



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

66º 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 **66º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/10/2023 e 31/12/2023.

No período em análise, esta Ouvidoria atendeu o **quantitativo de 1.461 (mil quatrocentos e sessenta e uma) demandas**, dentre as quais:

1.332 (mil trezentos e trinta e dois) 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 demandantes, oriundas de ligações telefônicas, atendimentos presenciais, e-mails recebidos através do endereço eletrônico desta Ouvidoria e também decorrentes do próprio Sistema TAG;

14 (quatorze) Pedidos de Informação remetidos aos órgãos internos da Instituição, porque detentores da informação; mais **115 (cento e quinze) ligações telefônicas** que não foram registradas no TAG.

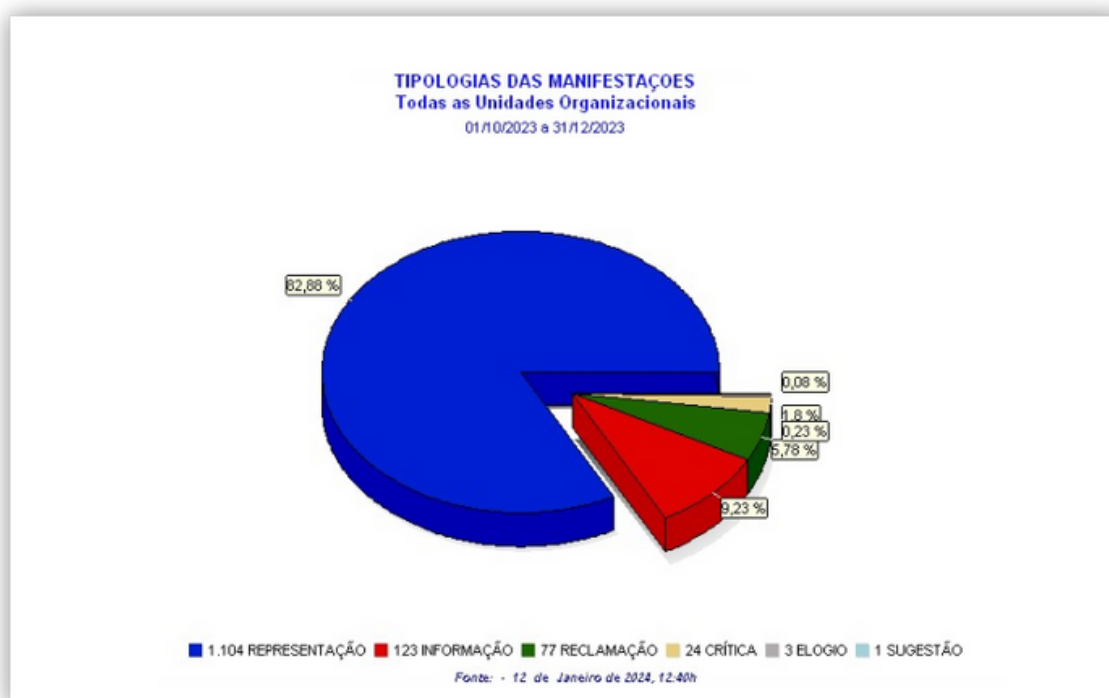
TAG - SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA

As Manifestações (1.332) foram registradas no TAG, processadas, tendo alcançado produtividade de 100%.

