RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE DE 2.013

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 2.013.

Nos dias 6 e 7 de junho de 2.013, participamos da 17ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Cuiabá, capital do Estado do Mato Grosso. Compareceu ao evento o Dr. Almino Afonso Fernandes, Ouvidor do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP, que falou sobre a importância da padronização dos relatórios das Ouvidorias do Ministério Público.

Durante o evento, proferiu uma palestra o Dr. Ricardo Garcia França, Ouvidor-Geral da União Substituto.

Também proferiu uma palestra a Drª Telma Escóssio, Ouvidora do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará. Durante sua palestra ressaltou ela a importância da estreita colaboração entre o Tribunal de Contas dos Municípios do Ceará e o Ministério Público. Dessa parceria tem resultado que inspeções do Tribunal de Contas têm sido acompanhadas por membros do Ministério Público, com tomada de providências imediatas, quando cabíveis e necessárias.

Nesse evento foram aprovadas as seis classes básicas em que serão classificadas as manifestações dirigidas à Ouvidoria do Ministério Público, o que permitirá a padronização dos relatórios, conforme almejado pelo Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP. Em decorrência dessa decisão, nos próximos dias o formulário da Ouvidoria na Internet já apresentará aos manifestantes essas classes, que são ligeiramente diferentes das que hoje adotamos. São elas: Reclamação; Denúncia; Crítica; Sugestão; Solicitação de Providência e/ou Informação; e Elogio.

No período de 10 a 25 de junho, durante nosso afastamento, fomos substituídos pelo Ouvidor Suplente, escolhido pelo Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça, Dr. Álvaro Augusto Fonseca de Arruda.

A partir deste último trimestre, os relatórios serão extraídos apenas do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado.

As manifestações dirigidas à Ouvidoria, no segundo trimestre de 2.013, ficaram estabilizadas. Os números a seguir apresentados diminuíram, mas isso é resultado da falta de cadastramento dos telefonemas recebidos, não propriamente da real diminuição dos contatos com a Ouvidoria. Esse cadastramento não está sendo feito em razão da exoneração, a pedido, de um funcionário que ainda não foi reposto pela Diretoria-Geral.

No mês de abril foram 1.377 (mil, trezentos e setenta e sete), em maio 1.072 (mil e setenta e duas) e em junho 1.221 (mil, duzentas e vinte e uma), resultando em 3.670 (três mil, seiscentas e setenta) manifestações no 2º trimestre de 2.013. Esse número representa um decréscimo de 2,16% em relação ao trimestre anterior e um crescimento de 0,82% em relação ao mesmo período do ano de 2.012.

Procuraram a Ouvidoria quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações 496 (quatrocentas e noventa e seis) pessoas, sendo 478 (quatrocentas e setenta e oito) por telefone e 18 (dezoito) pessoalmente. Anote-se, mais uma vez, que a enorme queda do número de atendimentos telefônicos não corresponde à realidade fática, mas ao simples fato de estarmos trabalhando com um funcionário a menos e, por essa razão, não está sendo cadastrada a maioria das manifestações recebidas por telefone.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 3.133 (três mil, cento e trinta e três) mensagens por meio eletrônico e 41 (quarenta e uma) por carta.

Foram encerradas 3.541 (três mil, quinhentas e quarenta e uma) manifestações e estão aguardando alguma providência 129 (cento e vinte e nove) manifestações.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Apreciações e comentários | 156 |
|   |
| Críticas e elogios | 36 |
|   |
| Denúncias | 677 |
|   |
| Pedido de informações | 960 |
|   |
| Reclamações | 1.530 |
|   |
| Sugestões |  10 |
|   |
| Diversos |  301 |

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

|  |
| --- |
| PROVIDÊNCIAS  |
|
|   |
| Encaminhamento à Promotoria de Justiça da região |  694 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Cível |  5 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Criminal |  55 |
|   |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP) |  134 |
|   |
| Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/G-PGJ 7  |
|  |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP  |  32 |
|   |
| Encaminhamento à DG/CRH/CEAF-ESMP | 25  |
|   |
| Encaminhamento a órgãos externos |  21 |
|   |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 2.081 |
|  |
| Arquivados por falta de elementos para seguimento |  10 |
|  |
| Denúncias anônimas  |  995 |
|  |
| Fichas encerradas | 3.759 |
|  |
| Fichas em andamento |  129  |

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 os dias de hoje, 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 pelos gráficos acima, a Ouvidoria consolidou-se como importante intermediadora entre a sociedade e os diversos setores do Ministério Público.

Por ordem decrescente, por temas, as maiores demandas dirigidas à Ouvidoria foram:

I – questões relativas às relações de consumo – 261;

II – questões relativas à educação – 157;

III – questões relativas à saúde pública – 116;

IV – questões relativas ao patrimônio público – 56;

V – questões relativas ao meio ambiente – 45; e

VI – questões relativas à habitação e urbanismo – 39.

A orientação aos manifestantes a respeito de temas diversos, as queixas relativas a prática de crimes e de questões que estão fora das atribuições do Ministério Público, além de assuntos relacionados a nossos concursos, dominaram as manifestações dirigidas à Ouvidoria. No entanto, a relevância maior da Ouvidoria destaca-se nos seis tópicos acima mencionados, por sua repercussão na sociedade extrapolar o âmbito individual.

Estes os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste segundo trimestre de 2.013.

**Fernando José Marques**

Procurador de Justiça

Ouvidor