



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

64º 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 **64º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/04/2023 e 30/06/2023.

No período em análise, esta Ouvidoria atendeu o **quantitativo de 1.862 (mil oitocentos e sessenta e duas) demandas**, dentre as quais:

1.274 (mil duzentos e quarenta e quatro) corresponderam a Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG como reclamações, críticas, sugestões, elogios, pedidos de informações, representações e esclarecimentos fornecidos aos cidadãos e aos órgãos competentes **oriundas do referido Sistema, ligações telefônicas e também e-mails recebidos através do endereço eletrônico desta Ouvidoria;**

19 (dezenove) Pedidos de Informação remetidos aos órgãos internos da Instituição, porque detentores da informação; e mais 564 (quinhentos e sessenta e quatro) ligações telefônicas não registradas no TAG e 05 (cinco) atendimentos presenciais.

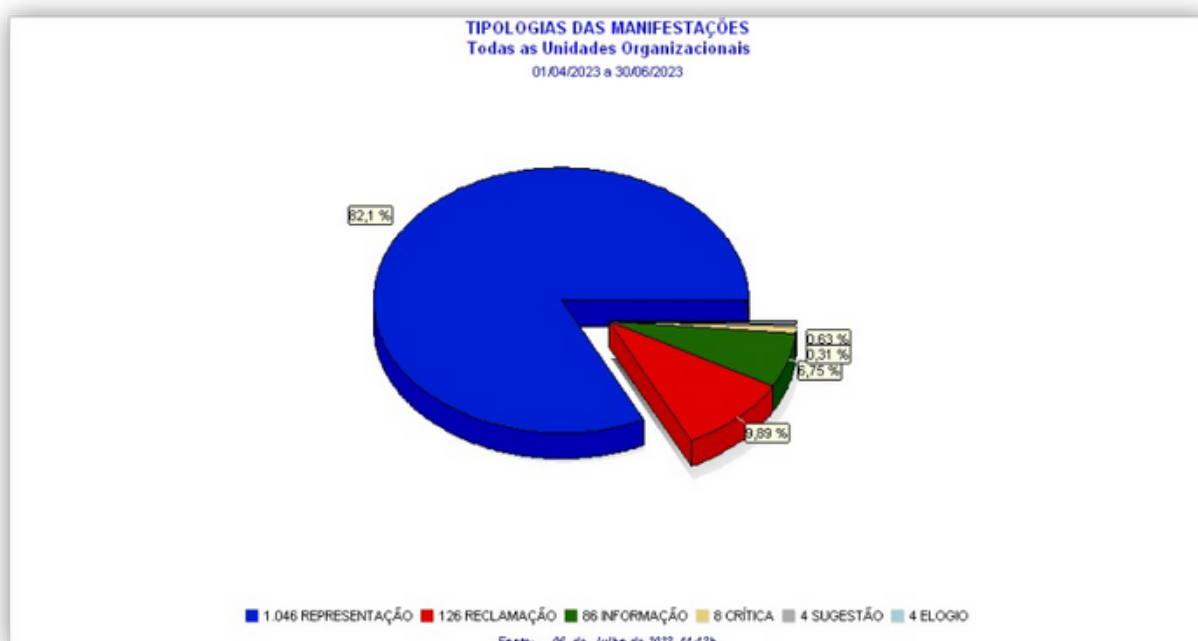
TAG - SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA

As Manifestações (1.274) foram registradas no TAG, processadas, tendo alcançado produtividade de 100%.

