RELATÓRIO DO 3º TRIMESTRE DE 2.014

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 terceiro trimestre de 2.014.

Nos dias 7 e 8 de agosto participamos da 21ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, realizado em Gramado, Estado do Rio Grande do Sul.,

Neste terceiro trimestre de 2.014 as manifestações dirigidas à Ouvidoria voltaram a diminuir. Atribuímos esse fato a três motivos: o primeiro é a identificação do IP (Internet Protocol) do computador usado pelo manifestante, inibindo o envio de mensagens com o uso de nomes falsos; o segundo, os jogos da Copa do Mundo; e o terceiro, a proximidade das eleições.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, as manifestações dirigidas à Ouvidoria, no terceiro trimestre de 2.014, foram num total de 3.774 (três mil, setecentas e setenta e quatro).

No mês de julho foram 1.191 (mil, cento e noventa e uma), em agosto 1.178 (mil, cento e setenta e oito) e em setembro 1.405 (mil, quatrocentas e cinco), resultando em 3.774 (três mil, setecentas e setenta e quatro) manifestações no 3º trimestre de 2.014. Esse número representa um decréscimo de 6,19% em relação ao trimestre anterior e um decréscimo de 15,49% em relação ao mesmo período do ano de 2.013.

Procuraram a Ouvidoria quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações 654 (seiscentas e cinquenta e quatro) pessoas, sendo 632 (seiscentas e trinta e duas) por telefone e 22 (vinte e duas) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 3.052 (três mil e cinquenta e duas) mensagens por meio eletrônico e 68 (sessenta e oito) por carta.

Anote-se que 863 (oitocentas e sessenta e três) manifestações foram feitas de forma anônima.

Continua a chamar a atenção o número de manifestações relativas às relações de consumo, em sua quase totalidade referindo-se ao comércio eletrônico. Dentro dessas reclamações têm surgido muitas relativas a *sites* da Internet que fornecem nome, endereço, telefones e CPF, violando a intimidade das pessoas e facilitando a ação de estelionatários. Em números praticamente iguais, neste último trimestre tivemos manifestações relativas ao patrimônio público e aquelas relativas aos direitos humanos (saúde, idoso, pessoa com deficiência e inclusão social).

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Apreciações e comentários | 55 |
|  | |
| Críticas e elogios | 8 |
|  | |
| Denúncias | 1.004 |
|  | |
| Pedidos de informação | 1.209 |
|  | |
| Reclamações | 1.274 |
|  | |
| Sugestões | 18 |
|  | |
| Diversos | 206 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| PROVIDÊNCIAS | |
|
|  | |
| Encaminhamento às Promotorias de Justiça | 1.086 |
|  | |
| Encaminhamento ao CAO Cível | 21 |
|  | |
| Encaminhamento ao CAO Criminal | 26 |
|  | |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP) | 47 |
|  | |
| Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/G-PGJ 16 | |
|  | |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP | 21 |
|  | |
| Encaminhamento à DG/CRH e outros órgãos internos | 9 |
|  | |
| Encaminhamento a órgãos externos | 5 |
|  | |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 2.344 |
|  | |
| Arquivados por falta de elementos para seguimento | 320 |
|  | |
| Denúncias anônimas | 863 |
|  | |
| Fichas encerradas | 3774 |
|  | |
| Fichas com pendências na Ouvidoria | 0 |

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.

O número de contatos da população, apesar do decréscimo anotado anteriormente, já voltou a crescer no mês de setembro, devendo ser sempre enfatizado que ainda não tem sido feita qualquer divulgação a respeito da Ouvidoria para o público em geral, como preconizado pelo Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP.

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

I – questões relativas às relações de consumo – 217;

II – questões relativas ao patrimônio público – 213;

III – questões relativas à educação – 145;

IV – questões relativas à saúde pública – 134;

V – questões relativas à habitação e urbanismo – 104; e

VI – questões relativas ao meio ambiente – 103.

Como sempre, as demandas relativas às relações de consumo foram em maior número no trimestre. Dentre as ouvidorias do Ministério Público, a Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo é a única em que as demandas relativas às relações de consumo são em maior número do que aquelas relativas ao patrimônio público. Isso se explica pelo fato de a maior parte das empresas, inclusive e principalmente de comércio eletrônico, terem suas sedes em nosso Estado, como ressaltado linhas acima.

Apesar de constantes, as manifestações contrárias aos chamados “bailes funk” e ao abuso na utilização de aparelhos sonoros diminuíram neste trimestre em relação aos trimestres anteriores. Como já afirmado anteriormente, a maior parte dessas manifestações é enviada à Promotoria de Habitação e Urbanismo, por envolver o uso indevido de ruas e praças.

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.

Estes os aspectos mais relevantes da atuação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo neste terceiro trimestre de 2.014.

**Fernando José Marques**

Procurador de Justiça

Ouvidor