

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO CONSOLIDADO DE 2.014

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 quarto 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 2.014, estabilizando-se nos dois últimos trimestres do ano.

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

No próximo mês de fevereiro ocorrerá a eleição para que um novo colega assumirá a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo no início de março.

Os quatro anos à frente da Ouvidoria foi rico em experiências.

A instalação e a estruturação da Ouvidoria foram difíceis, mas contando com o apoio da Procuradoria-Geral, as dificuldades foram aos poucos sendo superadas.

Idealizada para ser totalmente eletrônica – objetivo alcançado – a informatização passou por diversas fases até que, graças ao trabalho do CTIC – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação, a Ouvidoria passou a integrar o SIS – MP.

Ponto altamente relevante durante estes quase quatro anos de mandato tem sido o constante contato com os membros de primeira instância da Instituição, não só do interior, mas especialmente os da Capital. Entre eles podemos mencionar os Promotores de Justiça de Habitação e Urbanismo, do Consumidor, do GEDUC, do Meio Ambiente, do Patrimônio Público, de Direitos Humanos e da Infância e Juventude. Isto sem deixar de lado os membros dos Centros de Apoio Criminal e Cível.

É possível constatar-se a competência, a disposição e o amor ao trabalho desenvolvido pelo Ministério Público pela quase unanimidade desses Promotores de Justiça, o que nos faz acreditar – como antigo membro da Instituição – que o *parquet* tem renovado e ampliado seus quadros com eficiência e rara felicidade.

Não se pode deixar de mencionar o trabalho dedicado dos funcionários desta Ouvidoria, que nos ajudaram e ajudam na instalação e na continuidade dos trabalhos desenvolvidos.

É necessário mencionar-se também a satisfação pessoal que o exercício da função de Ouvidor nos tem trazido. Quando a Ouvidoria consegue auxiliar um dos milhares de manifestantes que nos procuram com graves problemas, sejam eles de saúde ou de qualquer outra ordem, sua resolução – sempre com o auxílio de um membro da primeira instância à frente de um órgão de execução – nos traz uma alegria muito grande.

Mas não é apenas de alegrias o dia a dia da Ouvidoria. A percepção – através dos milhares de manifestações recebidas – de que a educação, a saúde pública, o meio ambiente, etc. estão sendo muito mal cuidados por nossos governantes e que a corrupção grassa nos órgãos públicos, corroendo os recursos do Tesouro que poderiam ser empregados em benefício da população, também nos traz certa tristeza e sensação de impotência.

De qualquer modo, tem sido uma honra muito grande exercer a função de Ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo, depois de mais de quarenta anos de carreira.

Manifestações recebidas no ano de 2.014

Procuraram a Ouvidoria durante o ano de 2.014 quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 16.327 (dezesesseis mil, trezentas e vinte e sete) pessoas, sendo 2.880 (duas mil, oitocentas e oitenta) por telefone e 72 (setenta e duas) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 13.111 (treze mil, cento e onze) mensagens por meio eletrônico e 264 (duzentas e sessenta e quatro) por carta.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Apreciações e comentários	277
Críticas e elogios	56
Denúncias	4.080