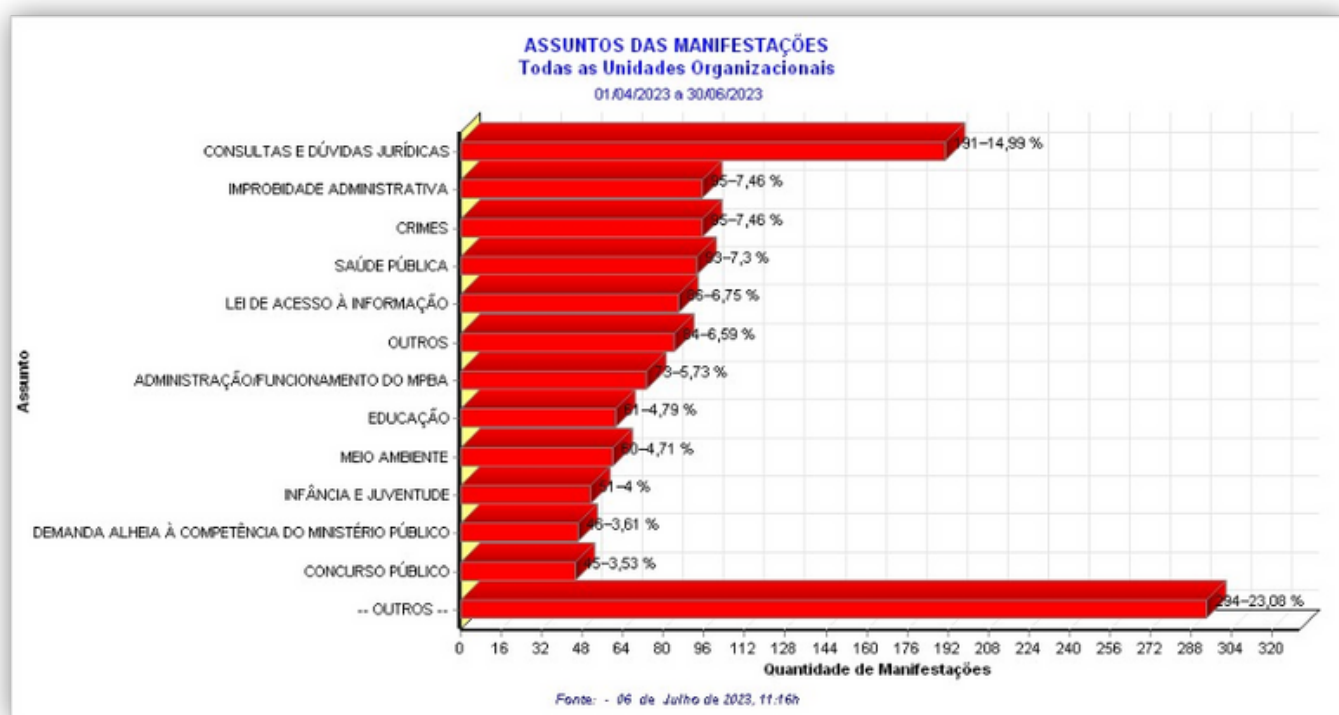
Quanto à resolutividade, obteve-se um percentual de 99,22%, visto que os órgãos de execução concitados ainda se encontram com os prazos assinalados em curso.



