



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

65º 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 01/07/2023 e 30/09/2023.

No período em análise, esta Ouvidoria atendeu o **quantitativo de 1.869 (mil oitocentos e sessenta e nove) demandas**, dentre as quais:

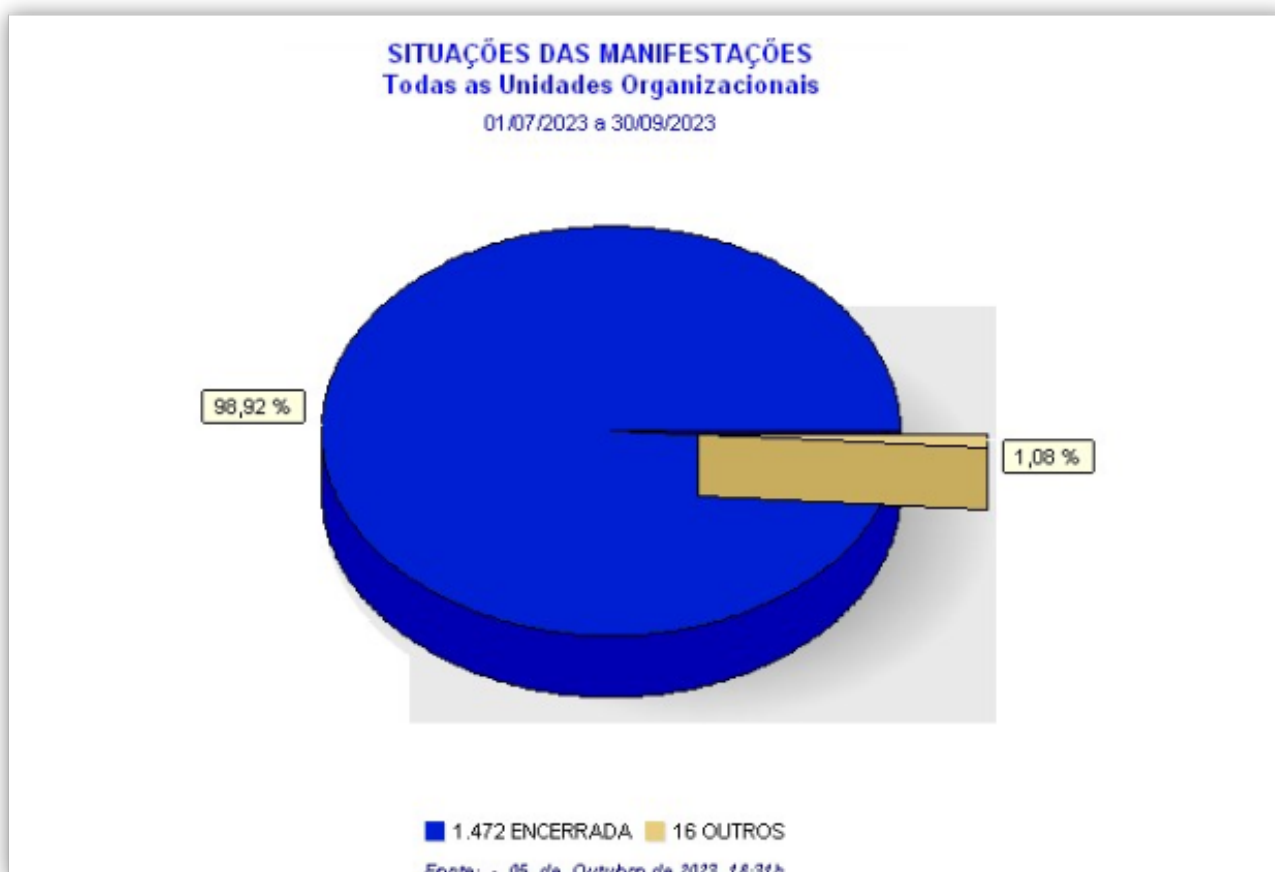
1.488 (mil quatrocentos e oitenta e oito) corresponderam a Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG como reclamações, críticas, sugestões, elogios, pedidos de informações, representações e esclarecimentos fornecidos aos cidadãos e aos órgãos, oriundas de ligações telefônicas, e-mails recebidos através do endereço eletrônico desta Ouvidoria e também diretamente do próprio Sistema;;

10 (dez) Pedidos de Informação remetidos aos órgãos internos da Instituição, porque detentores da informação; **361 (trezentos e sessenta e uma) ligações telefônicas que não foram registradas no Sistema TAG** e mais **10 (dez) atendimentos presenciais**.

