

RELATÓRIO DO 2º 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 segundo trimestre de 2011.

No segundo trimestre de 2011 houve um aumento significativo de contatos da população com a Ouvidoria. Percebe-se nitidamente que a Ouvidoria está se transformando na principal porta de acesso do Ministério Público para os cidadãos.

Pelo teor das mensagens, constata-se que a população tem grande confiança no papel desempenhado pelo Ministério Público e dirige-se à Ouvidoria para postular a ação da Instituição, reclamando raramente de seus membros ou de seus serviços, o que está demonstrado pelas estatísticas que acompanham este relatório.

No dia 3 de junho de 2011 participamos da 9ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Goiânia.

A Ouvidoria está atravessando um período de dificuldades pelo deficiente número de funcionários. A Diretoria-Geral está encontrando entraves para atender nossas solicitações de aumento no número de oficiais de promotoria em razão da falta de funcionários que atravessa o Ministério Público como um todo. Apenas com a finalização do concurso que está em andamento é que o problema poderá ser solucionado em caráter definitivo.

Aliás, em razão de contatos realizados pela Ouvidoria com algumas Promotorias de Justiça, temos constatado que a deficiência de funcionários atinge diversos setores da Instituição, trazendo dificuldades para o cumprimento de determinações feitas em inquéritos civis.

Com o grande aumento de manifestações recebidas pela Ouvidoria, o uso do sistema de Biblioteca Virtual (BVA) está ficando inviável, conforme constatado pelo CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação, que ficou surpreso com o volume de arquivos gerados por nós. Outro sistema já nos foi apresentado; adaptações estão sendo feitas e proximamente será alterada a forma como as comunicações recebidas da população serão processadas por parte da Ouvidoria.

Apesar do grande número de contatos recebidos pela Ouvidoria, continuamos com o firme propósito de apenas aumentar o número de funcionários, e não nos utilizarmos de assessores, o que implicaria no afastamento de membros do *parquet* de sua atividade-fim. Por isso temos utilizado os préstimos de membros da Instituição integrantes dos Centros de Apoio Cível e Criminal (CAO Cível e CAO Criminal).

Em algumas questões específicas temos consultado membros do GEDUC e Promotores de Justiça de Habitação e Urbanismo e do Consumidor.

Muito embora nosso propósito seja a de não haver assessores na Ouvidoria, é possível que a eventual continuidade do crescimento do número de manifestações dirigidas a ela por parte da população implique nessa necessidade, sob pena de a Ouvidoria ter um trabalho deficiente ou de grande demanda junto aos Centros de Apoio, prejudicando a atividade destes.

De qualquer maneira, o futuro é que determinará o caminho a ser seguido.

Como afirmado linhas atrás, as manifestações dirigidas à Ouvidoria vêm aumentando mês a mês. Em abril foram 668 (seiscentas e sessenta e oito), em maio 826 (oitocentas e vinte e seis) e em junho 882 (oitocentas e oitenta e duas), o que resultou em 2.376 (duas mil, trezentas e setenta e seis) manifestações no 2º trimestre deste ano.

Procuraram a Ouvidoria quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, sem que tenha sido gerado um protocolado, 493 (quatrocentas e noventa e três) pessoas, sendo 320 (trezentas e vinte) por telefone e 173 (cento e setenta e três) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 1.839 (mil, oitocentos e trinta e nove) mensagens por meio eletrônico, 34 (trinta e quatro) por carta e 10 (dez) pessoas compareceram à Ouvidoria.

Das 1.883 (mil, oitocentas e oitenta e três) manifestações protocoladas, 1.560 (mil, quinhentas e sessenta) foram encerradas. As demais aguardam resposta de diversos setores da Instituição.

