RELATÓRIO DO 4º 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 quarto trimestre de 2.012.

Os contatos da população com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo permaneceram no mesmo nível do terceiro trimestre de 2.012. Nossas preocupações também têm se mantido, pois 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.

A implantação do módulo Ouvidoria no SIS MP Integrado só poderá ser efetivada em 2.013, com a chegada de um novo funcionário. Com isso, as informações colhidas irão gerar estatísticas confiáveis que poderão ajudar na tomada de decisões por parte da Administração Superior do Ministério Público. 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.

Nesse último trimestre de 2.102 deu para se perceber certa estabilização nos números de contatos recebidos pela Ouvidoria. No entanto, temos colhido informações nas Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP no sentido de que a Secretaria Nacional de Direitos Humanos, da Presidência da República, pretende concentrar a remessa das denúncias por ela recebidas, relativas ao Estado de São Paulo, na Ouvidoria do Ministério Público Paulista. Atualmente essas denúncias são remetidas diretamente às Promotorias de Justiça de cada comarca.

Como já houve a adesão de diversas Ouvidorias a essa pretensão da Secretaria Nacional de Direitos Humanos, é bem possível que – sem maiores consultas – ela passe a remeter essas denúncias para a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo, o que acarretará um aumento grande no volume de manifestações recebidas. Vamos aguardar.

Enfim, 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 22 e 23 de novembro de 2.012, participamos da 15ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada Rio de Janeiro, capital do Estado do Rio de Janeiro. Estiveram presentes ao evento vários Conselheiros do Conselho Nacional do Ministério Público. O Dr. Tito Amaral, Presidente da Comissão de Controle Administrativo e Financeiro do CNMP, que, contando com a colaboração da Dra. Evelyne Maria Costa Benevides Rocha, membro auxiliar de referida comissão, fez uma exposição sobre o tema “O Sistema de Controle Interno como Instrumento de Eficiência da Gestão Orçamentária, Financeira e Patrimonial do Ministério Público”; e o Dr. Almino Afonso Fernandes, Ouvidor do Conselho Nacional do Ministério Público, que, contando com a colaboração da Dra. Cláudia Lemos, Assessora de Comunicação do CNMP, abordou o tema “A Imagem do Ministério Público perante a sociedade brasileira”. Estiveram ainda presentes os Conselheiros Dr. Jeferson Luiz Pereira Coelho, Corregedor Nacional, e o Dr. Jarbas Soares Júnior.

Durante o evento, proferiu uma interessante palestra o Cel. PM Rogério Seabra Martins, Comandante das Unidades de Polícia Pacificadora da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro.

Conforme mencionado em relatórios anteriores, 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.

Em razão das eleições municipais, foi grande o número de reclamações de caráter eleitoral, sendo os manifestantes orientados a procurar o Promotor de Justiça eleitoral de suas comarcas.

Já no final do ano, bem como início deste ano de 2.013, recebemos várias reclamações, relativas a diversas cidades do Estado, com queixas a respeito de falta de pagamento de salários de funcionários municipais, falta de coleta de lixo e sucateamento no atendimento à saúde dos munícipes. Talvez possa haver, para o futuro, alguma ação preventiva do Ministério Público nessas áreas para que as populações de municípios do Estado de São Paulo não venham a sofrer pela ação de maus administradores.

As manifestações dirigidas à Ouvidoria, no quarto trimestre de 2.012, apresentaram ligeiro decréscimo em relação ao trimestre anterior. No mês de outubro foram 1.353 (mil, trezentos e cinquenta e três), em novembro 1.150 (mil, cento e cinquenta) e em dezembro 1.026 (mil e vinte e seis), resultando em 3.529 (três mil, quinhentas e vinte e nove) manifestações no 4º trimestre de 2.012. Esse número representa um decréscimo de 3,84% em relação ao trimestre anterior e um crescimento de 13,18% 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 885 (oitocentas e oitenta e cinco) pessoas, sendo 876 (oitocentas e setenta e seis) por telefone e 9 (nove) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.599 (duas mil, quinhentas e noventa e nove) mensagens por meio eletrônico e 45 (quarenta e cinco) por carta.

Foram encerradas 3.849 (três mil, oitocentas e quarenta e nove) 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 | 121 |
|   |
| Críticas e elogios | 14 |
|   |
| Denúncias | 544 |
|   |
| Pedido de informações | 1.287 |
|   |
| Reclamações | 1.501 |
|   |
| Sugestões | 10 |
|   |
| Diversos | 52 |

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

|  |
| --- |
| PROVIDÊNCIAS  |
|
|   |
| Encaminhamento à Promotoria de Justiça da região |  372 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Cível |  23 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Criminal |  64 |
|   |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECEP) |  57 |
|   |
| Encaminhamento às Subprocuradorias/CSMP 6 |
|  |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP  |  5 |
|   |
| Encaminhamento à DG/CRH/CEAF-ESMP |  39 |
|   |
| Encaminhamento a órgãos externos |  19 |
|   |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 2.550 |
|  |
| Arquivados por falta de elementos para seguimento |  372 |
|  |
| Denúncias anônimas encaminhadas | 49 |
|  |
| Protocolados encerrados | 3.849 |
|   |
| Protocolados em andamento |  16  |

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.

A Ouvidoria consolidou-se como importante intermediadora 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.

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. Aliás, essa é uma das metas do próprio Conselho Nacional do Ministério Público, conforme informado pelo Conselheiro Dr. Almino Afonso Fernandes.

De qualquer maneira, ainda que modestamente, 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