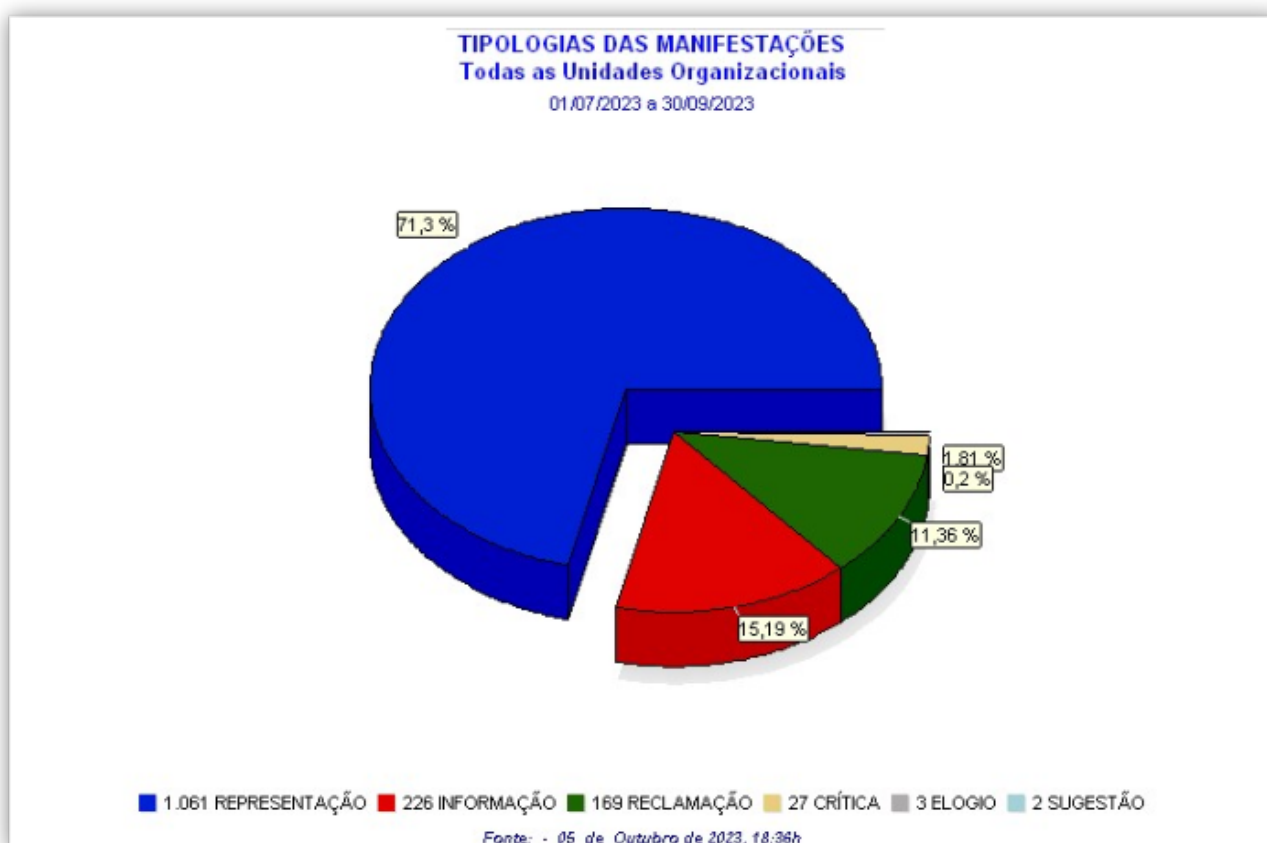
TAG - SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA

As Manifestações (1.488) foram registradas no TAG, processadas, tendo alcançado produtividade de 100%.

