



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO
ESTADO DE SÃO PAULO

PERFIL DE ATUAÇÃO – 2011-2015

RELATÓRIO QUALITATIVO E QUANTITATIVO
DE 2015

DIAGNÓSTICO E PROPOSIÇÕES

Julho de 2016

Sumário



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

<u>Tema</u>	<u>Página</u>
1. Apresentação e objetivos.	3
2. Perfil da atuação da Ouvidoria. Breve Análise da atuação da Ouvidoria desde sua criação.	4
2.1. Aspectos legais da atuação	4
2.2. Estatísticas: Dados de recebimento de manifestações: 2011-2015.	5
2.3. Fluxo de encaminhamento.	8
2.4. Pedidos de atuação nas áreas de interesses difusos e coletivos e área criminal. Providências preliminares.	10
3. Análise de dados de 2015.	13
3.1. Proposta e metodologia de trabalho.	13
3.2. Análise de dados gerais do Estado.	15
3.3. Análise de dados de Promotorias de Justiça da Capital e do Interior que apresentaram elevado número de manifestações na Ouvidoria.	17
3.4. Análise de dados de duas Regiões administrativas.	21
3.4.1. Região da Grande São Paulo I.	22
3.4.2. Região Administrativa – Santos.	31
3.5. Dados comparativos do Estado, Promotorias e regiões selecionadas.	40
4. Comparação da atuação da atividade fim a partir de comunicações da Ouvidoria 2014 – 2015.	43
4.1. Dados preliminares de 2016.	45
5. Deficiências detectadas nos sistemas de controle das informações.	47
6. A Instituição na visão do cidadão.	48
7. Ouvidorias de Ministério Público: São e Paulo e outros Estados. Estrutura e outras atividades.	48
7.1. Publicidade e transparência na atividade da Ouvidoria.	48
7.2. Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo: realidade e necessidades.	49
7.3. Ouvidorias de outras unidades do Ministério Público.	50
7.4. Atividades junto ao Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público.	52
8. Conclusões e proposições	54
Anexo I - Dados complementares da Região Grande São Paulo.	59
Anexo II – Dados complementares da Regional Santos.	60
Anexo III – Dados complementares do ano de 2014	61

1. APRESENTAÇÃO E OBJETIVOS



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

Passados cinco anos de existência e recepção de manifestações do cidadão, já é possível fazer uma avaliação do trabalho realizado, buscando aprimoramento dos serviços prestados à população.

Este relatório, tendo como base dados do sistema SIS-Ouvidoria e dos dados internos da Ouvidoria, traz diversas informações dos anos de 2011 a 2015, assim 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 da servidora Shirlene Nogueira Cassola que compilou, desde o mês de fevereiro, manualmente, diversas informações esparsas no sistema de registro eletrônico.

2. Perfil da atuação da Ouvidoria.

Breve Análise da atuação da Ouvidoria desde sua criação.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 legais 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;

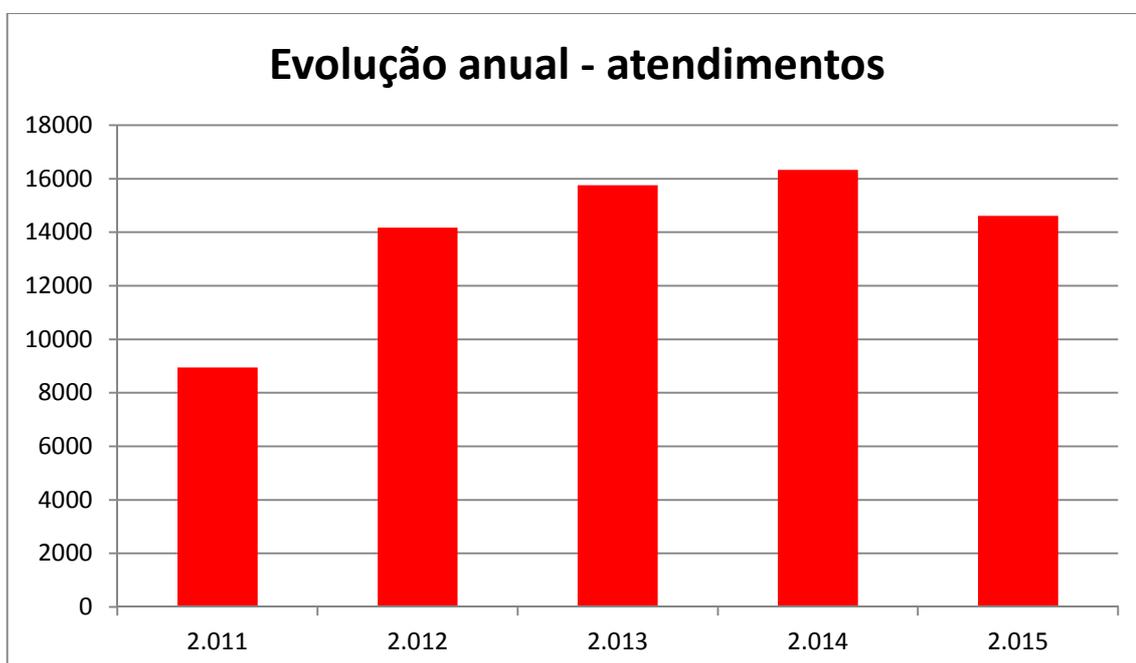
X - desenvolver outras atividades correlatas às suas finalidades.

2.2. Estatísticas: Dados de recebimento de manifestações – 2011/2015.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Neste contexto, a Ouvidoria, em cinco anos de existência, já recepcionou 67.815 (sessenta e sete mil, oitocentos e quinze) 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).

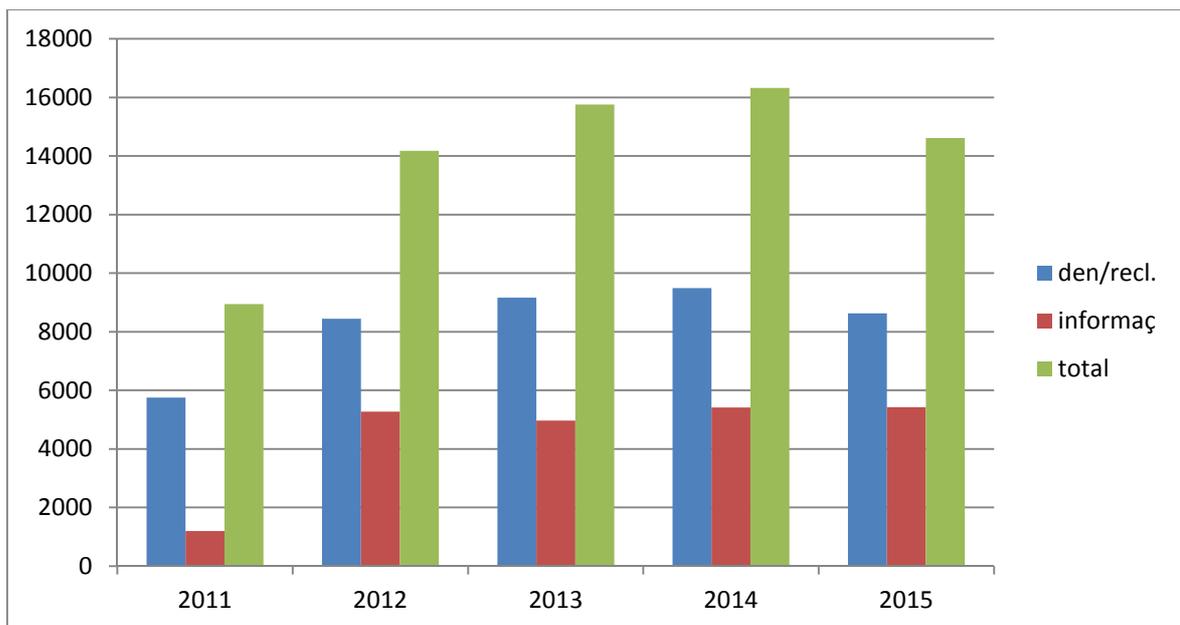
É necessário, aqui, salientar e apontar o perfil da demanda recepcionada pela Ouvidoria, que diz respeito, em sua maioria, a pedidos de intervenção



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela má prestação de alguma atividade pública, vindos sob forma de denúncias, reclamações, ou solicitação de orientação.

Ano/tipo manifest.	Denúncias ou reclamações	Informações	Total do ano
2011	5.748	1.192	8.944
2012	8.446	5.270	14.172
2013	9.168	4.971	15.757
2014	9.495	5409	16.327
2015	8.631	5.429	14.615



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

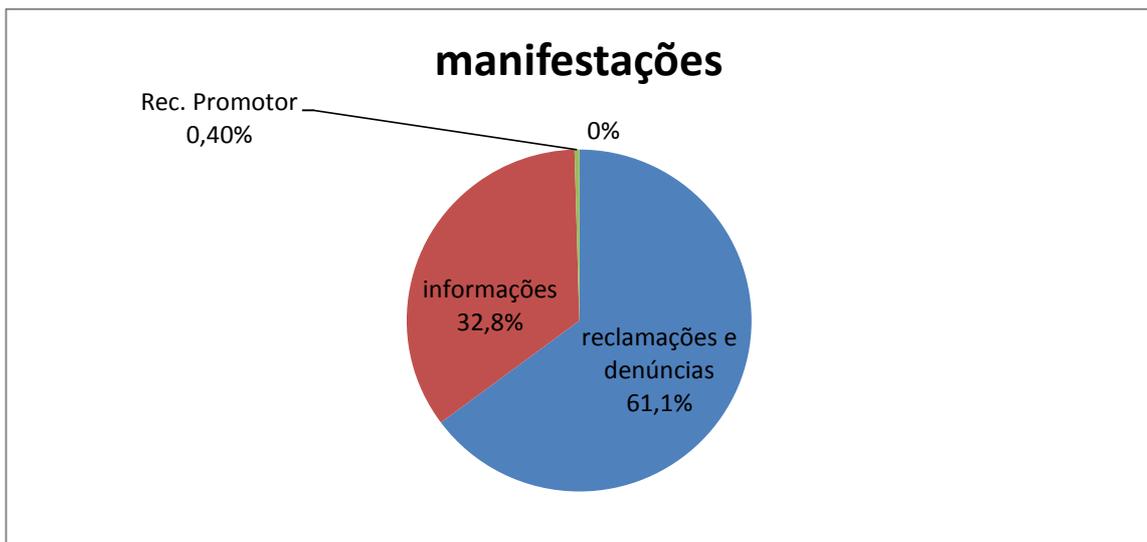


OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ano	Manifestações enviadas à Corregedoria
2011	43
2012	26
2013	61
2014	54
2015	74
total	258

Em um universo de 68 mil comunicações, esse número representa 0,40%. Isso revela um bom indicativo da forma como o Ministério Público vem atuando.

Em termos percentuais:



Saliento, entretanto, que o percentual em 2015 foi de 0,50%, com 74 reclamações e, em 2016, no primeiro semestre, atingiu 58 reclamações, ou 0,88%.

2.3. Fluxo de encaminhamento.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

No 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 deveriam 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.

Anos	Atividades da Ouvidoria				
	Total recebido	Total encaminhado para MP	Total encaminhado externo	Arquivamentos pela Ouvidoria	Orientações

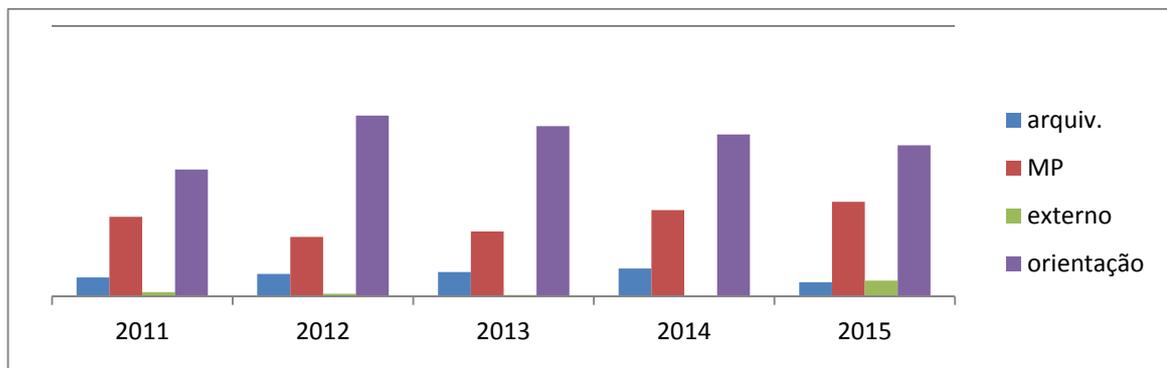
¹ Por força do Decreto nº 61.175, de 18 de Março de 2015, o Ouvidor Geral do Estado é o Coordenador das Ouvidorias que compõe a Rede Paulista de Ouvidoria e, mediante ajuste formalizado, aquelas matérias que dizem respeito aos órgãos públicos que compõe a rede paulista deveriam ter solução interna, mediante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



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 ²	848	784	8.141

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.