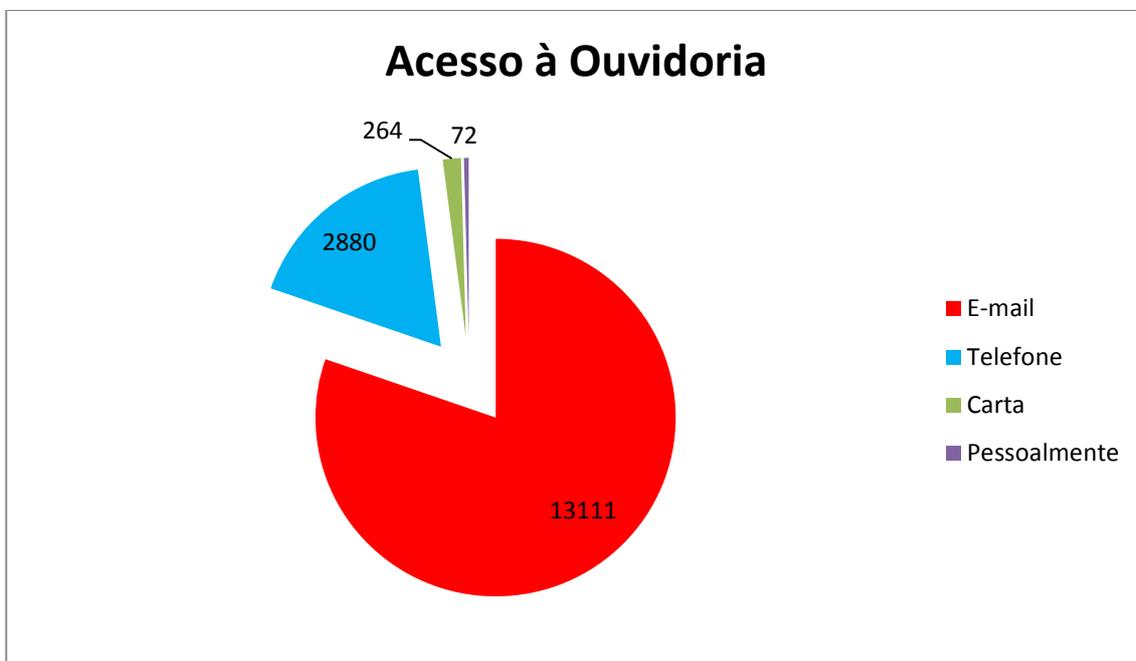
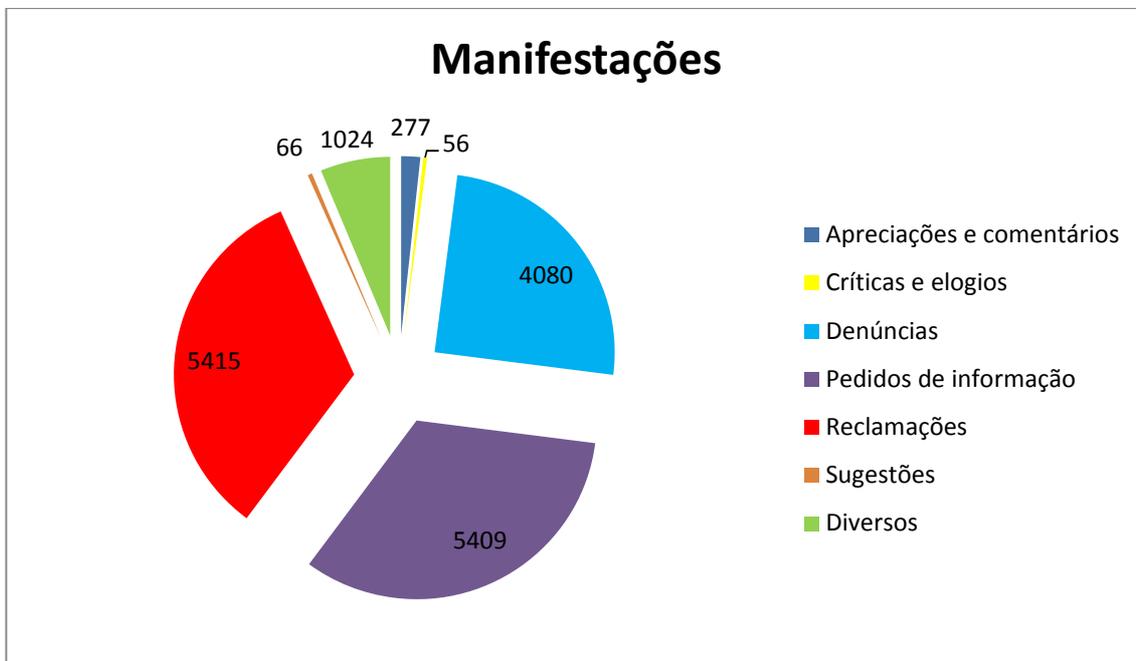
Pedido de informações	5.409
Reclamações	5.415
Sugestões	66
Diversos	1.024