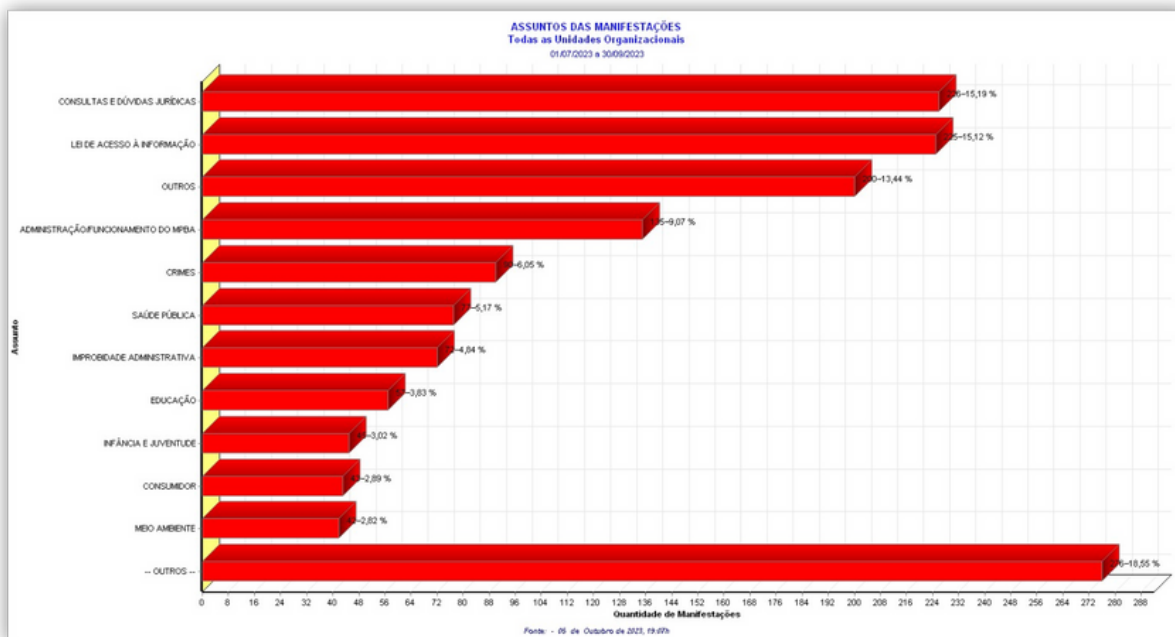
Quanto à resolutividade, obteve-se um percentual de 98,92%, visto que os órgãos de execução concitados ainda se encontram com os prazos assinalados em curso.



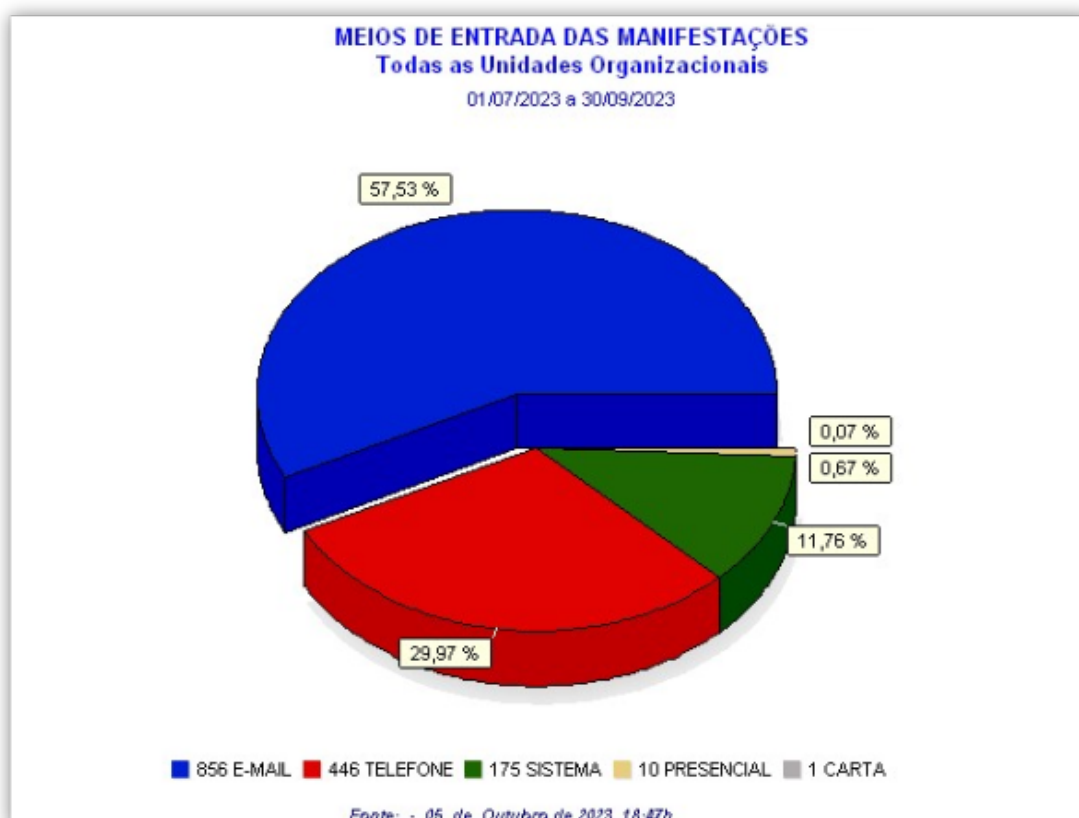
Quanto à **tipologia**, 71,3% referiram-se à Representações, 15,19% Informação, 11,36% Reclamações, 1,81% Crítica, 0,2% Elogio e 0,14% Sugestão.



