



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

2024

69º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO
PÚBLICO DA BAHIA.

Excelentíssimo Senhor Procurador-Geral de Justiça
Excelentíssimo Senhor Corregedor-Geral
Excelentíssimos Senhores Procuradores de Justiça, membros do Egrégio
Colégio de Procuradores
Excelentíssimos Senhores Promotores de Justiça Coordenadores de Grupos
de Atuação, Centros de Apoio e respectivos Núcleos desta 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 **69º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/07/2024 e 30/09/2024.

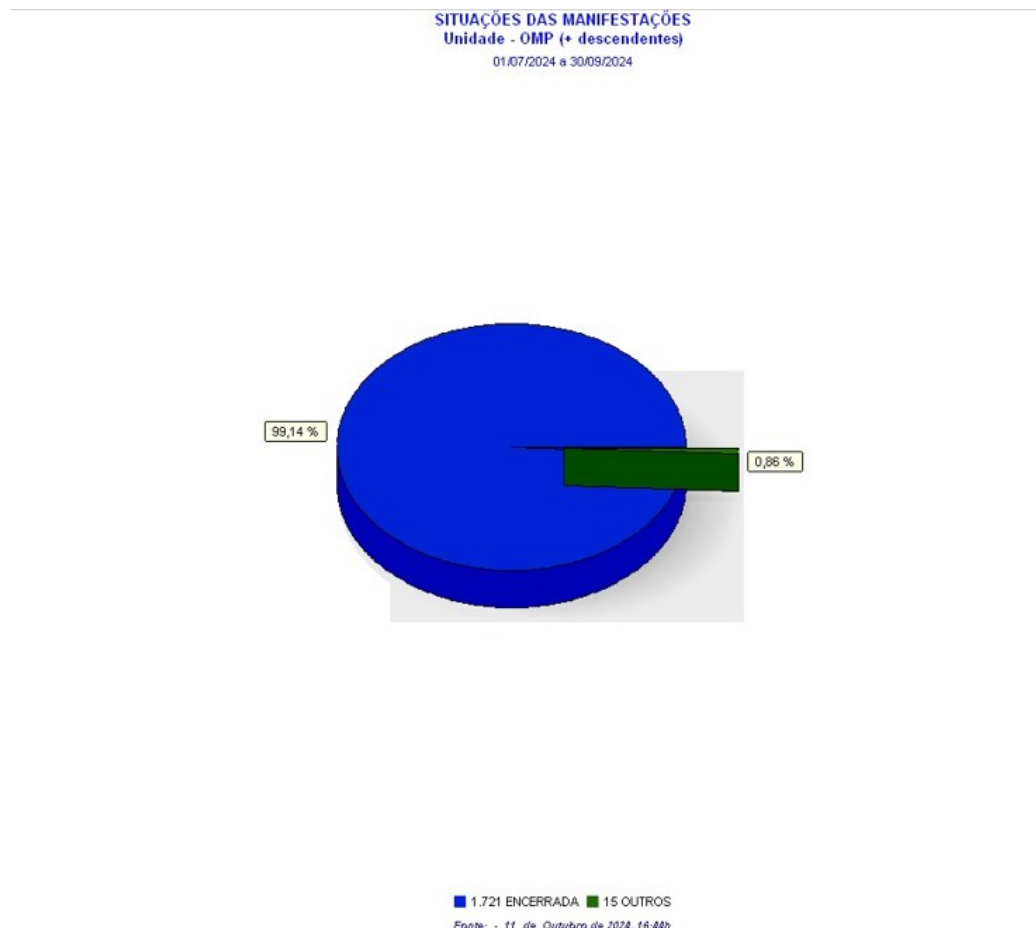
No período em análise, esta Ouvidoria atendeu o **quantitativo de 1.878 (mil, oitocentos e setenta e oito) demandas**, dentre as quais:

- **1.736 (mil, setecentas e trinta e seis) 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;
- **37 (trinta e sete) Pedidos de Informação remetidos aos órgãos internos da Instituição**, porque detentores da informação;
- **105 (cento e cinco) ligações telefônicas** que não geraram providências, em razão da natureza da demanda.

