OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

**RELATÓRIO CONSOLIDADO DE 2.013**

Criada pela Lei Complementar nº 1.127, de 29 de novembro de 2.010, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo iniciou seus trabalhos em 3 de março de 2.011.

Em seu terceiro ano de existência, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo consolidou-se como a principal porta de entrada para os cidadãos que desejam a atuação do *parquet*, na esperança de resolverem os problemas que os afligem.

As manifestações vieram crescendo durante todo o ano de 2.013, havendo certa estabilização no último trimestre do ano, exatamente como aconteceu nos anos anteriores.

As mensagens chegam de várias cidades paulistas, bem como de outros Estados da Federação e até mesmo do exterior.

No dia 27 de fevereiro de 2.013 ocorreu a eleição para o cargo de Ouvidor, relativa ao biênio 2.013 – 2.015, ocasião em que fomos reeleitos. Durante o período de desincompatibilização, fomos substituídos pela Ouvidora suplente, Procuradora de Justiça Drª Deborah Pierri.

Já no dia 3 de março teve início nosso segundo mandato, que se findará no dia 2 de março de 2.015.

No período de 10 a 25 de junho, fomos substituídos pelo Ouvidor Suplente, escolhido pelo Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, Dr. Álvaro Augusto Fonseca de Arruda.

**I – Instalações físicas e alocação de pessoal**

A equipe de funcionários da Ouvidoria foi acrescida durante o ano de 2.013. São três oficiais de promotoria e dois auxiliares de promotoria.

Por conta disso, as instalações físicas da Ouvidoria foram aumentadas, com a anexação do espaço correspondente a mais uma sala.

**II – Informática**

Desde o dia 1º de março de 2.013 passamos a utilizar o módulo Ouvidoria no SIS MP Integrado, que foi desenvolvido pelo CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação. A implantação desse sistema permite, além de um controle a respeito das manifestações recebidas e seu andamento, a obtenção de estatísticas confiáveis que possam ajudar os Órgãos da Administração Superior do Ministério Público na tomada de decisões.

Os contatos da população com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo permaneceram em constante crescimento durante o ano de 2.013, sendo certo que o módulo Ouvidoria do SIS MP Integrado tem correspondido às expectativas.

É necessário que o sistema de recebimento de mensagens seja aperfeiçoado, eis que o formulário disponível na página da Ouvidoria não permite a anexação de documentos. O envio de documentos, por não ser possível pelo formulário disponibilizado na Internet, tem que ser feito através de simples mensagens, o que dificulta seu cadastramento.

Se o acesso ocorresse apenas através do formulário, as mensagens viriam com mais elementos, evitando o envio de respostas com pedidos de complementação de dados.

Tal solicitação feita ao CTIC não tem prazo para ser atendida.

**III – Relacionamento com os membros da Administração Superior do Ministério Público**

O relacionamento da Ouvidoria com os membros da Administração Superior do Ministério Público continua sendo dos melhores.

Todas as informações julgadas relevantes têm sido repassadas, principalmente para o Procurador-Geral de Justiça, assim como para o Corregedor-Geral do Ministério Público.

O papel da Ouvidoria dentro da Instituição está consolidado e não houve, desde sua implantação, nenhum choque de atribuições com a Corregedoria-Geral.

**IV – Relacionamento com os membros da Instituição**

A troca de mensagens entre a Ouvidoria e os membros da Instituição tem sido por meio eletrônico. A troca de ofícios entre a Ouvidoria e as Promotorias de Justiça é verdadeira exceção. Com isso desburocratiza-se o relacionamento com os membros da Instituição, evitando-se a perda de tempo com formalismos.

Algumas vezes, os Promotores de Justiça são contatados por telefone, ficando claro que a Ouvidoria deseja colher informações, mas sem se comportar como uma segunda corregedoria.

Em diversas oportunidades reunimo-nos com Promotores de Justiça das Promotorias de Justiça especializadas para troca de informações, bem como para melhorar a forma como o conteúdo das mensagens da população é levado a essas promotorias. Houve uma demanda por parte de alguns Promotores de Justiça para que a Ouvidoria seja o portal de entrada para a população no Ministério Público. A questão está em estudo por parte da Procuradoria-Geral de Justiça.

Procuramos participar de grande parte dos eventos promovidos pelo Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional – Escola Superior do Ministério Público (CEAF/ESMP) de maneira a prestigiar e demonstrar sua importância para a Instituição e para a sociedade.