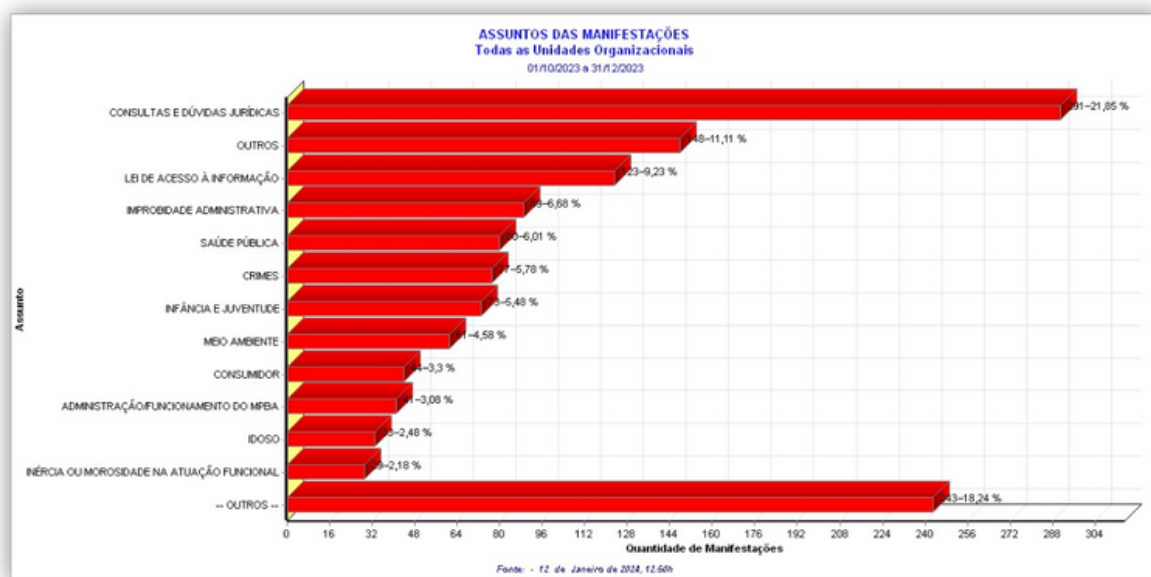
Quanto à resolutividade, obteve-se um percentual de 98,27%, visto que os órgãos internos concitados ainda se encontram com os prazos assinalados em tramitação.



Quanto à **tipologia**, 82,88% referiram-se à Representações, 9,23% Informação, 5,78% Reclamações, 1,8% Crítica, 0,23% Elogio e 0,08% Sugestão.



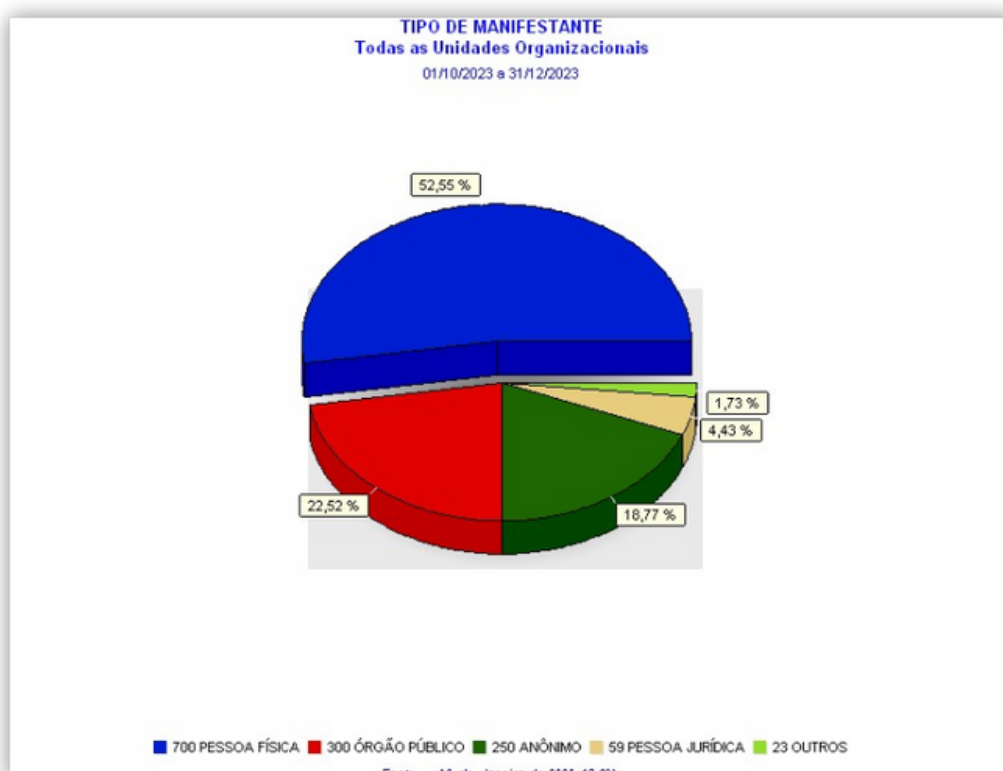
Em relação ao tema **assuntos**, 21,85% das Manifestações registradas versaram sobre consultas e dúvidas jurídicas; 9,23% lei de acesso à informação; 6,68% improbidade administrativa; 6,01% saúde pública; 5,78% crimes; 5,48% infância e juventude; 4,58% meio ambiente; 3,3% consumidor; 3,08% administração e funcionamento do MPBA; 2,48% idoso; 2,18% inércia ou morosidade na atuação funcional e 18,24% versaram sobre outros assuntos, dentre os quais se incluem violência doméstica, concurso público, serviço público, educação, etc.