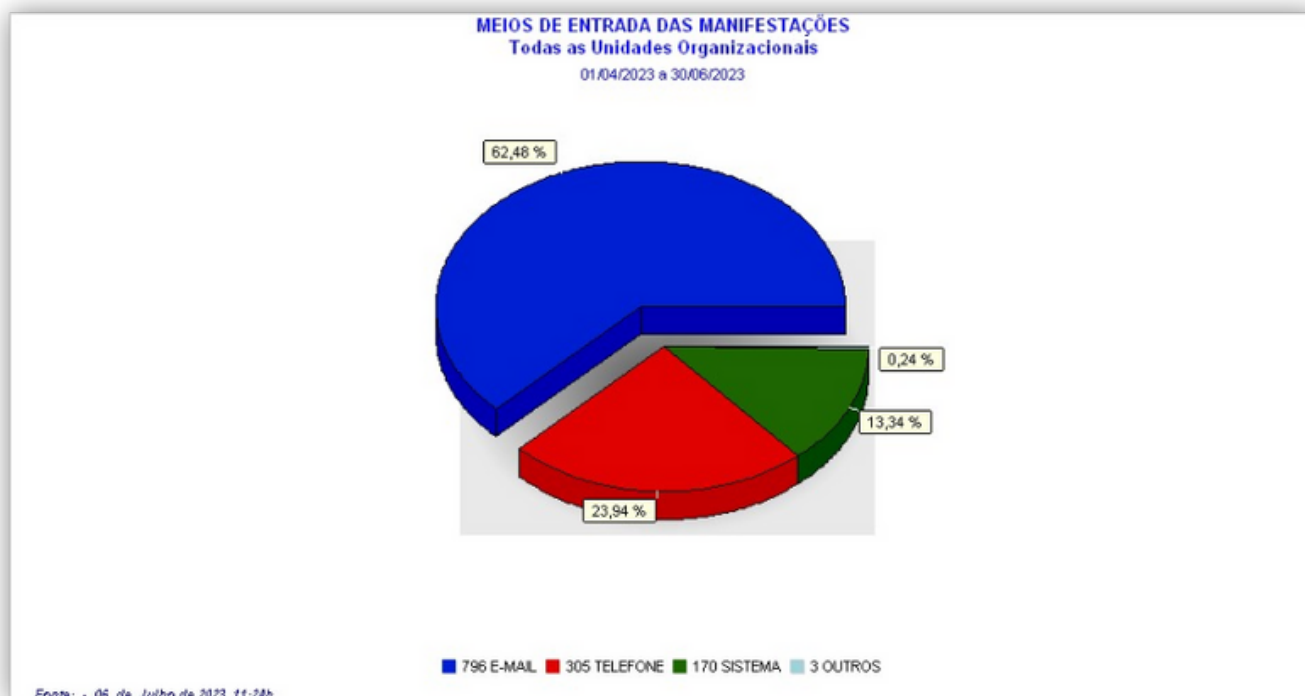
Quanto à **tipologia**, 82,1% referiram-se à Representações, 9,89% Reclamações, 6,75% Informação e 1,26% Outros correspondentes à Crítica, Sugestão e Elogio.



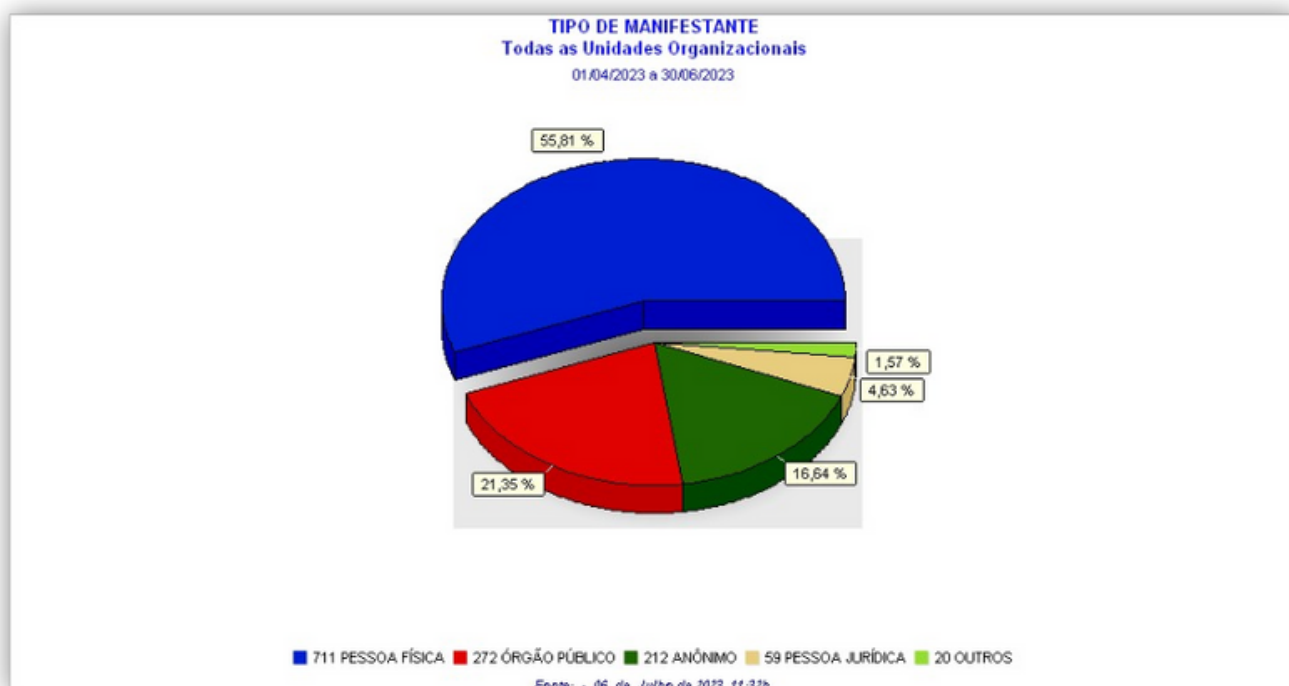
Em relação ao tema **assuntos**, 14,99% das Manifestações registradas versaram sobre consultas e dúvidas jurídicas; 7,46% improbidade administrativa; 7,46% crimes; 7,3% saúde pública; 6,75% lei de acesso à informação; 6,73% administração e funcionamento do MPBA; 4,79% educação; 4,71% meio ambiente; 4% infância e juventude e 23,08% 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 62,48% demandas oriundas do endereço eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br), 23,94% originária de telefone, 13,34% registradas diretamente no Sistema pelo próprio Cidadão e 0,24% outros relativos à carta e presencial.