TAG - SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA (ESTATÍSTICAS)

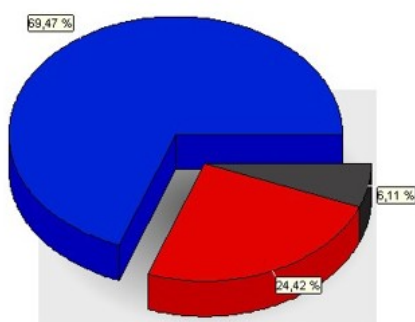
As **Manifestações (1.732)** foram registradas no TAG, processadas, tendo alcançado produtividade de **100%**.

Quanto à resolutividade, obteve-se um percentual de 99,14%, visto que os órgãos internos concitados ainda se encontram com os prazos assinalados em tramitação.



Quanto à **tipologia**, 69,47% referiram-se à Representações, 24,42% Informação, e 6,11% Outros.

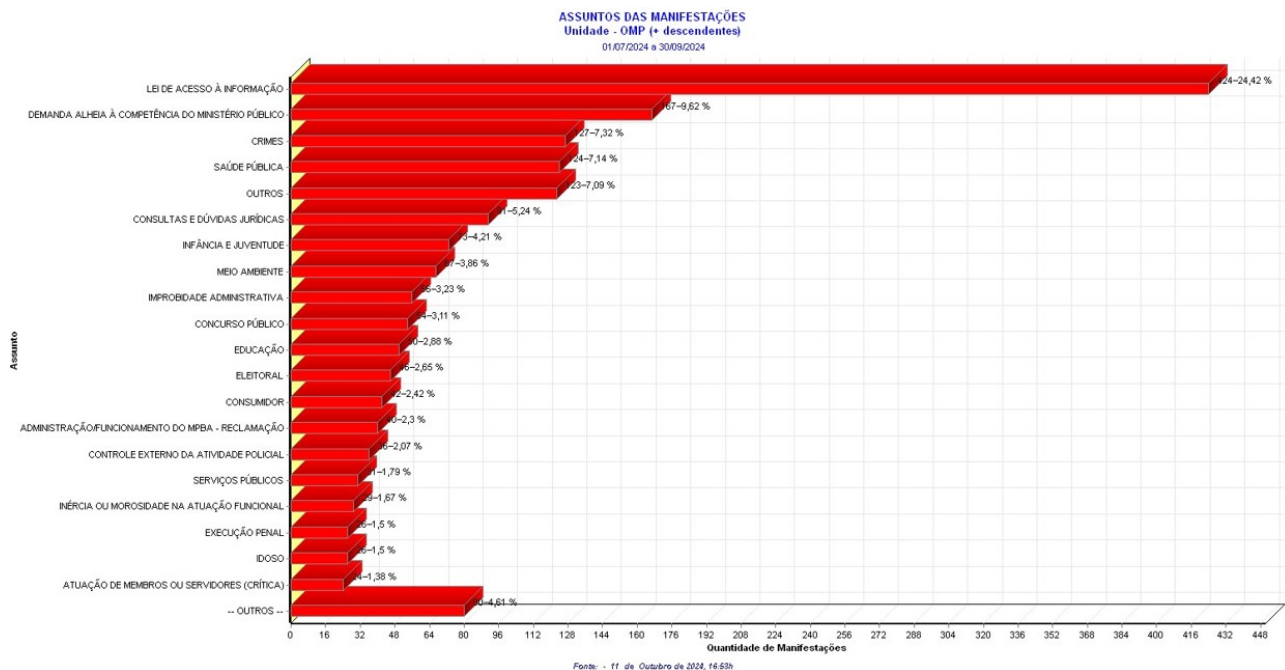
TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES
Unidade - OMP (+ descendentes)
01/07/2024 a 30/09/2024



