



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

2024

# 68º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

Ouvidoria do Ministério  
Público do Estado da Bahia

---

EXCELENTÍSSIMO SENHOR PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA  
EXCELENTÍSSIMO SENHOR CORREGEDOR-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. 4º, VII da Resolução nº 95/2013 do Conselho Nacional do Ministério Público, apresentamos a Vossas Excelências o **68º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/04/2024 e 30/06/2024.

No período em análise, esta Ouvidoria atendeu o **quantitativo de 2.068 (dois mil e sessenta e oito) demandas**, dentre as quais:

**1.892 (mil oitocentos e noventa 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;

---

**20 (vinte) Pedidos de Informação remetidos aos órgãos internos da Instituição, porque detentores da informação; mais 156 (cento e cinquenta e seis) ligações telefônicas que não geraram providências, em razão da natureza da demanda.**

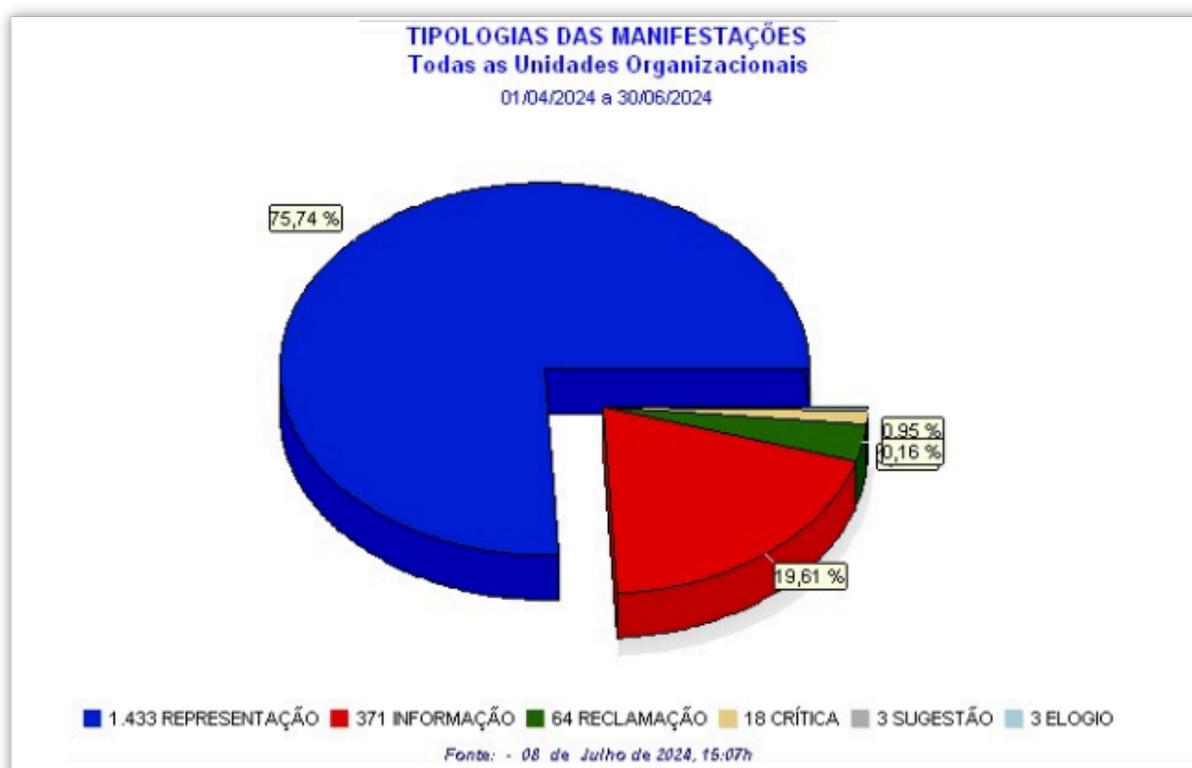
## TAG - SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA

As Manifestações (1.892) foram registradas no TAG, processadas, tendo alcançado produtividade de 100%.

