RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE DE 2.012

Em cumprimento ao disposto no artigo 2º, inciso VII, da Lei Complementar nº 1.127, de 29 de novembro de 2.010, apresentamos o relatório relativo ao segundo trimestre de 2.012.

No segundo trimestre de 2.012 os contatos da população com a Ouvidoria voltaram a aumentar. Os números são crescentes e continuam nos preocupando ante a falta de um sistema de informática eficiente, não só para controle do andamento e pesquisa sobre as manifestações recebidas, mas principalmente para que se extraiam estatísticas que possam orientar a eventual tomada de decisões por parte da Administração Superior do Ministério Público. O CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação nos prometeu para os próximos dias o início da fase de testes do módulo da Ouvidoria no SIS MP Integrado, o qual, depois de aprovado, agregará a Ouvidoria nesse sistema.

Esperamos que, com isso, sejam solucionados os graves problemas com que temos nos defrontado nos últimos meses.

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

Continua a chamar a atenção da Ouvidoria o elevado número de manifestações em que as pessoas pedem a atuação da Instituição na área do consumidor, com ênfase para o comércio eletrônico. Da mesma forma, é elevado o número de manifestações com reclamações a respeito dos bailes *funk*, sempre acompanhados de consumo de bebidas, entorpecentes e uso abusivo de aparelhos de som. Nesse último aspecto, são inúmeras as reclamações a respeito do abuso na utilização de aparelhos de som em veículos, inclusive vindas de cidades do interior, sem que as autoridades de fiscalização do trânsito ou policiais tomem providências.

A Ouvidoria ainda se ressente da falta de estrutura para prestar um melhor serviço à Instituição e, consequentemente, à população, razão pela qual se torna necessário ainda a designação de mais um oficial de promotoria para que o quadro de funcionários atinja o número ideal.

Isto porque – nunca é demais lembrar – em sábados, domingos e feriados, a população continua a enviar suas mensagens postulando a orientação ou a ação do Ministério Público, com acúmulo de mensagens a serem encaminhadas e respondidas nos dias úteis que se lhes seguem. Além disso, temos os problemas normais decorrentes de férias, licenças, etc., com impacto no bom andamento dos trabalhos. Apenas com a implantação de um bom sistema de informática e o número ideal de funcionários é que a Ouvidoria poderá desenvolver plenamente seu potencial como prestadora de serviços à Instituição.

No dia 23 de abril de 2.012, a diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP reuniu-se em São Paulo, ocasião em que foi decidida a pauta para a reunião ordinária que seria realizada em Recife, além de outros assuntos.

No dia 15 de junho de 2.012 participamos da XIII Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Recife, capital do Estado de Pernambuco. Além da troca de experiências, sempre salutar, discutiu-se amplamente a questão do pedido de sigilo quanto às denúncias enviadas às ouvidorias, a exclusividade no exercício da ouvidoria, bem como outros temas de grande relevância. Decidiu-se, igualmente, pela realização de uma reunião extraordinária do CNOMP nos dias 2 e 3 de agosto de 2.012, em Gramado, Estado do Rio Grande do Sul.

As manifestações dirigidas à Ouvidoria, no segundo trimestre de 2.012, apresentaram crescimento em relação ao trimestre anterior. No mês de abril foram 1.184 (mil, cento e oitenta e quatro), em maio 1.302 (mil, trezentas e duas) e em junho 1.154 (mil, cento e oitenta e quatro), resultando em 3.640 (três mil, seiscentas e quarenta) manifestações no 2º trimestre de 2.012. Esse número representa um crescimento de 9,21% em relação ao trimestre anterior e 53,2% em relação ao mesmo período do ano de 2.011.

Procuraram a Ouvidoria quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, sem que tenha sido gerado um protocolado, 698 (seiscentas e noventa e oito) pessoas, sendo 669 (seiscentas e sessenta e nove) por telefone e 29 (vinte e nove) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.889 (duas mil, oitocentas e oitenta e nove) mensagens por meio eletrônico e 53 (cinquenta e três) por carta.

Foram encerradas 2.930 (duas mil, novecentas e trinta) manifestações protocoladas. As demais aguardam resposta de diversos setores da Instituição ou da Municipalidade de São Paulo.

As manifestações protocoladas foram classificadas da seguinte forma:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Apreciações e comentários | 51 |
|  | |
| Críticas e elogios | 33 |
|  | |
| Denúncias | 556 |
|  | |
| Pedido de informações | 669 |
|  | |
| Reclamações | 1.602 |
|  | |
| Sugestões | 14 |
|  | |
| Diversos | 17 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| PROVIDÊNCIAS | |
|
|  | |
| Encaminhamento à Promotoria de Justiça da região | 644 |
|  | |
| Encaminhamento ao CAO Cível | 108 |
|  | |
| Encaminhamento ao CAO Criminal | 68 |
|  | |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GEDEC/GECEP) | 30 |
|  | |
| Encaminhamento às Subprocuradorias 15 | |
|  | |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP | 8 |
|  | |
| Encaminhamento à DG/CRH/CEAF-ESMP | 46 |
|  | |
| Encaminhamento a órgãos externos | 52 |
|  | |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 1.639 |
|  | |
| Arquivados por falta de elementos para seguimento | 285 |
|  | |
| Denúncias anônimas encaminhadas | 38 |
|  | |
| Protocolados encerrados | 2.930 |
|  | |
| Protocolados em andamento | 35 |

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 junho de 2.012, 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.

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

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

**Fernando José Marques**

Procurador de Justiça

Ouvidor