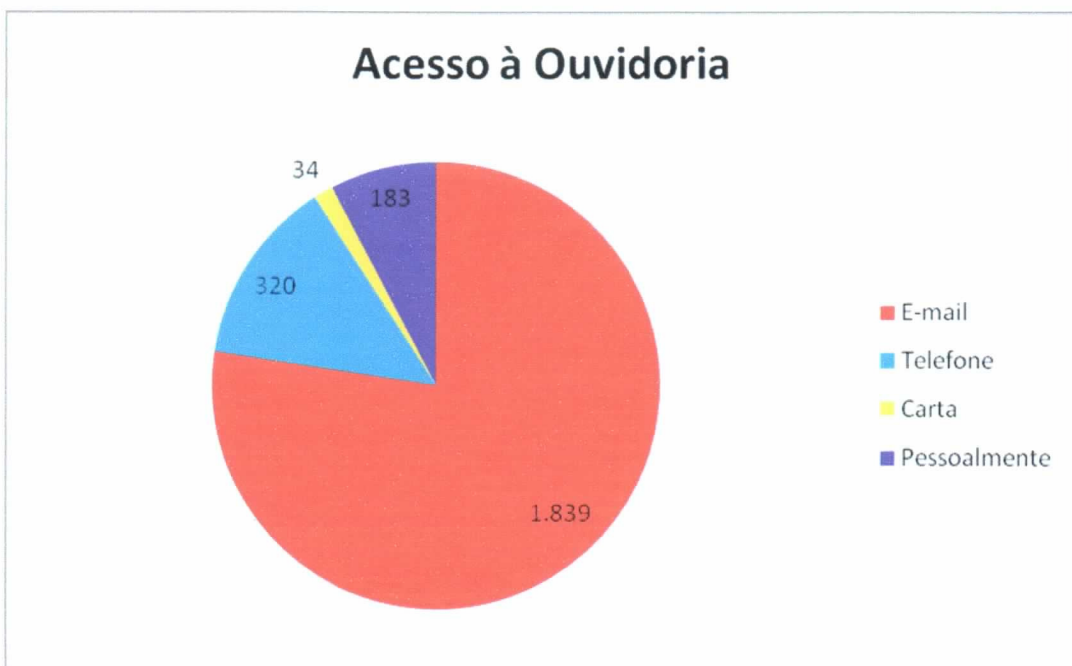
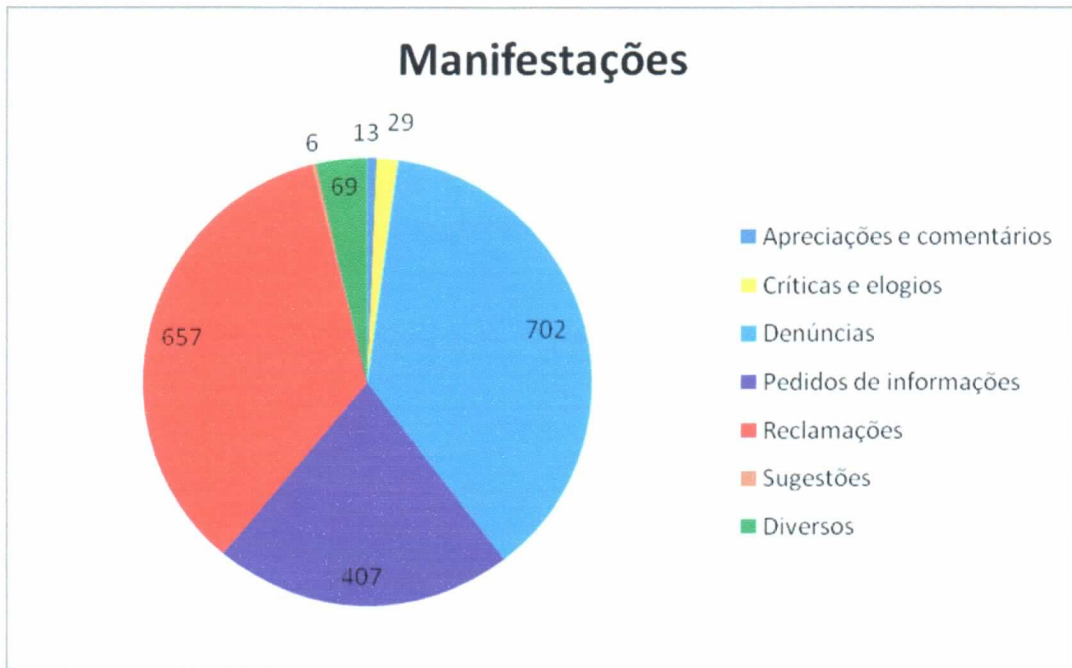
As manifestações protocoladas foram classificadas da seguinte forma:

- Apreciações e comentários	13;
- Críticas e elogios	29;
- Denúncias	702;
- Pedidos de informações	407;
- Reclamações	657;
- Sugestões	6;
- Diversos	69.