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

PROVIDÊNCIAS

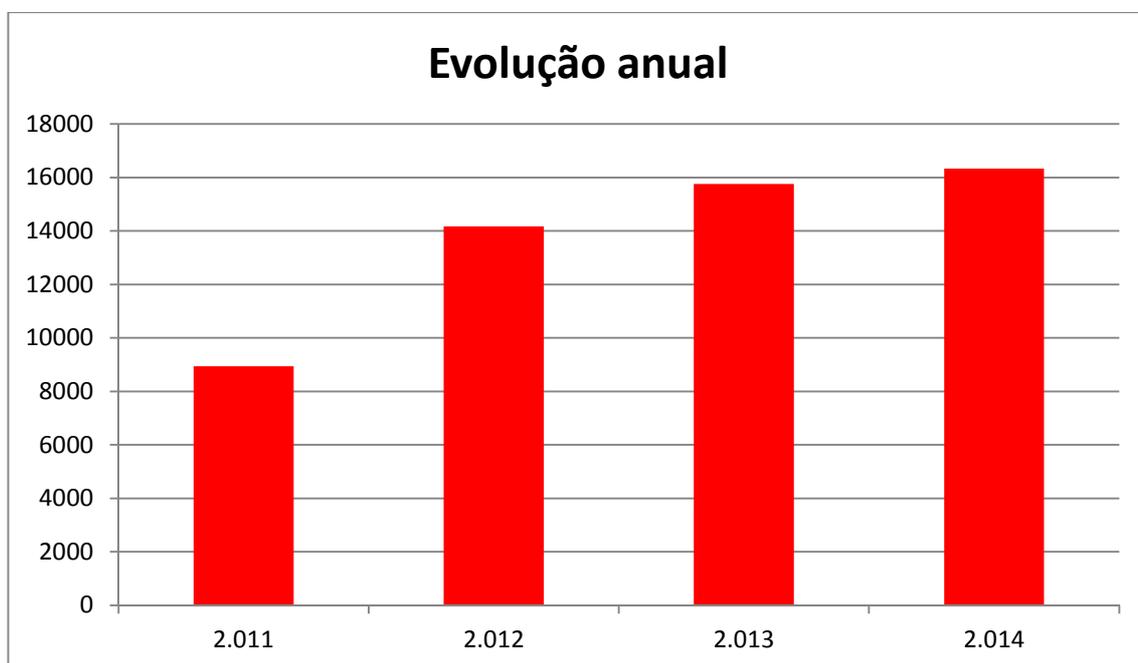
Encaminhamento à Promotoria de Justiça da região	4.560
Encaminhamento ao CAO Cível	70
Encaminhamento ao CAO Criminal	198
Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECEP)	233
Encaminhamento às Subprocuradorias/CSMP	28
Encaminhamento à Corregedoria – MPSP	54
Encaminhamento à DG/CRH/CEAF-ESMP	103
Encaminhamento a órgãos externos	44
Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante	9.896
Arquivados por falta de elementos para seguimento	1.697
Denúncias anônimas encaminhadas	3.960

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 2011 até dezembro de 2014, como já afirmado no início deste relatório, o número de contatos com a Ouvidoria só tem crescido. O aumento das manifestações recebidas no ano de 2014 representa 3,6% a mais do que no ano

anterior. O gráfico seguinte demonstra a evolução, ano a ano, da quantidade de manifestações recebidas.



Observações

Da leitura diária das manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o ano de 2.014 podemos retirar algumas observações:

- Os consumidores que se utilizam de meios eletrônicos para fazerem suas compras pela Internet estão muito desprotegidos pela legislação. Alguns *sites* fornecem a possibilidade para que terceiros anunciem produtos e serviços, mas não oferecem nenhuma garantia aos consumidores. É comum a existência de *sites* que não fornecem o endereço da empresa e que dificultam ao máximo o recebimento de reclamações. Além disso têm sido muitas as reclamações relativas a *sites* da Internet que fornecem nome, endereço, telefone e CPF, violando a intimidade das pessoas e facilitando a ação de estelionatários.