Acerca do **tipo de manifestante**, 55,81% das demandas foram oriundas de pessoa física; 21,35% órgãos públicos; 16,64% anônimo, 4,63% pessoa jurídica e 1,57% outros, contendo servidor público, abaixo assinado, etc.



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

TIPOLOGIA:

Total:	1274	100%
Representação:	1046	82,1%
Reclamação:	126	9,89%
Informação:	86	6,75%
Outros:	16	1,26%

SITUAÇÃO:

Total:	1274	100%
Encerrada:	1264	99,22%
Providenciada:	10	0,78%

MEIO DE ENTRADA:

Total:	1274	100%
E-mail:	796	62,48%
Telefone:	305	23,94%
Sistema:	170	13,34%
Presencial:	2	0,16%
Carta	1	0,08%

TIPO DE MANIFESTANTE:

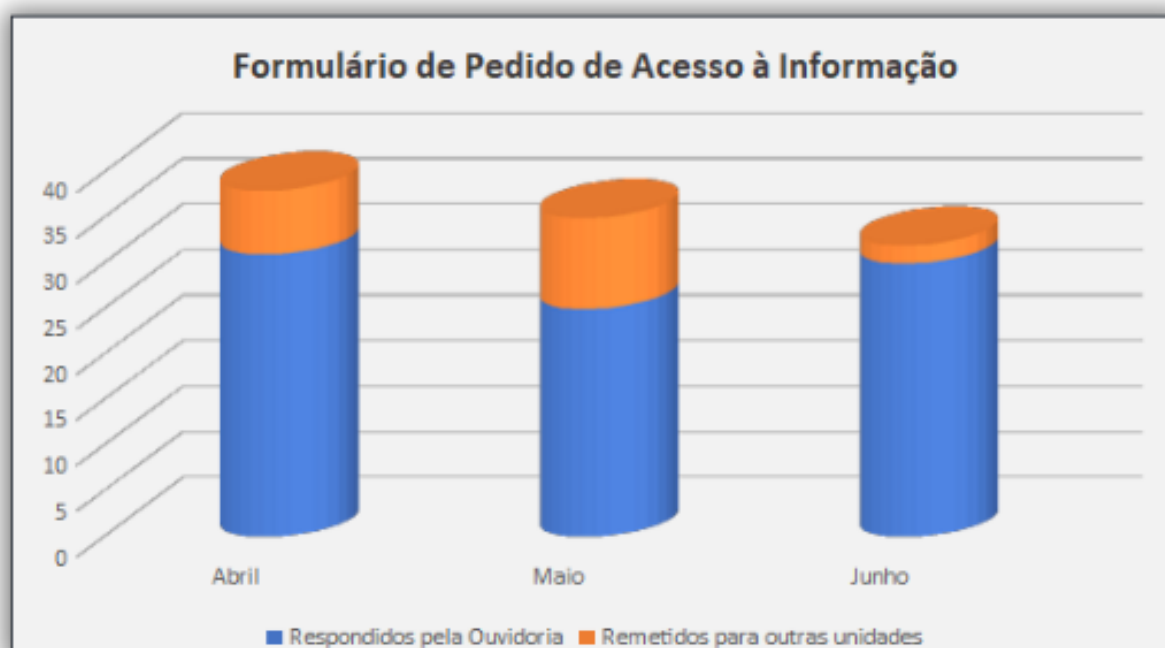
Total:	1274	100%
Pessoa Física:	711	55,81%
Órgão Público:	272	21,35%
Anônimo:	212	16,64%
Pessoa Jurídica:	59	4,63%
Outros:	20	1,57%