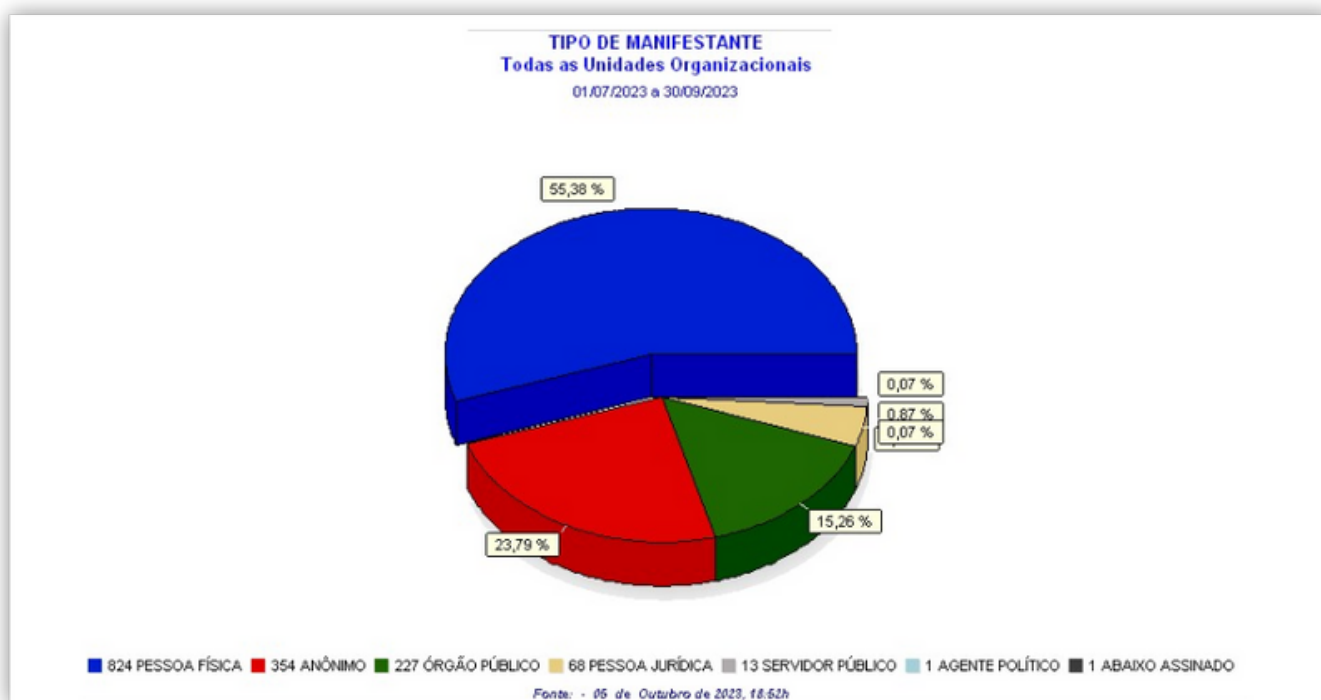
Em relação ao tema **assuntos**, 15,19% das Manifestações registradas versaram sobre consultas e dúvidas jurídicas; 15,12% lei de acesso à informação; 9,07% administração e funcionamento do MPBA; 6,05% crimes; 5,17% saúde pública; 4,84% improbidade administrativa; 5,83% educação; 3,02% infância e juventude; 2,89% consumidor; 2,82% meio ambiente e 18,55% versaram sobre outros assuntos, dentre os quais se incluem controle externo da atividade policial, serviços públicos, violência doméstica, execução penal, etc.



O meio de entrada no Sistema de Ouvidoria-TAG correspondeu a 57,53% demandas oriundas do endereço eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br), 29,97% originária de telefone, 11,76% registradas diretamente no Sistema TAG pelo próprio Cidadão e 0,67% presencial e 0,07% de carta.



