

RELATÓRIO DO 3º TRIMESTRE DE 2011

Em cumprimento ao disposto no artigo 2º, inciso VII, da Lei Complementar nº 1.127, de 29 de novembro de 2010, apresentamos o relatório relativo ao terceiro trimestre de 2011.

No terceiro trimestre de 2011 continuou a haver o aumento de contatos da população com a Ouvidoria, numa demonstração de que ela está cada vez mais conhecida da população. Como constou de nosso relatório do trimestre anterior, a Ouvidoria transformou-se na principal porta de acesso do Ministério Público para os cidadãos.

Nesse período, alguns fatos ocorridos no Estado levaram a que as pessoas se dirigissem ao Ministério Público, através da Ouvidoria, postulando que a Instituição tomasse providências.

Assim foi com relação à alteração do Plano Diretor de Embu das Artes; com relação às festas de rodeios, principalmente a de Barretos; e com relação ao próprio concurso para admissão de funcionários do Ministério Público. A propósito, no despacho que anulou a segunda fase desse concurso, foi mencionado o enorme volume de mensagens recebidas pelo Centro de Recursos Humanos através da Ouvidoria, com reclamações relativas a anormalidades ocorridas na prova.

No dia 2 de setembro de 2011 participamos da 10ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Fortaleza. A troca de informações e de experiências entre as várias ouvidorias tem ajudado a aperfeiçoar o desenvolvimento dos trabalhos na Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo.

Em razão do volume de mensagens postulando a atuação da Instituição nas áreas do Consumidor e de Habitação e Urbanismo, realizamos reuniões com os Promotores de Justiça que atuam nessas áreas na Capital, nos dias 26 e 28 de setembro, respectivamente. As reuniões foram proveitosas, estabelecendo-se aperfeiçoamentos no encaminhamento das mensagens recebidas pela Ouvidoria relativas às respectivas áreas de atuação. Por sugestão dos Promotores de Justiça de Habitação e Urbanismo, agendamos uma reunião com representantes da Ouvidoria e da Corregedoria da Prefeitura do Município de São Paulo para o dia 3 de outubro, cujos resultados serão mencionados no próximo relatório trimestral.

A Ouvidoria continua atravessando um período de grandes dificuldades pelo deficiente número de funcionários. As horas extras e o trabalho aos sábados, com direito à posterior compensação, tem sido rotineira. Nossa expectativa é de que, com o final do concurso em andamento, seja encontrada uma solução para esse problema.

Da mesma maneira, estamos aguardando que o CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação finalize a adaptação do SIS – MP Integrado para uso da Ouvidoria, o que permitirá maior agilidade e racionalidade no trato das mensagens recebidas.

Mesmo com o incessante aumento das comunicações recebidas pela Ouvidoria, continuamos com nossa estratégia de apenas aumentar o número de funcionários, sem pleitearmos a utilização de assessores, pois isso, insista-se, implicaria no afastamento de membros do *parquet* de sua atividade-fim. Por isso persistimos a nos valer dos préstimos de membros da Instituição integrantes dos Centros de Apoio Cível e Criminal (CAO Cível e CAO Criminal), bem como do GEDUC para dar o encaminhamento adequado às mensagens recebidas.

As manifestações dirigidas à Ouvidoria, como numa constante, vêm aumentando dia a dia. No mês de julho foram 888 (oitocentas e oitenta e oito), em agosto foram 1.102 (mil, cento e duas) e em setembro 1.183 (mil, cento e oitenta e três), resultando em 3.173 (três mil, cento e setenta e três) manifestações no 3º trimestre deste ano. Isso representa um crescimento de pouco mais de 33,5% (trinta e três e meio por cento) em relação ao trimestre anterior.

Procuraram a Ouvidoria quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, sem que tenha sido gerado um protocolado, 458 (quatrocentas e cinquenta e oito) pessoas, sendo 392 (trezentas e noventa e duas) por telefone e 66 (sessenta e seis) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 2.683 (duas mil, seiscentas e oitenta e três) mensagens por meio eletrônico, 29 (vinte e nove) por carta e 3 (três) pessoas compareceram à Ouvidoria.

Foram encerradas 2.340 (duas mil, trezentas e quarenta) manifestações protocoladas. As demais aguardam resposta de diversos setores da Instituição.