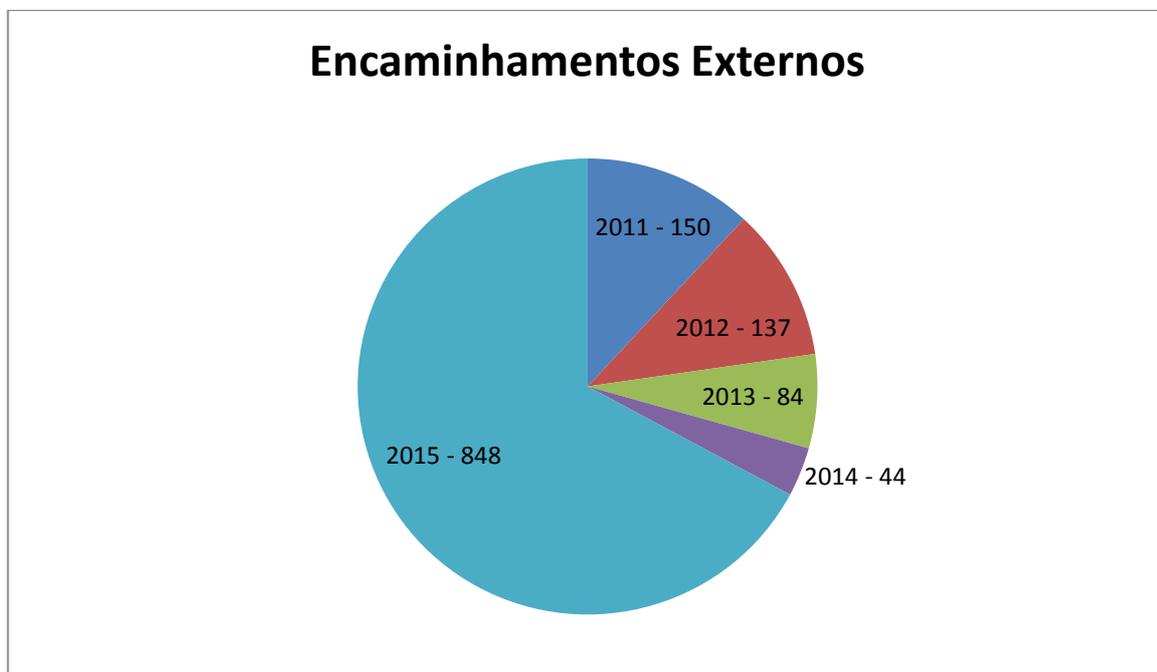


Os encaminhamentos a órgãos externos sofreram significativo aumento em face das parcerias firmadas. E redundam em melhor assistência ao cidadão.

² Sendo 4.631 para órgãos de execução (Promotorias e Grupos) e as demais para órgãos da administração.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO



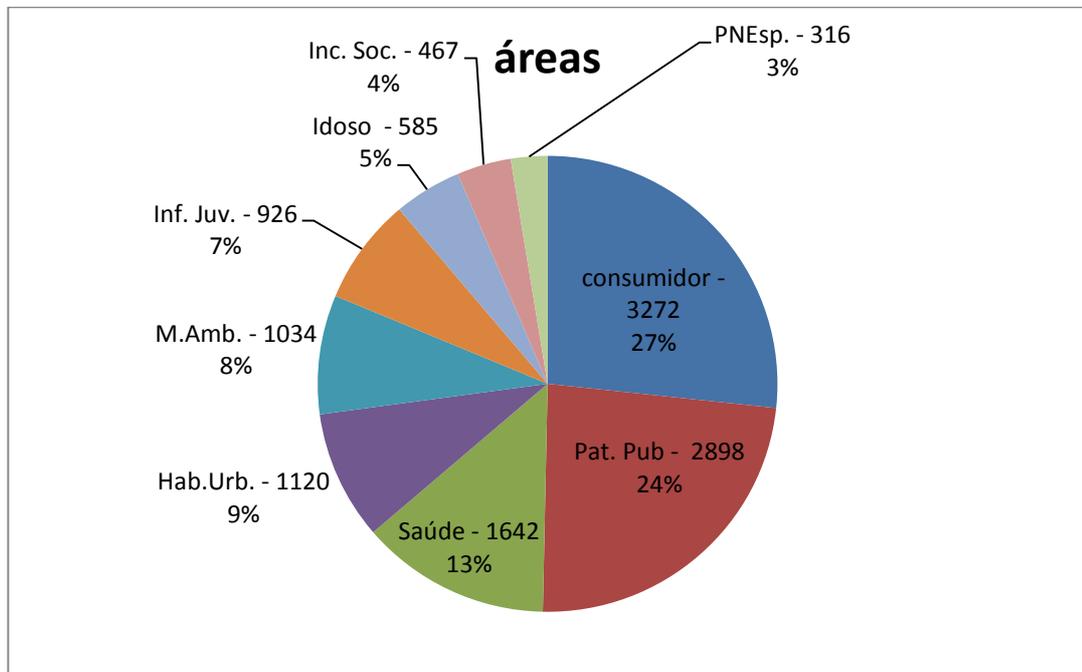
2.4 . Pedidos de atuação nas áreas de interesses difusos e coletivos e criminal. Providências preliminares

Em números absolutos, nestes três últimos anos de coleta de dados, por meio da implantação do SIS – Ouvidoria, em 2013, viu-se que, além dos pedidos de orientação, o maior número de manifestações refere-se às áreas de interesses difusos e coletivos, visando comunicação de irregularidades e, ainda, má prestação de serviço, assim distribuídos:



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANO DE REFERÊNCIA/ÁREA	total	2013	2014	2015
Consumidor	3272	1.110	1.091	1.071
Patrimônio Público	2898	575	920	1.403
Habitação e Urbanismo	1120	260	458	402
Meio Ambiente	1034	175	394	465
Infância e Juventude	926	171	222	533
Saúde Pública	1642	415	531	696
Idoso	585	107	212	266
Pessoa com Deficiência	316	75	105	136
Inclusão Social	467	54	277	136



Constatou-se, ainda, que a maior parte das reclamações, que podem ensejar a atuação do Ministério Público, vinha sendo enviada de forma genérica,



OUIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

desconexa ou incompleta. E, um levantamento feito entre os anos de 2013 e 2015 mostrou que, em média, 20% 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 duas providências iniciais:

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

Implantada esta nova fórmula de gestão das informações, 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.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

3 - ANÁLISE DOS DADOS DE 2015

3.1 Proposta e metodologia de trabalho.

O marco temporal escolhido foi o ano de 2015, em face de tudo o que já foi exposto.

Assim, após coleta de todos os dados que aportaram na Ouvidoria, no ano de 2015, num total de 14.615 manifestações, realizou-se uma análise mais aprofundada delas, especialmente daquelas que mantêm relação direta com a atividade fim do Ministério Público na área criminal ou de interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos, pois diretamente relacionadas ao dever de prestação de serviços pelo Estado (saúde, transporte, educação, etc.), de zelo quanto à atuação do administrador (improbidade), de defesa de parte da população (idoso, crianças e adolescentes, com necessidades especiais) ou difusos (meio ambiente, consumidor, etc.) e criminal. Tratando-se, pois, da análise de 4.647 manifestações.

Para possibilitar uma visão mais abrangente, colheram-se dados gerais do Estado e dados, por amostragem, mais específicos de algumas Promotorias e, ainda, dados de duas regiões administrativas por completo, pois seria impossível realizar esta compilação em todo Estado.

Para obtenção, por amostragem, de dados robustos, consistentes e que refletissem a realidade do Estado, partiu-se de alguns pressupostos:

1. Escolha das Promotorias de Justiça da Capital e da entrância final do interior que refletisse maior demanda no período.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

2. Escolha de duas regiões administrativas.
3. Levantamento de dados populacionais da cidade e estrutura das Promotorias de Justiça.
4. Localização de procedimentos registrados no SIS – Ouvidoria de cada cidade integrante desta amostragem.
5. Verificação do número de procedimentos por área de atuação em matéria de interesses difusos e coletivos e criminais em cada Promotoria.
6. Verificação do andamento de cada reclamação: indeferida/arquivada, evoluído, em andamento ou já com ajuizamento de ação.

Esta abordagem permitiu captar dados de 32 (trinta e duas) Promotorias de Justiça do interior e 05 (cinco) Promotorias de Justiça especializadas da capital, nas áreas de interesses difusos e coletivos, e que apresentaram maior demanda no período.

3.2. Análise de dados gerais do Estado.

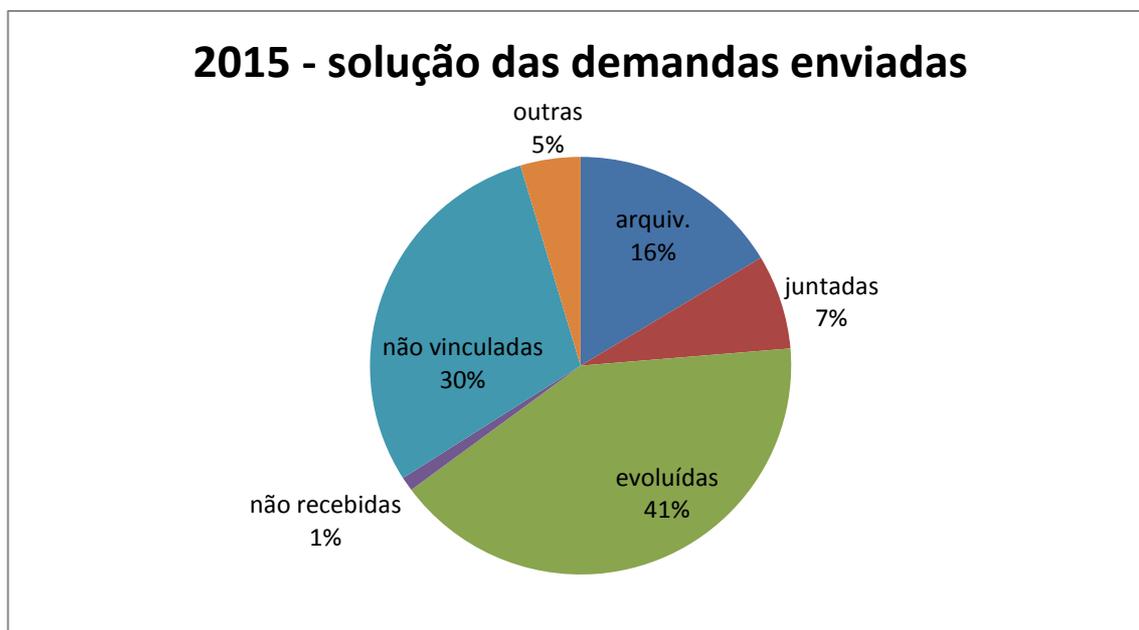


OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em relação às manifestações enviadas às Promotorias de Justiça - e este universo é que nos interessa agora - podemos assim resumir o movimento de 2015, com um total de 4.647 manifestações:

Situação da manifestação na Promotoria	número
Arquivadas/indeferidas	761
Juntadas	342
Evoluídas	1.914
Não recebidas ³	52
Não vinculadas ⁴	1.362
Outras ⁵	216

Em termos percentuais:



Detalhando melhor os dados, por áreas (matérias) e o destino, o quadro resumo abaixo mostra o que ocorreu:

³ Significa que a ficha não foi aberta junto ao SIS.

⁴ Significa que não houve evolução u qualquer anotação da Ficha de atendimento junto ao SIS.

⁵ Desmembradas, encaminhamento externo, relacionadas.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

2015 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA E TRANSMITIDAS ÀS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA													
Áreas de atuação													
Status	ADM CÍVEL ELEIT. FAA FAMI. FUND.	M. AMB	CONS	CRI	IDO	INF	INC SOC	NE	PAT PUB	PPD	SP	HAB. URB	Total Geral
ARQUIVADO	219	46	27	55	21	58	2	2	167	29	109	26	761
DESMEMBRADO	3	5	5	9			1		2			19	44
ENC.EXTERNO	27	9	5	42	4	4	6		12	2	19	1	131
EVOLUIDO ACP						1							1
EVOLUÍDO - IC	25	12	7	1		4			30		10	8	97
EVOLUÍDO - IP				2									2
EVOLUÍDO –N.FATO	53	10	6	366	19	13	31		15	19	69	4	605
EVOLUÍDO - PEÇA INF.	25	4	4	3	1		3		28	2	8	2	80
EVOLUÍDO PANI	6			2	24	10			2	4	10		58
EVOLUÍDO - PPIC				1									1
EVOLUÍDO – REPRES.	3		1						6		2	1	13
EVOLUÍDO T. CIRC.	150	154	274	8	4	6	3		308	15	31	104	1057
JUNTADO/APENSADO	71	16	16	27	18	9	12		103	13	25	32	342
RELACIONADO	3	1	9	8		2	1		11		4	2	41
REMESSA NÃO RECEBIDA ⁶	14	2	10	12	6	2			2	1	1	1	52
REMESSA SEM ⁷ VÍNCULO	319	72	106	89	105	195	2	1	292	28	59	90	1362
Total Geral	918	331	470	625	202	304	61	3	978	113	347	290	4647

Assim, quase metade das manifestações enviadas evoluiu de ficha de atendimento para algum tipo de procedimento e, ainda, 30% delas não sofreram movimentação no sistema eletrônico.

