



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

63º Relatório Trimestral de Atividades

**Ouvidoria do Ministério
Público do Estado da Bahia**



EXCELENTÍSSIMA SENHORA PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA
EXCELENTÍSSIMA SENHORA CORREGEDORA-GERAL
EXCELENTÍSSIMOS (AS) SENHORES (AS) PROCURADORES (AS) DE
JUSTIÇA, MEMBROS DO EGRÉGIO COLÉGIO DE PROCURADORES
EXCELENTÍSSIMOS (AS) SENHORES (AS) COORDENADORES (AS) DE
CENTROS DE APOIO DA CAPITAL E REGIONAIS
EXCELENTÍSSIMOS (AS) SENHORES (AS) PROMOTORES (AS) DE
JUSTIÇA

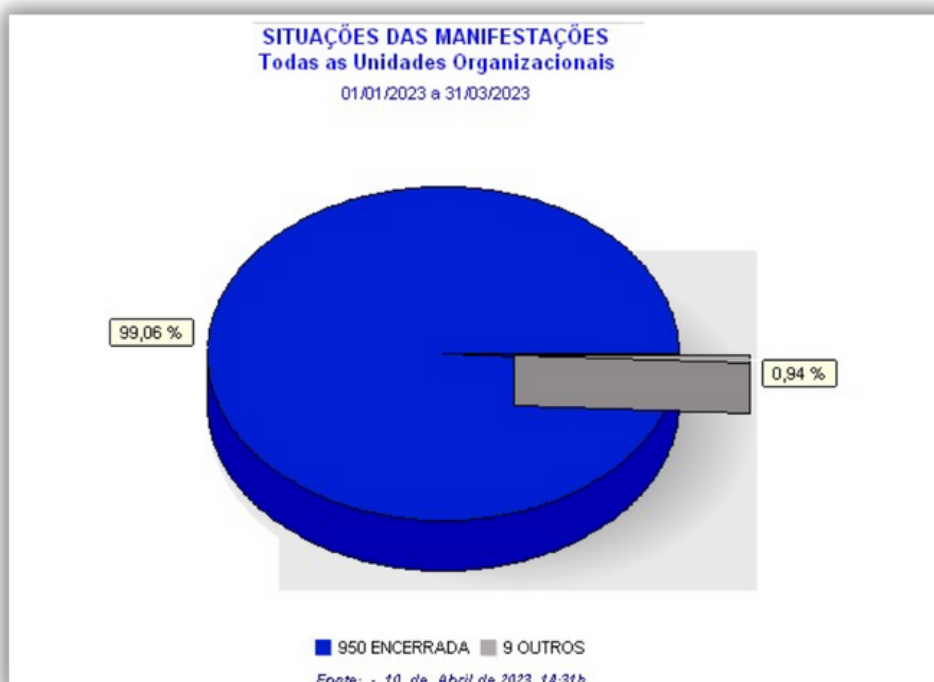
Atendendo ao quanto disposto no art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº 24/2006 e no art. 2º, IV do Regimento Interno (Resolução nº 10/2007), apresentamos a Vossas Excelências o **63º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/01/2023 e 31/03/2023.

No período em análise, esta Ouvidoria atendeu o **quantitativo de 2.207 (dois mil duzentos e sete) demandas**, dentre as quais **959 (novecentos e cinquenta e nove) corresponderam a Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG** como reclamações, críticas, sugestões, elogios, pedidos de informações e representações; **537 (quinhentos e trinta e sete) e-mails**, contendo representações, dúvidas, informações, orientações e esclarecimentos fornecidos aos cidadãos e aos órgãos competentes; **19 (dezenove) Pedidos de Informação remetidos aos órgãos internos da Instituição**, porque detentores da informação; **961 (novecentos e sessenta e uma) ligações** e, mais **09 (nove) atendimentos presenciais**.

