OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

**RELATÓRIO CONSOLIDADO DE 2.012**

Criada pela Lei Complementar nº 1.127, de 29 de novembro de 2.010, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo iniciou seus trabalhos em 3 de março de 2.011.

Em seu segundo ano de existência, a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo consolidou-se como a principal porta de entrada para os cidadãos que desejam a atuação do *parquet*, na esperança de resolverem os problemas que os afligem.

As manifestações vieram crescendo durante todo o ano de 2.012, havendo certa estabilização no último trimestre do ano, exatamente como aconteceu no ano de 2.011.

As mensagens chegam de várias cidades paulistas, bem como de outros Estados da Federação e até mesmo do exterior.

**I – Instalações físicas e alocação de pessoal**

A equipe de funcionários da Ouvidoria foi acrescida durante o ano de 2.012, havendo a promessa da chegada de mais um funcionário no início de 2.013.

Com a chegada desse novo funcionário, as instalações físicas da Ouvidoria deverão ser aumentadas, pois não há mais espaço nem condições técnicas para a colocação de nova mesa e equipamentos de informática.

Tendo em vista que o trabalho da Ouvidoria é todo desenvolvido por meio eletrônico, cada estação de trabalho recebeu mais um monitor, facilitando em muito o desenvolvimento das tarefas realizadas por nossos colaboradores.

A ideia inicial de que a Ouvidoria não deveria contar com assessores tem dado resultado.

Todos os eventuais problemas surgidos têm sido resolvidos com a ajuda do CAO Criminal ou do CAO Cível e Tutela Coletiva, bem como diretamente com a ajuda de Promotores de Justiça das diversas Promotorias de Justiça especializadas da Capital.

**II – Informática**

Além da melhoria técnica dos equipamentos alocados para a Ouvidoria, os computadores dos funcionários passaram a contar com dois monitores, possibilitando maior rapidez e precisão no desenvolvimento dos trabalhos.

O módulo Ouvidoria no SIS MP Integrado foi desenvolvido pelo CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação, foi testado com sucesso, mas não foi implantado em 2.012. Isto porque esse sistema exige um tempo maior para cadastramento das manifestações recebidas, o que atrasaria o envio das respostas. Apesar de a lei dispor que a resposta pode ser dada em até trinta dias, em qualquer sistema de ouvidoria esse tempo é demasiadamente longo. As respostas devem ser enviadas rapidamente, sob pena de a Ouvidoria ficar com sua credibilidade comprometida.

Assim, com a chegada do novo funcionário em 2.013, o módulo Ouvidoria no SIS MP Integrado será implantado, o que permitirá, além de um controle a respeito das manifestações recebidas e seu andamento, a obtenção de estatísticas confiáveis que possam ajudar os Órgãos da Administração Superior do Ministério Público na tomada de decisões.

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.

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.

**III – Relacionamento com os membros da Administração Superior do Ministério Público**

O relacionamento da Ouvidoria com os membros da Administração Superior do Ministério Público tem sido dos melhores.

Todas as informações julgadas relevantes têm sido repassadas, principalmente para o Procurador-Geral de Justiça, assim como para o Corregedor-Geral do Ministério Público.

Ressalte-se que, como no ano de 2.011, não houve nenhum problema de choque de atribuições entre a Ouvidoria e a Corregedoria-Geral.

**IV – Relacionamento com os membros da Instituição**

A troca de mensagens entre a Ouvidoria e os membros da Instituição tem sido por meio eletrônico. Com raras exceções envia-se e recebem-se ofícios. Com isso desburocratiza-se o relacionamento com os membros da Instituição, evitando-se a perda de tempo com formalismos.

Algumas vezes, os Promotores de Justiça são contatados por telefone, ficando claro que a Ouvidoria deseja colher informações, mas sem se comportar como uma segunda corregedoria.

Em diversas oportunidades reunimo-nos com Promotores de Justiça das Promotorias de Justiça especializadas para troca de informações, bem como para melhorar a forma como o conteúdo das mensagens da população é levado a essas promotorias. Com esse propósito, nas queixas relativas a consumidores ou a direitos humanos, os manifestantes são convidados a preencherem um formulário que nos foi fornecido pelas promotorias, os quais são enviados a elas posteriormente.

Procuramos participar de grande parte dos eventos promovidos pelo Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional – Escola Superior do Ministério Público (CEAF/ESMP) de maneira a prestigiar e demonstrar sua importância para a Instituição.

A Ouvidoria participou igualmente do Curso de Adaptação dos Promotores de Justiça Substitutos aprovados no 88º Concurso de Ingresso ao Ministério Público, ocasião em que foram transmitidas as informações a respeito da base legal e da forma de atuação da Ouvidoria.

Ressalte-se, em especial, o apoio que a Ouvidoria tem recebido da Procuradoria-Geral de Justiça por intermédio da Subprocuradoria-Geral de Gestão, para a solução das diversas questões administrativas que têm surgido.