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

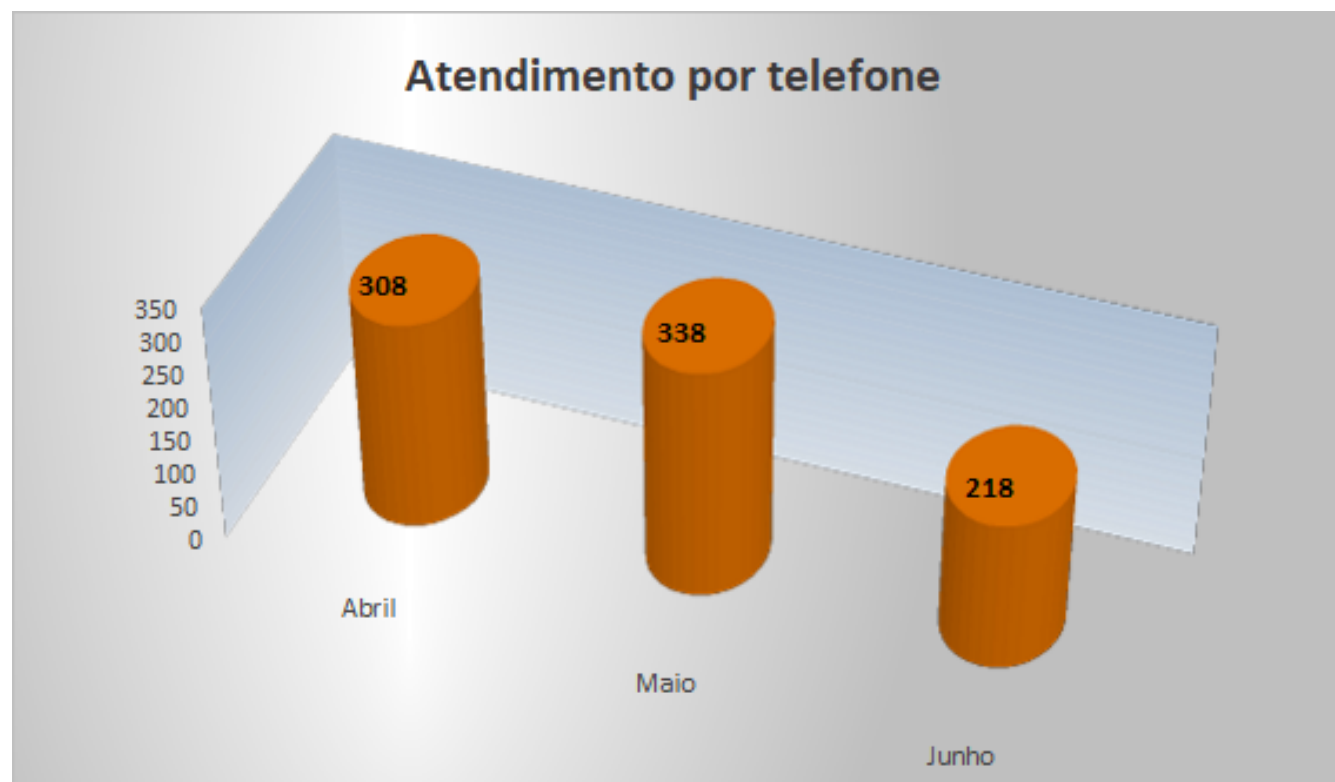
A Ouvidoria recebeu 105 (cento e cinco) Pedidos de Acesso à Informação advindos do Formulário do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (<https://atendimento.mpba.mp.br/#sessao-informacao>) e também de outros canais de atendimento, todos respondidos diretamente por este Órgão.