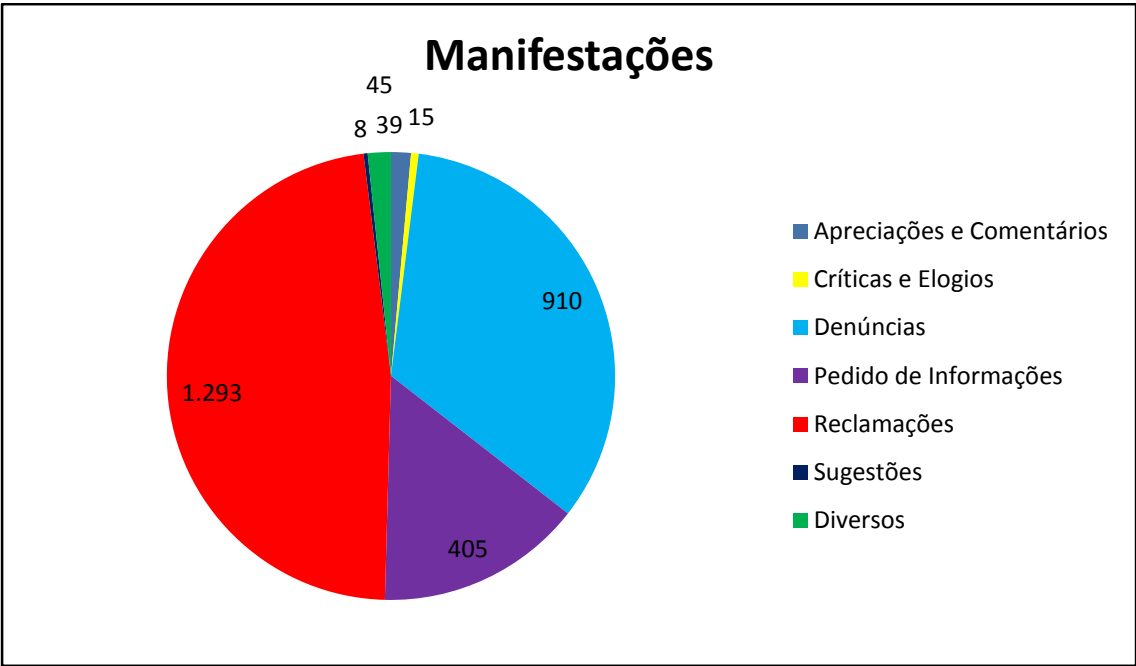
As manifestações protocoladas foram classificadas da seguinte forma:

- Apreciações e comentários	39;
- Críticas e elogios	15;
- Denúncias	910;
- Pedidos de informações	405;
- Reclamações	1.293;
- Sugestões	8;
- Diversos	45.

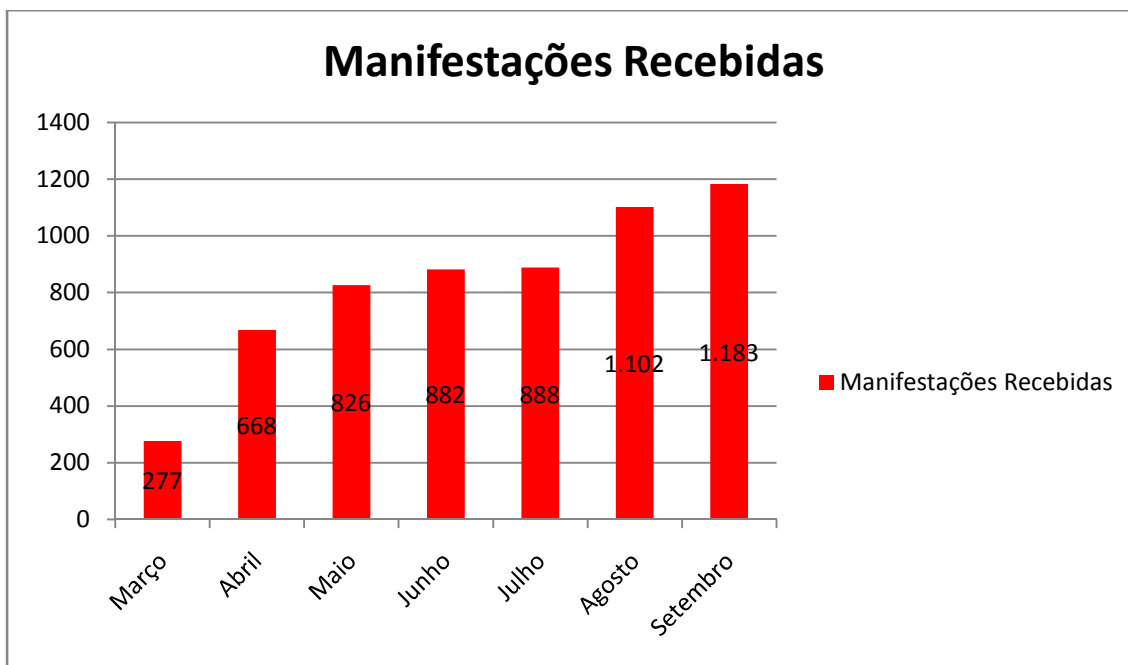
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir.

PROVIDÊNCIAS	
Encaminhamento à Promotoria de Justiça da região	503
Encaminhamento ao CAO Cível	113
Encaminhamento ao CAO Criminal	163
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GEDEC/GECEP)	17
Encaminhamento à Corregedoria - MPSP	8
Encaminhamento ao Centro de Recursos Humanos/Diretoria-Geral	263
Encaminhamento a órgãos externos	18
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	994
Arquivados por falta de elementos para seguimento	206
Denúncias anônimas encaminhadas	55
Protocolados encerrados	2.340
Protocolados em andamento	375

A seguir, apresentamos dois gráficos ilustrativos a respeito das manifestações enviadas à Ouvidoria.



É importante demonstrar igualmente como tem sido a evolução do número de manifestações recebidas mensalmente pela Ouvidoria, o que fazemos com a apresentação de mais um gráfico.



Como já afirmado anteriormente, a Ouvidoria transformou-se na principal porta de acesso do Ministério Público do Estado de São Paulo para a sociedade, que espera da Instituição ajuda para resolver os mais diversos tipos de problemas, em grande parte aqueles que não dependem da ação de membros do *parquet*.

De qualquer maneira, a Ouvidoria prossegue em seu trabalho, procurando sempre demonstrar que o papel do Ministério Público é o de ajudar na construção permanente de uma sociedade justa e que atenda aos anseios da população.

Fernando José Marques
Procurador de Justiça
Ouvidor