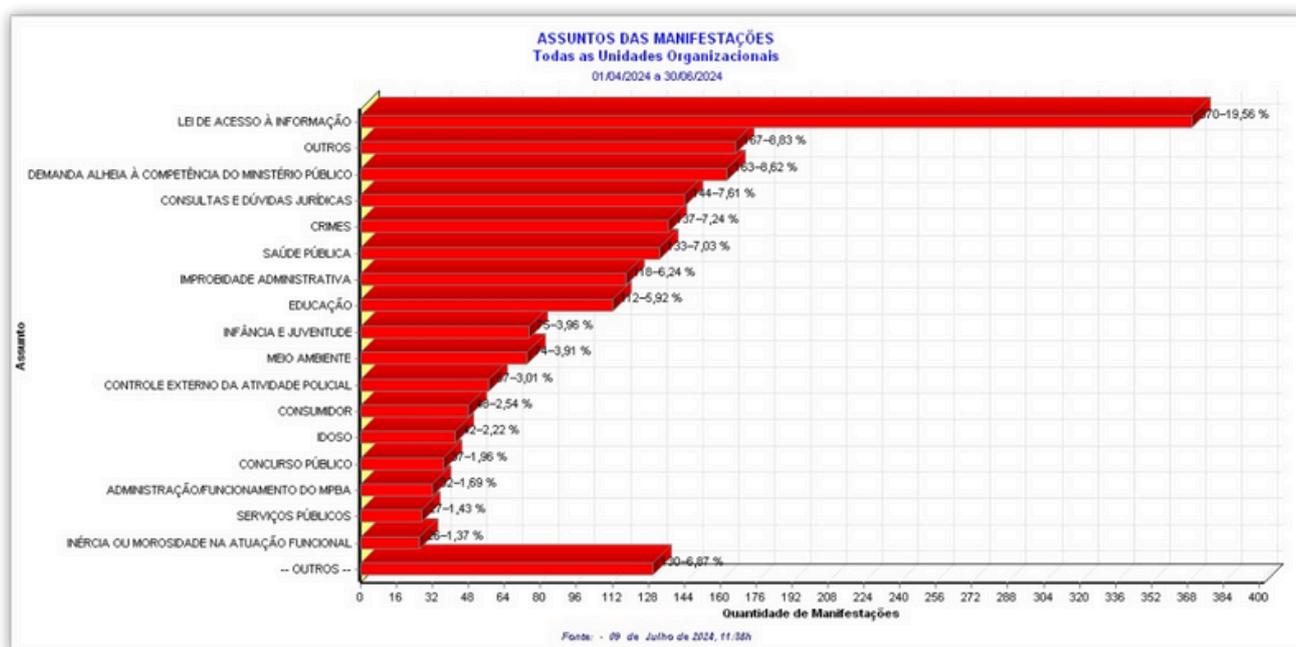
Quanto à resolutividade, obteve-se um percentual de 99,15%, visto que os órgãos internos concitados ainda se encontram com os prazos assinalados em tramitação.



Quanto à **tipologia**, 75,74% referiram-se à Representações, 19,61% Informação, 3,38% Reclamações e 1,27% Crítica, Sugestão e Elogio.