Saindo do todo, procurou-se detalhar algumas situações específicas, com Promotorias escolhidas por conta do movimento e populacional, além de duas regiões administrativas diversas.

⁶ Significa que a ficha não foi aberta junto ao SIS.

⁷ Significa que não houve evolução u qualquer anotação da Ficha de atendimento junto ao SIS.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

3.3. Análise de dados de Promotorias de Justiça da capital e do Interior que apresentaram elevado número de manifestações na Ouvidoria

Foram escolhidas 16 (dezesesseis) cidades para análise dos dados e cinco Promotorias especializadas da capital.

Para simplificar o entendimento, elaborou-se o quadro sinótico que contém dados gerais da comarca relevantes para a análise:

a) Capital⁸

Promotoria	n. Promotores	Manif. Recebidas e repassadas
Consumidor	06	319
Hab. Urb.	06	228
M. Ambiente	06	120
Dir. Humanos	02	380
Patr. Púb	10	338
total	30	1.385

b) Interior

Promotoria	População ⁹	n. Promotores	Manifest. Recebidas e repassadas
------------	------------------------	---------------	----------------------------------

⁸ com população de 11.253.503 Fonte IBGE, <http://cidades.ibge.gov.br/>

⁹ Fonte IBGE, idem



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Araçatuba	181.579	12	17
Araraquara	208.662	09	16
Bauru	343.937	15	13
Campinas	1.080.113	33	102
Carapicuíba	369.584	08	21
Guarulhos	1.221.979	32	78
Itaquaquecetuba	321.770	08	25
Marília	216.745	11	17
Mogi das Cruzes	387.779	14	27
Osasco	666.740	19	54
P. Prudente	207.610	13	32
Ribeirão Preto	604.682	22	57
S.J.do Rio Preto	408.258	19	23
S.J. Campos	629.921	20	56
Sorocaba	586.625	20	71
Taubaté	278.686	12	21
Total			630

Recepcionadas pelas Promotorias, as manifestações oriundas da Ouvidoria, observou-se o seguinte destino dado a elas:

a) Capital

Promotoria	Indeferim. Arquivam.	Evolução represent., Notic. Fato, PANI, PIC ou P. Inf.	Evolução PPIC	Evolução IC
Consumidor	4		250	
Hab. Urb.	18	4	90	1



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

M. Amb.	1		115	1
Dir. Hum.	77	164	1	1
Patrim.Púb.	7	180		

b) Interior

Promotoria	Indefer. Arquivam.	Evolução represent, N. Fato, PANI, PIC ou P. Inf.	Evolução PPIC	Evolução IC
Araçatuba	6	3		3
Araraquara	5	2		1
Bauru	2	4		1
Campinas	16	54		
Carapicuíba	2	13	1	1
Guarulhos	12	41		
Itaquaquecetuba	3	14		
Marília	7	5		
Mogi das Cruzes	1	16		
Osasco ¹⁰				
P. Prudente	10			
Ribeirão Preto	18	26		4
S.J.do Rio Preto	1	13		1
S.J. Campos	39	11		1
Sorocaba		4		
Taubaté	6	4		

Além dos procedimentos instaurados, constatou-se, pelos dados do SIS-Ouvidoria, obtidos junto ao CTIC, neste universo, o que segue:

Manifestações	total
Encaminhamento externo	38
Juntados e apensados	149
Desmembrados	29
Não recebidas	28
Sem vínculo	499

¹⁰ Por falta de correta alimentação do sistema na Promotoria não foi constatada nenhuma evolução nas fichas enviadas.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sem vínculo significa que não houve alimentação do sistema quanto ao destino da ficha de atendimento. Destaca-se:

Promotoria de Justiça	Procedimentos não vinculados (sem movimentação no SIS)
CONSUMIDOR	51
HAB.URB.	73
DIR.HUM.	77
PATRIM.PÚB.	104
ARAÇATUBA	2
ARARAQUARA	4
BAURU	2
CAMPINAS-GAEMA	3
CAMPINAS-PJ	9
CARAPICUÍBA	3
GUARULHOS – GAECO e PJ	17
ITAQUAQUECETUBA	4
MARÍLIA	5
MOGIDAS CRUZES	5
OSASCO	54
PRESIDENTE PRUDENTE	3
RIBEIRÃO PRETO	3
SÃO J. RIO PRETO	8
SÃO J. DOS CAMPOS	3
SOROCABA-PJ e GAECO	64
TAUBATÉ	5

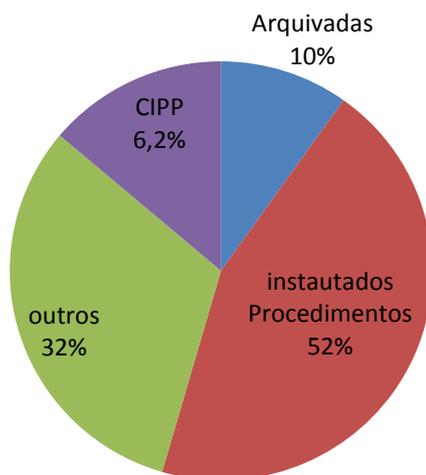
Vale anotar que, no âmbito criminal, foram enviadas à Central de Inquiridos Policiais e Processos 324 manifestações.

Em resumo:



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

resultados das manifestações enviadas - promotorias selecionadas



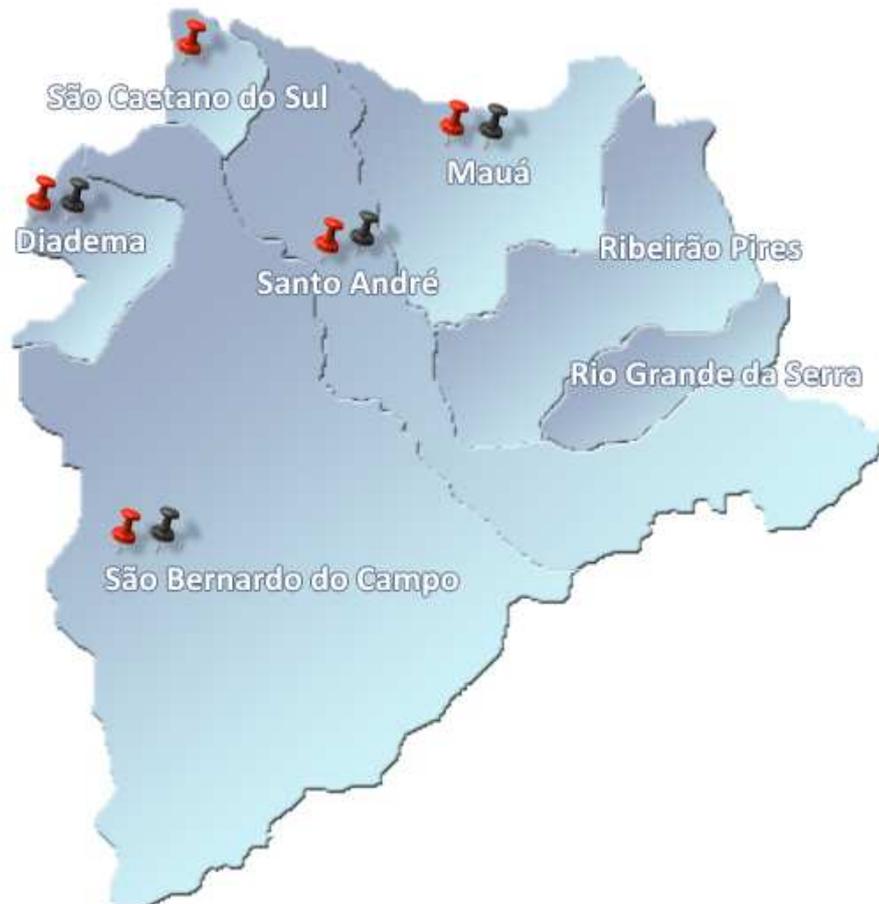
3.4. Análise de dados de duas Regiões administrativas

Para que os dados do relatório pudessem expressar a diversidade de situações vividas pelas Promotorias, além das cidades com maior número de manifestações, também foram selecionados dados de duas Regiões administrativas, escolhidas de forma aleatória.

3.4.1. Região da Grande São Paulo I



OUIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO



1) Cidades que compõe a Região Grande São Paulo I:

- Diadema
- Mauá
- Ribeirão Pires
- Rio Grande da Serra
- Santo André
- São Bernardo do Campo
- São Caetano do Sul

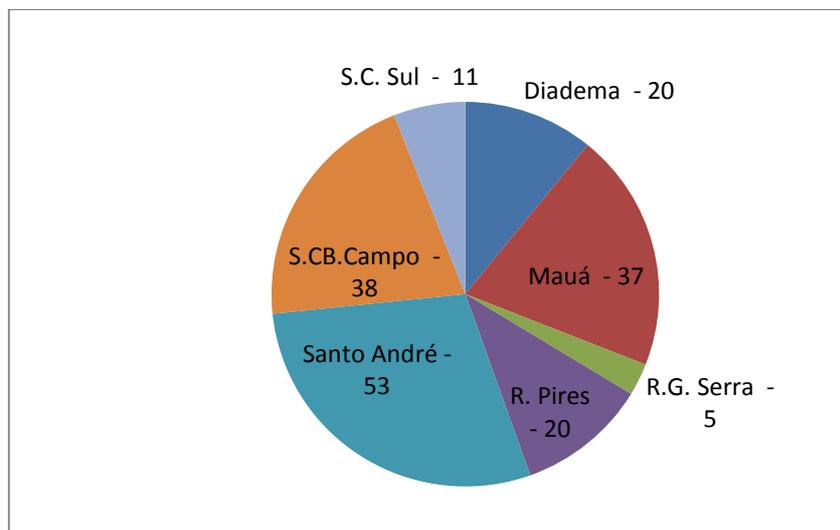
2) Dados populacionais e das Promotorias de Justiça



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cidade	população ¹¹	Número de Promotores	Número de promotores em áreas de difusos
Diadema	386.089	10	5
Mauá	417.064	8	3
Ribeirão Pires	113.068	4	4
Rio Grande da Serra	43.974	1	1
Santo André	676.407	19	6
São B. do Campo	765.463	23	6
São Caetano do Sul	149.263	9	5

3) Manifestações recebidas pela Ouvidoria e retransmitidas às Promotorias de Justiça



Cidade	Diadema	Mauá	Rib. Pires	Rio G. Serra	Santo André	S.B. Campo	S. C. Sul
Área criminal	4	2			3	4	3

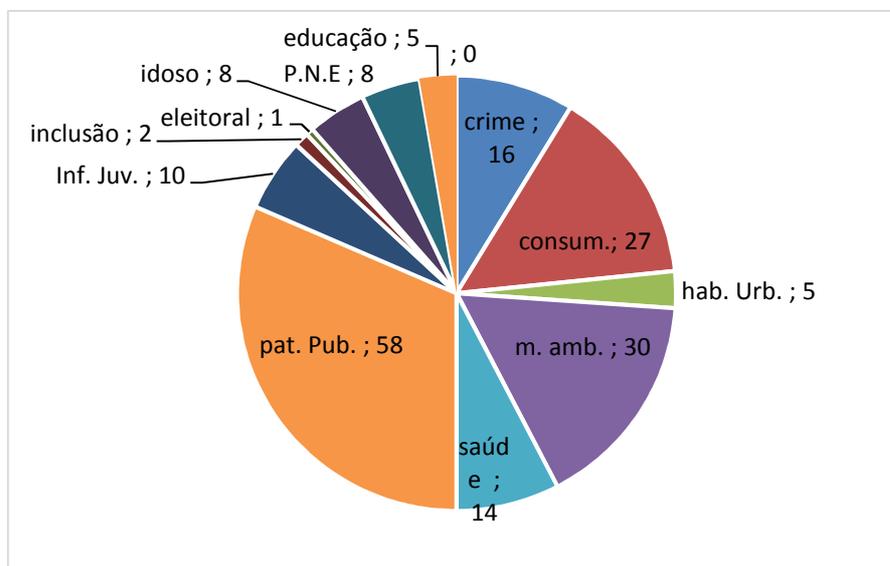
¹¹ Fonte IBGE, idem.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Área de Interesses difusos	16	35	20	5	50	34	8
Consumidor		6	3		16	2	
Habit. Urb.	1	1	1		2		
Pess. Nec. Esp.		1		1	3	3	
Idoso					6	2	
Saúde	4	5	2		2	1	
Meio Amb.	5	8			8	8	1
Fundações							
Inf. Juv.	1	1	2		3	3	
Patrim. Púb.	5	11	12	4	7	13	6
Educação		2			2	1	
Eleitoral							1
Inclusão					1	1	
total	20	37	20	5	53	38	11
Total geral	184						

VISÃO GERAL DA REGIÃO ADMINISTRATIVA - TOTAL POR ÁREAS



4) Quadro quantitativo por procedimentos, áreas e Promotorias de Justiça, a partir de manifestações enviadas pela Ouvidoria e desdobramentos.

