de recebimento de manifestações – 2011/2018.

2.2.1 Atendimentos.

Neste contexto, a Ouvidoria, em oito anos de existência, já recebeu 108.481 (cento e oito mil, quatrocentos e oitenta e um) manifestações de cidadãos em busca das mais diversas informações.



A Ouvidoria recebe as manifestações e presta as informações necessárias aos manifestantes, bem como faz o encaminhamento das mesmas aos órgãos externos ou aos órgãos internos (Promotorias, Centros de Apoio, Diretoria, Procuradoria Geral de Justiça, Corregedoria Geral do Ministério Público e Conselho Superior).

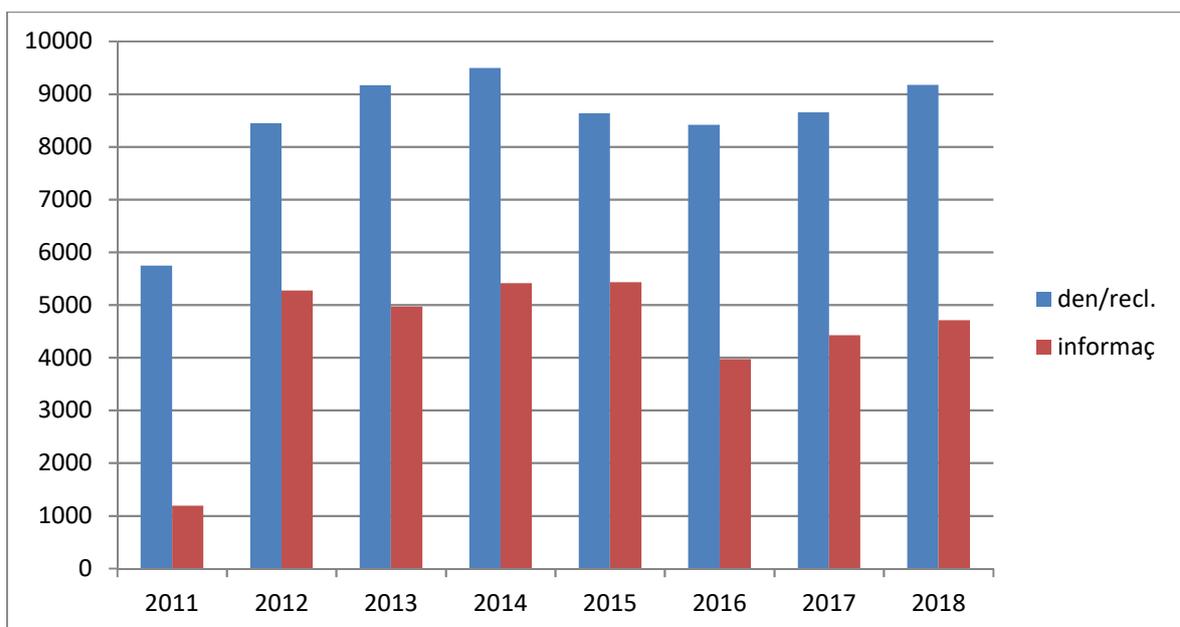


OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

2.2.2. Manifestações mais recorrentes.

É necessário, aqui, salientar e apontar o perfil da demanda recepcionada pela Ouvidoria, que diz respeito, em sua maioria, a pedidos de intervenção pela má prestação de alguma atividade pública, vindos sob forma de denúncias, representações e reclamações, ou solicitação de orientação.

| Ano/tipo manifest. | Denúncias ou reclamações | Informações |
|--------------------|--------------------------|-------------|
| 2011 | 5.748 | 1.192 |
| 2012 | 8.446 | 5.270 |
| 2013 | 9.168 | 4.971 |
| 2014 | 9.495 | 5409 |
| 2015 | 8.631 | 5.429 |
| 2016 | 8.650 | 4.426 |
| 2017 | 8.415 | 3.971 |
| 2018 | 9.174 | 4.707 |





OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

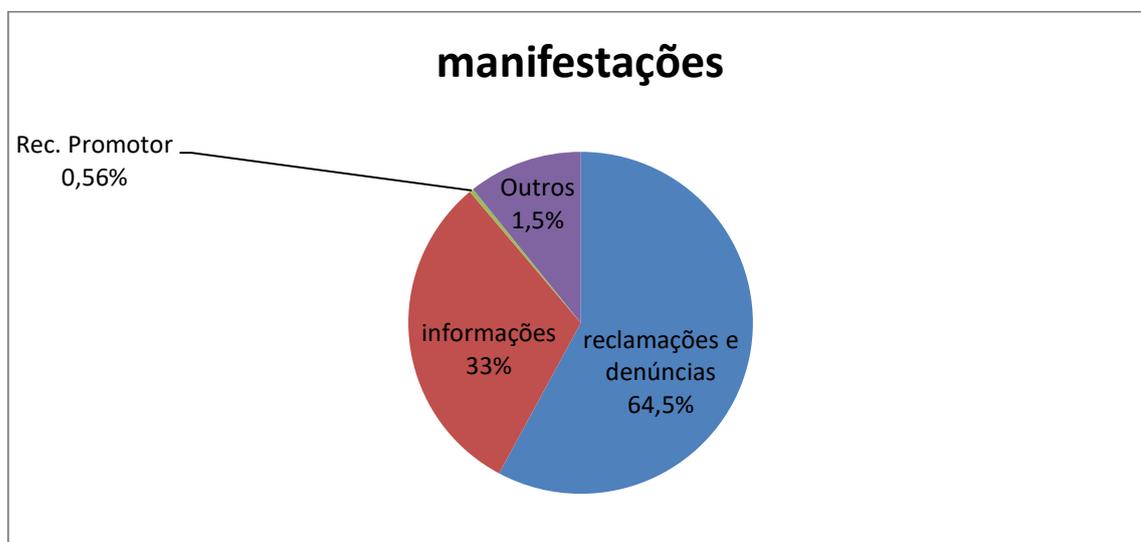
2.2.3. Manifestações sob o aspecto funcional