Acerca do **tipo de manifestante**, 55,38% das demandas foram oriundas de pessoa física; 23,79% anônimo; 15,26% órgãos públicos; 4,57% pessoa jurídica e 1,01% outros, contendo servidor público, abaixo assinado e agente político.



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

TIPOLOGIA:

Total:	1488	100%
Representação:	1061	71,3%
Informação:	226	15,19%
Reclamação:	169	11,36%
Outros:	32	2,15%

SITUAÇÃO:

Total:	1488	100%
Encerrada:	1472	98,92%
Providenciada:	16	1,08%

MEIO DE ENTRADA:

Total:	1488	100%
E-mail:	856	57,53%
Telefone:	446	29,97%
Sistema:	175	11,76%
Presencial:	10	0,67%
Carta	1	0,07%

TIPO DE MANIFESTANTE:

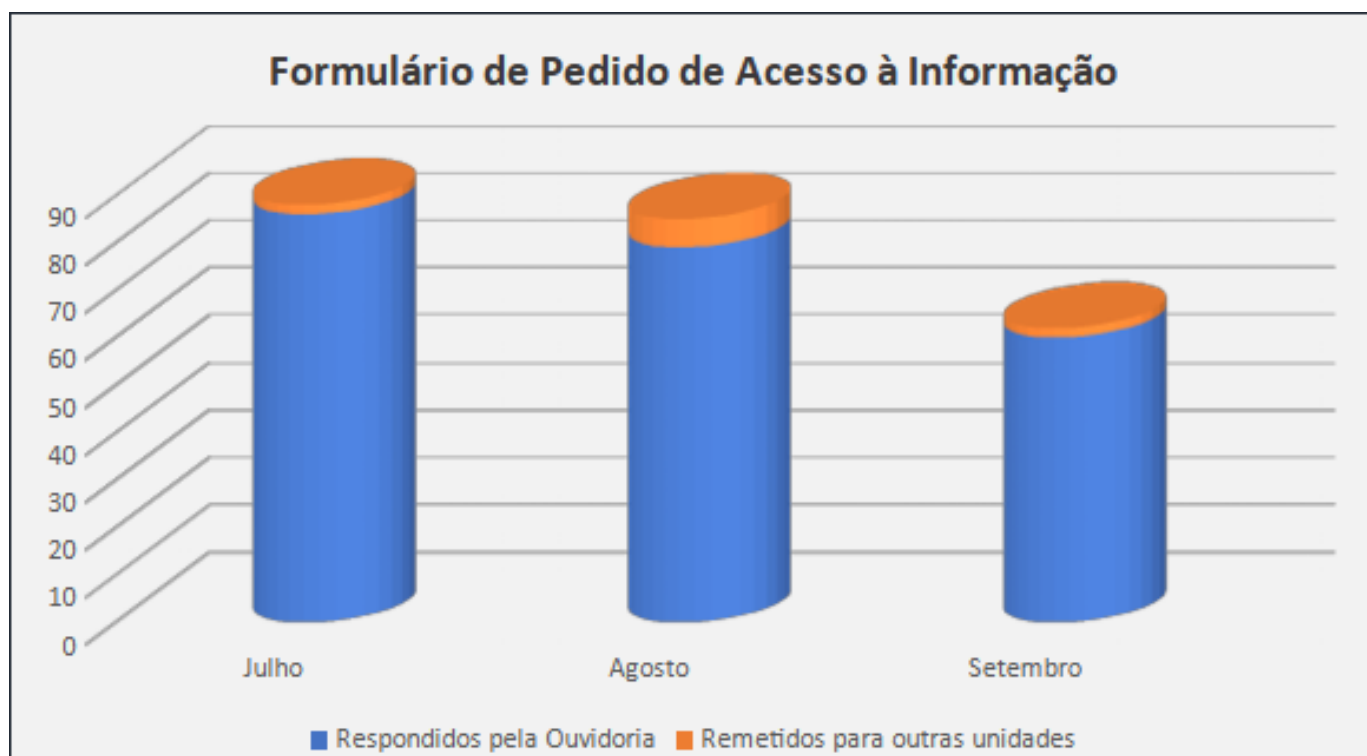
Total:	1488	100%
Pessoa Física:	824	55,38%
Anônimo:	354	23,79%
Órgão Público:	227	15,26%
Pessoa Jurídica:	68	4,57%
Outros:	15	1,01%