■ 1.206 REPRESENTAÇÃO ■ 424 INFORMAÇÃO ■ 106 OUTROS

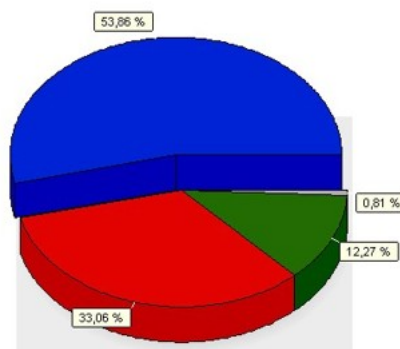
Fonte: - 11 de Outubro de 2024, 16:34h

Em relação ao tema **assuntos**, 24,42% das Manifestações registradas versaram sobre lei de acesso à informação; 9,62% demanda alheia à competência do Ministério Público; 7,32% crimes; 7,14% saúde pública; 7,09% Outros; 5,24% consultas e dúvidas jurídicas; 4,21% infância e juventude; 3,86% meio ambiente; 3,23% improbidade administrativa; 3,11% concurso público; 2,88% educação; 2,65% eleitoral; 2,42% consumidor; 2,3% administração e funcionamento do MPBA; 2,07% controle externo da atividade policial; 1,79% serviços públicos; 1,67% inércia ou morosidade na atuação funcional; 1,5% execução penal; 1,5% idoso; 1,38% atuação de membros ou servidores (crítica); e 4,61% versaram sobre outros assuntos, dentre os quais se incluem acessibilidade, infração disciplinar, elogio, etc.



O **meio de entrada** no Sistema de Ouvidoria-TAG correspondeu a 53,86% demandas oriundas do endereço eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br), 33,06% originária de telefone, 12,27% registradas diretamente no Sistema TAG pelo próprio Cidadão e 0,81% outros.

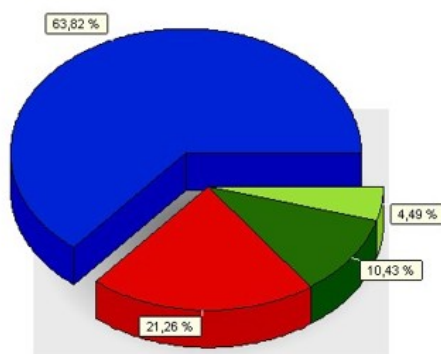
MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES
 Unidade - OMP (+ descendentes)
 01/07/2024 a 30/09/2024



■ 935 E-MAIL ■ 574 TELEFONE ■ 213 SISTEMA ■ 14 OUTROS

Acerca do **tipo de manifestante**, 63,62% das demandas foram oriundas de pessoa física; 21,26% órgãos públicos; 10,43% anônimo; e 4,49% Outros.

TIPO DE MANIFESTANTE
Unidade - OMP (+ descendentes)
01/07/2024 a 30/09/2024



■ 1.108 PESSOA FÍSICA ■ 369 ÓRGÃO PÚBLICO ■ 181 ANÔNIMO ■ 78 OUTROS
Fonte: - 11 de Outubro de 2024, 16:51h

Abaixo, as tabelas detalhadas das manifestações, segundo a tipologia, situação, meio de contato utilizado e tipo de manifestante, acompanhadas dos gráficos referentes.