Poucas são as demandas envolvendo conduta de membro da Instituição – seja na órbita pessoal ou profissional. Os números, ao longo de oito anos, revelam mínimos encaminhamentos à Egrégia Corregedoria Geral do Ministério Público, instância com atribuição para apuração dos fatos.

| Ano | Manifestações enviadas à Corregedoria |
|--------------|---------------------------------------|
| 2011 | 43 |
| 2012 | 26 |
| 2013 | 61 |
| 2014 | 54 |
| 2015 | 74 |
| 2016 | 94 |
| 2017 | 71 |
| 2018 | 80 |
| Total | 503 |

Em um universo de 108 mil comunicações, esse número representa 0,46%. Isso revela um bom indicativo da forma como o Ministério Público vem atuando.

Em termos percentuais, relativos a 2018:





OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

2.3. Fluxo de encaminhamento.

A partir da recepção das manifestações, cabe a Ouvidoria encaminha-las aos órgãos competentes, internos ou externos à Instituição ou, apenas, dar respostas orientadoras aos cidadãos manifestantes, pois não tem função de execução.

Nos primeiros quatro anos – de estruturação interna e formação do banco de dados, houve, de acordo com os números, ênfase no envio das manifestações aos órgãos de execução, concessão de informações e orientações e arquivamento das manifestações que não diziam respeito às atividades do Ministério Público.

A partir do quinto ano, em 2015, houve uma alteração do quadro, devido ao investimento na atuação conjunta com outras Ouvidorias Públicas - notadamente do Poder Judiciário (TJSP), da Secretaria de Saúde do Estado e da Ouvidoria Geral do Estado¹- mantida a já existente parceria com a Ouvidoria da Prefeitura da Capital -, para questões que devessem ser solucionadas pelos respectivos órgãos, em face da natureza da manifestação, sem necessidade de judicialização da questão, ainda que a nível administrativo, pelo Ministério Público.

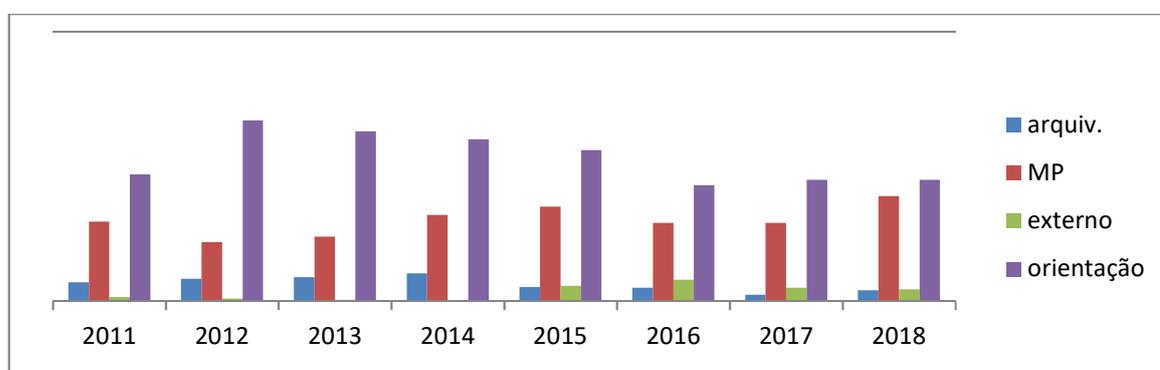
¹ Por força do Decreto nº 61.175, de 18 de março de 2015, o Ouvidor Geral do Estado é o Coordenador das Ouvidorias que compõe a Rede Paulista de Ouvidoria e, mediante ajuste formalizado, aquelas matérias que dizem respeito aos órgãos públicos que compõe a rede paulista deveriam ter solução interna, mediante controle da Ouvidoria Geral do Estado quanto aos resultados.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

| Anos | Atividades da Ouvidoria | | | | |
|------|-------------------------|---|---------------------------------|------------------------------|-------------|
| | Total recebido | Total encaminhado para órgão execução do MP | Total encaminhado órgão externo | Arquivamentos pela Ouvidoria | Orientações |
| 2011 | 8.944 | 2.647 | 150 | 659 | 4.267 |
| 2012 | 14.172 | 3.126 | 137 | 1.186 | 9.514 |
| 2013 | 15.757 | 3.808 | 84 | 1.427 | 9.930 |
| 2014 | 16.327 | 5.246 | 44 | 1.697 | 9.896 |
| 2015 | 14.615 | 5.178 | 848 | 784 | 8.141 |
| 2016 | 13.508 | 4.014 | 1.148 | 721 | 5.899 |
| 2017 | 13.056 | 3.764 | 767 | 374 | 5.851 |
| 2018 | 14.080 | 5.554 | 622 | 589 | 6.396 |