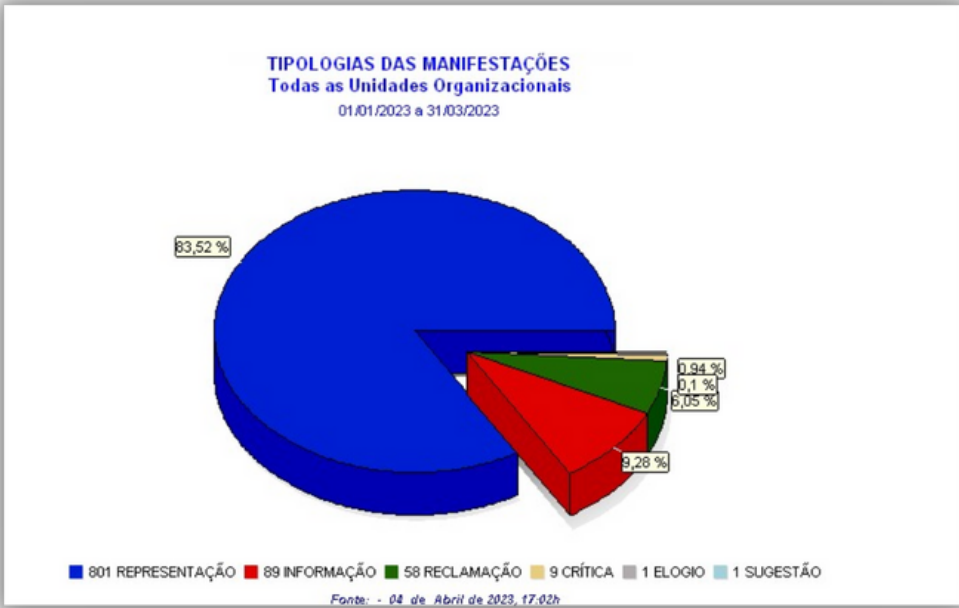
TAG - SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA

Foram registradas no TAG, **959 Manifestações**, todas devidamente processadas, alcançando o mesmo número de produtividade, ou seja, **100%**.

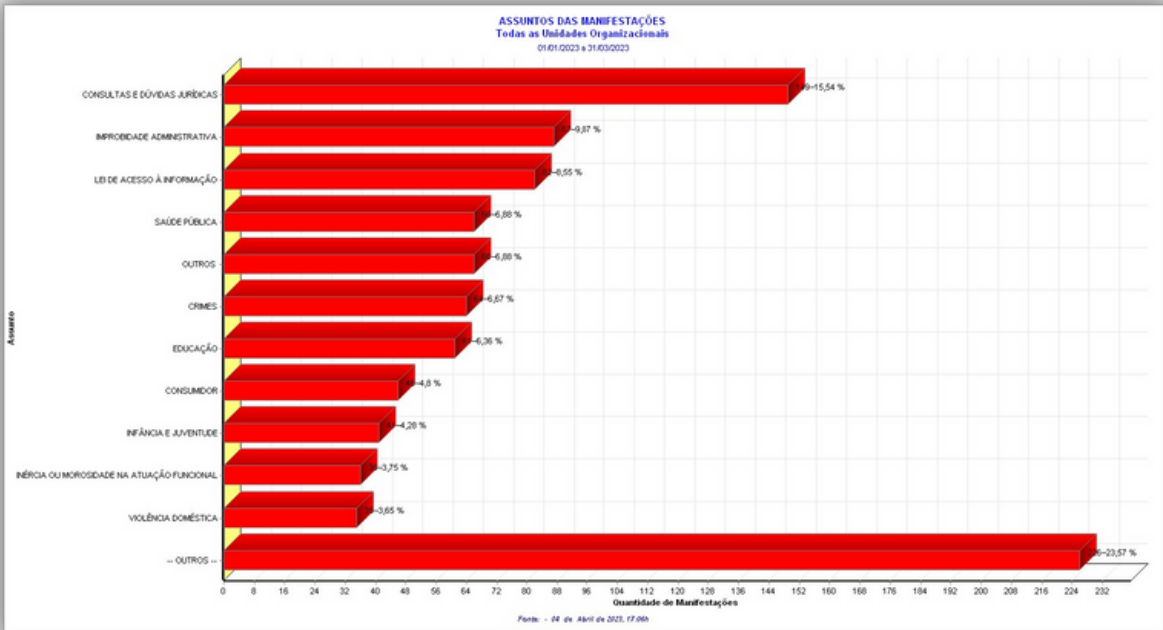
Dessas demandas, atingimos um percentual de **99,06%** de resolutividade, porquanto os órgãos de execução concitados ainda não as responderam, visto que o prazo assinalado encontra-se em curso.



