RELATÓRIO DO 2º 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 segundo trimestre de 2.014.

Neste último trimestre houve uma ligeira diminuição do número de manifestações dirigidas à Ouvidoria. Atribuímos esse fato a dois 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; e o segundo a proximidade e o início dos jogos da Copa do Mundo, captando a atenção da grande maioria da população, fazendo-a esquecer dos problemas que a afligem.

Conforme dados extraídos do módulo da Ouvidoria no SIS – MP Integrado, as manifestações dirigidas à Ouvidoria, no segundo trimestre de 2.014, foram num total de 4.023 (quatro mil e vinte e três).

No mês de abril foram 1.583 (mil, quinhentas e oitenta e três), em maio 1.380 (mil, trezentas e oitenta) e em junho 1.060 (mil e sessenta), resultando em 4.023 (quatro mil, e vinte e três) manifestações no 2º trimestre de 2.014. Esse número representa um decréscimo de 10,18% em relação ao trimestre anterior, mas um crescimento de 9,61% em relação ao mesmo período do ano de 2.013. Isso demonstra que, na realidade, apesar do decréscimo ocorrido no trimestre em foco, a população tem se dirigido cada vez mais à Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo.

Procuraram a Ouvidoria quer pessoalmente quer por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações 656 (seiscentas e cinquenta e seis) pessoas, sendo 645 (seiscentas e quarenta e cinco) por telefone e 11 (onze) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 3.290 (três mil, duzentas e noventa) mensagens por meio eletrônico e 77 (setenta e sete) por carta.

Anote-se que 965 (novecentas e sessenta e cinco) 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. Versam elas desde à falta de entrega de mercadorias, à entrega de mercadorias diversas daquelas contratadas, à entrega de produtos falsificados e à propaganda enganosa. Nesse universo de reclamações, despontam aquelas que se referem a empresas que permitem a inserção de anúncios de terceiros, fazem as cobranças pelas negociações, mas que querem se isentar totalmente das responsabilidades relativas a essas negociações.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Apreciações e comentários | 91 |
|  | |
| Críticas e elogios | 11 |
|  | |
| Denúncias | 933 |
|  | |
| Pedidos de informação | 1.312 |
|  | |
| Reclamações | 1.337 |
|  | |
| Sugestões | 17 |
|  | |
| Diversos | 322 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| PROVIDÊNCIAS | |
|
|  | |
| Encaminhamento às Promotorias de Justiça | 809 |
|  | |
| Encaminhamento ao CAO Cível | 16 |
|  | |
| Encaminhamento ao CAO Criminal | 59 |
|  | |
| Encaminhamento a Grupos Especiais (GAECO/GEDUC/GAEMA/GECAP/GECEP) | 38 |
|  | |
| Encaminhamento às Procuradorias/Subprocuradorias/CSMP/G-PGJ 3 | |
|  | |
| Encaminhamento à Corregedoria – MPSP | 6 |
|  | |
| Encaminhamento à DG/CRH e outros órgãos internos | 34 |
|  | |
| Encaminhamento a órgãos externos | 12 |
|  | |
| Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante | 2.639 |
|  | |
| Arquivados por falta de elementos para seguimento | 526 |
|  | |
| Denúncias anônimas | 965 |
|  | |
| Fichas encerradas | 3.303 |
|  | |
| Fichas com pendências | 11 |

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 com a Ouvidoria vem aumentando constantemente, devendo ser enfatizado que não tem sido feita qualquer divulgação a respeito 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 – 279;

II – questões relativas ao patrimônio público – 254;

III – questões relativas à habitação e urbanismo – 132;

IV – questões relativas à saúde pública – 129;

V – questões relativas ao meio ambiente – 90; e

VI – questões relativas à educação – 54.

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.

Têm sido constantes as manifestações contrárias aos chamados “bailes funk” e ao abuso na utilização de aparelhos sonoros. 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 de 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 segundo trimestre de 2.014.

**Fernando José Marques**

Procurador de Justiça

Ouvidor