A Ouvidoria participou igualmente do Curso de Adaptação dos Promotores de Justiça Substitutos aprovados no 89º Concurso de Ingresso ao Ministério Público, ocasião em que foram transmitidas as informações a respeito da base legal e da forma de atuação da Ouvidoria.

Ressalte-se, em especial, o apoio que a Ouvidoria tem recebido da Procuradoria-Geral de Justiça por intermédio da Subprocuradoria-Geral de Gestão, para a solução das diversas questões administrativas que têm surgido.

**V – Relacionamento com órgãos externos à Instituição**

Diversas ouvidorias de órgãos públicos têm enviado mensagens eletrônicas para a Ouvidoria do Ministério Público paulista, em especial a Ouvidoria do Governo do Estado de São Paulo e a Secretaria Nacional de Direitos Humanos da Presidência da República.

Pode-se relacionar ainda o recebimento de mensagens das Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados do Rio Grande do Sul, do Paraná, de Mato Grosso, do Mato Grosso do Sul, de Minas Gerais, do Rio de Janeiro, entre outros, além do Ministério Público Federal, do Supremo Tribunal Federal e da Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público.

É de se ressaltar que, ante a abertura de um canal direto entre a Ouvidoria da Municipalidade de São Paulo e a Ouvidoria do Ministério Público, a troca de mensagens entre as ouvidorias também é constante. Isto porque os pedidos de munícipes para atuação da Instituição são enviados de início diretamente à Ouvidoria do Município, aliviando um pouco a carga de queixas encaminhadas às Promotorias de Justiça especializadas da Capital.

**VI – Participação em reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público**

Nos dias 7 e 8 de março de 2.013, participamos da 16ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Fortaleza, capital do Estado do Ceará.

Na noite do dia 8, ocorreu a posse solene da nova diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP, com mandato de um ano, ocasião em que fomos empossados como Diretor Financeiro. A nova diretoria é presidida pelo Dr. José Valdo Silva, Ouvidor do Ceará, tendo como Vice-presidente o Dr. Sales Eurico Melgarejo Freitas, Ouvidor de Roraima; e como Secretária a Drª Ruth Lies Scholte Carvalho, Ouvidora de Minas Gerais.

Nos dias 6 e 7 de junho de 2.013, participamos da 17ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Cuiabá, capital do Estado do Mato Grosso.

Nos dias 1º e 2 de julho de 2.013, participamos do 1º Encontro Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público em Brasília. A reunião foi presidida pelo Dr. Almino Afonso Fernandes, Conselheiro e Ouvidor Nacional do Ministério Público. O encerramento da reunião foi feito com a presença do Dr. Roberto Monteiro Gurgel, Presidente do CNMP e Procurador-Geral da República.

Já nos dias 29 e 30 de agosto de 2.013, participamos da 18ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Boa Vista, capital do Estado de Roraima.

Nos dias 29 e 30 de outubro de 2.013, participamos da 19ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Natal, capital do Estado do Rio Grande do Norte. Na sequência participamos do XX Congresso Nacional do Ministério Público, que se desenrolou de 30 de outubro a 2 de novembro de 2.013. Todas as reuniões e o próprio congresso foram realizados no Centro de Convenções de Natal.

Ainda durante esse período, foi realizada uma reunião conjunta dos membros do Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais – CNPG e dos membros do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP).

A participação nas reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP tem sido de suma importância, não só pela maior integração com membros dos Ministérios Públicos dos demais Estados e da União (Distrito Federal, Militar e do Trabalho), mas pela troca de informações e de experiência no trato das questões trazidas no bojo das mensagens recebidas pelas Ouvidorias.

**VII – Manifestações recebidas no ano de 2.013**

Procuraram a Ouvidoria durante o ano de 2.013 quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 15.757 (quinze mil, setecentas e cinquenta e sete) pessoas, sendo 2.972 (duas mil, novecentas e setenta e duas) por telefone e 40 (quarenta) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 12.557 (doze mil, quinhentas e cinquenta e sete) mensagens por meio eletrônico e 188 (cento e oitenta e oito) por carta.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Apreciações e comentários | 441 |
|   |
| Críticas e elogios |  107 |
|   |
| Denúncias | 3.384 |
|   |
| Pedido de informações | 4.971 |
|   |
| Reclamações | 5.784 |
|   |
| Sugestões | 58 |
|   |
| Diversos | 1.012 |