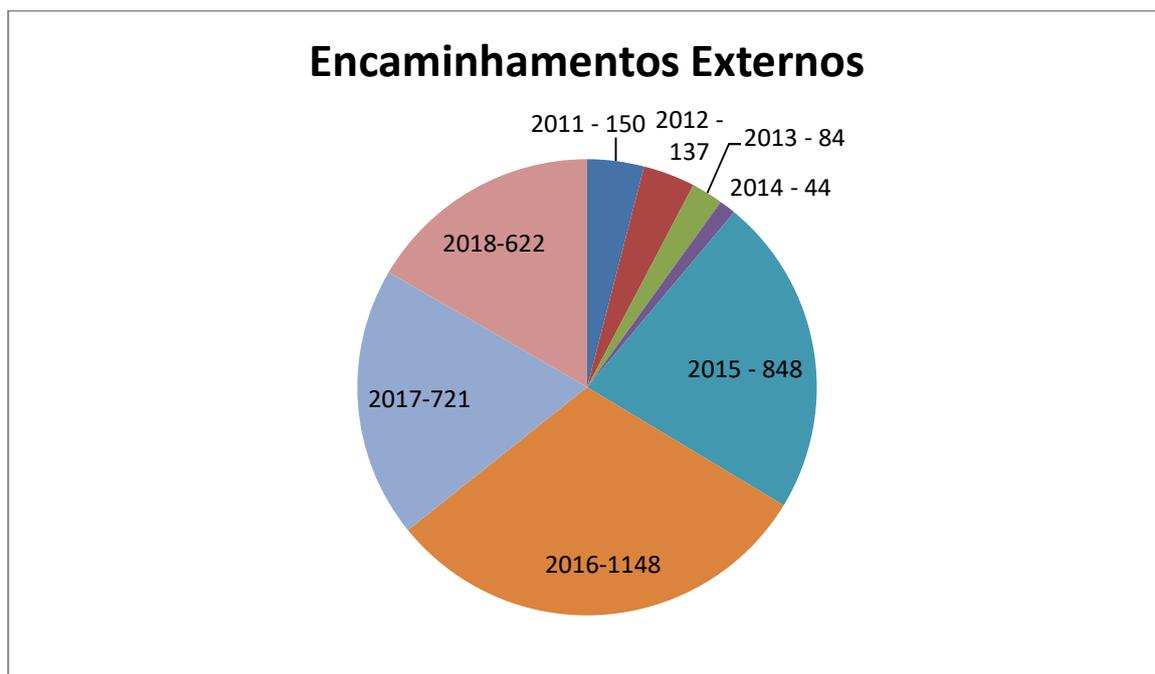
Esse novo enfoque resultou em frutos positivos, posto que foi uma fórmula encontrada para amparar o cidadão que busca apoio no Ministério Público, para questões não afetas à sua área de atuação que, assim, não fica sem resposta ou sem uma tentativa de solução para os problemas apresentados.





OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os encaminhamentos a órgãos externos, por conta das parcerias firmadas, resultam em melhor assistência ao cidadão.



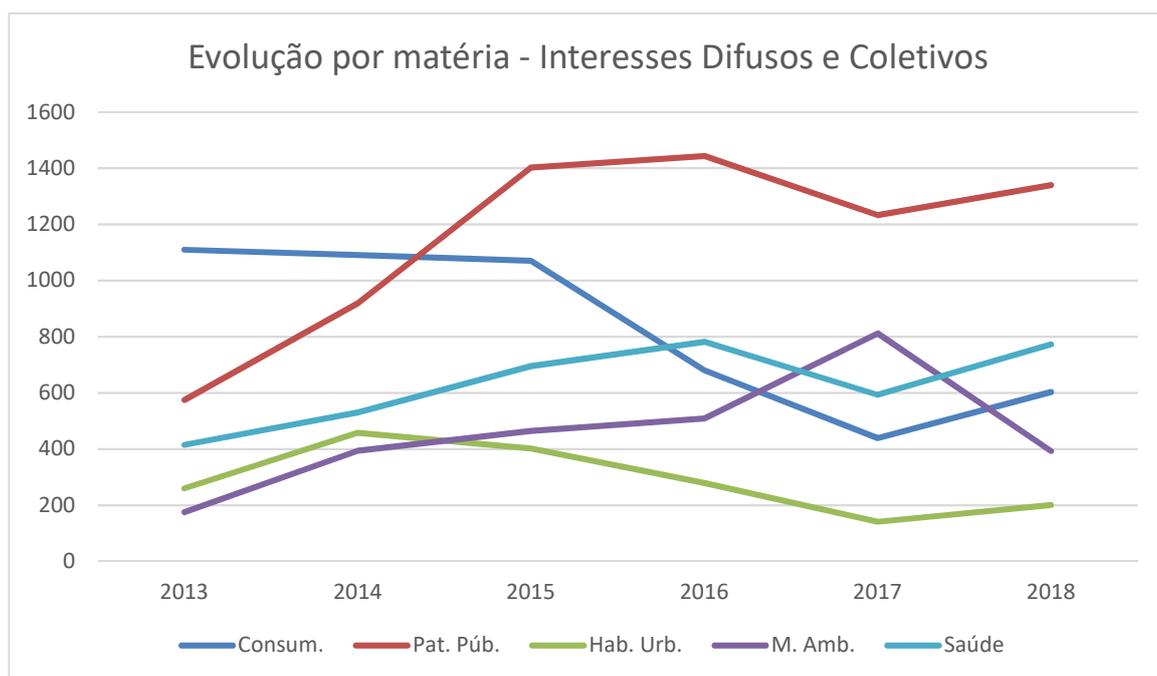
2.4. Pedidos de atuação nas áreas de interesses difusos e coletivos e criminal. Providências preliminares

Em números absolutos, em todo período de existência da Ouvidoria, viu-se que, além dos pedidos de orientação, o maior número de manifestações refere-se às áreas de interesses difusos e coletivos, ou individual indisponível, visando comunicação de irregularidades e, ainda, má prestação de serviço, assim distribuídos, após a implantação do SIS-Ouvidoria:



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

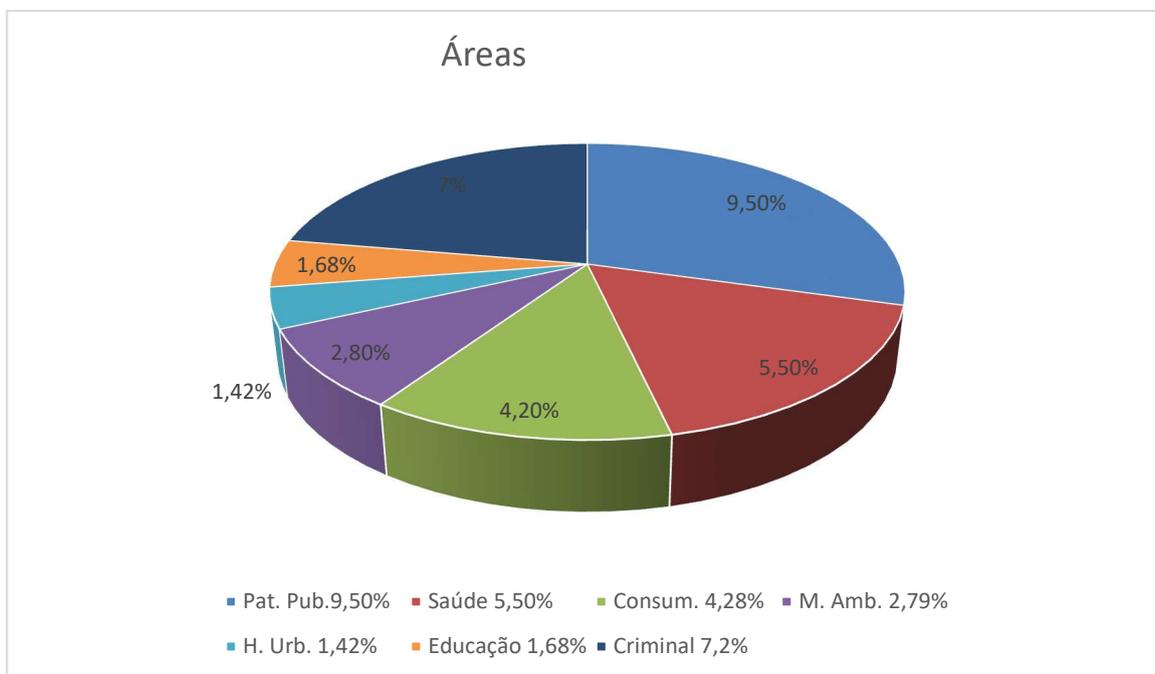
| ANO DE REFERÊNCIA/ÁREA | Total | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Consumidor | 4.392 | 1.110 | 1.091 | 1.071 | 681 | 439 | 603 |
| Patrimônio Público | 5.575 | 575 | 920 | 1.403 | 1.444 | 1.233 | 1.340 |
| Habit. e Urbanismo | 1.540 | 260 | 458 | 402 | 279 | 141 | 201 |
| Meio Ambiente | 2.355 | 175 | 394 | 465 | 509 | 812 | 393 |
| Saúde Pública | 3.017 | 415 | 531 | 696 | 782 | 593 | 773 |



Ressalte-se, ainda, que o cidadão está se utilizando do canal da Ouvidoria para indicar ocorrência de fato criminoso. Em 2018 foram 1.010 manifestações na área criminal, sendo 568 na capital e as demais 442 no interior. O número equivale a aproximadamente 7,2% do total de manifestações recebidas.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO



Constatou-se, ainda, que a maior parte das reclamações, que podem ensejar a atuação do Ministério Público, vinham sendo enviadas de forma genérica, desconexa ou incompleta. E, um levantamento feito entre os anos de 2013 e 2015 mostrou que, em média, 22% das comunicações foram indeferidas de plano pelas Promotorias de Justiça.

Para melhorar a qualidade do atendimento prestado, assim como para não provocar acúmulo de procedimentos incompletos nas Promotorias de Justiça, foram adotadas várias providências:

- 1) esclarecimento mais amplo ao interessado, remodelando o conteúdo da página da Ouvidoria e atualizando-o constantemente;



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 2) orientação ao interessado, em casos de denúncias relacionadas à defesa de interesses difusos e coletivos, para detalhar os fatos, como determinam o Ato 484-CPJ e a Resolução 23–CNMP.
- 3) divulgação pelo canal youtube de um vídeo sobre o trabalho da Ouvidoria, também inserido na página, no sítio eletrônico da Instituição.
- 4) Elaboração do Regimento Interno (Portaria 1/17), para normatizar o fluxo de trabalho da Ouvidoria.
- 5) Elaboração de folder com instruções.

Implantada esta nova fórmula de gestão das informações, viu-se diminuir o número de arquivamentos pela Ouvidoria por falta mínima de elementos e dos indeferimentos de plano (redução de 22% para 18%).





OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Importante, agora, saber o impacto desta nova forma de atuar: o que ocorreu com as manifestações; quais são as mais recorrentes; enfim, saber quais os principais problemas da população e a efetividade da intervenção do Ministério Público, assim como eventuais falhas ou gargalos detectados.

3 - ANÁLISE DOS DADOS DE 2018

3.1 Proposta e metodologia de trabalho.

Para se obter uma visão mais geral do que ocorre no Estado, a opção foi adotar a divisão administrativa utilizada pela Instituição e, dentro dela, selecionar os seguintes dados:

- a) Matérias mais recorrentes
- b) Destinação das manifestações

3.2. Análise de dados gerais do Estado.

Em relação às manifestações enviadas às Promotorias de Justiça - e este universo é que nos interessa agora - podemos assim resumir o movimento de 2018, com um total de 5.554 manifestações:

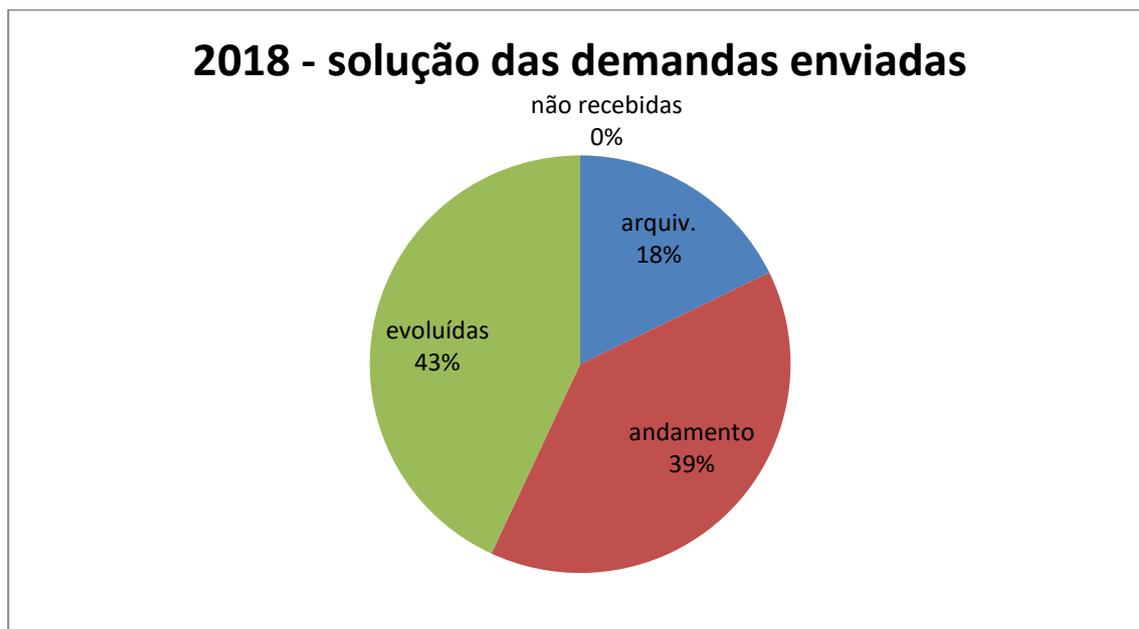
| Situação da manifestação na Promotoria | Número |
|--|--------|
| Arquivadas/indeferidas | 985 |
| Evoluídas | 2383 |
| Em andamento | 2186 |
| Não recebidas ² | zero |

² Significa que a ficha não foi aberta junto ao SIS.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em termos percentuais:



Assim, 82% das manifestações enviadas tramitam como ficha de atendimento ou evoluíram para algum tipo de procedimento³.

Os dois dados são positivos, pois houve diminuição dos indeferimentos pelo Promotor, 4% (caiu de 22% para 18%) e, principalmente, da rápida resposta ao cidadão.

Esta forte diminuição do número de manifestações não abertas no sistema (de 1,1% até 2016, para 0,5% em 2017 e zero em 2018, pois as que estão em aberto, ainda estão no prazo legal) foi fruto de duas providências: expedição de avisos semestrais pela E. Corregedoria Geral do Ministério Público⁴ e

³ 57 Inquéritos Cíveis, 12 PPIC, 159 PANI, 1019 representações, 1063 Notícias de fato, por exemplo.

⁴ O primeiro foi o Aviso 8/16 e o último Aviso 22/18.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

expedição de ofícios, pela Ouvidoria, às Promotorias de Justiça que apresentavam problemas.

Saindo do todo, procurou-se detalhar situação das regionais.

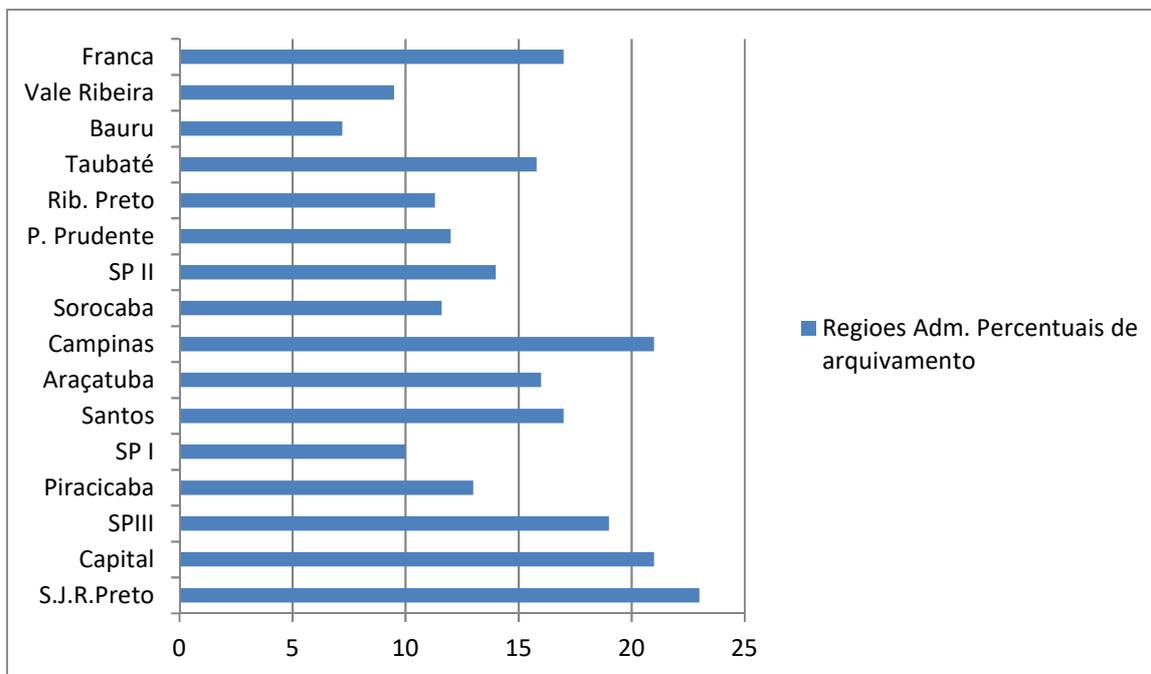
3.3. Dados comparativos do Estado, por regionais.