Cidade	DIADEMA			Criminal	04
áreas				Difusos	16
criminal	rejeitadas	Em			



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

		andamento				
Not. fato	1	3				
Difusos	Indefer.	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.
Consumidor						
Hab. Urb.			1			
M. Amb.			3		2	
Idoso						
P.Nec. Esp.	1			1	2	
Saúde Pub						
Patrim. Pub.			3		2	
Fundações						
Inf. Juv.	1					

Cidade	MAUÁ			Criminal	02	
áreas				Difusos	35	
criminal	rejeitadas	Em andamento				
Not. fato	0	2				
Difusos	Indefer.	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.
Consumidor	1	1	2		2	
Hab. Urb.			1			
M. Amb.	1	3	4			
Idoso						
P.Nec. Esp.	1					
Saúde Pub						
Patrim. Pub.		1	9		1	
Fundações						
Inf. Juv.	1					
Educação	2					

Cidade	RIBEIRÃO PIRES			Criminal	0	
áreas				Difusos	20	
criminal	rejeitadas	Em andamento				
Notícia do Fato						
Difusos	Indefer.	Em	Evolução	Evolução	Evolução	Evolução



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

		Andam.	Represent.	PPIC	IC	A.C.P.
Consumidor	2	1				
Hab. Urb.	1					
M. Amb.						
Idoso						
P.Nec. Esp.						
Saúde Pub		1			1	
Patrim. Pub.	8	4				
Fundações						
Inf. Juv.	2					
Educação						

Cidade	RIO GRANDE DA SERRA			Criminal	0	
áreas				Difusos	5	
criminal	rejeitadas	Em andamento				
Notícia do fato						
Difusos	Indefer.	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.
Consumidor						
Hab. Urb.						
M. Amb.						
Idoso						
P.Nec. Esp.		1				
Saúde Pub						
Patrim. Pub.		4				
Fundações						
Inf. Juv.						
Educação						

Cidade	SANTO ANDRÉ			Criminal	3	
áreas				Difusos	50	
criminal	rejeitadas	Em andamento				
Notícia do fato		3				
Difusos	Indefer.	Em	Evolução	Evolução	Evolução	Evolução



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

		Andam.	Represent.	PPIC	IC	A.C.P.
Consumidor	1	13	1		1	
Hab. Urb.					2	
M. Amb.		1	7			
Idoso		1			5	
P.Nec. Esp.			3			
Saúde Pub			2			
Patrim. Pub.	2		2	2	1	
Fundações						
Inf. Juv.		1		1	1	
Educação	1	1				
Inclusão		1				

Cidade	SÃO BERNARDO DO CAMPO			Criminal	4		
áreas				Difusos	34		
criminal	rejeitadas	Em andamento					
Notícia do fato		4					
Difusos	Indefer.	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.	
Consumidor	1	1					
Hab. Urb.							
M. Amb.	1	7					
Idoso	1		1				
P.Nec. Esp.	1	1	1				
Saúde Pub			1				
Patrim. Pub.	1	2	8		2		
Fundações							
Inf. Juv.	2	1					
Educação	1						
Inclusão					1		

Cidade	SÃO CAETANO DO SUL			Criminal	3		
áreas				Difusos			
criminal	rejeitadas	Em andamento					
Notícia do fato	1	2					



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Difusos	Indefer.	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.
Consumidor						
Hab. Urb.						
M. Amb.	1					
Idoso						
P.Nec. Esp.						
Saúde Pub						
Patrim. Pub.	6					
Fundações						
Inf. Juv.						
Educação						
Eleitoral					1	

5) Procedimentos instaurados, a partir de dados da Ouvidoria, por assunto.

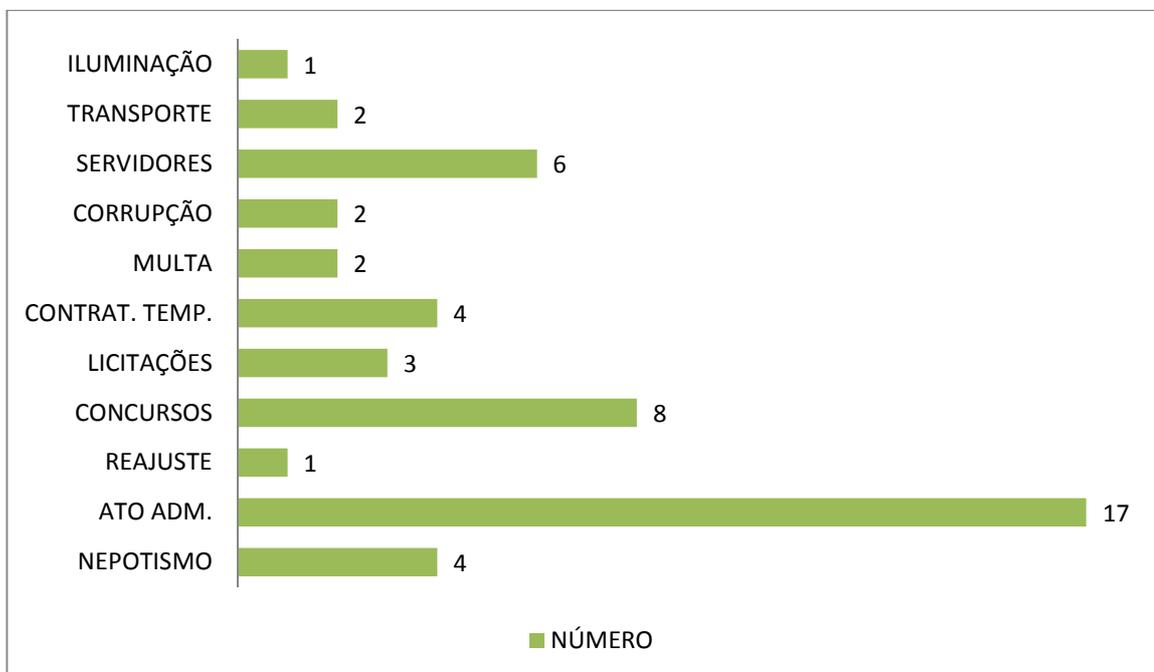
Também foi possível realizar uma abordagem a respeito dos principais temas de cada área (assuntos) remetidos às Promotorias.

Para não deixar o texto ainda mais longo, vamos, por meio de gráficos, apontar as quatro áreas com maior incidência e, no Anexo I, se encontra detalhada toda a tabela, com todas as áreas e as Promotorias envolvidas.

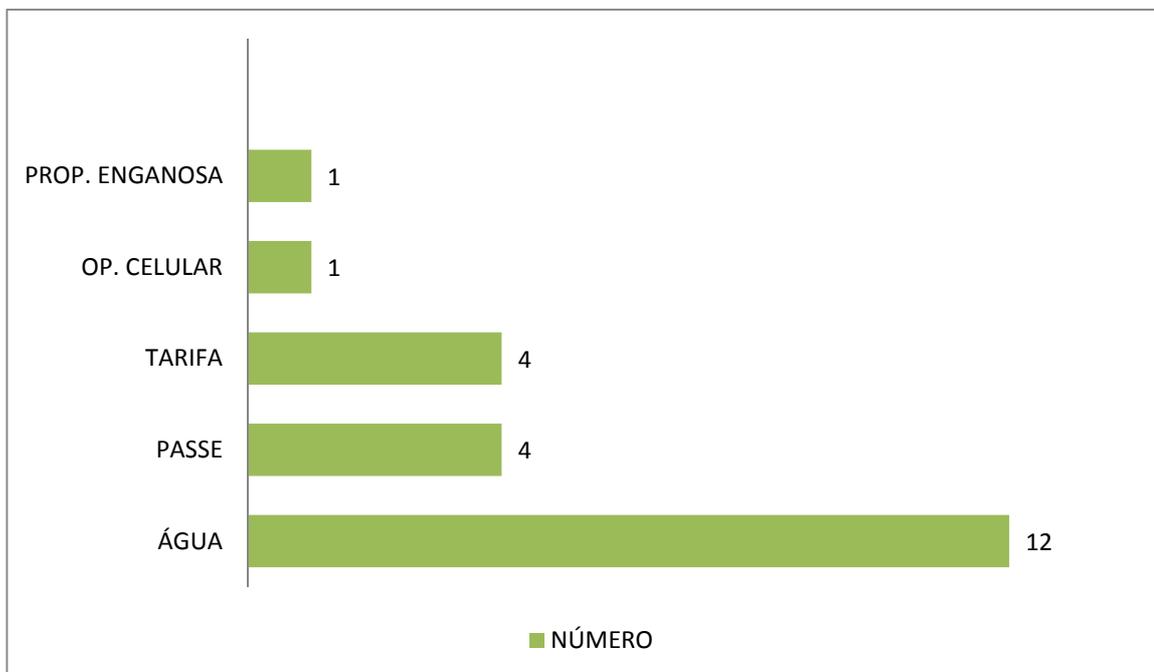
a) Patrimônio Público.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO



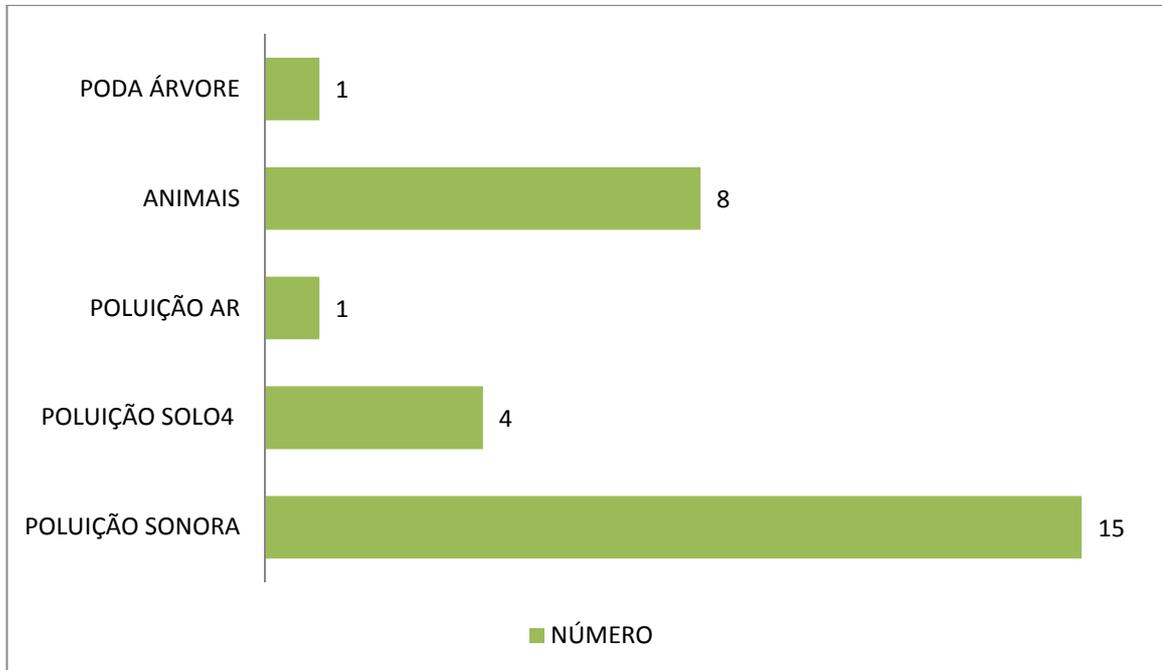
b) Consumidor



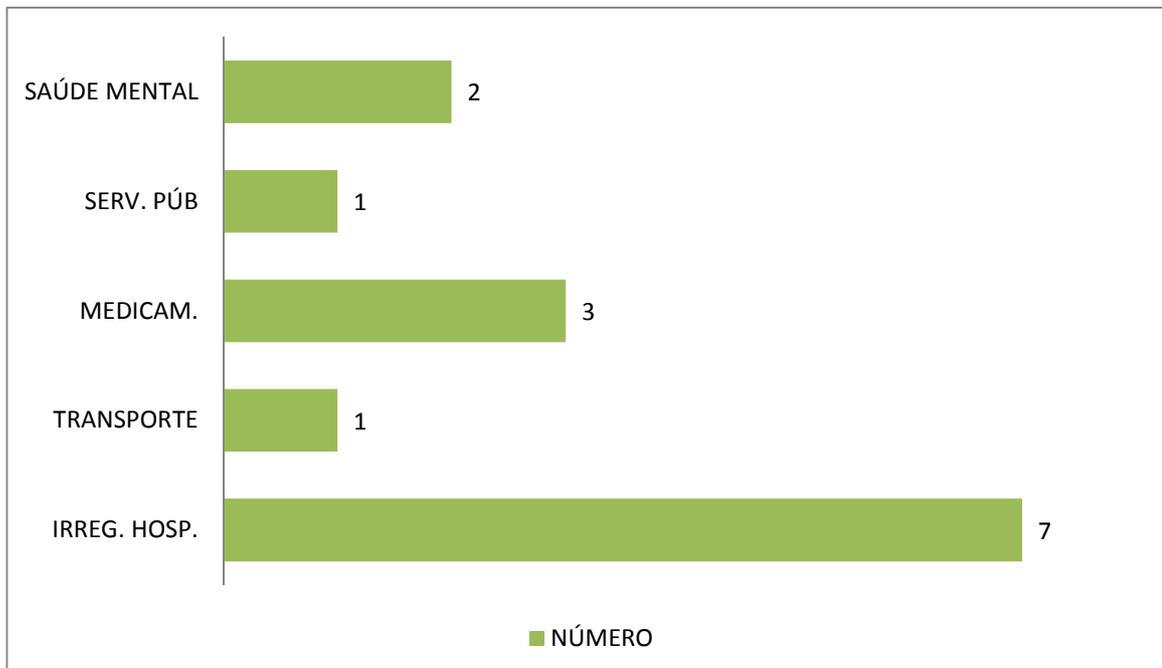
c) Meio ambiente



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO



d) Saúde



3.4.2. Região Administrativa – Santos



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO



1) Cidades que compõe a região

- Bertioga
- Cubatão
- Guarujá
- Itanhaém
- Mongaguá
- Peruíbe
- Praia Grande
- Santos
- São Vicente

2) Dados populacionais e das Promotorias de Justiça



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cidade	População ¹²	Número de Promotores	Número de promotores em áreas de difusos
Bertioga	47.645	2	2
Cubatão	118.720	5	5
Guarujá	290.752	9	5
Itanhaém	87.057	4	3
Mongaguá	46.293	2	2
Peruíbe	59.773	3	3
Praia Grande	262.051	9	5
Santos	419.400	24	11
S. Vicente	332.445	11	6

3) Manifestações recebidas na Ouvidoria e retransmitidas.