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

|  |
| --- |
| PROVIDÊNCIAS  |
|
|   |
| Encaminhamento à Promotoria de Justiça da região | 3.013 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Cível |  78 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Criminal | 200 |
|   |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECEP) |  337 |
|   |
| Encaminhamento às Subprocuradorias/CSMP 19 |
|  |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP  |  61 |
|   |
| Encaminhamento à DG/CRH/CEAF-ESMP |  100 |
|   |
| Encaminhamento a órgãos externos |  84 |
|   |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 9.930 |
|  |
| Arquivados por falta de elementos para seguimento | 1.427 |
|  |
| Denúncias anônimas encaminhadas |  3.594 |
|  |

Com relação às manifestações enviadas à Ouvidoria, podemos representá-las em dois gráficos distintos: o primeiro a respeito do tipo de manifestação recebida e o outro referente à forma como a sociedade entra em contato com a Ouvidoria.

Desde a instalação da Ouvidoria em março de 2.011 até dezembro de 2.013, como já afirmado no início deste relatório, o número de contatos com a Ouvidoria só tem crescido. O gráfico seguinte demonstra a evolução, mês a mês, da quantidade de manifestações recebidas.

**VIII – Observações**

Da leitura diária das manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o ano de 2.013 podemos retirar algumas observações:

- Os consumidores que se utilizam de meios eletrônicos para fazerem suas compras pela Internet estão muito desprotegidos pela legislação. Alguns sites fornecem a possibilidade para que terceiros anunciem produtos e serviços, mas não oferecem nenhuma garantia aos consumidores. É comum a existência de sites que não fornecem o endereço da empresa e que dificultam ao máximo o recebimento de reclamações.

- O desrespeito e a falta de humanidade para com os usuários dos serviços públicos de saúde também são uma constante. Consultas médicas agendadas com bastante antecedência não são efetivadas por diversos motivos, entre eles pela falta de médicos ou de que estes saíram de férias. Cirurgias que deveriam ser efetuadas com certa urgência são postergadas, trazendo sofrimento desnecessário aos pacientes. Tem sido observado também que alguns municípios restringem o atendimento médico exclusivamente a munícipes cadastrados, com limitação, inclusive, por bairros. Se o Governo do Estado fizesse tal tipo de restrição, o que não seria dos brasileiros que procuram nosso Estado para atendimento médico não disponível em suas cidades de origem? Tais restrições, à Ouvidoria, parecem irregulares e não condizentes com os princípios mais elementares de humanidade.

- Na área da educação, as reclamações quanto à falta de vagas em escolas e creches têm sido uma constante. O mais preocupante, no entanto, é o recebimento de mensagens de professores das redes públicas municipais e estadual, mensagens essas com gravíssimos erros de português. O que se esperar dos alunos que estão sendo formados por esses professores?

- Quanto à segurança pública, são recorrentes as mensagens com denúncias da prática de crimes, já transmitidas aos órgãos policiais, mas que não surtiram qualquer efeito, daí as pessoas se dirigirem ao Ministério Público com pedido de providências. Da mesma forma, as reclamações por falta de policiamento também têm sido constantes.

- Denúncias por atentados ao patrimônio público são igualmente recorrentes. A manipulação de concorrências públicas, o nepotismo, bem como as reclamações a respeito de concursos públicos é comum.

- O transporte público é outro tema bastante abordado nas reclamações dirigidas à Ouvidoria, em especial na Grande São Paulo.

- Da mesma forma, manifestações relativas à habitação e urbanismo e ao meio ambiente são muito volumosas. Nesse grupo encontramos desde as inúmeras reclamações a respeito dos chamados bailes funk, como as relativas à destruição de matas, assoreamento de nascentes, poluição ambiental, etc.

**IX – Conclusões**

Como afirmado anteriormente, a Ouvidoria consolidou-se como importante intermediadora entre a sociedade e os diversos setores do Ministério Público e transformou-se para o cidadão na principal porta de acesso do Ministério Público do Estado de São Paulo.

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. Além disso, tem sido mais habitual o recebimento de mensagens com agradecimentos ou elogios genéricos à atuação do Ministério Público.

Como determina a lei que criou a Ouvidoria no âmbito do Ministério Público, para o futuro pretende-se divulgar mais à sociedade que ela pode e deve procurar a Instituição através da Ouvidoria.

Dessa forma, a Ouvidoria prosseguiu no ano de 2.013 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