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

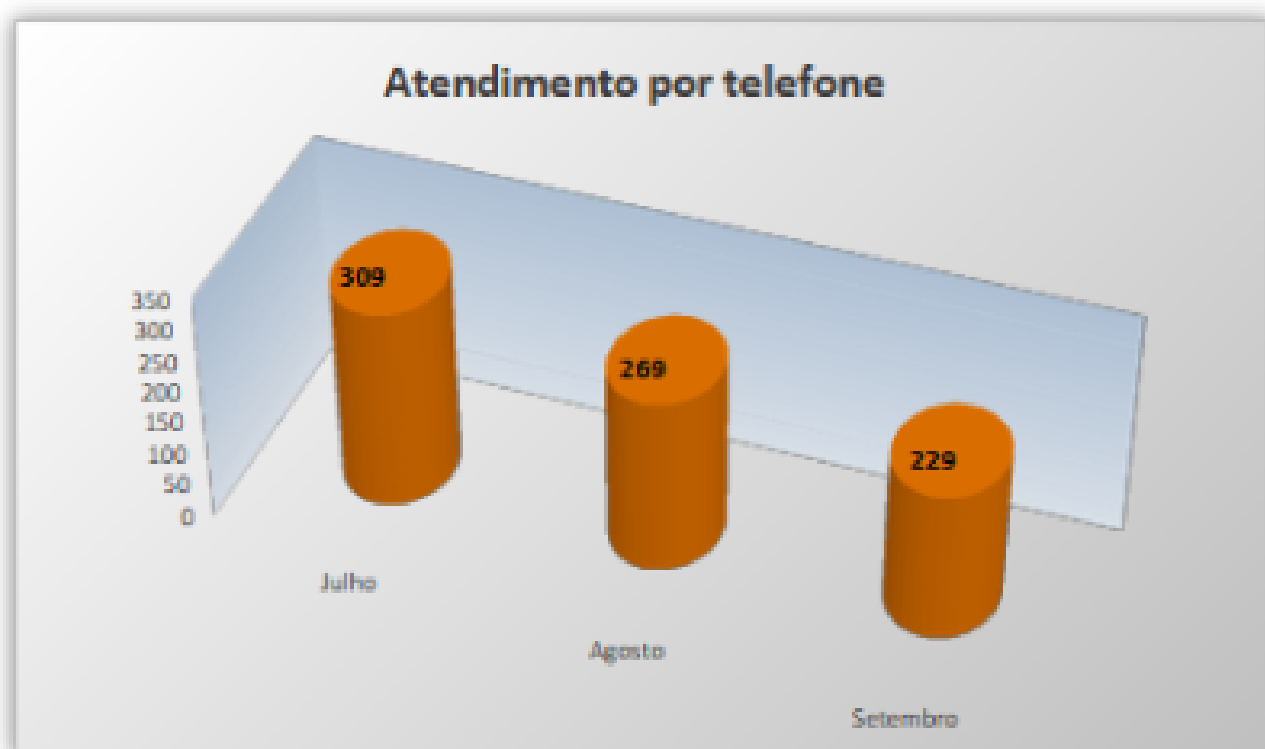
A Ouvidoria recebeu **225** (duzentos e vinte e cinco) Pedidos de Acesso à Informação advindos do Formulário do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (<https://atendimento.mpba.mp.br/#sessao-informacao>) e também de outros canais de atendimento, todos respondidos diretamente por este Órgão.

Cumprir registrar, ainda, que **10** (dez) 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, **807 (oitocentos e sete)** atendimentos telefônicos, e mais **10 (dez)** atendimentos presenciais.



INFORMAÇÕES AO CONSELHO SUPERIOR DO MPBA, DESPACHOS E OFÍCIOS EXPEDIDOS

Registre-se, outrossim, que esta Ouvidoria encaminhou **55 (cinquenta e cinco) 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, **541 (quinhentos e quarenta e um) Despachos** relativos a registro, arquivamento, notificação, não registro por incompetência ou ausência de procedibilidade, dentre outros, tendo sido expedidos **284 (duzentos e oitenta e quatro) Ofícios aos órgão de execução e outras unidades.**

DESTAQUES DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Importa registrar que, nos dias 27 de julho, 10 e 29 de agosto do ano corrente, integrantes da Ouvidoria participaram de reuniões com a equipe da Unidade de Processos da Coordenadoria de Gestão Estratégica, objetivando a **implantação da Secretaria Processual Administrativa**, tendo sido apresentado os fluxogramas de atendimento e discutida que a formalização da Secretaria será relevante para a estrutura do órgão. Em sendo assim, no dia 28 de setembro, fora encaminhado o Documento de Diretrizes Internas, bem como os documentos correspondentes, e o pleito encontra-se sob análise da referida CGE.