O meio de entrada no Sistema de Ouvidoria-TAG correspondeu a 62,16% demandas oriundas do endereço eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br), 22,6% originária de telefone, 14,56% registradas diretamente no Sistema TAG pelo próprio Cidadão, 0,53% presencial e 0,15% de carta.



Acerca do **tipo de manifestante**, 52,55% das demandas foram oriundas de pessoa física; 22,52% órgãos públicos; 18,77% anônimo; 4,43% pessoa jurídica e 1,73% outros relacionados à servidor público, agente político e abaixo assinado.



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

TIPOLOGIA:

Representação:	1.104	82,88%
Informação:	123	9,23%
Reclamação:	77	5,78%
Outros:	32	2,15%
Total:	1.332	100%

SITUAÇÃO:

Encerrada:	1.309	98,27%
Providenciada:	23	1,73%
Total:	1.332	100%

MEIO DE ENTRADA:

E-mail:	828	62,16%
Telefone:	301	22,6%
Sistema:	194	14,56%
Presencial:	7	0,53%
Carta	2	0,15%
Total:	1.332	100%

TIPO DE MANIFESTANTE:

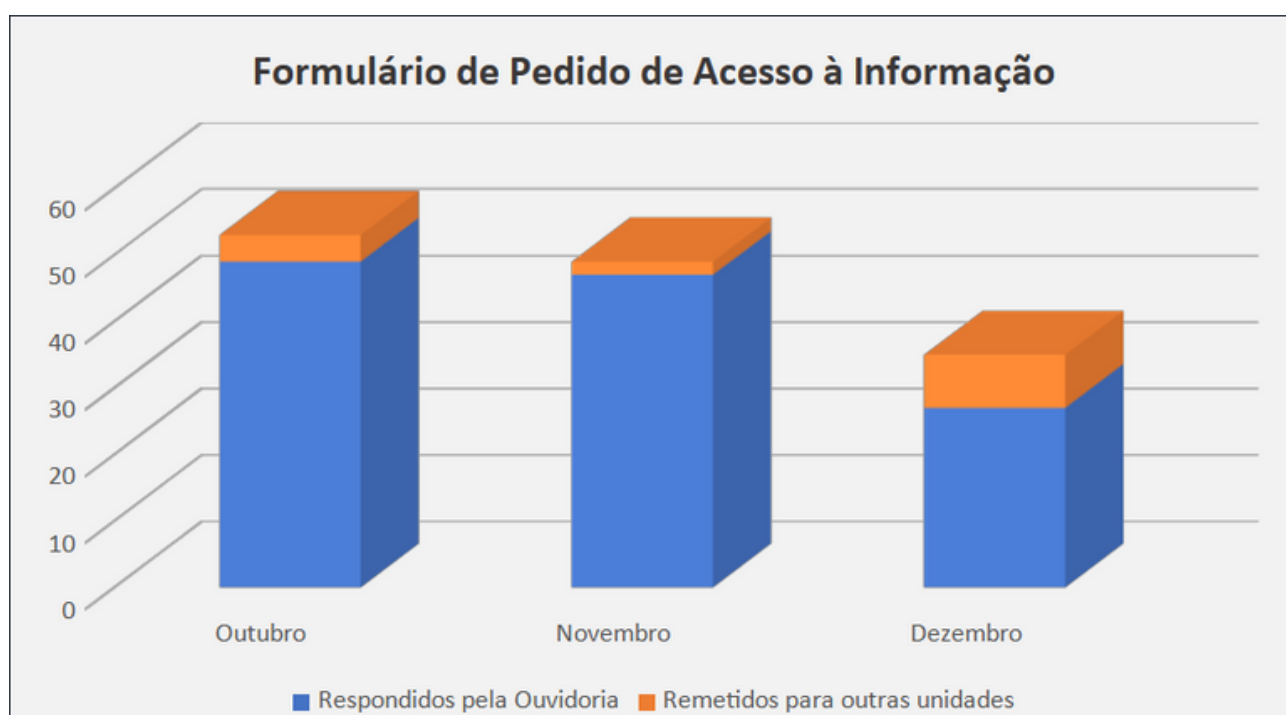
Pessoa Física:	700	22,52%
Órgão Público:	354	23,79%
Anônimo:	250	18,77%
Pessoa Jurídica:	59	4,43%
Outros:	23	1,73%
Total:	1.332	100%