**V – Relacionamento com órgãos externos à Instituição**

Diversas ouvidorias de órgãos públicos têm enviado mensagens eletrônicas para a Ouvidoria do Ministério Público paulista, em especial a Ouvidoria do Governo do Estado de São Paulo.

Pode-se relacionar ainda o recebimento de mensagens das Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados do Rio Grande do Sul, do Paraná, de Mato Grosso, do Mato Grosso do Sul, do Rio de Janeiro, entre outros, além do Ministério Público Federal, do Supremo Tribunal Federal e da Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público.

Também a Secretaria Nacional de Direitos Humanos da Presidência da República enviou-nos algumas mensagens no ano de 2.012.

É de se ressaltar que, ante a abertura de um canal direto entre a Ouvidoria da Municipalidade de São Paulo e a Ouvidoria do Ministério Público, a troca de mensagens entre as ouvidorias também é constante. Isto porque os pedidos de munícipes para atuação da Instituição são enviados inicialmente diretamente à Ouvidoria do Município, aliviando um pouco a carga de queixas encaminhadas às Promotorias de Justiça especializadas da Capital.

**VI – Participação em reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público**

No dia 16 de março de 2.012 participamos da 12ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Porto Alegre, capital do Estado do Rio Grande do Sul. No transcorrer dessa reunião, houve a renovação da diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), cabendo ao Ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo a Diretoria Financeira. Os dirigentes eleitos nessa reunião e que foram imediatamente empossados são: Presidente: Luiz Cláudio Varela Coelho, Ouvidor do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul; Vice-presidente: Gilson Roberto de Melo Barbosa, Ouvidor do Ministério Público do Estado de Pernambuco; Secretária: Silvana Correa Vianna, Ouvidora do Ministério Público do Estado de Mato Grosso; e Diretor Financeiro: Fernando José Marques, Ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo.

No dia 15 de junho de 2.012 participamos da 13ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), realizada em Recife, capital do Estado de Pernambuco. Além da troca de experiências, sempre salutar, discutiu-se amplamente a questão do pedido de sigilo quanto às denúncias enviadas às ouvidorias, a exclusividade no exercício da ouvidoria, bem como outros temas de grande relevância.

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.

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.

Vários membros do Conselho Nacional do Ministério Público estiveram presentes ao evento. 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.

A participação nas reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP tem sido de suma importância, não só pela maior integração com membros dos Ministérios Públicos dos demais Estados e da União (Distrito Federal, Militar e do Trabalho), mas pela troca de informações e de experiência no trato das questões trazidas no bojo das mensagens recebidas pelas Ouvidorias.

**VII – Manifestações recebidas no ano de 2.012**

Procuraram a Ouvidoria durante o ano de 2.012 quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 14.172 (quatorze mil, cento e setenta e duas) pessoas, sendo 2.894 (duas mil, oitocentas e noventa e quatro) por telefone e 82 (oitenta e duas) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 10.999 (dez mil, novecentas e noventa e nove) mensagens por meio eletrônico e 197 (cento e noventa e sete) por carta.

Foram encerradas 13.618 (treze mil, seiscentas e dezoito) manifestações, devendo ser anotado que no primeiro semestre as manifestações por telefone não eram protocoladas. 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 | 318 |
|   |
| Críticas e elogios | 79 |
|   |
| Denúncias | 2.337 |
|   |
| Pedido de informações | 5.270 |
|   |
| Reclamações | 6.109 |
|   |
| Sugestões | 43 |
|   |
| Diversos |  116 |

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

|  |
| --- |
| PROVIDÊNCIAS  |
|
|   |
| Encaminhamento à Promotoria de Justiça da região | 2.016 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Cível |  277 |
|   |
| Encaminhamento ao CAO Criminal | 352 |
|   |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECEP) |  174 |
|   |
| Encaminhamento às Subprocuradorias/CSMP 46 |
|  |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP  |  26 |
|   |
| Encaminhamento à DG/CRH/CEAF-ESMP |  235 |
|   |
| Encaminhamento a órgãos externos |  137 |
|   |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 9.415 |
|  |
| Arquivados por falta de elementos para seguimento | 1.186 |
|  |
| Denúncias anônimas encaminhadas | 235 |
|  |
| Protocolados encerrados | 15.963 |
|   |
| 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 dezembro 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.

**VIII - Conclusões**

A Ouvidoria consolidou-se como importante intermediadora entre a sociedade e os diversos setores do Ministério Público e transformou-se para o cidadão na principal porta de acesso do Ministério Público do Estado de São Paulo.

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.

Tendo em vista o grande número de informações recebidas pela Ouvidoria percebe-se que podem delas ser extraídas estatísticas que auxiliem a Administração Superior do Ministério Público em seu planejamento estratégico.

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