No que se refere ao pedido de **criação da Ouvidoria como Unidade Gestora**, SEI 19.09.01973.0027641/2022-59, tem-se que fora procedido o respectivo cadastro no FIPLAN. A Ouvidoria também participou, nos dias 03 e 04 de agosto, do Curso de Descentralização Orçamentária e Financeira. Todavia, em razão da proximidade com o final do exercício financeiro, restou definido que o início da execução orçamentária pela Ouvidoria ocorrerá quando da abertura do orçamento em 2024.

Ademais, insta consignar que em 03 de agosto do presente ano, foi solicitado à Coordenação do CEAF 02 (dois) estagiários de Graduação em Direito para esta Ouvidoria, porém sem êxito, haja vista a ausência de orçamento.

Registre-se, outrossim, que, atualmente, a Ouvidoria dispõe apenas de 04 (quatro) servidores, tendo em vista vacância decorrente da exoneração do servidor Rodrigo da Silva Santos, conforme publicação em Diário Oficial - Ato nº 492, de 16 de agosto de 2023.

Anota-se, ainda, que em cumprimento à **Agenda de Campanhas 2023 do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público brasileiro - CNOMP**, com o auxílio da CECOM do MPBA, foi debatido no mês setembro, por meio das redes sociais do MPBA, o tema sobre Pessoa com Deficiência, destacando-se a Ouvidoria também como canal para denúncia.



São direitos da pessoa com deficiência, dentre outros:

- Igualdade de oportunidades com as demais pessoas, não devendo sofrer nenhuma espécie de discriminação;
- Os veículos de transporte coletivo devem ser acessíveis, de forma a garantir o seu uso por todas as pessoas;
- Educação inclusiva em todos os níveis e aprendizado ao longo de toda a vida, de forma a alcançar o máximo desenvolvimento possível;
- Atenção integral à saúde em todos os níveis de complexidade, por intermédio do SUS, garantido acesso universal e igualitário;
- Receber atendimento prioritário nos serviços de atendimento ao público.

A acessibilidade é direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social.

É crime praticar, induzir ou incitar discriminação de pessoa em razão de sua deficiência. Também é crime abandonar pessoa com deficiência em hospitais, casas de saúde, entidades de abrigo ou congêneres.



Em caso de violação aos direitos da pessoa com deficiência, procure o Ministério Público

A OUVIDORIA ESTÁ PRONTA PARA LHE OUVIR:

0800 284 6803
 (71)3103-0490/0491/0697/0698
ouvidoria@mpba.mp.br
 atendimento.mpba.mp.br/ouvidoria/

CNOMP
Comitê Nacional dos Direitos do Ministério Público em Defesa da Cidadania e do Estado



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA

ATIVIDADES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORA

No dia 17 de julho do corrente ano, a subscritora deste participou de reunião com Sra. Larissa Dantas Guimarães, **Coordenadora da Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho deste Ministério Público**, oportunidade na qual também foi solicitada Nota Técnica acerca da pesquisa recomendada pela Ouvidoria do CNMP, **Recomendação CNMP N° 88, de 27 de janeiro de 2022, sobre assédio sexual, assédio moral, violência doméstica e violência institucional de gênero com as membras e servidoras dos ramos e unidades do Ministério Público.**

No dia 19 de julho, reuniu-se com a equipe da Gestão Estratégica, objetivando priorizar as iniciativas estratégicas da Ouvidoria para o ano de 2024, as quais consistiram em **Fortalecimento contínuo da estrutura da Ouvidoria-Geral do MPBA - Plano de Ação (Aperfeiçoamento de estrutura da Ouvidoria)** com valor específico da Iniciativa: R\$ 40.000,00; **Aperfeiçoamento da comunicação interna - Plano de Ação (Implementar a interlocução entre a Ouvidoria e o público interno)**, sem orçamento vinculado; e **Aperfeiçoamento da interlocução com a sociedade e com outras instituições** com valor específico da Iniciativa: R\$ 20.000,00.

