



**Excelentíssimo Senhor Procurador-Geral de Justiça.
Excelentíssimo Senhor Corregedor-Geral.
Excelentíssimos Senhores Procuradores de Justiça, membros do Egrégio
Colégio de Procuradores.**

SEGUNDO RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DA BAHIA.

Cumprindo o quanto dispõe o art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº. 24/06, encaminhamos-lhes o segundo relatório trimestral das atividades da Ouvidoria do Ministério Público.

Como uma das primeiras e mais importantes medidas para a divulgação e inserção da Ouvidoria na sociedade, enviamos cartazes para todas as Câmaras Municipais, Prefeituras, Fóruns e Promotorias, perfazendo um total de 4.500 (quatro mil e quinhentos) cartazes distribuídos, aproximadamente. Assim, acompanhado de três exemplares, no ofício encaminhado a Juízes, Promotores, Prefeitos e Presidente de Câmara de Vereadores, foi solicitada a afixação destes cartazes em locais de livre acesso ao público e de fácil visualização.

Com grata satisfação, recebemos a colaboração das referidas autoridades que, sem obrigação legal para tanto, prontificaram-se, gentilmente, a contribuir com a divulgação da nossa Ouvidoria. (DOC.01).

Com relação à estrutura interna da Ouvidoria, alguns aspectos precisam ser abordados, relacionados ao segundo trimestre de atividades.

Implantamos o sistema ininterrupto de funcionamento, começando às 07 horas da manhã até às 19 horas, sem qualquer intervalo, em que 04 (quatro) servidores desempenham suas atividades, dois por turno contínuo de 06 horas.

Dentro das possibilidades administrativas que nos foram conferidas, procuramos observar as normas ergométricas exigidas pelo Ministério do Trabalho na NR 17 para a saúde do trabalhador, que atua em atendimento de *telemarketing*. Para tanto, solicitamos bases para pés, objetivando a prevenção de lesões musculares e da coluna; base para punhos, para prevenção de doenças ocupacionais (LER/DOR – lesões por esforços repetitivos); base para teclados, para a adequada posição do braço e antebraço do atendente e fones de ouvido com microfones para o atendimento via telefone (*headset's*).

Para ampliar os meios de acesso do cidadão, solicitamos da administração a aquisição de uma caixa coletora, a ser afixada na recepção da sede, local de concentração de público. Acima da caixa coletora constará um cartaz da Ouvidoria, de fácil identificação pelo cidadão, munida de formulários para preencher e realizar sua manifestação de forma prática e fácil.

A cada dia que passamos pela Ouvidoria, percebemos a sua importância como instrumento, não só de democratização da Instituição, como também de aperfeiçoamento do serviço público. A par disso, citamos, como exemplo, duas manifestações, veiculando sugestões que, pela sua pertinência e relevância, foram acolhidas.

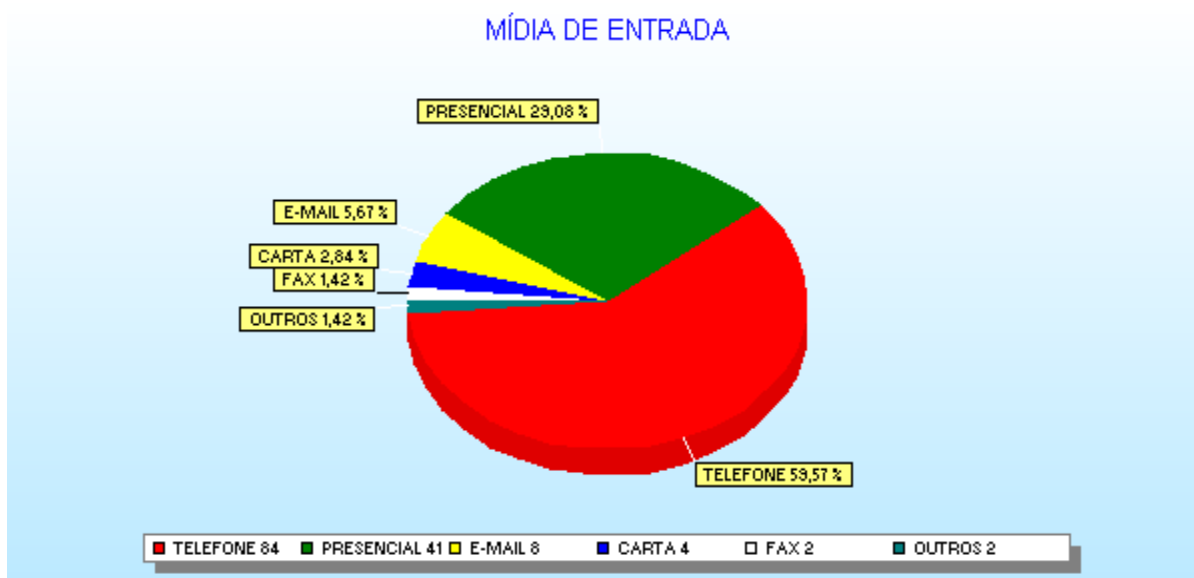
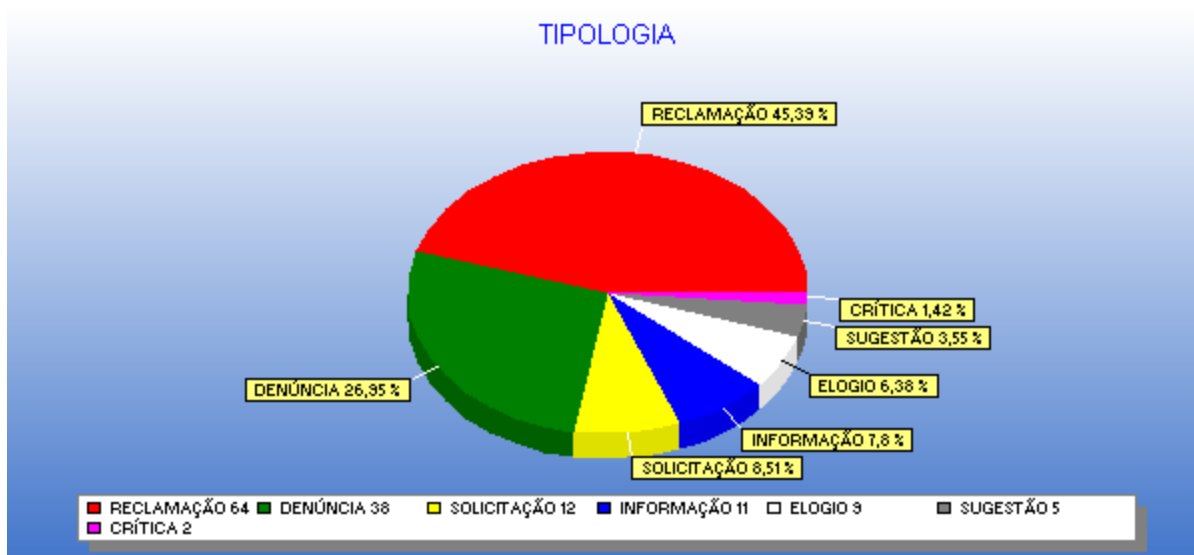
A Manifestação nº. 96 sugere a criação de um fraldário e de um local onde as mães possam amamentar, enquanto aguardam atendimento. Considerando que setores do Ministério Público como o CAOCI e CAOPJIJ (Cidadania e Infância) recebem um número considerável de recém-nascidos, a medida revela-se necessária. A manifestação foi encaminhada à Superintendência, que já providenciou modificações no banheiro, para adaptar um fraldário.