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

A Ouvidoria recebeu 123 (cento e vinte e três) Pedidos de Acesso à Informação advindos do Formulário do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e demais canais de atendimento, todos respondidos diretamente pela Ouvidoria.

Cumpra registrar, ainda, que 14 (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.

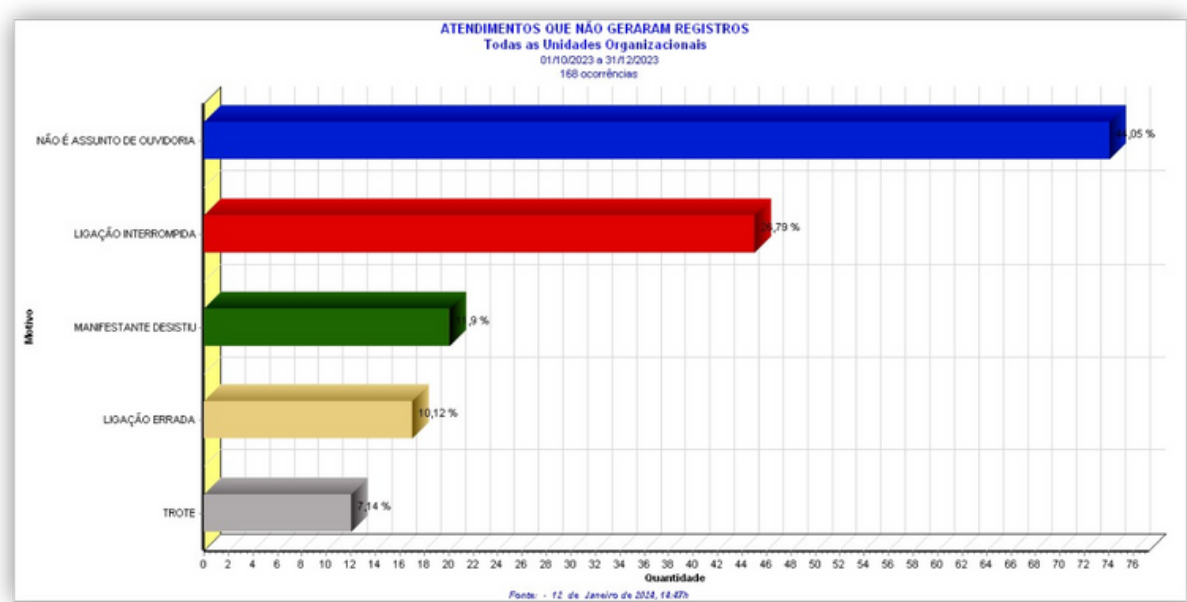


ATENDIMENTO TELEFÔNICO

No período em comento, destaca-se que foram realizados, em média, **584** (quinhentos e oitenta e quatro) atendimentos telefônicos, e mais **07** (sete) atendimentos presenciais.