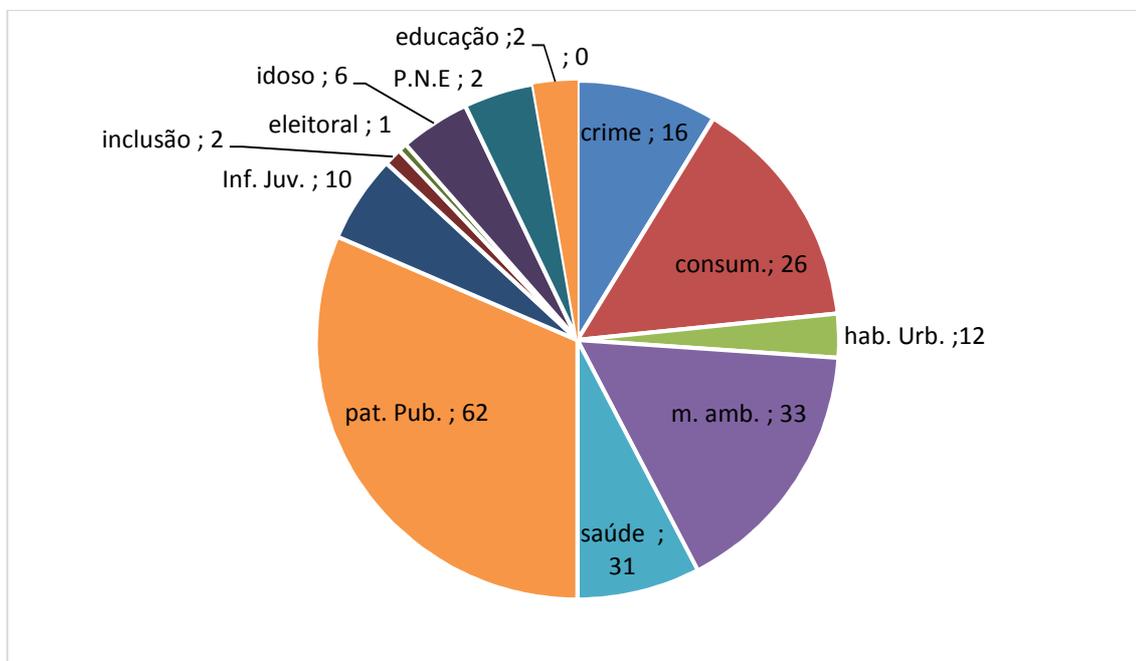
Cidade	Bertioga	Cubatão	Guarujá	Itanhaém	Mongaguá	Peruíbe	Praia Grande	Santos	S. Vicente
Criminal	1	3	-	-	-	2	5	4	5
Int.difuso	13	12	25	17	5	19	27	35	28
Área cível							9	13	7
Consum.	4	2	4		4	2	2	5	3
Hab. Urb.		2	2	1			3	2	2
P.N. Esp.							1	1	
Idoso			1	1			1	2	1
Saúde			3	4	1	6	6	9	2
M.Amb.	3	2	3	2		3	8	6	6
Inf. Juv.	1	2	1				1	3	2
Pat. Púb.	5	4	9	9		8	5	7	12
Educação			2						
total	14	15	25	17	10	21	27	35	40
geral	204								

VISÃO GERAL DA REGIÃO ADMINISTRATIVA – TOTAL POR ÁREAS

¹² Fonte IBGE



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO



4) Quadro quantitativo por procedimentos, áreas e Promotorias de Justiça, a partir de manifestações enviadas pela Ouvidoria e desdobramentos.

Cidade	Bertioga			Criminal	1		
				Difusos	13		
criminal	rejeitadas	Em and.					
Not. fato		1					
Difusos	Indefer.	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.	
Consumidor		4					
Hab. Urb.							
M. Amb.		3					
Idoso							
P.Nec. Esp.							
Saúde Pub		1					
Patrim. Pub.		5					
Fundações							
Inf. Juv.							
Educação							

Cidade	Cubatão			Criminal	3		
--------	---------	--	--	----------	---	--	--



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

áreas				Difusos	12	
criminal	rejeitadas	Em andamento				
Notícia do fato	1	2				
Difusos	Indefer.	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.
Consumidor			1	1		
Hab. Urb.		1	1			
M. Amb.		1			1	
Idoso						
P.Nec. Esp.						
Saúde Pub						
Patrim. Pub.		2			2	
Fundações						
Inf. Juv.		1	1			
Educação						

Cidade	Guarujá			Criminal	0	
áreas				Difusos	25	
criminal	rejeitadas	Em andamento				
Notícia do fato						
Difusos	Indefer./arquivada	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.
Consumidor			4			
Hab. Urb.	1		1			
M. Amb.	1		1		1	
Idoso		1				
P.Nec. Esp.						
Saúde Pub	2		1			
Patrim. Pub.	5	3	1			
Fundações						
Inf. Juv.	1					
Educação		1			1	

Cidade	Itanhaém			Criminal	-	
áreas				Difusos	17	



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

criminal	rejeitadas	Em andamento				
Notícia do fato	-	-				
Difusos	Indefer.	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.
Consumidor						
Hab. Urb.			1			
M. Amb.	1	1				
Idoso		1				
P.Nec. Esp.						
Saúde Pub		1			2	
Patrim. Pub.	1	4			5	
Fundações						
Inf. Juv.						
Educação						

Cidade	Mongaguá			Criminal	0	
áreas				Difusos	5	
criminal	rejeitadas	Em andamento				
Notícia do fato	0	0				
Difusos	Indefer.	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.
Consumidor	3				1	
Hab. Urb.						
M. Amb.						
Idoso						
P.Nec. Esp.						
Saúde Pub	1					
Patrim. Pub.						
Fundações						
Inf. Juv.						
Educação						

Cidade	Peruíbe			Criminal	2	
áreas				Difusos	19	
criminal	rejeitadas	Em				



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

		andamento				
Notícia do fato	2	0				
Difusos	Indefer.	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.
Consumidor	2					
Hab. Urb.						
M. Amb.	1	3				
Idoso						
P.Nec. Esp.						
Saúde Pub	4		2			
Patrim. Pub.	5	1			1	
Fundações						
Inf. Juv.						
Educação						

Cidade	Praia Grande			Criminal	5	
áreas				Difusos	27	
criminal	rejeitadas	Em andamento				
Notícia do fato	1	4				
Difusos	Indefer.	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.
Consumidor		1			1	
Hab. Urb.			1		2	
M. Amb.	1	3	3		1	
Idoso	1					
P.Nec. Esp.		1				
Saúde Pub	1	1	1		3	
Patrim. Pub.			3		2	
Fundações						
Inf. Juv.			1			
Educação						

Cidade	Santos			Criminal	4	
áreas				Difusos	35	
criminal	rejeitadas	Em				



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

		andamento				
Notícia do fato		4				
Difusos	Indefer.	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.
Consumidor	4	1				
Hab. Urb.	1	1				
M. Amb.	3	3				
Idoso	1	1				
P.Nec. Esp.		1				
Saúde Pub	6	3				
Patrim. Pub.	4	3				
Fundações						
Inf. Juv.	2	1				
Educação						

Cidade	São Vicente			Criminal	4	
áreas				Difusos cível	5	
criminal	Rejeitadas/ arquivadas	Em andamento				
Notícia do fato	2	2				
Difusos	Indefer.	Em Andam.	Evolução Represent.	Evolução PPIC	Evolução IC	Evolução A.C.P.
Consumidor		1	1		1	
Hab. Urb.		1			1	
M. Amb.		1	2		3	
Idoso			1			
P.Nec. Esp.			2			
Saúde Pub						
Patrim. Pub.		3	7		2	
Fundações						
Inf. Juv.			2			
Educação						

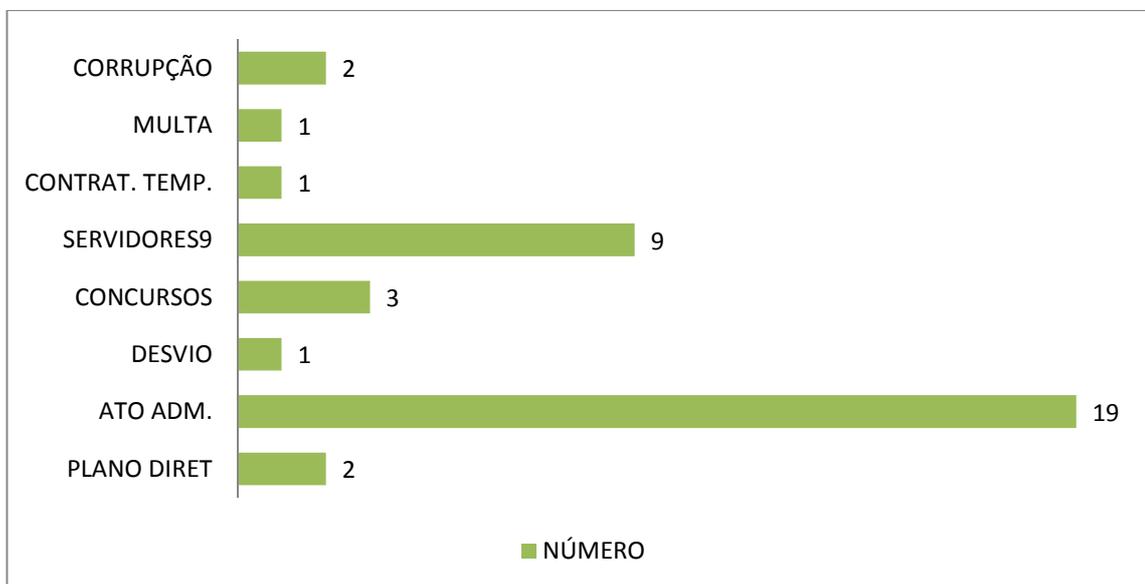
5) Procedimentos instaurados, a partir dos dados da Ouvidoria, por assunto.



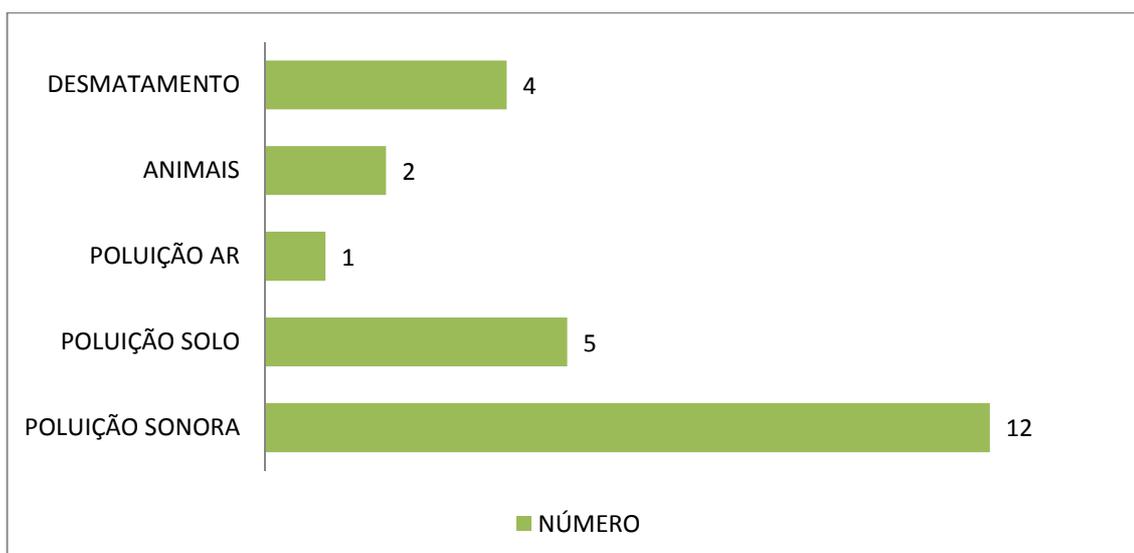
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tal qual foi feito com a região da Grande São Paulo, também foi possível realizar uma abordagem a respeito dos principais temas de cada área (assuntos) remetidos às Promotorias e, igualmente, os dados completos estão no Anexo II.