| Regional | Total recebido | Arquivadas ou indeferidas | Em andamento | Percentual arquivamento |
|----------------|----------------|---------------------------|--------------|-------------------------|
| Araçatuba | 80 | 13 | 67 | 16,2 |
| Bauru | 139 | 10 | 129 | 7,19 |
| Campinas | 423 | 93 | 330 | 21 |
| Capital | 2344 | 506 | 1838 | 21 |
| Franca | 41 | 7 | 34 | 17 |
| SPI-Sto. André | 224 | 23 | 201 | 10,2 |
| SP II- Osasco | 406 | 57 | 349 | 14 |
| SP-III- Guar. | 273 | 52 | 221 | 19 |
| Piracicaba | 159 | 22 | 137 | 13 |
| Pres. Prud. | 84 | 10 | 74 | 11,9 |
| Rib. Preto | 327 | 37 | 290 | 11,3 |
| Santos | 286 | 49 | 237 | 17,1 |
| S. J. R. Preto | 132 | 31 | 101 | 23 |
| Sorocaba | 232 | 27 | 205 | 11,6 |
| Taubaté | 291 | 46 | 245 | 15,8 |
| Vale Ribeira | 21 | 2 | 19 | 9,5 |



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Graficamente:



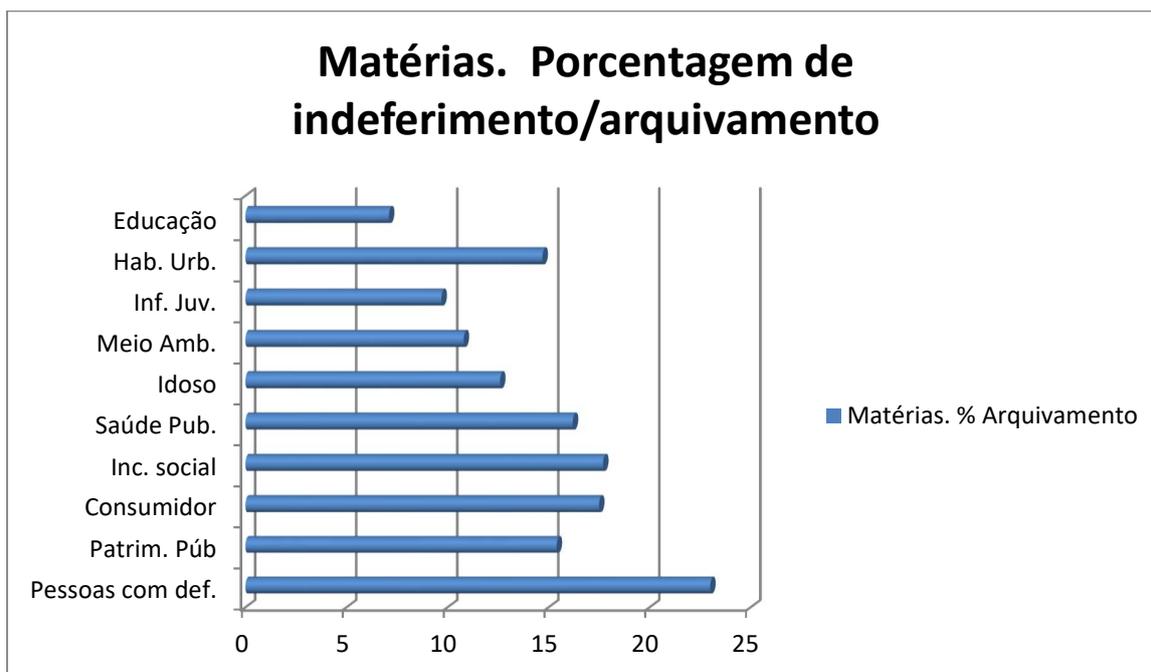
Em termos de matérias, as que tiveram mais arquivamento/indeferimento foram:

| Matérias | Recebidas | Indeferidas | Percentual |
|--------------------|-----------|-------------|------------|
| Consumidor | 370 | 65 | 17,5% |
| Inclusão social | 135 | 24 | 17,7% |
| Pessoas com defic. | 154 | 36 | 23,3% |
| Idoso | 452 | 57 | 12,6% |
| Saúde Pública | 689 | 112 | 16,2% |
| Educação | 140 | 10 | 7,1% |
| Hab. Urbanismo | 163 | 24 | 14,7% |
| Inf. Juventude | 266 | 26 | 9,7% |
| Meio Ambiente | 518 | 56 | 10,8% |
| Patrim. Público | 1041 | 161 | 15,4% |



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Graficamente:



Por outro lado, fazendo-se análise das seis matérias mais recebidas por regionais, encontramos:

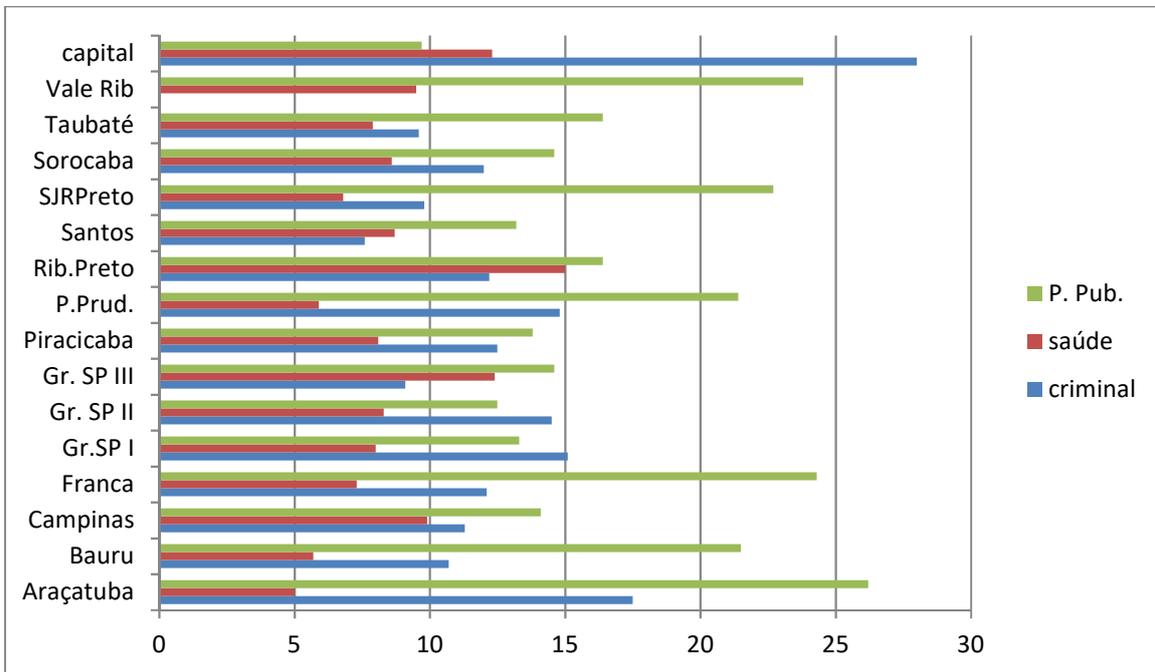
| Reg/tema | consum | criminal | idoso | saúde | meio amb. | Inf. juv | Patrim. Pub. |
|------------|--------|----------|-------|-------|-----------|----------|--------------|
| Araçatuba | 1 | 14 | 2 | 4 | 3 | 1 | 21 |
| Bauru | 3 | 15 | 13 | 8 | 12 | 4 | 30 |
| Campinas | 12 | 48 | 7 | 42 | 25 | 13 | 60 |
| Capital | 151 | 658 | 303 | 290 | 133 | 113 | 228 |
| Franca | 0 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| Gr. SP I | 4 | 34 | 5 | 18 | 28 | 8 | 30 |
| Gr. SP II | 3 | 59 | 11 | 34 | 45 | 7 | 51 |
| Gr. SP III | 7 | 25 | 7 | 34 | 23 | 13 | 40 |



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

| | | | | | | | |
|-------------|---|----|----|----|----|----|----|
| Piracicaba | 3 | 20 | 6 | 13 | 18 | 9 | 22 |
| Pr. Prud. | 0 | 12 | 5 | 5 | 2 | 1 | 18 |
| Rib. Preto | 7 | 29 | 9 | 12 | 18 | 17 | 39 |
| Santos | 4 | 22 | 10 | 25 | 33 | 3 | 38 |
| S.J.R.Preto | 1 | 13 | 10 | 9 | 5 | 8 | 30 |
| Sorocaba | 1 | 28 | 8 | 20 | 14 | 15 | 34 |
| Taubaté | 0 | 28 | 15 | 23 | 28 | 7 | 48 |
| Vale Rib. | 1 | 0 | 1 | 2 | 5 | 0 | 5 |

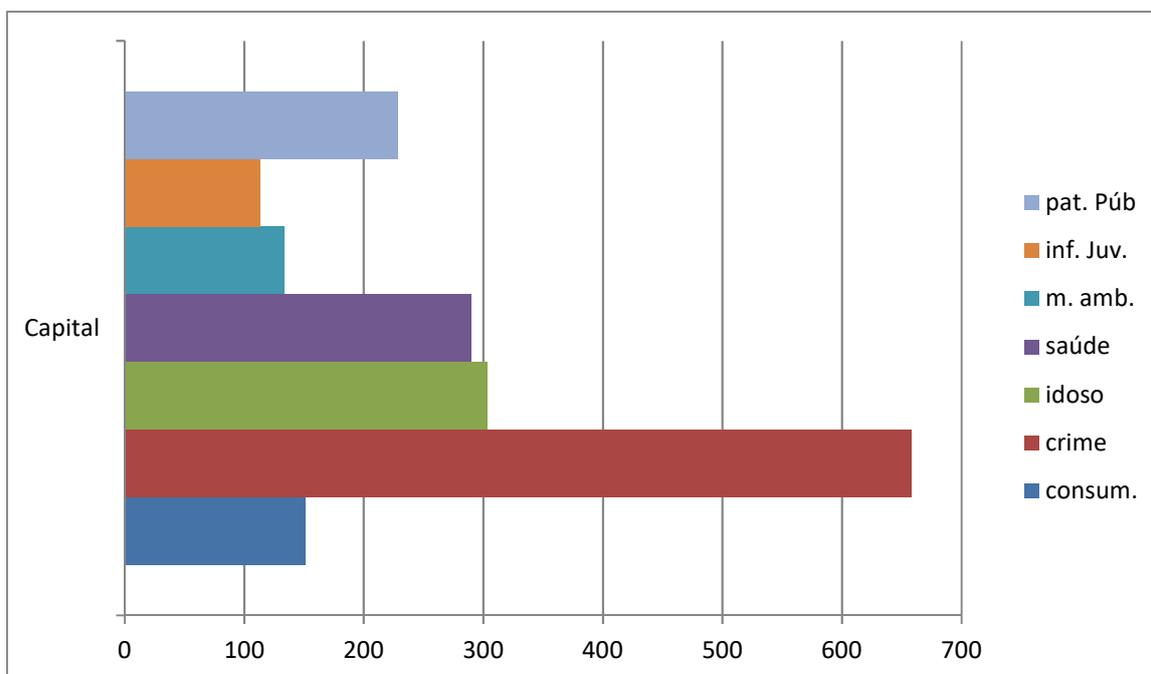
Graficamente, nas Regionais, as três maiores incidências, em percentuais:





OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na Capital, em números absolutos:



Alguns temas, de responsabilidade do Ministério Público, chamaram a atenção no ano passado:

1. Problemas de atendimento ruim na área da Saúde, englobando, ainda, falta de medicamentos.
2. Constantes reclamações em relação a Concursos Públicos.
3. Aumento do número de reclamações quanto à omissão das Prefeituras em atender aos preceitos da L.A.I. – Lei de Acesso à Informação.
4. Nas áreas do Meio Ambiente e criminal, a maior parte das manifestações diziam respeito aos “pancadões” e “bailes funk”, com desrespeito a diversos preceitos legais. Este problema existe não só na capital, mas em diversas cidades do interior e litoral. Dada a recorrência do assunto, poderia a E. Procuradoria Geral de Justiça elaborar estudos para uma atuação integrada das Promotorias.
5. Aumento do número de reclamações de sobre prática de estelionato, por empresas de cobrança.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

4. SISTEMAS DE CONTROLE DAS INFORMAÇÕES. PUBLICIDADE

4.1 Publicidade e transparência na atividade da Ouvidoria

Um dos fundamentos da existência da Ouvidoria é garantir à população transparência das atividades do Ministério Público e, assim, a sua própria atividade deve ser amplamente divulgada e de conhecimento público.

Por isso, por imposição legal (art. 2º, VII, da Lei Complementar n. 1.127/2010) e de regulamentação do Conselho Nacional do Ministério Público (Resolução 95), são expedidos relatórios trimestrais, dirigidos aos órgãos da Administração e àquele Colegiado e, ainda, publicado na página da Ouvidoria, no sítio eletrônico do MP.

Mas, para que houvesse um maior conhecimento das atividades, no seio da própria Instituição, foi criado, em 2015, o “Boletim Informativo da Ouvidoria”, publicado trimestralmente, com as principais atividades do período e que é enviado eletronicamente para todos os membros do Ministério Público.

Foi realizada, também, campanha interna com os servidores da Instituição, mediante correspondências eletrônicas, reiterando a importância da participação de todos na construção do Ministério Público.

4.2. Aproximação com a sociedade.

Ao longo dos últimos quatro anos foram várias iniciativas para buscar mais aproximação com a população em geral:



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

1. Inserção de vídeo do youtube com as principais atividades da Ouvidoria e seus caminhos para ter acesso.
2. Formalização de Termo de Cooperação entre Governo do Estado, Tribunal de Contas e Ministério Público, para trabalho de implantação de Ouvidorias nas Prefeituras.
3. Implantação dos projetos “Ministério Público nas escolas” e “Conheça o Ministério Público”, com realização de palestras para diretores de escolas e alunos e visitas à nossa Instituição.
4. Instituição de logomarca, folder e banner da Ouvidoria.
5. Projeto “Ouvidoria Itinerante”, pelo qual o Ministério Público vai até a sociedade. Num primeiro momento realizamos atividades em conjunto com a Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania.

4.3. SIS - Ouvidoria

A Lei Complementar n. 1.110/2010, determina, em seu artigo 6º, que seja dada resposta ao solicitante.

O sistema utilizado pelo MP – SIS – precisa estar em constante evolução e, mais que isso, ele precisa possibilitar ao manifestante acompanhar o andamento de sua demanda, o que não é possível hoje de forma eficaz.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

5. CONCLUSÕES E PROPOSIÇÕES

5.1. Organização interna.

Após a elaboração do Regimento Interno (Portaria 1/17), a Ouvidoria precisa:

- a) Implantação do cargo de chefia, conforme solicitações contidas nos ofícios 8904/2013, 11793/2014 e 86993/16;
- b) Designação de servidor técnico para auxílio e complemento do trabalho do Ouvidor;
- c) Aprimoramento do sistema de registros e de acompanhamento, inclusive externo, das manifestações recebidas e procedimentos em curso nos órgãos de execução, para que o próprio cidadão possa se atualizar, além de criar um mecanismo de aferição da satisfação do cidadão que nos procura.

5.2. Porta de entrada da Instituição.

A implantação de um protocolo unificado, devidamente estruturado e ágil, é medida que se apresenta conveniente e relevante, para encaminhamento da demanda ao órgão competente, uma única vez, com registros unificados, evitando duplicidade (de trabalho, registro e de procedimentos nos órgãos de execução).



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

5.3. Atividade fim: perfil das questões. Dois diagnósticos.

Algumas questões ficaram bem latentes ao se analisar e compilar os dados recebidos na Ouvidoria, e que impactam na questão da atividade dos órgãos de execução, a demandar, portanto, uma atenção dos órgãos da administração para, se o caso, traçar diretrizes para uma atuação mais integrada e homogênea.

As estatísticas indicam que temos duas demandas constantes e em crescimento, observando-as em praticamente todas as regiões do Estado, em cidades menores ou maiores:

- a) Na área da saúde pública: qualidade do atendimento e falta de medicamentos. Esta “crise da saúde”, por todos conhecida, cada vez mais intensamente bate às portas do Ministério Público. São relatos dramáticos e denotam, efetivamente, que o serviço público não vem sendo prestado a contento.

- b) Na área do meio ambiente, interligada com Habitação e Urbanismo e Criminal, temos a questão da perturbação do sossego pelos chamados bailes funk, “pancadões” e eventos correlatos. É evidente, pelas manifestações, que há descumprimento de preceitos nestas áreas, com invasão de áreas públicas, prejudicialidade à mobilidade, falta de condições de segurança, licenças, etc.; tudo com a conivência das Prefeituras e, diante dos relatos, de uma atuação passiva da própria Polícia Militar, ainda que saibamos que existem outros crimes nestes eventos, como, por exemplo, tráfico de entorpecentes, venda de bebidas a adolescentes, etc.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

É muito clara a constatação de que a população está, a cada dia, procurando exercer seus direitos de cidadania; que não está satisfeita com os serviços que lhe são prestados; que os canais de comunicação com diversos não são eficientes e satisfatórios e, por isso não há atendimento da demanda, fazendo com que procurem o Ministério Público.

Roberto Fleury Bertagni
Ouvidor Geral do Ministério Público