RELATÓRIO DO 3º 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 terceiro trimestre de 2.012.

Os contatos da população com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo continuaram a aumentar neste terceiro trimestre de 2.012. Nossas preocupações têm crescido na mesma proporção, pois, apesar de o CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação ter disponibilizado o módulo da Ouvidoria no SIS MP Integrado, fomos obrigados a abandonar – pelo menos por ora – a utilização dessa ferramenta. Isso decorreu de dois fatores: I – a Ouvidoria necessita cadastrar um número grande de informações a respeito de cada manifestação recebida, o que demanda um amplo dispêndio de tempo para a inserção desses dados no sistema; e II – a falta de funcionários.

A efetiva utilização do módulo Ouvidoria no SIS MP Integrado é meta que deve ser buscada, eis que apenas com um sistema de informática eficiente é que a Instituição poderá se valer das inúmeras informações colhidas pela Ouvidoria, através das manifestações da população.

Com o pouco uso do módulo Ouvidoria no SIS MP Integrado percebeu-se que a Ouvidoria ganharia em eficiência e que as informações colhidas gerariam estatísticas confiáveis que poderão ajudar na tomada de decisões por parte da Administração Superior do Ministério Público. No entanto, com o grande dispêndio de tempo para o cadastramento das manifestações – e ante o grande número destas – a Ouvidoria começou a atrasar o envio de respostas aos manifestantes, fato imperdoável em qualquer sistema de ouvidoria.

Temos convicção de que é importante para a Instituição saber quais são as demandas da população de uma forma que não seja empírica e baseada apenas na sensibilidade de seus membros, e aproveite essas informações para nortear seu planejamento estratégico.

Para justificar nossas assertivas é necessário que a Ouvidoria tenha um número de funcionários suficientes que permitam a utilização do SIS MP Integrado, sem que haja uma demora no envio de respostas aos manifestantes.

Não é demais lembrarmos – o que tem sido uma constante em nossos relatórios - que 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 efetiva do módulo Ouvidoria no SIS MP Integrado e o número ideal de funcionários é que a Ouvidoria poderá desenvolver plenamente seu potencial como prestadora de serviços à Instituição.

Nos dias 2 e 3 de agosto de 2.012 participamos de uma Reunião Extraordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), em Canela, Estado do Rio Grande do Sul. O item principal da pauta da reunião foi a reforma dos estatutos da entidade.

Nos dias 13 e 14 de setembro de 2.012, participamos da 14ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Florianópolis, capital do Estado de Santa Catarina. Esteve presente ao evento o Conselheiro e Ouvidor do Conselho Nacional do Ministério Público, Dr. Almino Afonso Fernandes, que proferiu uma palestra, onde ressaltou a importância da integração das Ouvidorias das unidades ministeriais com a Ouvidoria do CNMP. Participaram também dessa reunião, proferindo palestras, a Dra. Maria Inês Fornazaro, Presidente da Associação Nacional dos Ouvidores e Ombusdsman – ABO/Nacional, O Dr. José Galvani Alberton, Subprocurador-Geral de Justiça de Santa Catarina, e o Dr. Fabiano Lima, coordenador do Disque 100 da Secretaria dos Direitos Humanos da Presidência da República, que realizou exposição sobre o funcionamento do Disque 100, propondo, a pedido do Ouvidor Nacional dos Direitos Humanos, Dr. Bruno Teixeira, a assinatura de um convênio com o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, a fim de viabilizar o encaminhamento direto às Ouvidorias das denúncias sobre violação de direitos humanos que aportam na SNDH.

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.

Nos encontros com os Ouvidores dos demais Estados da Federação, temos ouvido relatos a respeito de providências tomadas em conjunto pelos vários braços da Administração, o que tem se mostrado eficiente no combate aos chamados bailes *funk*. O Ministério Público precisa tomar uma posição mais firme e coesa em relação a esse problema, já que percebemos que alguns Promotores de Justiça arquivam sumariamente as representações, enquanto outros tentam provocar a ação das Prefeituras Municipais, mas sem sucesso.

Uma reclamação recorrente – apesar de esporádica – diz respeito aos modelos de petições disponibilizados no sítio do Ministério Público na Internet, pois em alguns deles constam os nomes das partes. Passados alguns anos, tendo sido solucionada a questão, os nomes dessas pessoas podem ser encontrados por ferramentas de busca na internet, mas relacionados a fatos que possam ser considerados desabonadores. Sugere-se que em todos os modelos ou cópias de petições e manifestações do Ministério Público não sejam colocados os nomes das partes, pois isso poderá acarretar, eventualmente, problemas futuros para a Instituição.

Da mesma forma, já recebemos reclamação a respeito de notícia constante em nosso sítio na Internet, relacionando uma pessoa com a prática de crime pelo qual ela se viu absolvida definitivamente.

As manifestações dirigidas à Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2.012, apresentaram crescimento em relação ao trimestre anterior, como já ressaltado anteriormente. No mês de julho foram 1.226 (mil, duzentas e vinte e seis), em agosto 1.329 (mil, trezentas e vinte e nove) e em setembro 1.115 (mil, cento e quinze), resultando em 3.670 (três mil, seiscentas e setenta) manifestações no 3º trimestre de 2.012. Esse número representa um crescimento de 0,82% em relação ao trimestre anterior e 15,66% 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 932 (novecentas e trinta e duas) pessoas, sendo 910 (novecentas e dez) por telefone e 22 (vinte e duas) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.682 (duas mil, seiscentas e oitenta e duas) mensagens por meio eletrônico e 56 (cinquenta e seis) por carta.

Foram encerradas 3.370 (três mil, trezentas e setenta) manifestações. As demais aguardam resposta de diversos setores da Instituição ou da Municipalidade de São Paulo.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Apreciações e comentários | 89 |
|  | |
| Críticas e elogios | 16 |
|  | |
| Denúncias | 451 |
|  | |
| Pedido de informações | 1.584 |
|  | |
| Reclamações | 1.490 |
|  | |
| Sugestões | 12 |
|  | |
| Diversos | 28 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| PROVIDÊNCIAS | |
|
|  | |
| Encaminhamento à Promotoria de Justiça da região | 388 |
|  | |
| Encaminhamento ao CAO Cível | 34 |
|  | |
| Encaminhamento ao CAO Criminal | 38 |
|  | |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GEDEC/GECEP) | 24 |
|  | |
| Encaminhamento às Subprocuradorias 15 | |
|  | |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP | 2 |
|  | |
| Encaminhamento à DG/CRH/CEAF-ESMP | 82 |
|  | |
| Encaminhamento a órgãos externos | 19 |
|  | |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 2.491 |
|  | |
| Arquivados por falta de elementos para seguimento | 273 |
|  | |
| Denúncias anônimas encaminhadas | 110 |
|  | |
| Protocolados encerrados | 3.370 |
|  | |
| Protocolados em andamento | 335 |

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 setembro 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