a) Patrimônio Público



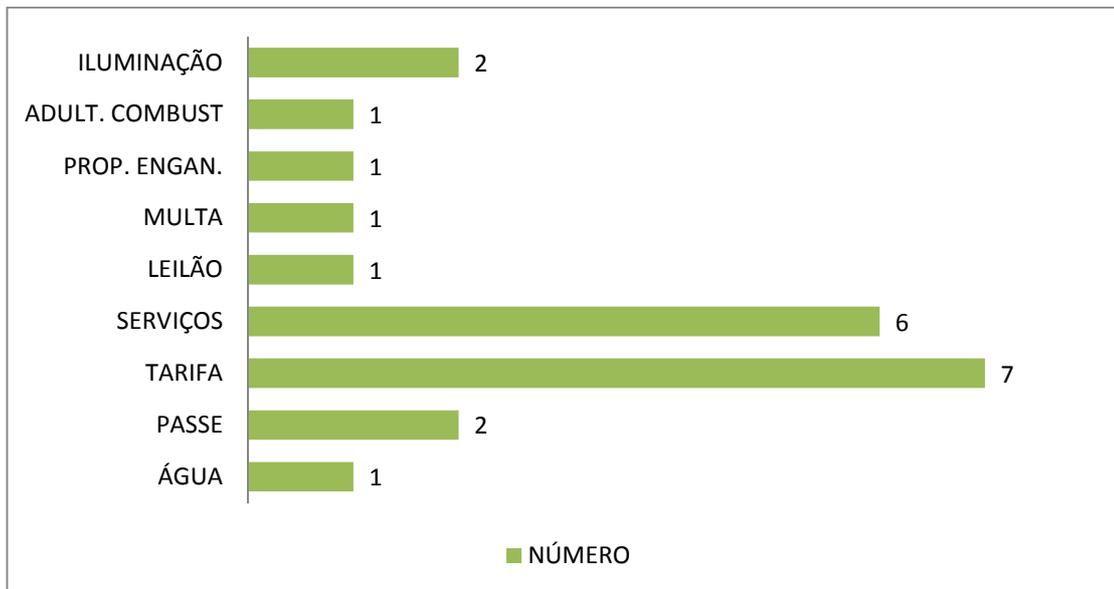
b) Meio ambiente



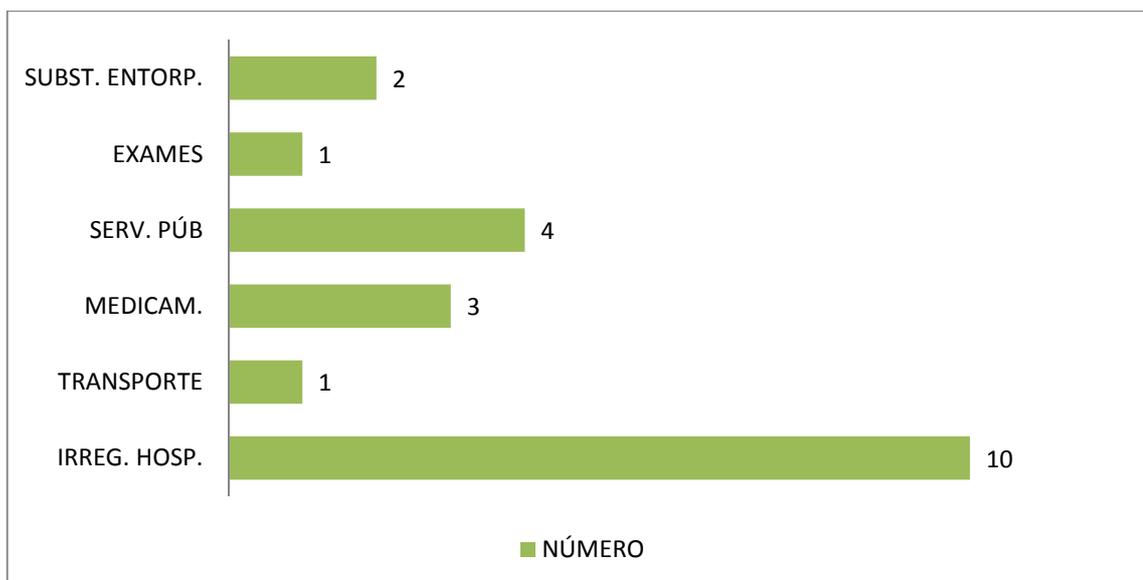
c) Consumidor



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO



d) Saúde



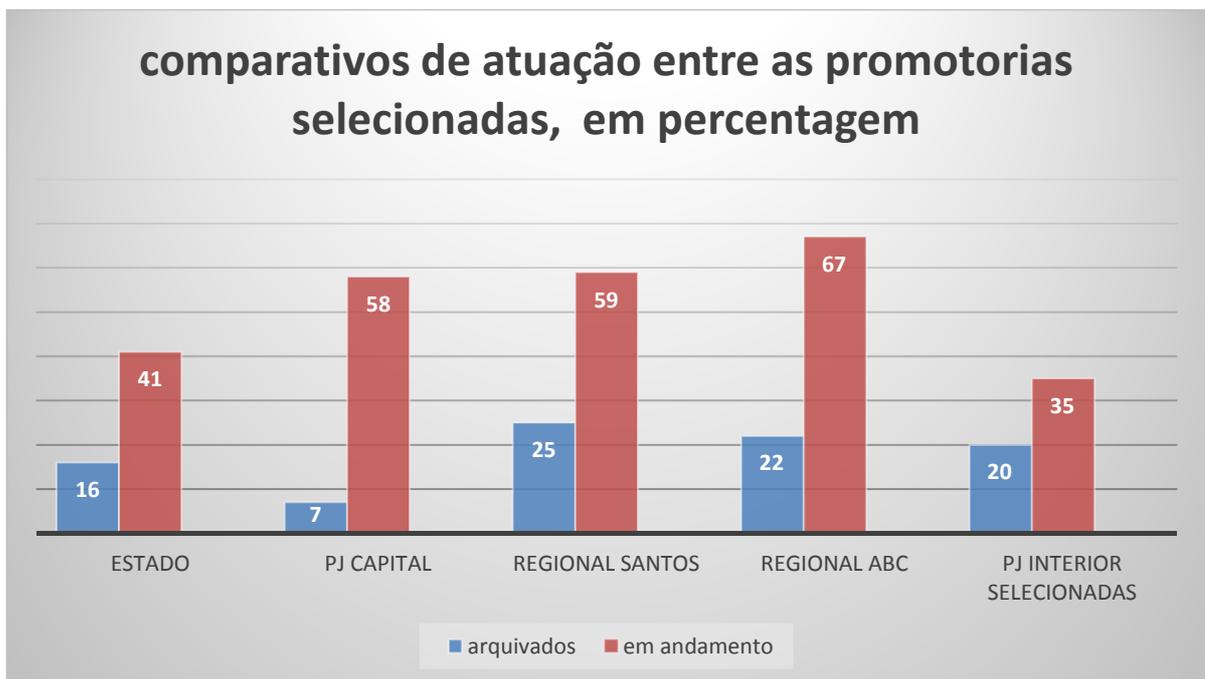
3.5. Dados comparativos do Estado, Promotorias e regiões selecionadas.



OUIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Concluída a compilação dos dados e a indicação das principais ocorrências, é possível fazer uma comparação envolvendo os cinco parâmetros utilizados: estatística geral do estado, Promotorias selecionadas da capital e interior e duas regiões administrativas.

Os dados do sistema e os reais podem conter alguma variação em virtude da não atualização dos sistema (manifestações sem vínculo).



4.COMPARAÇÃO DA ATUAÇÃO DA ATIVIDADE FIM A PARTIR DE COMUNICAÇÕES DA

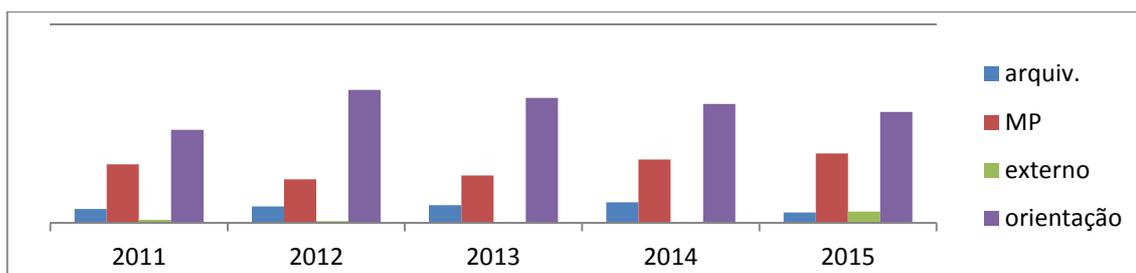


OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA – ANOS DE 2014 e 2015.

Buscando-se a excelência da prestação de serviço à população, resta saber se as medidas adotadas ao longo de 2015 tiveram algum impacto na atuação e na prestação da atividade perante o cidadão.

Já foi observado, itens acima, que em relação à orientação e encaminhamento para soluções administrativas junto aos órgãos públicos, houve sensível aumento, conforme quadro:



Em relação ao trabalho do Ministério Público, também podemos constatar algumas alterações entre 2014 e 2015.

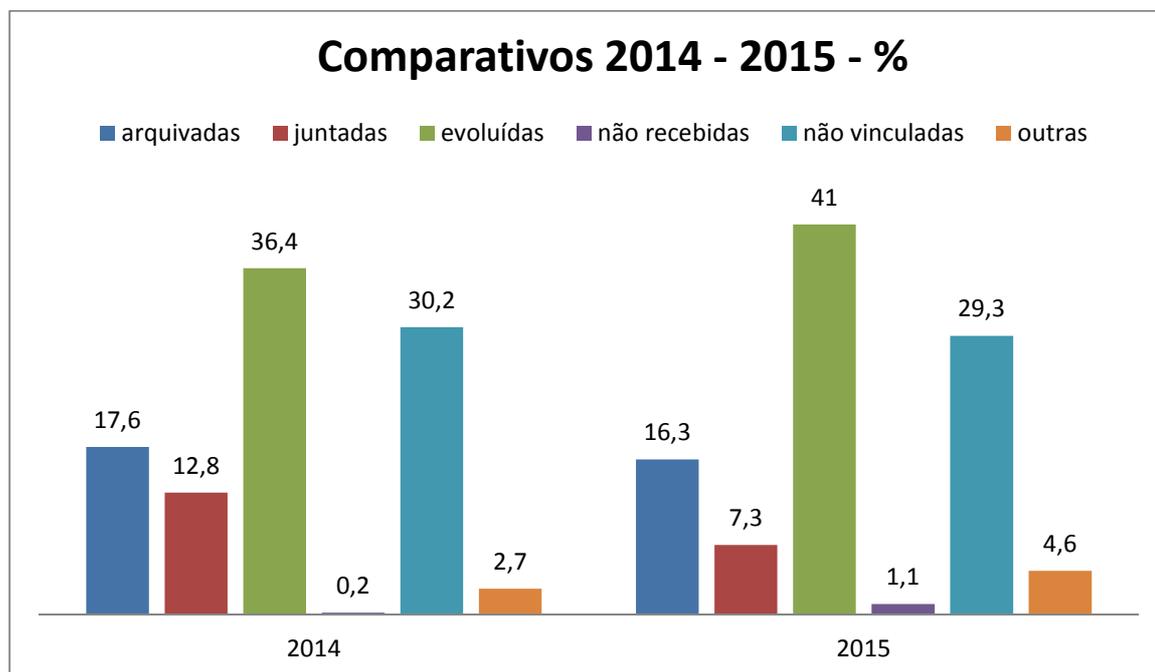
Em termos percentuais, está assim resumido e, no Anexo III encontra-se tabela completa de referido ano.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO



Em termos comparativos dos dois anos:



Conclusões dos dados:

1. O Número de juntadas diminuiu de 12,8% para 7,3% do total talvez pelo maior rigor na remessa das manifestações já com indicação de conhecimento do órgão de execução,



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

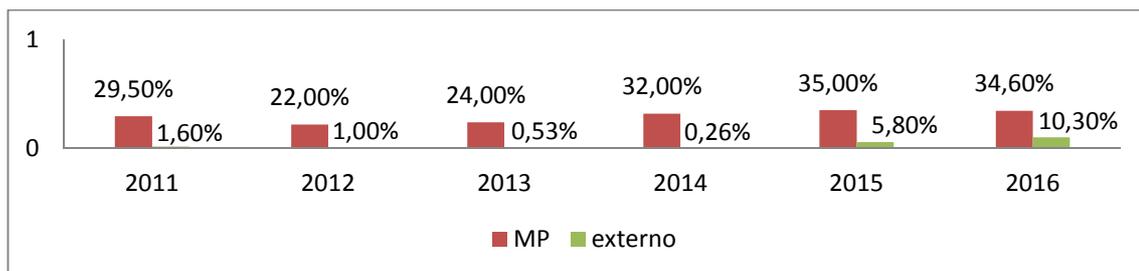
evitando-se duplicidade de informações. Com efeito, em 2015, os registros da Ouvidoria (SIS) indicam que 292 manifestações deixaram de ser enviadas às Promotorias, porque já tinham sido enviadas anteriormente, bastando anexá-las.