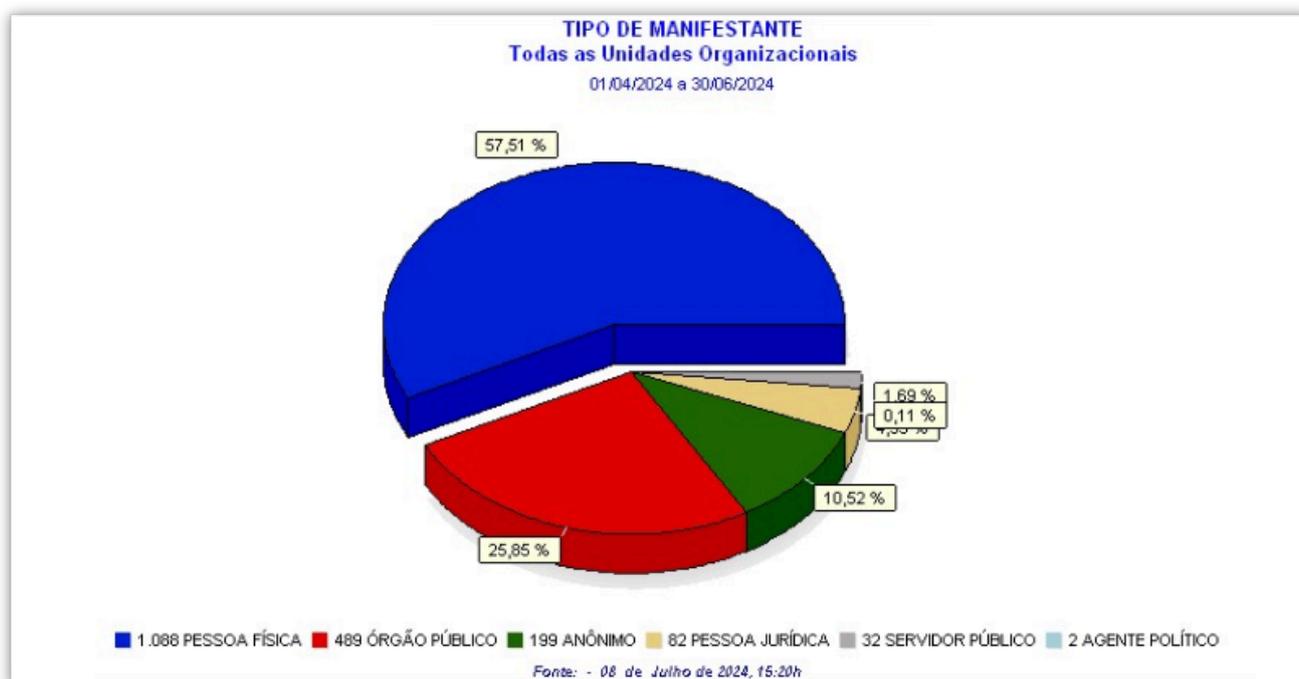
Em relação ao tema **assuntos**, 19,56% das Manifestações registradas versaram sobre lei de acesso à informação; 8,62% demanda alheia à competência do Ministério Público; 7,61% consultas e dúvidas jurídicas; 7,24% crimes; 7,03% saúde pública; 6,24% improbidade administrativa; 5,92% educação; 3,96% infância e juventude; 3,91% meio ambiente; 3,01% controle externo da atividade policial; 2,54% consumidor; 2,22% idoso; 1,96% concurso público; 1,69% administração e funcionamento; 1,43% serviços públicos; 1,37% inércia ou morosidade na atuação funcional e 6,87% versaram sobre outros assuntos, dentre os quais se incluem violência doméstica, deficiência, execução penal, etc.



O meio de entrada no Sistema de Ouvidoria-TAG correspondeu a 56,29% demandas oriundas do endereço eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br), 32,45% originária de telefone, 10,73% registradas diretamente no Sistema TAG pelo próprio Cidadão e 0,53% presencial.



Acerca do **tipo de manifestante**, 57,51% das demandas foram oriundas de pessoa física; 25,85% órgãos públicos; 10,52% anônimo; 4,33% pessoa jurídica, 1,8% servidor público e agente político.



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

**TIPOLOGIA:**

Representação:	1.433	75,74%
Informação:	371	19,61%
Reclamação:	64	3,38%
Outros:	24	1,27%
Total:	1.892	100%

**SITUAÇÃO:**

Encerrada:	1.876	99,15%
Providenciada:	16	0,85%
Total:	1.892	100%

**MEIO DE ENTRADA:**

E-mail:	1.065	58,29%
Telefone:	614	32,45%
Sistema:	203	10,73%
Presencial:	10	0,53%
Total:	1.892	100%