TIPOLOGIA

TOTAL	1.736	100%
REPRESENTAÇÃO	1.206	69,47%
INFORMAÇÃO	424	24,42%
OUTROS	106	6,11%

SITUAÇÃO

TOTAL	1.736	100%
ENCERRADA	1.721	99,14%
OUTROS	15	0,86%

MEIO DE ENTRADA

TOTAL	1.736	100%
E-MAIL	935	53,86%
TELEFONE	574	33,06%
SISTEMA	213	12,27%
OUTROS	14	12,27%

TIPO DO MANIFESTANTE

TOTAL	1.736	100%
PESSOA FÍSICA	1.108	63,82%
ÓRGÃO PÚBLICO	369	21,26%
ANÔNIMO	181	10,43%
OUTROS	78	4,49%

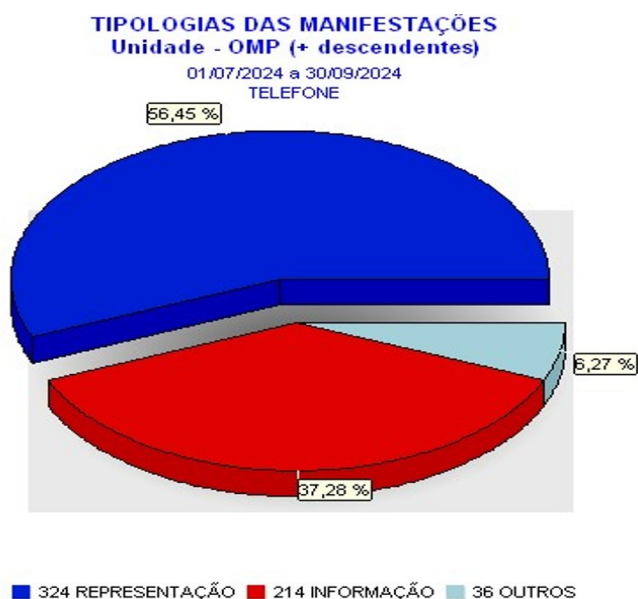
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No trimestre sob análise, a Ouvidoria recebeu 186 (cento e oitenta e seis) 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 **37 (trinta e sete) Pedidos de Acesso à Informação** foram remetidos aos órgãos internos da Instituição, porque detentores da informação requerida, dentre os quais **15 (quinze) 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.

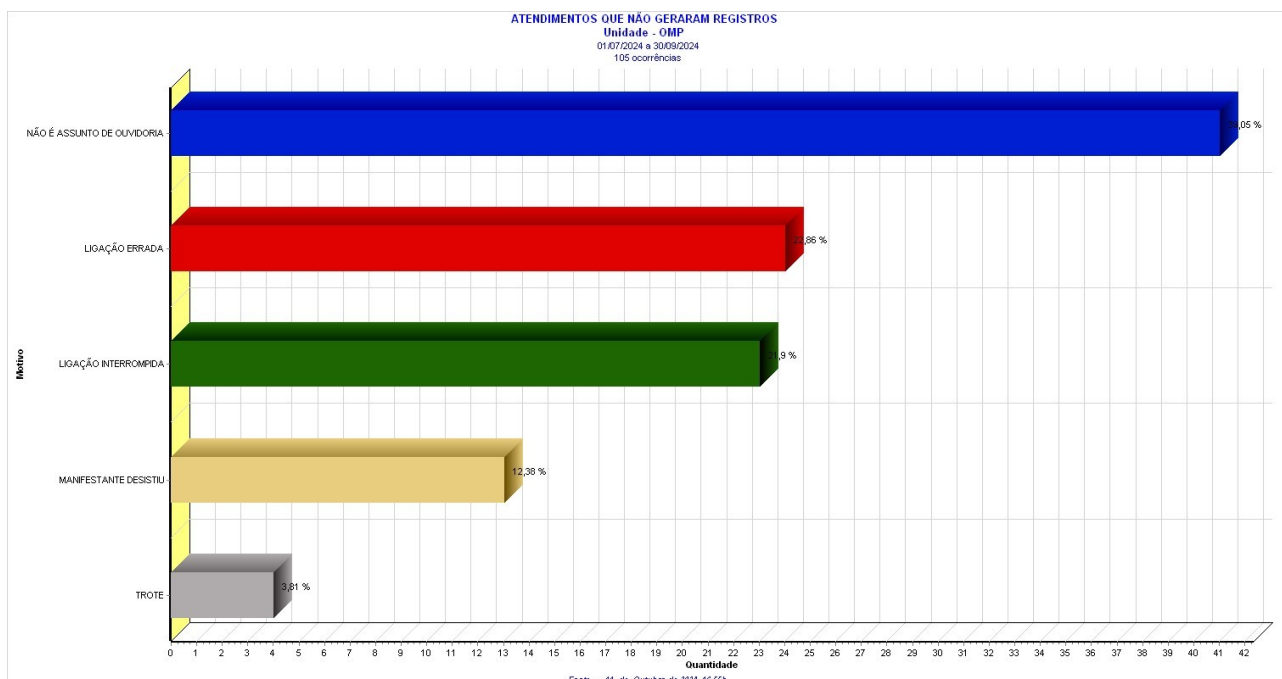
ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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.