Cumpra registrar, ainda, que 19 (dezenove) Pedidos de Acesso à Informação foram remetidos aos órgãos internos da Instituição, detentores da informação requerida, encaminhados por meio 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, em média. **864** (oitocentos e sessenta e quatro) atendimentos telefônicos, e mais **05** (cinco) atendimentos presenciais.



INFORMAÇÕES AO CONSELHO SUPERIOR DO MPBA, DESPACHOS E OFÍCIOS EXPEDIDOS

Registre-se, outrossim, que esta Ouvidoria encaminhou **26 (vinte e seis) 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, **609 (seiscentos e nove) Despachos** relativos a registro, arquivamento, notificação, não registro por incompetência ou ausência de procedibilidade, dentre outros, tendo sido expedidos **406 (quatrocentos e seis) Ofícios** aos órgão de execução e outras unidades.

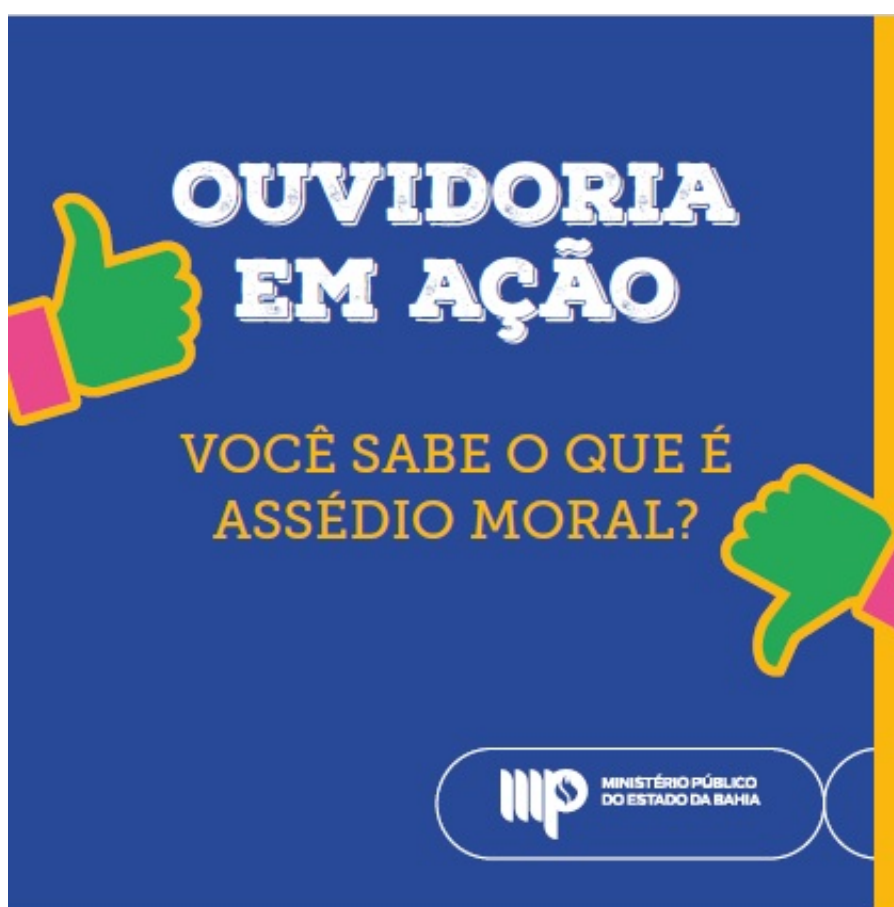
DESTAQUES DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Importa registrar que, no mês de maio, a Ouvidoria, em conjunto com a Superintendência definiu parâmetros para a **Pesquisa de Satisfação com o Usuário**, em atenção às regras estabelecidas no Manual do Portal Transparência do CNMP. Restou definida a veiculação da Pesquisa no site de Atendimento ao Cidadão do MPBA, ficando a Ouvidoria responsável por receber os resultados, bem como publicá-los anualmente, de acordo com o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Ainda no mês de maio, foi atualizado o vídeo “**Conheça a Ouvidoria do MPBA**”, buscando, deste modo, dar maior visibilidade ao papel da Ouvidoria como canal de comunicação com a Instituição, destacando-se a valorosa participação do Cidadão como contribuidor para um Ministério Público mais ágil, proativo e transparente.