**TIPO DE MANIFESTANTE:**

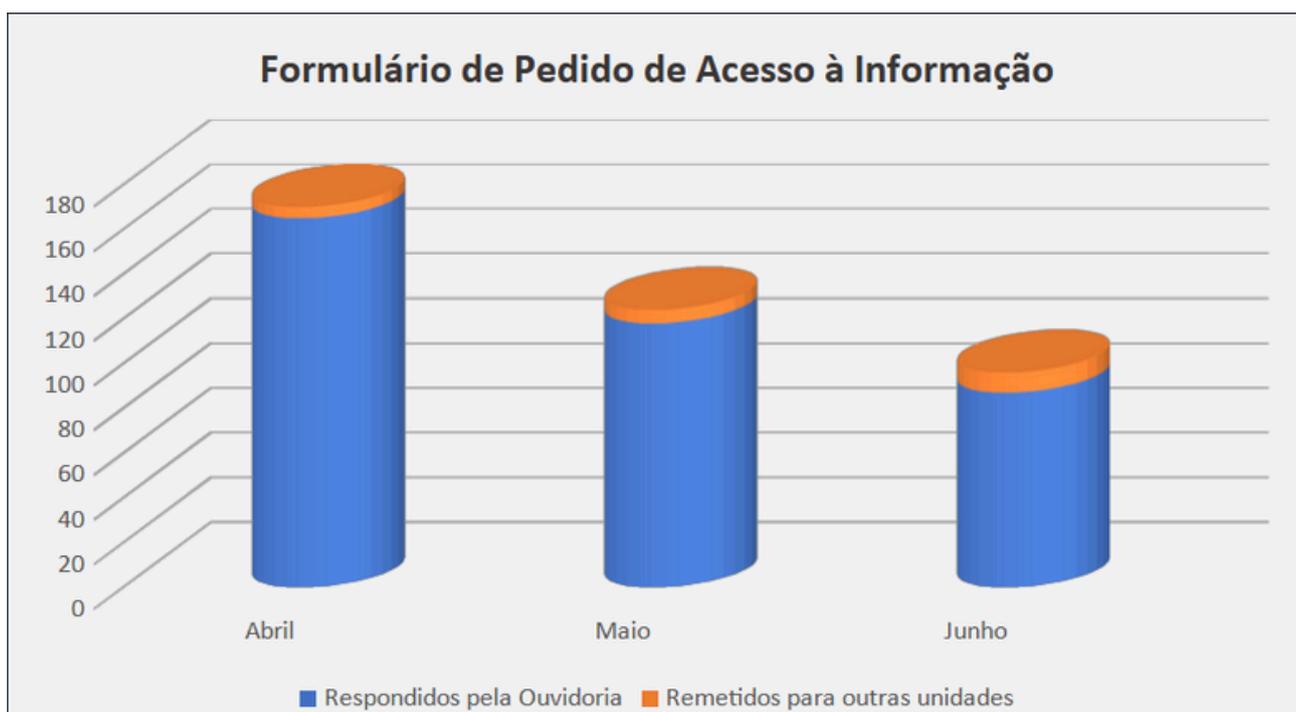
Pessoa Física:	1.088	57,51%
Órgão Público:	489	25,85%
Anônimo:	199	10,52%
Pessoa Jurídica:	83	4,33%
Outros:	34	1,8%
Total:	1.892	100%



## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No trimestre sob análise, a Ouvidoria recebeu **370** (trezentos e setenta) Pedidos de Acesso à Informação advindos do Formulário Eletrônico, disponível no Portal de Atendimento do Cidadão do MPBA, e também oriundos dos demais canais de atendimento da Ouvidoria, sendo todos respondidos diretamente por este órgão.