2. Houve acréscimo no número de manifestações em que houve “evolução” da Ficha de Atendimento, de 36,4% para 41%, a indicar que as informações estão mais consistentes, possibilitando uma atuação mais eficaz dos órgãos de execução.
3. Houve alteração negativa (aumento) em termos de não recebimento das manifestações, ou seja, não abertura do SIS.
4. Igualmente, preocupa o elevado número mantido de manifestações sem atualização no sistema (na casa de 30%).

4.1. Dados preliminares de 2016

Com a conclusão do primeiro semestre e fechamento dos dados, constatou-se a manutenção dos percentuais em relação ao envio às Promotorias e ao aumento do envio a órgãos externos, bem como um mínimo acréscimo no número de manifestações com evolução.

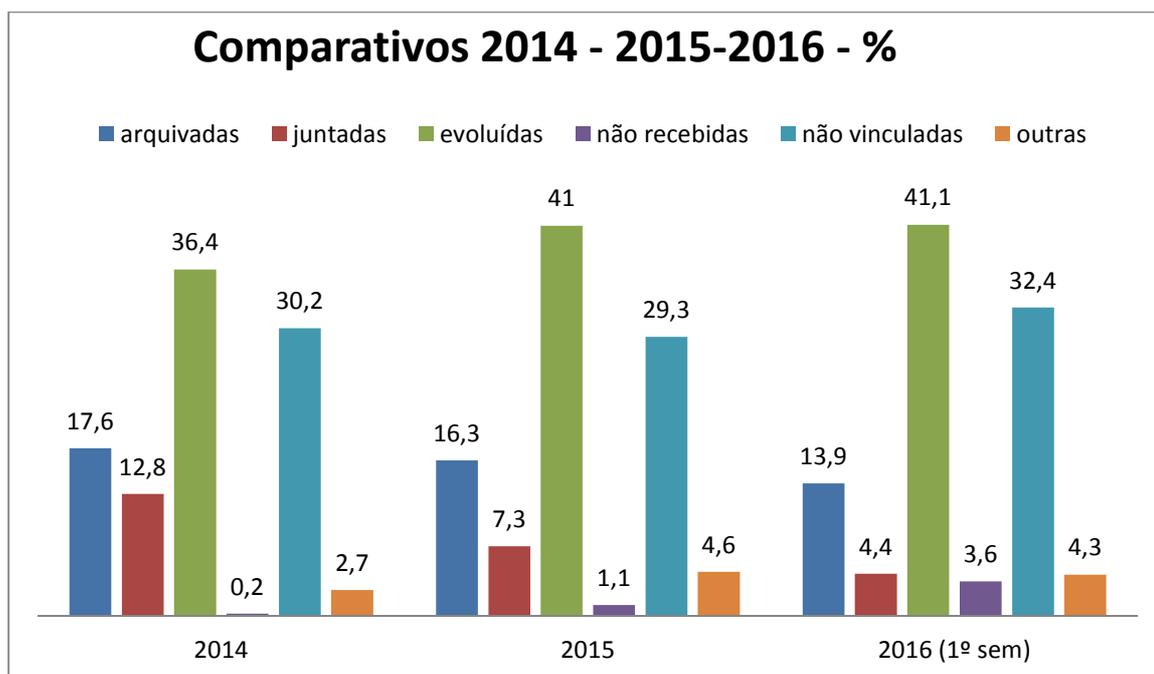
Manifestações enviadas aos órgãos de execução Ministério Público e a órgãos externos





OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Situação das manifestações enviadas aos órgãos de execução.



Estes dados, recentíssimos, revelam que há necessidade prosseguir com a estratégia adotada em 2015, com extremo rigor na análise das manifestações, antes da remessa aos órgãos de execução; da priorização dos convênios e parcerias e, principalmente, da necessidade de se corrigir esta falta de análise dos dados e da alimentação do sistema.

5. DEFICIÊNCIAS DETECTADAS NOS SISTEMAS DE CONTROLE DAS INFORMAÇÕES



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

A Lei Complementar n. 1.110/2010, determina, em seu artigo 6º, que:

A Ouvidoria do Ministério Público promoverá o desenvolvimento e a implantação de um sistema, com base de dados única, que permita o registro das informações relacionadas às suas manifestações, o encaminhamento dado às reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informação e sugestões recebidas e a monitoração dos procedimentos que delas tenham resultado.

Parágrafo único - As respostas aos interessados serão dadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo justo impedimento ou força maior.

Assim, é absolutamente necessário, para se dar cumprimento ao preceito legal, e se responda ao cidadão manifestante a providência adotada, que a Ouvidoria tenha conhecimento das deliberações adotadas nas manifestações encaminhadas aos órgãos internos, especialmente as Promotorias de Justiça.

Observe-se, neste tópico, que a E. Procuradoria Geral de Justiça por meio do CTIC implantou, no ano de 2013, o módulo da Ouvidoria no SIS e, assim, as Promotorias e demais unidades administrativas do Ministério Público tem acesso eletrônico diário das manifestações enviadas e pendentes de análise.

Observou-se, recentemente, a partir da comunicação de um cidadão, que não estava sendo aberto o SIS-Ouvidoria na Promotoria de Justiça de Presidente Prudente, desde 23 de julho de 2013, totalizando 53 manifestações, fato já regularizado após contato com referida Promotoria¹³.

¹³ Ofício Ouvidoria n.78/2016 e Ofício PJ Prudente n. 714/2016.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

O fato também se repetiu na Promotoria de Justiça de Bertioga, quando foi feito o levantamento da atual situação dos procedimentos.

Como visto no item anterior, os dados do SIS, estampados nos relatórios do CTIC, apontam dois graves problemas em 2014 e 2015.

Fichas atendimento	2014	%	2015	%
Não foram lidas	10	0,2	52	1,1
Não foram atualizadas	1261	30,2	1362	29,3

Para 2016 os percentuais continuam altos: 3,6% sem recebimento e 32,4% sem alimentação no SIS.

O SIS foi concebido para ser um sistema ágil e moderno, que facilite a comunicação e a busca por informações. É absolutamente essencial que haja correta alimentação dos dados, sob pena de defasagem na informação.

Somente nos dois últimos anos encontramos 2.623 manifestações que não foram devidamente atualizadas no SIS e outras 792 no primeiro semestre deste ano.

Não se pode afirmar que não houve andamento ou análise delas, mas, sim, que não houve alimentação adequada no SIS.

Este número é preocupante porque representa mais de 30% do total enviado aos órgãos de execução.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registre-se, por fim, que a não abertura das fichas, ou a incorreta alimentação do sistema não significam, necessariamente, falta de apuração, haja vista que o fato pode ter sido comunicado à Promotoria por outro meio.

Assim, necessário e urgente que sejam adotadas medidas para mitigar o problema e diminuir a falta de informações no sistema eletrônico.

6. A Instituição na visão do cidadão

A análise das manifestações e, principalmente do contato pessoal realizado durante o atendimento, demonstra, de forma clara, duas situações bem distintas.

- 1) A população confia no trabalho, na honestidade e na seriedade do Ministério Público e deposita na Instituição esperanças de um país melhor, com menos corrupção e mais eficiência.
- 2) Há descontentamento em relação aos seguintes pontos:
 - a) Dificuldade de atendimento junto ao Promotor de Justiça, pois geralmente é feito pelo estagiário ou servidor que não atende às expectativas;
 - b) Dificuldade de acesso ao procedimento em curso, seja de forma pessoal seja eletrônica, tanto nas Promotorias de Justiça como no Conselho Superior.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

- c) Morosidade na tramitação, especialmente na área de interesses difusos, ligadas ao excessivo número de ofícios expedidos e especialmente do CAEX, na demora no envio de laudos.

7.Ouvidorias de Ministério Público: São e Paulo e outros Estados. Estrutura e outras atividades.

7.1 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, exposto 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.

7.2. Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo: realidade e necessidades.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

A Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo conta com a seguinte estrutura:

- a) Estrutura de pessoal: - 03 oficiais de promotoria
- 02 auxiliares de promotoria

Não há cargo de chefia.

Não há cargo de assessoria técnica.

- b) Estrutura física: - sala dos servidores
- gabinete do Ouvidor

Não há sala para atendimento pessoal.

Não há serviço específico para atendimento por telefone (disque ouvidoria).

- c) Estrutura tecnológica
Modelo: sistema SIS-Ouvidoria.

Necessidades:

- a) Implantação do cargo de chefia, conforme solicitações contidas nos ofícios 8904/2013, 11793/2014 e 86993/16;
- b) Designação de estagiário na área de direito ou de psicologia para apoio na triagem em casos de atendimento pessoal;



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

- c) Designação de servidor técnico para auxílio e complemento do trabalho do Ouvidor;

- d) Estudos técnicos e cooperação com o CTIC para:
 - d.1) aprimoramento dos meios de controle do SIS com implantação de mecanismos que façam um alerta sobre comunicações enviadas e sem resposta, após decurso de determinado prazo, para que a cobrança possa ser efetuada;

 - d.2) Inserção de dados e comandos que facilitem as consultas e emissão de relatórios diretamente pela Ouvidoria, sem necessidade do CTIC;

- e) Aprimoramento do sistema de registros e de acompanhamento, inclusive externo, das manifestações recebidas e procedimentos em curso nos órgãos de execução.

7.3. Ouvidorias de outras unidades do Ministério Público.

Apesar de São Paulo ser a terceira em número de comunicações, a estrutura é bem menor e mais deficiente que em diversas outras unidades do Ministério Público, conforme dados que seguem:

Estado	Equipe	Relatório Anual de 2015
--------	--------	-------------------------

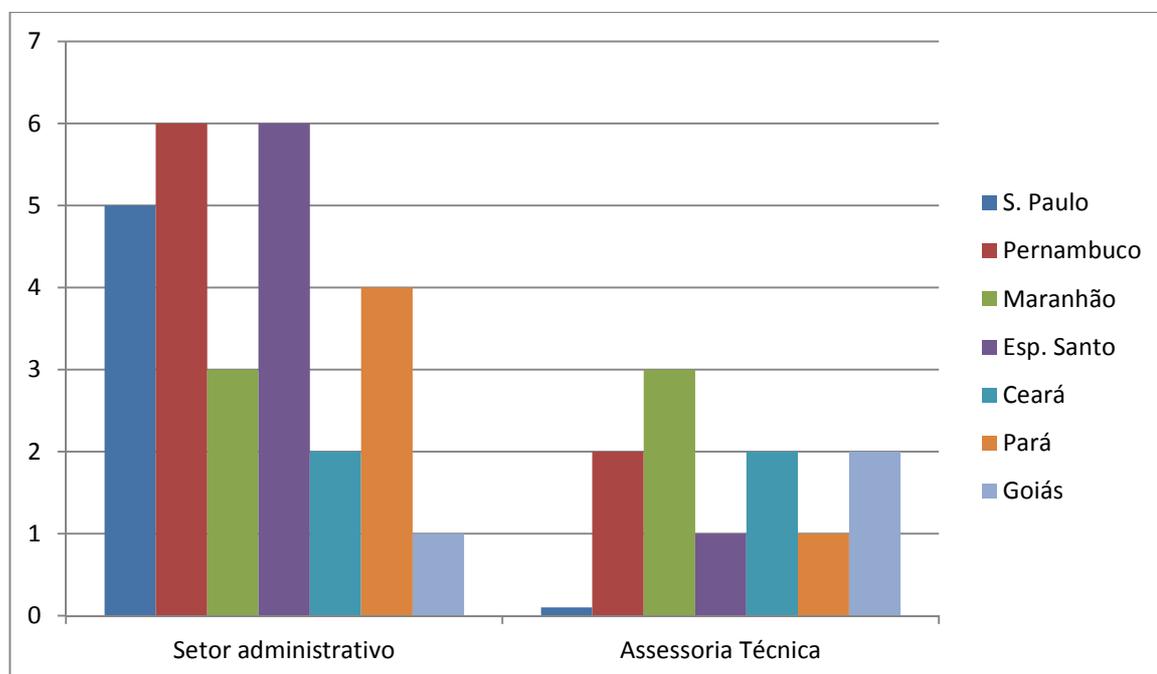


OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Alagoas	Chefe da Secretaria Assessor Chefe de Gabinete	Não divulgado
Ceará	02 promotores de Justiça assessores Técnica Ministerial e Diretora de Secretaria Assessora Técnica	1.430
Espírito Santo	Assessor técnico Oficial Auxiliar Atendentes (4)	6.013
Goiás	Assessor jurídico Técnico jurídico Assistente administrativo	1.913
Maranhão	Assessor Jurídico Analista Ministerial Assessora Técnica Assessor Técnico Chefe de Secretaria Telefonista	1.511
Minas Gerais	Assessoria Secretaria executiva Núcleo técnico	23.888
Pará	Assessora Secretarias (2) Estagiários (2)	1.700
Paraná	Assessora jurídica Assessora administrativa	7.717
Pernambuco	Secretaria Executiva Assessoria jurídica Secretaria técnico ministerial (3) Duas estagiárias	Não divulgado
Rio Grande do Sul	Coordenadora Assessoras (2)	2.527



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO



7.4 Atividades junto ao Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público.

Além de todas as atividades internas e externas inerentes ao cargo de Ouvidor, saliente-se que, desde sua instituição, os ouvidores paulistas participam ativamente das atividades do CNOMP, tal qual ocorre com os procuradores gerais, corregedores gerais e diretores de Escola, em seus colegiados.