Fonte: - 14 de Outubro de 2024, 09:14h

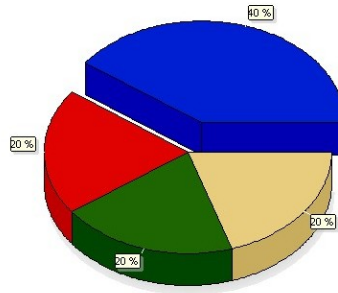
Ademais, esta Ouvidoria também atendeu **105 (cento e cinco) ligações telefônicas**, as quais não geraram providências, em razão da natureza da demanda, porém foram registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG.



OUVIDORIA EM ANÁLISE

No trimestre relatado, a qualidade dos serviços da Ouvidoria foi avaliada por **05 (cinco) Cidadãos** que utilizaram o Sistema de Ouvidoria - TAG, após o registro de suas Manifestações.

QUALIDADE NO ATENDIMENTO
COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO PELA OUVIDORIA
Unidade - OMP
01/07/2024 a 30/09/2024



■ 2.4-RUIM ■ 1.5-PÉSSIMO ■ 1.1-EXCELENTE ■ 1.2-BOM

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 39 (trinta e nove) 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, 499 (quatrocentos e noventa e nove) despachos relativos a registro, arquivamento, notificação, não registro por incompetência ou ausência de procedibilidade, dentre outros, tendo sido expedidos 401 (quatrocentos e um) ofícios aos órgão de execução e outras unidades.

DESTAQUES DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Nos dias 11 e 12 de julho do presente ano, a Dra. Elza Maria de Souza, Ouvidora de então, participou do Curso “Protocolo para julgamento com perspectiva de gênero”, promovido pelo MPBA, com debates sobre as complexidades que envolvem os casos de violência doméstica e feminicídio, tendo como palestrantes a desembargadora do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, Adriana Ramos de Melo, a Coordenadora do NEVID, Promotora de Justiça Sara Gama, e da pesquisadora e professora universitária Márcia Macedo.



No dia 19 de julho, participou do Workshop de elaboração do Plano Geral de Atuação 2025 e da Proposta Orçamentária do MPBA a compor a LOA 2025 da Ouvidoria, oportunidade na qual foram priorizadas as iniciativas estratégicas que serão trabalhadas no Planejamento da Ouvidoria em 2025.

Nos dias 25 e 26 de julho, a Ouvidora integrou presencialmente a 71ª Reunião do Conselho Nacional dos Ouvidores dos Estados e da União - CNOMP, ocorrida em Maceió, com destaques para palestras sobre os temas “Assédio Moral, Sexual e Discriminação e o Papel das Ouvidorias”, “Atuação das Ouvidorias e Promotorias na Defesa da Moralidade Administrativa e Combate à Corrupção” e “Ouvidoria na Transformação Social”.



No dia 29 de julho, participou da Sessão Solene do Colégio de Procuradores para posse do Promotor de Justiça, Dr. Adalvo Nunes Dourado Júnior, no cargo de Procurador de Justiça.