Ademais, pontua-se que mais **20** (vinte) Pedidos de Acesso à Informação foram remetidos aos órgãos internos da Instituição, porque detentores da informação requerida, dentre os quais **03** (três) procedimentos ainda encontram-se em tramitação nas unidades respectivas por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, em atenção ao Ato nº 20/2012 do MPBA, que cria o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

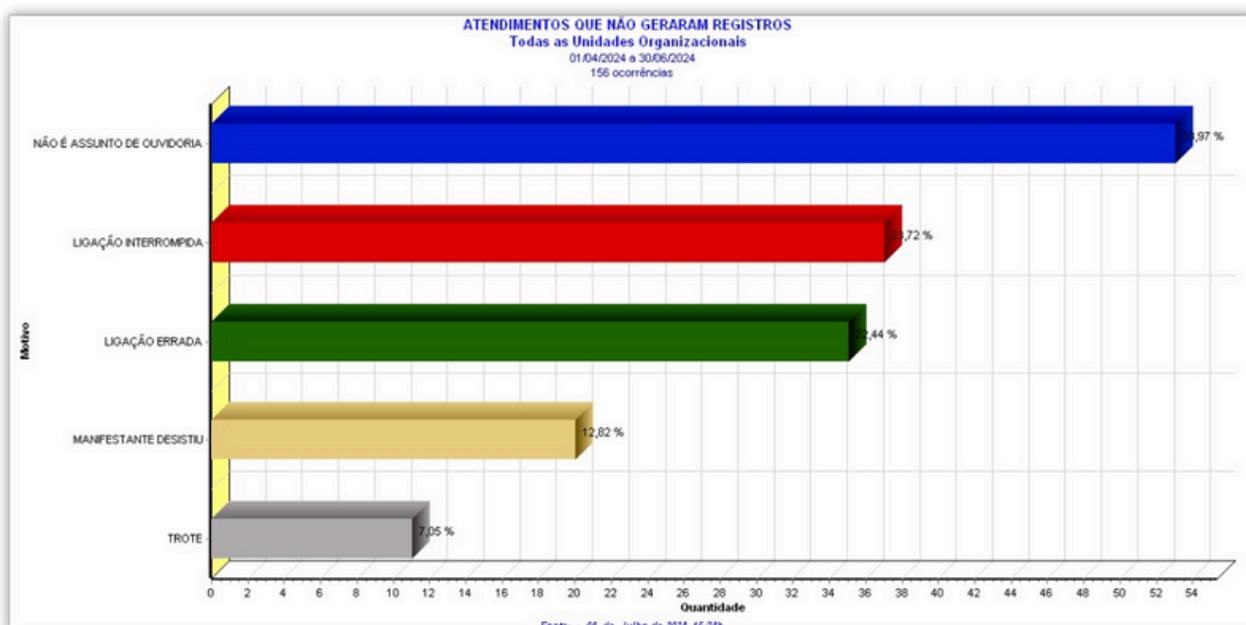


## ATENDIMENTO TELEFÔNICO

No período em comento, destaca-se que foram realizados, em média, **614 (seiscentos e quatorze)** atendimentos telefônicos, e mais **10 (dez)** atendimentos presenciais na sede única da Ouvidoria, localizada no Ministério Público do Estado da Bahia no CAB.