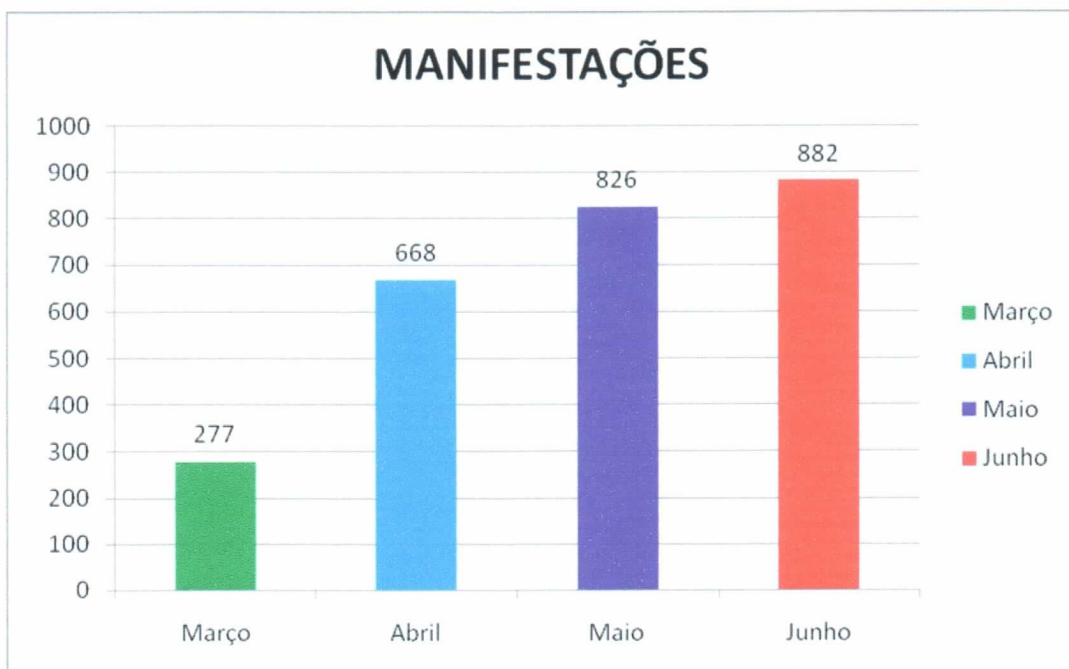
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir. Ressalte-se que algumas manifestações resultaram em mais de uma providência simultânea, razão pela qual o número de providências tomadas é superior ao de manifestações recebidas.

PROVIDÊNCIAS	
Encaminhamento à Promotoria de Justiça da região	353
Encaminhamento ao CAO Cível	101
Encaminhamento ao CAO Criminal	46
Encaminhamento ao GAECO	9
Encaminhamento à Corregedoria - MPSP	23
Encaminhamento ao Centro de Recursos Humanos/Diretoria-Geral	98
Encaminhamento a órgãos externos	40
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	1.012
Arquivados por falta de elementos para seguimento	201
Denúncias anônimas encaminhadas	23
Protocolados encerrados	1.560
Protocolados em andamento	323

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



Finalmente, apresentamos um gráfico representativo do crescimento do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria, numa demonstração do importante papel que ela está representando para a sociedade.



Como ressaltado anteriormente, a Ouvidoria está se transformando na principal porta de acesso da Instituição para a população e passou a exercer um papel importante como canal de comunicação da sociedade com o Ministério Público do Estado de São Paulo. Nota-se também que a população tem o Ministério Público como uma instituição que pode ajudá-la a resolver os mais diversos tipos de problemas, inclusive aqueles que independem da ação de membros da Instituição. Em algumas mensagens, em razão da atividade fiscalizadora do Ministério Público em alguns setores da área governamental, o manifestante pede que os membros da Instituição tomem medidas de governança nas áreas da educação, da segurança e da administração, as quais não se inserem em nossa esfera de atribuições.

Nota-se, dessa maneira, que a sociedade ainda não tem bem nítidos a área e os limites de atuação do Ministério Público.

Fernando José Marques
Procurador de Justiça
Ouvidor