No dia 08 de agosto do presente ano, a Ouvidora integrou a reunião de apresentação da ferramenta de Planejamento de priorização das atividades de 2025, promovida pela Gestão Estratégica deste Ministério Público.

No dia 19 de agosto, participou da aula magna com o Professor Luís Greco, realizada no Auditório Afonso Garcia Tinoco, na sede do Ministério Público do Estado da Bahia no CAB.

Em 23 de agosto, participou da Sessão Solene de outorga da Medalha Tomé de Souza entregue ao Procurador-Geral de Justiça, Excelentíssimo Doutor Pedro Maia Souza Marques, ocorrida na Câmara Municipal da Cidade de Salvador.

Ademais, impõe-se destacar que no dia 09 de agosto do presente ano também foi encaminhada ao Presidente do Colégio de Procuradores de Justiça proposta de atualização do Regimento Interno da Ouvidoria (Resolução nº 010/2007), tendo em vista a necessidade de

adequá-lo à atual conjuntura de demandas e funcionalidade desse órgão. (SEI nº 19.09.02031.0025289/2024-95).

Somado a isto, requereu-se à Procuradoria-Geral de Justiça modificação na estrutura da Ouvidoria, a fim de conceber uma sala adequada para atendimento ao público externo, com vistas a promover um ambiente mais seguro e confortável (SEI nº 19.09.02031.0025289/2024-95).

No dia 12 de setembro do presente ano, atendendo a convocação do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, a Ouvidora integrou a 14ª Reunião Extraordinária do CNOMP, participando das reuniões da Diretoria e do Colegiado por meio do ambiente virtual da plataforma Microsoft Teams.

No dia 13 de setembro, foi encaminhada para o setor de Publicidade e Propaganda - CECOM solicitação para criação e impressão de folder para fins de divulgação sobre o papel e os serviços prestados pela Ouvidoria, principal Portal de comunicação entre a sociedade e o Ministério Público.

A partir do dia 16 de setembro do presente ano, passei a exercer o cargo de Ouvidora interina nomeada por meio do Ato nº 607, de 8 de agosto de 2024, em virtude do término da gestão da Ouvidora Titular de então, biênio 2022-2024, mandato que se dará até a eleição e posse do novo(a) Ouvidor(a). As eleições para o cargo de Ouvidor do Ministério Público do Estado da Bahia para o biênio 2024/2026 estão previstas para o dia 11 de novembro de 2024, conforme Resolução nº 16, de 30 de Julho de 2024.

Nos dias 26 e 27 de setembro do presente ano, atendendo à convocação do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, integrei a 72ª Reunião Ordinária do CNOMP, realizada no Ministério Público do Estado de Santa Catarina, em Florianópolis/SC, participando das reuniões do Colegiado por meio do ambiente virtual da plataforma Microsoft Teams.

Ainda, deve-se salientar a **atuação dessa Ouvidoria nas eleições 2024**, em regime de plantão e teletrabalho aos finais de semana, que ocorrerá até a data das eleições municipais, ofício que se iniciou no dia 24 de agosto do presente ano, em conformidade com a Recomendação nº 01 de julho de 2024 da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, somado ao Protocolo de Intenções firmado entre a Ouvidoria Nacional do Ministério Público, o Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União e o Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União.

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

No mais, agradeço a confiança em mim depositada para o exercício de tão grandiosa função, e submeto o presente relatório à apreciação da Eminente Procuradora-Geral de Justiça, e os Eminentes Corregedor-Geral, membros do Egrégio Colégio de Procuradores de Justiça e Promotores/Procuradores de Justiça coordenadores dos Grupos de Atuação, Centros de Apoio e respectivos Núcleos desta capital e regionais, colocando-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Salvador, 14 de outubro de 20124.

Marília de Campos Souza
Ouvidora Interina