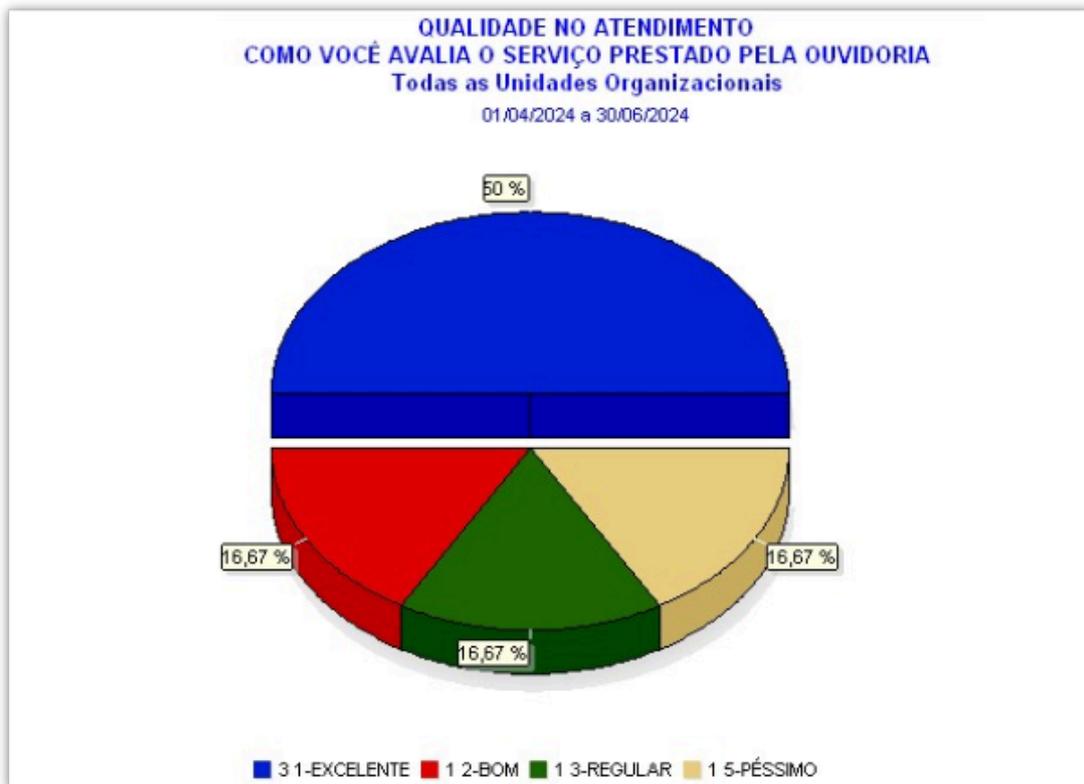


Ademais, esta Ouvidoria também atendeu **156 (cento e cinquenta e seis) ligações telefônicas**, as quais não geraram providências, em razão da natureza da demanda, porém foram registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG.



# OUVIDORIA EM ANÁLISE

No trimestre relatado, a qualidade dos serviços da Ouvidoria foi avaliada por 06 (seis) Cidadãos que utilizaram o Sistema de Ouvidoria - TAG, após o registro de suas Manifestações.





---

## **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 57 (cinquenta e sete) sobre o cumprimento do dever dos Representantes Ministeriais, candidatos à permuta, remoção ou promoção por merecimento, em atender 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.

Prolatou-se, em média, 691 (seiscentos e noventa e um) despachos relativos a registro, arquivamento, notificação, não registro por incompetência ou ausência de procedibilidade, dentre outros, tendo sido expedidos 380 (trezentos e oitenta) ofícios aos órgão de execução e outras unidades.

## DESTAQUES DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

No dia **22 de abril do ano corrente**, o servidor Alexandre Pimenta e a assessora jurídica, Camila Beatriz Boaventura, integraram reunião com o D.D. Promotor de Justiça, Dr. Rui Gomes Sanches, **Coordenador da Comissão da Gestão da Informação - COGI**, objetivando esclarecer sobre o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC no âmbito do MPBA, bem assim as atribuições da Ouvidoria no processamento dos Pedidos de Informação. Somado a isto, nos dias **23 e 24 de abril**, o servidor Israel Cerqueira Nogueira participou do **curso de Execução Orçamentária e Financeira**, tendo em vista sua atuação como substituto na atividade concernente à Gratificação por Serviços Especiais - Execução Orçamentária.

Ademais, nos dias **15 a 17 de maio do presente ano**, o servidor Israel Cerqueira e a assessora jurídica, Camila Beatriz Boaventura, participaram da **Oficina de capacitação do Sistema de Governança Institucional - Channel**, realizada pela Gestão Estratégica, com a finalidade aperfeiçoar o Planejamento Estratégico da Ouvidoria.

Por oportuno, visando aprimorar as atividades do órgão, foram realizadas **reuniões mensais entre os servidores da Secretaria Processual e Administrativa da Ouvidoria e seu respectivo Supervisor e assessoria jurídica**.

No dia 27 de maio do presente ano, divulgou-se através de Comunicado Geral para todos os Membros e Servidores da Instituição o material **Ouvidoria em ação: Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**, contendo orientações sobre o SIC, regulamentado no âmbito do Ministério Público do Estado da Bahia por meio do **Ato Normativo nº 020/2012**.