- O desrespeito e a falta de humanidade para com os usuários dos serviços públicos de saúde também são uma constante. Consultas médicas agendadas com bastante antecedência não são efetivadas por diversos motivos, entre eles pela falta de médicos ou porque estes saíram de férias. Cirurgias que deveriam ser efetuadas com certa urgência são postergadas, trazendo sofrimento desnecessário aos pacientes.

- Na área da educação, as reclamações quanto à falta de vagas em escolas e creches são recorrentes.

- Quanto à segurança pública, são inúmeras as mensagens com denúncias da prática de crimes, já transmitidas aos órgãos policiais, mas que não surtiram qualquer efeito, daí as

pessoas se dirigirem ao Ministério Público com pedido de providências. Da mesma forma, as reclamações por falta de policiamento também têm sido constantes.

- Denúncias por atentados ao patrimônio público são igualmente numerosas. A manipulação de concorrências públicas, o nepotismo, bem como as reclamações a respeito de concursos públicos é comum.

- O transporte público é outro tema bastante abordado nas reclamações dirigidas à Ouvidoria, em especial na Grande São Paulo.

- Da mesma forma, manifestações relativas à habitação e urbanismo e ao meio ambiente são muito volumosas. Nesse grupo encontramos desde as inúmeras reclamações a respeito dos chamados “bailes funk”, como as relativas à destruição de matas, assoreamento de nascentes, poluição ambiental, etc.

Aliás, como temos sempre ressaltado é preciso que o Ministério Público encontre um caminho, senão para solucionar, pelo menos para minimizar os problemas causados pelos “bailes funk”. Ruas são fechadas pelos participantes, sem qualquer controle pela municipalidade, o uso de entorpecentes e a prática de sexo em público, inclusive com a presença de adolescentes, são recorrentes e incentivadas pelas letras das músicas.

Como isso ocorre nos bairros periféricos, habitados por pessoas que gastam tempo enorme para se dirigirem a seus locais de trabalho, veem-se elas sem condições de terem o repouso a quem têm direito em seus finais de semana. O direito que têm alguns de fazer suas “manifestações culturais”, como dizem uns, não pode impedir e até eliminar o direito da grande maioria das pessoas de descansar e se refazer para poder enfrentar nova semana de trabalho.

Note-se que o CAO Criminal emitiu Nota Técnica a respeito do tema, podendo-se destacar que:

“Com efeito, a poluição sonora causada e provocada pelos denominados ‘bailes funk’, para fins penais, não se justapõe à contravenção penal de perturbação do trabalho ou do sossego alheios, insculpida no art. 42 da Lei de Contravenções Penais, uma vez que, como é cediço, a contravenção penal *sub examine* tem por objetividade jurídica a tutela da paz pública, e não o meio ambiente.

Nessa linha de intelecção, não se pode aceitar que os todos os malefícios originados e causados pelos denominados ‘bailes funk’ violem o mesmo bem jurídico tutelado pelas contravenções penais de associação secreta (art. 39, LCP), provocação de tumulto, conduta inconveniente (art. 40, LCP), e falso alarma (art. 41, LCP), todas previstas no mesmo Capítulo IV da Lei de Contravenções Penais que protege, como já destacado, a paz pública”.

Daí a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo entender que o assunto deve ser tratado com maior ênfase pela Instituição, com a convergência de esforços dos órgãos de execução – cíveis e criminais – para que esse problema, ao menos, seja minimizado.

Conclusões

Como afirmado anteriormente, 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. Além disso, tem sido mais habitual o recebimento de mensagens com agradecimentos ou elogios genéricos à atuação do Ministério Público.

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.

Dessa forma, a Ouvidoria prosseguiu no ano de 2.014 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