A troca de experiências, assim como alinhamento de temas são imprescindíveis para o bom andamento dos trabalhos e aprimoramento do serviço.

Além disso, o CNOMP realiza acompanhamento legislativo naquilo que diz respeito diretamente às funções da Ouvidoria junto ao Congresso Nacional¹⁴ e junto ao Conselho Nacional do Ministério Público¹⁵.

¹⁴ Anote-se, como exemplo, as tratativas em relação ao Projeto de Lei do Senado n. 43/99, substitutivo da Câmara n. 20/2105

¹⁵ Projeto de alteração da Resolução 95, que cuida das Ouvidorias.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

As reuniões são trimestrais e, em todas elas, desde 2011, o representante de São Paulo se fez presente.

Anote-se, ainda, que os representantes paulistas participam ativamente dos trabalhos e da Diretoria, destacando que o Eminentíssimo Procurador de Justiça, Dr. Fernando José Marques, exerceu cargo de diretor financeiro do CNOMP no último ano de sua gestão (2014).

Já desde o ano de 2015, quando assumi o cargo, diversas foram as tarefas designadas ao Ministério Público de São Paulo:

- a) Integrante da Comissão que elaborou o regimento interno do CNOMP;
- b) Integrante de Comissão Especial instituída para verificar o serviço do disque 180, do Governo Federal.
- c) Coordenador do projeto de consolidação de material para a elaboração de Cartilha de boas práticas das Ouvidorias;
- d) Coordenador do projeto de elaboração de Manual de Atendimento para servidores da Ouvidoria, no âmbito do Conselho Nacional do Ministério Público.

Por fim, fui eleito Vice-Presidente da região sudeste do CNOMP no último mês de março.

8. CONCLUSÕES E PROPOSIÇÕES



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

1. O papel da Ouvidoria e a comunicação com a sociedade. Nova realidade.

- 1.1. A Ouvidoria passou a ser um importante canal de comunicação com a sociedade que se utiliza dos diversos meios colocados à sua disposição, para se manifestar.
- 1.2. Há, também, crescente número de comunicações oriundas da assessoria de comunicação, via facebook.
- 1.3. A crise financeira provocará, certamente, aumento da demanda da procura pelo Ministério Público, pois há natural piora da qualidade dos serviços prestados (público e particular), com reflexos nas áreas do Consumidor, Saúde, Educação, Transporte, Segurança, etc.
- 1.4. Os canais de comunicação menos formais (redes sociais), trazem manifestações que não atendem aos atos que regulam a matéria de interesses difusos e, também, da área criminal; são genéricas e postas em linguagem popular. Isso torna mais difícil a atuação do órgão de execução. Por isso, é feita uma triagem para se obter complementação de dados, antes da remessa.
- 1.5. Boa parte das manifestações indica desconhecimento do manifestante sobre a atividades do Ministério Público e, também, sobre a questão da competência da Justiça Federal ou Trabalhista e, ainda, trazem à tona reclamações individuais contra serviço público mal executado ou de atuação de servidor público.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 1.6. Este elevado número de portas de entrada gera duplicidade de trabalho e ineficiência.

2. Porta de entrada da Instituição.

- 2.1. 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). Tome-se como exemplo que, nas Promotorias analisadas neste relatório, 149 manifestações enviadas pela Ouvidoria já tinham procedimento em curso. O número só não é maior porque adotado, a partir de março de 2015, como critério, deixar de se enviar a manifestação, via Ouvidoria, havendo confirmação do envio a outros órgãos do Ministério Público (foram 292 outras comunicações que deixaram de ser enviadas, para evitar duplicidade).

3. Ouvidoria: estrutura e cumprimento das obrigações legais. Novos projetos.

- 3.1. A Ouvidoria, enquanto receptora dos pedidos ao Ministério Público, precisa de estrutura compatível, conforme propostas e dados comparativos já indicados, sendo prioridade absoluta a instituição de chefia e assessoramento técnico. Todo trabalho de triagem para evitar remessas indevidas precisa ser realizada por profissional com experiência jurídica e na estrutura interna, sendo que hoje todo este trabalho (perto de sessenta comunicações diárias) é feita exclusivamente pelo Ouvidor.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 3.2. Necessário, ainda, que os órgãos de execução cumpram os prazos e formalidades previstos na Lei 1.127/10, para tanto, contando com o apoio da E. Corregedoria Geral do Ministério Público, sendo conveniente, a critério do Douto Corregedor-Geral, a expedição de Aviso para observância dos preceitos da Lei Complementar 1.127/2010 acerca da necessidade de informar à Ouvidoria as medidas efetivadas, para repasse ao interessado, no prazo de trinta dias (art. 6º, parágrafo único). E, ainda, pertinente que conste, também, no Aviso, se assim entender conveniente, link com acesso ao manual da Ouvidoria, com instruções para utilização do SIS MP Integrado. ([http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Portal de Sistemas/SISMP INTEGRADO/Manuais Integrado/Manual Ouvidoria.doc](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Portal%20de%20Sistemas/SISMP%20INTEGRADO/Manuais%20Integrado/Manual%20Ouvidoria.doc))
- 3.3. Sem prejuízo da iniciativa do item anterior, oportuno que as Egrégias Procuradoria Geral de Justiça e a Corregedoria Geral do Ministério Público estudem possibilidade de inserir, dentre as comunicações legais constantes do Manual de Atuação Funcional (Ato (N) n. 675/2010 – PGJ-CGMP), as relativas à Ouvidoria.
- 3.4. Por fim, neste tópico, com autorização da E. Procuradoria Geral de Justiça devem ser feitas gestões junto ao CTIC para aprimoramento do sistema.
- 3.5. A Ouvidoria, a partir de uma melhor estrutura, terá condições de realizar atividades outras, tais como:
- 3.5.1. Aprimorar contato direto com a população e os movimentos sociais, como forma de aproximar, cada vez mais, a sociedade da Instituição, em projeto já



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

desenvolvido em outros Estados sob denominação “Ouvidoria Itinerante”¹⁶. Tome-se, como exemplo de ações que podem ser efetuadas, inclusive em conjunto com outros órgãos do Ministério Público e externos (Ouvidoria Geral do Estado, Ouvidorias do Tribunal de Contas, da Assembleia Legislativa, da Secretaria de Educação, etc.)

- a) Realização de audiências públicas;
- b) contato mais direto com Prefeituras para um trabalho conjunto para formalização de Ouvidorias em todos os municípios;
- c) ampliação dos convênios e parcerias;
- d) realização de palestras em escolas, para fomento da cidadania e apresentação do Ministério Público¹⁷⁻¹⁸.

3.5.2. Elaborar regimento interno da Ouvidoria.

¹⁶ Exemplos: Ouvidorias do Ministério Público dos estados do Rio de Janeiro, Mato Grossos do Sul e Ceará promovem o que se chama de “Ouvidoria Itinerante”, para melhorar o contato com a população e explicar o trabalho do Ministério Público. Muitas atividades são realizadas dentro de um programa maior que envolve diversos órgãos do Ministério Público (MP itinerante).

¹⁷ Projeto desenvolvido pelo Ministério Público do Ceará, com visita a 60 escolas estaduais, nos quais grupos de palestrantes, formados por promotores e procuradores de Justiça e assessores da Ouvidoria-Geral do MP, proferiram palestras para sensibilizar os estudantes sobre a importância do MP.

¹⁸ Outra importante iniciativa, envolvendo alunos de escolas, se verificou no Distrito Federal, a cargo da Ouvidoria do MPDFT, denominado “jovem ouvidor”, já ensinando a se engajar nos problemas de sua comunidade e na cultura de se comunicar com os órgãos públicos e privados.



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 4. O banco de dados (SIS) precisa de uma revisão e aprimoramento dos registros e comunicação dos dados, tais como:**
 - 4.1. Permissão para que os interessados possam fazer consulta do andamento de suas demandas e dos procedimentos por meio eletrônico.**
 - 4.2. Possibilidade, mediante inserção de novos dados, da Ouvidoria realizar consultas, pesquisas e emitir relatórios sem necessidade de intervenção do CTIC.**
- 5. Respeitadas as competências e a disponibilidade orçamentária, a partir da reclamação dos cidadãos, os órgãos da Administração Superior poderiam dedicar esforços para suprir as deficiências por eles apontadas.**
- 6. Apresenta-se oportuna, também, a realização de uma ampla atualização dos Atos de fixação de competências e atribuições dos cargos, para unificação de linguagem e padronização de entendimento.**

Roberto Fleury Bertagni
Ouvidor Geral do Ministério Público



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO I – TABELA DA REGIÃO GRANDE SÃO PAULO I – POR ASSUNTO

Tema	Assunto	Dia- dema	Mauá	Rib. Pires	R.G. Serra	S.B. Campo	Santo André	S.C. Sul
Patrim. Público	Nepotismo	2				1	1	
	Ato adm.	2	3	2		4	3	3
	Reaj. Veread.	1						
	Concursos		2		2	1	2	1
	Licitação		1	1				1
	Contr. Temp.		4					
	Multa radar		1	1				
	Corrupção				1			1
	Servidores					4	1	1
	Transporte					2		
	Iluminação					1		
Eleitoral	Prop. Irreg							1
Saúde	Saúde mental	2						
	Irreg. hospitais	2	3	1		1		
	Transporte		1					
	Medicamentos		1				2	
	Serv. Púb.			1				
M. Amb.	Pol. sonora	4	3			2	6	
	Poluição solo	1	1			1	1	
	Poluição ar		1					
	Animais		3			4	1	
	Poda árvore					1		
Consumidor	Água		2				10	
	Passe		1				3	
	Valor tarifa		3				1	
	Serv. celular			1				
	Acidente					1		
	Prop. Engan.						1	
Educação	Vaga		2			1		
P. Nec. Esp	Acessibilidade		1			2	2	
	rec. matrícula				1			
	Discriminação					1	1	
	Lot. Clandest.		1					
	Invasões	1						
Inf. Juv.	Medida prot.		1			1		
	Falta atendim.	1				1	1	
	Vaga						2	
	Irreg.processo						1	
Idoso	Transporte					1		
	Sit. Risco					1	6	
Inclusão	Discr./preconc.					1	1	



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Anexo II – TABELA DA REGIONAL SANTOS - POR ASSUNTO

Tema	Assunto	Ber-tioga	Cuba-tão	Gua-rujá	Ita-nhaém	Mong	Perui-be	Praia Grde	San-tos	S. Vic.
Patr.Púb.	Ato admin.	2		4				3	3	7
	Concursos			2					1	
	Cont.Temp.							1		
	Desvio							1		
	Multa								1	
	Servidores	1		3					1	4
	Trans./cartel					1			1	
	Iluminação									1
Plano diret	2									
Saúde	Irreg. Hosp.			1				3	6	
	Transporte									1
	Medicam.			1				1	1	
	Serv. Púb.			1					2	1
	Exames					1				
	Drogas							2		
Meio Amb.	Poluiç.som	1		1				4	3	5
	Poluiç solo	1		1					2	1
	Poluição ar			1						
	Animais							1	1	
	Desmatam	1						3		
Consum.	Água			1						
	Passe					2				
	Valor tarifa	2		2				1	1	1
	Serv. prest					1		1	4	
	Leilão	1								
	Multas	1								
	Iluminação			1						1
	Prop. Eng									1
	Ad. Comb.							1		
Educação	Vaga			1						
P. N.Esp	Acess.			2					1	
	Cob. Taxa							1		
Hab. Urb	Lot.Irreg.							1		
	Invasões								1	
	Seg.									2
	Const. irreg			2				2	1	
Inf. Juv.	Med.prot.								2	1
	Atendim.			1				1	1	1
	Assédio	1								
Idoso	Transp.vag								2	
	Sit. risco			1				1		1



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO III -Dados complementares de 2014

2014 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA E TRANSMITIDAS ÀS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA													
Status	ADM CÍVEL ELEIT. FAM. FUND	AMB	CON	CRI	IDO	INF	IS	NE	PP	PPD	SP	URB	Total Geral
ARQUIVADO	312	42	18	58	12	17	6	1	113	6	106	44	735
DESMEMBRADO		4		1					4			4	13
ENC.EXTERNO	25	4	3	34	2	4	2	1	4	3	6	3	91
EVOLUÍDO - IC	32	7	1		2				29	1	8	10	90
EVOLUÍDO - IP		1											1
EVOLUÍDO –N.FATO	44	6		102	5	3	137		13	15	94	1	420
EVOLUÍDO - PEÇA INF.	34	9	2						15	4	15	3	82
EVOLUÍDO PANI	10				7	3				2	6		28
EVOLUÍDO - PPIC	5	1				1			4				11
EVOLUÍDO – REPRES.	183	136	113	7	4	4			228	1	17	194	887
EVOLUÍDO TERMO CIRC.				1									1
JUNTADO/APENSADO	118	30	8	36	17	3	54		153	6	17	94	536
RELACIONADO	1			3		1	1		3				9
REMESSA NÃO RECEBIDA	4			5	1								10
REMESSA SEM VÍNCULO	551	57	49	121	103	76	39	3	115	43	44	60	1261
Total Geral	1319	297	194	368	153	112	239	5	681	81	313	413	4175