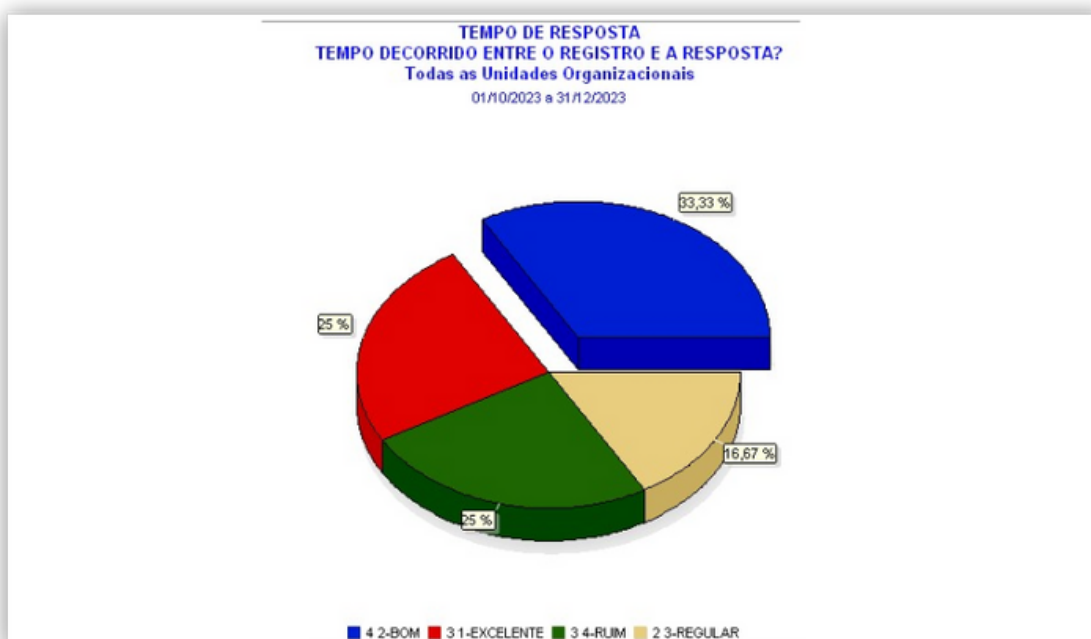
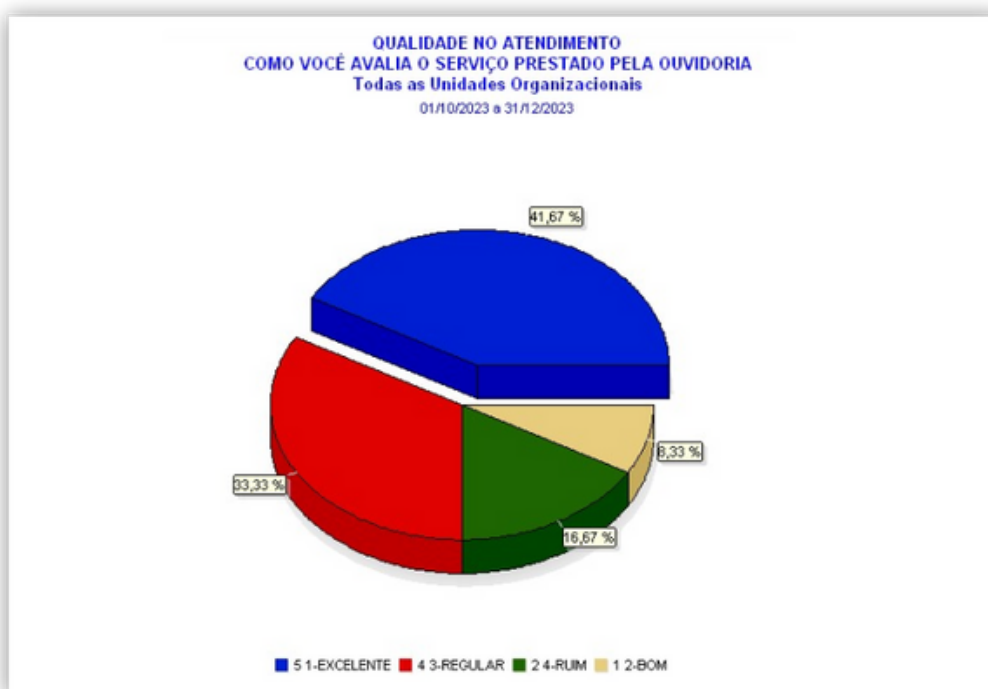


Ademais, esta Ouvidoria também atendeu **168 (cento e sessenta e oito) ligações telefônicas**, as quais não geraram providências, em razão da natureza da demanda, porém foram registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG.



OUVIDORIA EM ANÁLISE

No trimestre relatado, a qualidade dos serviços da Ouvidoria foi avaliada por **12 (doze)** usuários do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG.



INFORMAÇÕES AO CONSELHO SUPERIOR DO MPBA, DESPACHOS E OFÍCIOS EXPEDIDOS

Registre-se que foi prestada informação ao Conselho Superior do Ministério Público, mediante ofício, em número de 36 (trinta e seis) sobre o cumprimento do dever dos Representantes Ministeriais, candidatos à permuta, remoção ou promoção por merecimento, que atenderam 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, 464 (quatrocentos e sessenta e quatro) despachos relativos a registro, arquivamento, notificação, não registro por incompetência ou ausência de procedibilidade, dentre outros, tendo sido expedidos ainda 274 (duzentos e setenta e quatro) ofícios aos órgão de execução e outras unidades.