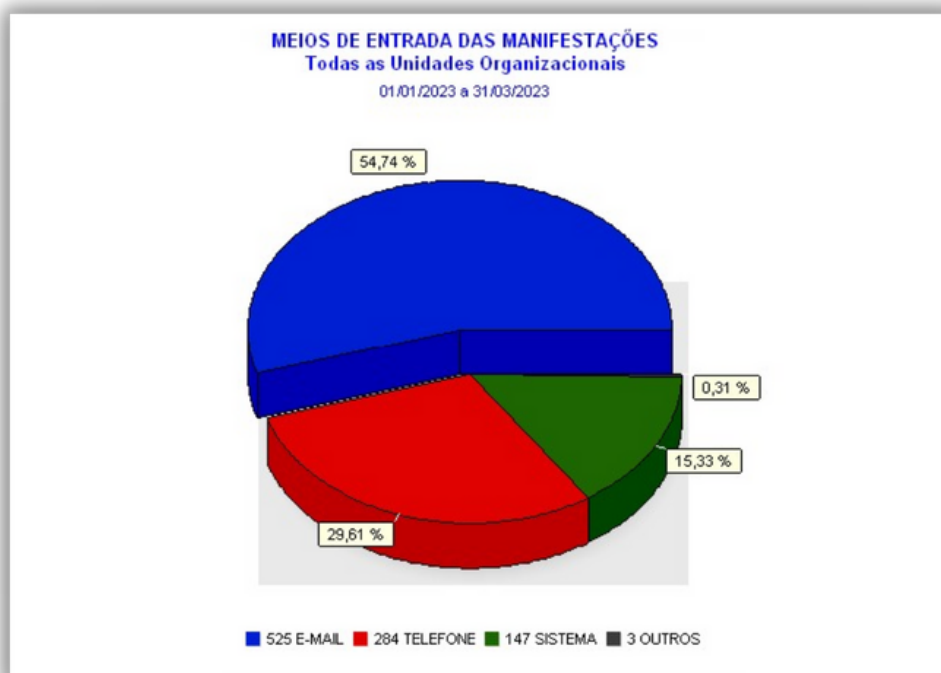
Quanto à **tipologia**, 83,52% referiram-se à Representações, 9,28% Informação, 6,05 % Reclamação e 1,15% Outros correspondentes à Crítica, Sugestão e Elogio.