Relevante consignar também que parte dos arquivos físicos da Ouvidoria começaram a ser descartados, em observância à tabela de temporalidade.

Ademais, elaborou-se Campanha informativa/educativa sobre a **Prevenção e Combate ao Assédio Moral**, tendo sido veiculado no e-mail institucional Cartilha sobre a temática, abordando as modalidades de Assédio Moral, as formas de prevenção, dispondo a Ouvidoria de todos os seus canais de atendimento para recebimento das denúncias.



Nos dias 13 e 14 de junho do ano corrente, a Ouvidoria, por meio dos servidores Alexandre Pimenta e Camila Boaventura, integrou a **Oficina de Conexão da Estratégia com a Cadeia de Valor e da Consolidação da Identidade Estratégica do MPBA**, realizada pela Gestão Estratégica, com o fim de contribuir para a construção do Plano Estratégico 2024-2031 do MPBA.

Anota-se, ainda, que em cumprimento à **Agenda de Campanhas 2023 do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro - CNOMP**, foram debatidos, por meio das redes sociais do MPBA, no mês de maio, o tema sobre o Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes e, no mês seguinte, Junho Violeta sobre o combate à Violência contra o Idoso, destacando-se a Ouvidoria como canal para denúncia.



ATIVIDADES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORA

No dia 20 de abril do ano corrente, participamos da Reunião Interinstitucional solicitada pela Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado da Bahia, ocasião em que fora debatido com a Senhora Excelentíssima Procuradora-Geral de Justiça assunto concernente aos Direitos Humanos dos Povos e Comunidades Tradicionais do Estado da Bahia.

Nos dias 18 e 19 de maio do ano corrente, atendendo convocação do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, esta Ouvidora integrou presencialmente a 65ª Reunião do CNOMP, ocorrida na cidade de Vitória/ES, oportunidade na qual foram discutidos temas como: *Violência nas Escolas e Ouvidoria; Crimes de Ódio e Imunidade Material - A Ouvidoria como Porta de Entrada*, dentre outros.



No dia 29 de maio do ano corrente, a subscritora deste participou da **11ª Reunião Ordinária do Comitê Estratégico de Proteção de Dados Pessoais - CEPDAP**, via plataforma TEAMS, com debate sobre Metodologia para Tratamento de Dados Pessoais.

Participamos, no dia 31 de maio, da **XII Reunião Ordinária do Conselho Deliberativo da Associação Nacional dos Membros do Ministério Público - CONAMP**, em Brasília/DF, como representante do CNOMP - Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União.



Nos dias 28 a 30 de junho do ano corrente, atendendo convocação do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, participamos presencialmente da **21ª Reunião Extraordinária do CNOMP**, que ocorreu em Fortaleza/CE, por ocasião da 7ª Conferência Regional da International Association of Prosecutors (IAP) na América Latina, da qual também participamos.





Ressalte-se, por oportuno, que em conformidade com as permissões legais, desempenhamos atividades inerentes ao cargo de Procuradora de Justiça, participando das sessões do Egrégio Colégio de Procuradores.

Salvador, 06 de junho de 2023.

ELZA MARIA DE SOUZA
Ouvidora do MPBA
Biênio 2022/2024