No dia 01 de agosto do corrente ano, a subscritora deste visitou o Núcleo de Enfrentamento às Violências de Gênero e Defesa do Direitos das Mulheres - NEVID e, em reunião com a D.D. Coordenadora Promotora de Justiça, Dra. Sara Gama, discutiu a violência contra a mulher e de gênero, bem assim ações que visem o enfretamento dessa temática em parceria com a Ouvidoria



Nos dias 10 de agosto do presente ano, integrou reunião da **Diretoria do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União - CNOMP**, a qual compõe como Vice-Presidente da Região Nordeste, com debate sobre temas de interesse do respectivo Conselho.

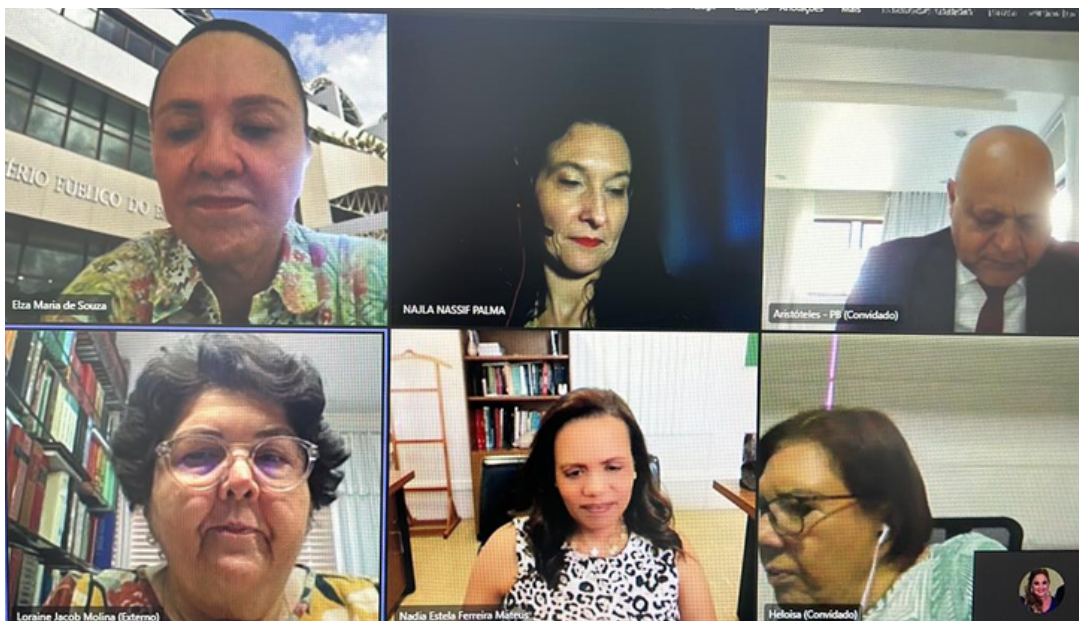
No dia 14 de agosto, participou da inauguração da 'Sala Agosto Lilás' no Shopping Bela Vista, sendo um espaço que o Ministério Público, por meio do NEVID, em parceria com o Shopping Bela Vista e a Secretaria de Políticas para Mulheres, Infância e Juventude (SPMJ) promoverá discussões sobre a conscientização e a prevenção da violência contra as mulheres, além de orientar as vítimas.



E nos dias 17 e 18 de agosto do presente ano, atendendo convocação do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, esta Ouvidora integrou presencialmente a 66^a Reunião do CNOMP, ocorrida na cidade de Natal/RN.



Nos dias 04, 12, 19 e 20 de setembro do corrente ano, integrou as Reuniões de Comitê do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União - CNOMP, visando a alteração da Resolução n° 95 do CNMP.



No dia 25 de setembro do presente ano, participou da **Sessão de Outorga das Comendas da Ordem Nacional do Mérito do Ministério Público - CNMP** à **Exma. Procuradora-Geral de Justiça, Dra. Norma Angélica Cavalcante Reis**, oportunidade na qual representou o Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União - **CNOMP** como Vice-Presidente para a Região Nordeste.



E no dia 26 de setembro, integrou presencialmente a **4ª reunião da Rede de Ouvidorias, em Brasília**, ocasião em que foram discutidos temas relevantes acerca do Regimento Interno da citada Rede, objetivando o cumprimento da Resolução n.º 01/2020/REDE.

Ressalte-se, por oportuno, que em conformidade com as permissões legais, foram desempenhadas atividades inerentes ao cargo de Procuradora de Justiça.

Salvador, 10 de outubro de 2023.

ELZA MARIA DE SOUZA
Ouvidora do MPBA
Biênio 2022/2024