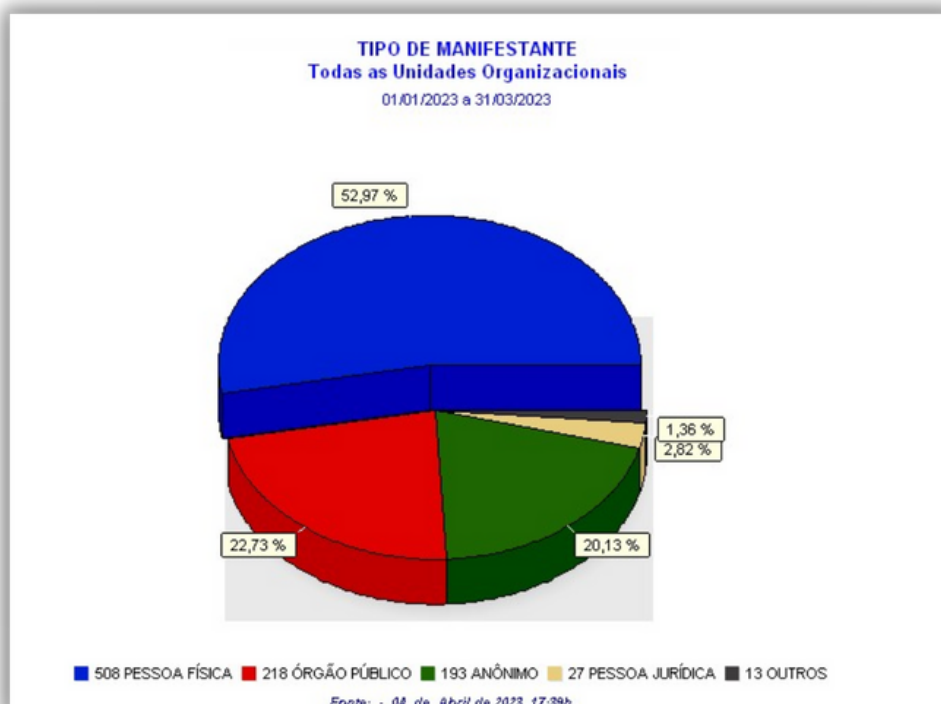
No que tange ao tema **assuntos**, 15,54% das Manifestações registradas versaram sobre consultas e dúvidas jurídicas; 9,07% improbidade administrativa; 8,55% lei de acesso à informação; 6,88% saúde pública; 8,76% improbidade administrativa; 6,48% consumidor; 5,71% saúde pública; 6,67% crimes; 6,36% educação; 4,8% consumidor; 4,28% infância e juventude; 3,75% inércia ou morosidade na atuação funcional; 3,65% violência doméstica e, por fim, 23,57% versaram sobre outros assuntos, dentre os quais se incluem controle externo da atividade policial, serviços públicos, execução penal, etc.



O meio de entrada no Sistema de Ouvidoria-TAG correspondeu a 54,74% demandas oriundas do endereço eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br), 29,61% originária de telefone, 15,33% registradas diretamente pelo Cidadão no Sistema e 0,31% outros relativos à carta e presencial.



Acerca do tipo de manifestante, 52,97% das demandas foram oriundas de pessoa física; 22,73% órgãos públicos; 20,13% anônimo, 2,82% pessoa jurídica; 1,36% outros contendo servidor público e abaixo assinado.



Abaixo, o resumo dos dados sobre a tipologia, situação, meio de contato utilizado e tipo de manifestante.

TIPOLOGIA:

Total:	959	100%
Representação:	801	83,52%
Informação:	89	9,28%
Reclamação:	58	6,05%
Outros:	11	1,15%

SITUAÇÃO:

Total:	959	100%
Encerrada:	950	99,06%
Providenciada:	09	0,94%

MEIO DE ENTRADA:

Total:	959	100%
E-mail:	525	54,74%
Telefone:	284	29,61%
Sistema:	147	15,33%
Outros:	3	0,31%

TIPO DE MANIFESTANTE:

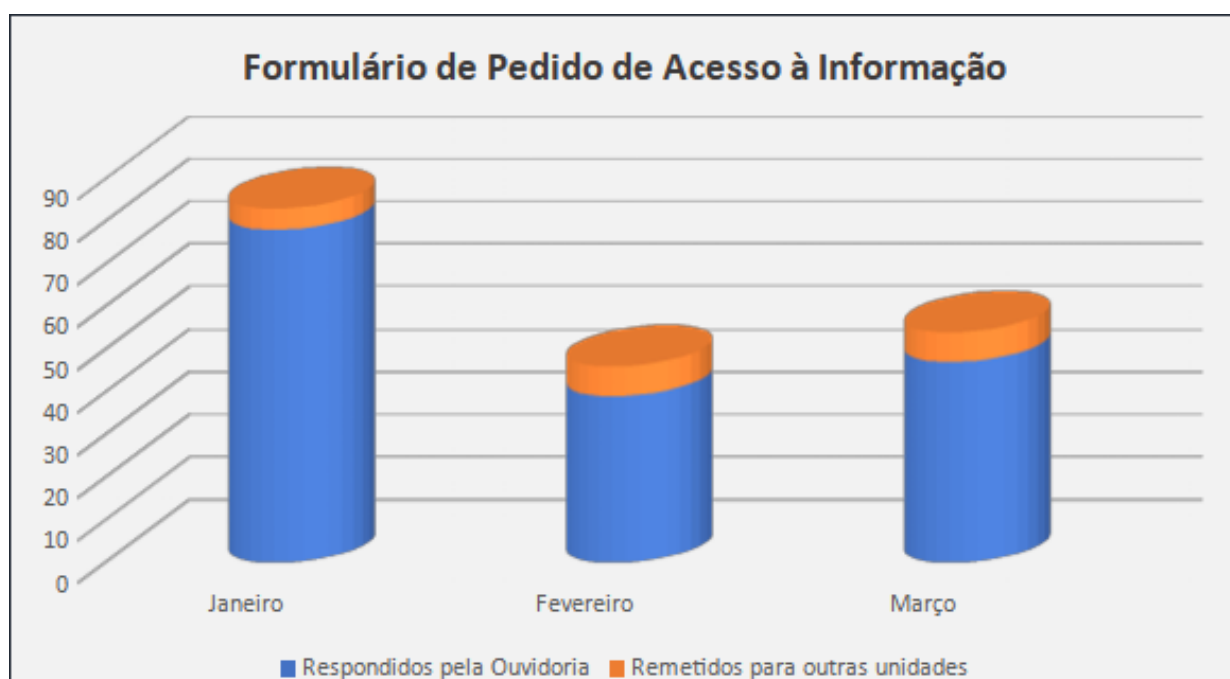
Total:	959	100%
Pessoa Física:	508	52,97%
Órgão Público:	218	22,73%
Anônimo:	193	20,13%
Pessoa Jurídica:	27	2,82%
Outros:	13	1,36%



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

A Ouvidoria recebeu 164 (cento e cinquenta e cinco) Pedidos de Acesso à Informação advindos do Formulário do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (<https://atendimento.mpba.mp.br/#sessao-informacao>) e também de outros canais de atendimento, todos respondidos diretamente por este Órgão.

Cumpre registrar, ainda, que mais 19 (dezenove) Pedidos de Acesso à Informação foram remetidos aos órgãos internos da Instituição, detentores da informação requerida, através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, em atenção ao Ato nº 20/2012 do MPBA, que regulamenta o Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e cria o SIC.



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

No interstício em apreço, destaca-se que foram realizados **961** (novecentos e sessenta e uma) atendimentos telefônicos, e mais **09** (nove) atendimentos presenciais.



INFORMAÇÕES AO CONSELHO SUPERIOR DO MPBA, DESPACHOS E OFÍCIOS EXPEDIDOS

Registre-se, outrossim, que esta Ouvidoria encaminhou **43 (quarenta e três) Ofícios ao Conselho Superior do Ministério Público** informando acerca do cumprimento do dever dos Representantes Ministeriais, candidatos à permuta, remoção ou promoção por merecimento, em responder às solicitações da Ouvidoria, nos termos do art. 13, parágrafo único, da Resolução nº 39/2019 do mencionado Órgão Colegiado, tudo em conformidade com o art. 145, XII, da Lei Complementar nº 11/96.

Ademais, no trimestre relatado, prolatou-se, em média, **664 (seiscentos e sessenta e quatro) Despachos** relativos a registro, arquivamento, notificação, não registro por incompetência ou ausência de procedibilidade, dentre outros, tendo sido expedidos **388 (trezentos e oitenta e oito) ofícios aos órgão de execução e outras unidades.**

DESTAQUES DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Insta consignar, que tendo em vista a imperiosa necessidade de reestruturar as atividades administrativas, orçamentárias e de Gestão Estratégica desta Ouvidoria, fora expedido novo Ofício à Procuradoria Geral de Justiça desta vez solicitando a concessão de 02 (duas) Gratificações por Serviços Especiais, prevista no Ato Normativo nº 006/2013 para as atribuições de Supervisor de Secretaria Processual e Execução Orçamentária, bem como a designação de Assistente Técnico administrativo para o setor, a fim de atender a necessidade do serviço.