**Ouvidoria em ação: Você sabe o que é o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC do MPBA?**

O Ministério Público do Estado da Bahia, por meio do **Ato Normativo nº 020/2012**, criou o **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC** com o objetivo de garantir o direito fundamental de acesso à informação, previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal de 1988.

De acordo com o art. 3º do Ato Normativo nº 020/2012, o SIC deve funcionar de modo descentralizado, sendo integrado por todos os órgãos do Ministério Público, os quais devem atender e orientar qualquer pessoa física ou jurídica, devidamente identificada, quanto ao seu direito fundamental de acesso à informação.

**Esclarecendo melhor o tema, nossa Ouvidoria elaborou orientações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, explicando sobre os registros de Pedidos de Acesso à Informação formulados pelo Cidadão no Portal de Atendimento do MPBA, e sua tramitação no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.**

Compete à Ouvidoria recepcionar os Pedidos de Informação, concedendo de imediato a informação, quando possível, ou encaminhando às unidades ou órgãos internos detentores da informação e responsáveis por responder diretamente ao Solicitante.

É também atribuição dessa Ouvidoria informar à Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP a quantidade de Pedidos de Informação recebidos e atendidos, bem como quais unidades e Membros descumpriram o prazo legal ou denegaram o Pedido de Informação, tudo em conformidade com as Resoluções nº 95/2013 c/c art. 25 da Resolução nº 89/2012, ambas do CNMP.

**Fiquem atentos, pois é responsabilidade de todos os órgãos do Ministério Público do Estado da Bahia garantir o direito fundamental de acesso à informação ao Cidadão!**

## ATIVIDADES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORA

No dia 18 de abril do presente ano, essa Ouvidora integrou presencialmente a 1º Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, na cidade de Brasília, ocasião em que foram discutidos temas concernentes ao Plano de Gestão da Ouvidoria Nacional e as proposições do CNOMP, bem como apresentada a estratégia para atuação das Ouvidorias nas Eleições de 2024.



No dia 06 de maio do presente ano, participou da mesa da solenidade de posse do Corregedor-Geral do MPBA para o biênio 2024-2026.



No dia 10 de maio do presente ano, integrou como palestrante a I Jornada de Prevenção e Combate ao Assédio, realizada pelo Tribunal de Justiça da Bahia, mesa “Prevenção ao Assédio e a comunicação no âmbito das competências interpessoais”. ressaltando sobre a importância de combater a prática do silêncio e da impunidade nos casos de assédio. Evidenciou, outrossim, o papel da Ouvidoria como um “canal institucional permanente de acolhimento, escuta, orientação e acompanhamento de todas as pessoas afetadas por situações de assédio e discriminação no âmbito institucional, resguardado pelo sigilo profissional, a fim de minimizar riscos psicossociais e promover a saúde mental no trabalho”.



Nos dias 06 e 07 de junho do presente ano, essa Ouvidora participou do Projeto Institucional Procuradoria-Geral de Justiça Itinerante, comparecendo às atividades realizadas na Promotoria Regional de Feira Santana.



Nos dias 12 e 13 de junho do presente ano, participou presencialmente do II Congresso CONAMP MULHER, na Cidade de Brasília, oportunidade na qual foram debatidos temas relevantes sobre atuação com perspectiva de gênero, liderança feminina, equidade de gênero no sistema de justiça, novas tecnologias, o enfrentamento à violência política de gênero, dentre outros assuntos.



No dia 18 de junho do presente ano, participou da reunião sobre o balanço da gestão do MPBA nos últimos 100 dias, com destaque aos três eixos de atuação da gestão 2024-2026: segurança pública, sustentabilidade e desenvolvimento humano e lançamento dos projetos Município Seguro e Raízes da Cidadania.



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

Salvador, 10 de julho de 2024.

ELZA MARIA DE SOUZA

Ouvidora do MPBA

Biênio 2022/2024