DESTAQUES DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Consignamos que 03 (três) novos servidores foram relatados para esta Ouvidoria: Morgana Garcia Figueredo Oliveira e Israel Cerqueira Nogueira, nos dias 20 e 27 de novembro, respectivamente, e Edna Maria de Jesus no dia 08 de janeiro de 2024, suprimindo deste modo a falta de servidores provocados pela exoneração a pedido de Rodrigo da Silva Santos, conforme publicação em Diário Oficial - Ato nº 492, de 16 de agosto de 2023, e das relotações das servidoras Clara Dias Torres e Cristiane dos Anjos da Silva.

No tocante à Reestruturação Administrativa desta Ouvidoria, foi concedida a **Gratificação por Serviços Especiais Aplicação de recursos orçamentários** ao servidor Alexandre Pimenta da Silva, ocupante do cargo de Assistente Técnico Administrativo, conforme Portaria nº 2860, 14 de 2023, tendo em vista a criação da Ouvidoria como Unidade Gestora.

Em relação à implantação da Secretaria Processual Administrativa, foram realizadas reuniões com o objetivo de debater a utilização da ferramenta Microsoft Planner para a execução das atividades da referida Secretaria, tendo sido iniciada a

partir do dia 04/12/2023, a aplicação do Planner nas distribuições das Manifestações recebidas. Atualmente, o pleito encontra-se na Superintendência de Gestão Administrativa para a concessão da Gratificação por Serviços Especiais pelo exercício da função de Secretaria Processual ao servidor Sidney Benigno Figueredo de Jesus (SEI 19.09.01973.0027641/2022-59).

Cumpre destacar, por oportuno, que os arquivos físicos deste órgão relativos aos anos de 2016 a 2017 foram descartados, em observância à tabela de temporalidade, nos termos da autorização da Coordenação de Documentação e Arquivo, SEI nº 19.09.02032.0011677/2023-15.

Ademais, registra-se que durante o recesso do judiciário, de 20 de dezembro de 2023 a 06 de janeiro de 2024, as atividades desta Ouvidoria foram suspensas, retomando-se no dia 08 de janeiro de 2024.

ATIVIDADES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORA

Nos dias 05 e 06 de outubro do presente ano, atendendo convocação do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, esta Ouvidora participou presencialmente da 67ª Reunião Ordinária do CNOMP, ocorrida na cidade de Brasília, oportunidade na qual foram debatidos temas relevantes para o respectivo Conselho.





No dia 18 de outubro, participou da mesa de abertura da 26^a Correição Ordinária de Fomento à Resolutividade no MP baiano, realizada pela Corregedoria Nacional do Ministério Público.



No dia 30 de outubro, participou da 22ª Reunião Extraordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público - CNOMP de modo virtual, com discussão sobre a atualização da Resolução nº 095/2013 do CNMP.

No referido dia, integrou também a mesa da Sessão do Colégio de Procuradores para a posse da promotora de Justiça, Dra. Norma Cavalcanti Reis Cardoso Cavalcanti no cargo de Procuradora de Justiça.



No dia 08 de novembro do presente ano, atendendo convocação do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, esta Ouvidoria foi anfitriã da 68ª Reunião Ordinária do CNOMP, a qual foi realizada durante o XXV Congresso Nacional do Ministério Público, sediado no Centro de Convenções na cidade de Salvador, entre os dias 08 a 10 do mês e ano transato.

Na referida reunião do CNOMP, a Nova Diretoria do Conselho foi eleita para o anuênio 2024/2025, permanecendo a Ouvidora subscritora como Vice-Presidente da Região Nordeste.





Em 13 de dezembro do presente ano, esta Ouvidora integrou a mesa de abertura da Semana do Ministério Público do Estado da Bahia, participando inclusive de todas as palestras proferidas durante o conclave nos dias 13 a 15 de dezembro.



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

Salvador, 15 de janeiro de 2024.

ELZA MARIA DE SOUZA
Ouvidora do MPBA
Biênio 2022/2024