Registre-se que a equipe da Ouvidoria trabalhou durante o período dos festejos carnavalescos, nos dias 16 a 22 de fevereiro de 2023, conforme Portaria nº 41/2023 publicada em 14 de fevereiro de 2023, em regime de plantão e teletrabalho.

Cumpre evidenciar também que no mês de janeiro do ano corrente, fora solicitada à Assessoria de Publicidade a atualização do vídeo institucional “Conheça a Ouvidoria do MPBA”, hospedado no canal deste Ministério Público no YouTube, almejando dar maior visibilidade ao papel da Ouvidoria, vídeo este que se encontra em fase de finalização.

Nos dias 13 e 14 de março, a Ouvidoria integrou o Encontro Regional para a construção do Plano Estratégico 2024-2031 - Salvador com participação do servidor Alexandre Pimenta e a Assessora Camila Boaventura.

Relevante consignar, outrossim, que a partir do mês de fevereiro, houve uma mudança no modo de registro dos Atendimentos, sendo incluídos no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG os registros telefônicos, bem como todos os e-mails respondidos, possibilitando uma melhor consolidação do banco de dados desta Ouvidoria.

ATIVIDADES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORA

No dia 30 de janeiro de 2023, esta Ouvidora participou da reunião com a Procuradora-Geral de Justiça, Dra. Norma Cavalcanti, a qual recebeu a Ouvidora-Geral do Estado Arany Santana, ocasião em que foram discutidas ações para atuação integrada no Carnaval 2023 e outros temas relacionados à integração entre as Ouvidorias.



<https://www.mpba.mp.br/noticia/66595>

No dia 31 de janeiro de 2023, também participou da inauguração do Núcleo de Enfrentamento às Violências de Gênero em Defesa dos Direitos das Mulheres - NEVID, na sede da Instituição, em Nazaré.

Nos dias 02 e 03 de fevereiro do ano corrente, atendendo à convocação do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, esta Ouvidora integrou presencialmente a 63ª Reunião do CNOMP, ocorrida na cidade de São Paulo.



Nos dias 09 e 10 de março do ano corrente, atendendo à convocação do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, esta Ouvidora participou de forma presencial da 64ª Reunião do CNOMP, ocorrida na cidade de Belo Horizonte/MG, oportunidade na qual foi empossada na nova Diretoria do Conselho como vice-presidente para a Região Nordeste, biênio 2023/2024.



No dia 13 de março do ano corrente, compôs a mesa de abertura do Encontro Regional para a Construção do Plano Estratégico 2024 – 2031 deste Ministério Público e, no dia 15 de março, também participou da mesa de solenidade de posse da Procuradora de Justiça do Ministério Público da Bahia, Dra. Cleonice de Souza Lima, como presidente do Conselho Nacional de Corregedores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União (CNCGMPEU).

Em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, celebrado no dia 16 de março, esta Ouvidora concedeu entrevista para a Rádio MP, abordando o papel e função da Ouvidoria como canal de comunicação direto e desburocratizado do Cidadão ao Ministério Público.



<http://radiompdabahia.com.br/jw.php>

No dia 28 de março de 2023, participou de evento organizado pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia, no auditório da Procuradoria Geral da Bahia (PGE), também em celebração ao Dia do Ouvidor.

No dia 21 de março do presente ano, participou da 20ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público (CNOMP), via plataforma Teams, ocasião em que fora discutida a Nota Técnica: *Orientação acerca do recebimento, tratamento e encaminhamento das manifestações identificadas e anônimas pelas Ouvidorias do Ministério Público dos Estados e da União* e, no dia 27 de março, por fim, participou da 10ª Reunião Ordinária do CEPDAP, por meio do TEAMS.

Ressalte-se por oportuno, que dentro das permissões legais, esta Ouvidora também desempenhou atividades inerentes ao cargo de Procuradora de Justiça, integrando o Colégio de Procuradores.

Salvador, 10 de abril de 2023.

ELZA MARIA DE SOUZA

Ouvidora do MPBA

Biênio 2022/2024