Outra sugestão acolhida foi a contida na Manifestação nº. 101, propondo a alteração do termo “Triagem” pelo termo “Acolhimento”, utilizado na Promotoria de Cidadania, uma vez que a vítima de discriminação racial comparece ao Ministério Público fragilizada, necessitando ser acolhida. Sugere, ainda, que a atendente seja uma pessoa negra, facilitando, assim, além de maior sensibilização, a compreensão da matéria. (DOC. 02)

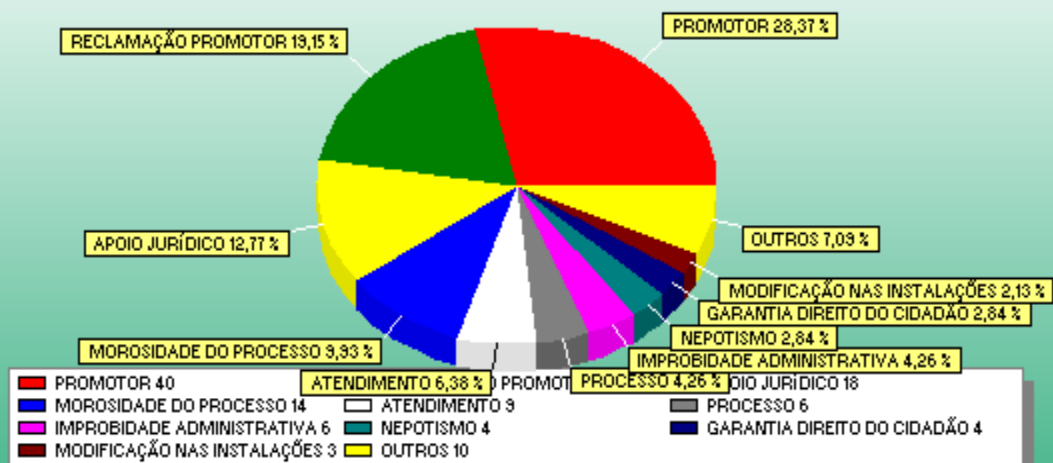
Neste segundo trimestre, foram registradas 140 manifestações, enquanto que, no primeiro trimestre, tivemos 61 registros. O aumento significativo de manifestações (mais que o dobro) evidencia o sucesso da divulgação e a inserção da Ouvidoria na sociedade baiana. Consta, da nossa posse, 18 de dezembro de 2006, até o dia 18 de junho de 2007, o total de 200 registros.

A lista a seguir discrimina as manifestações por tipo, assunto abordado, procedência e meio de contato.

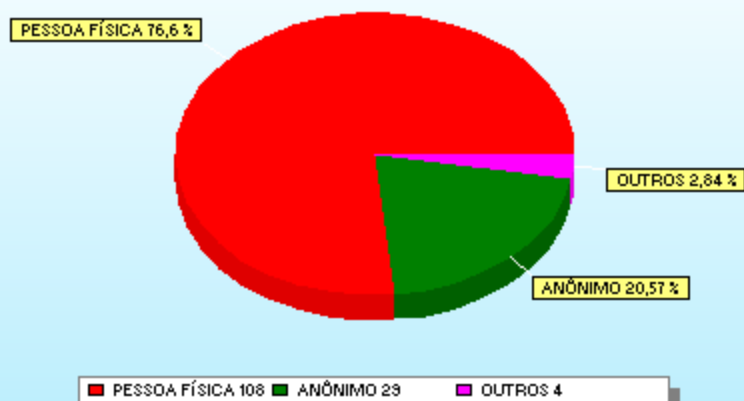
SEGUNDO TRIMESTRE (19/03/2007 a 18/06/2007)



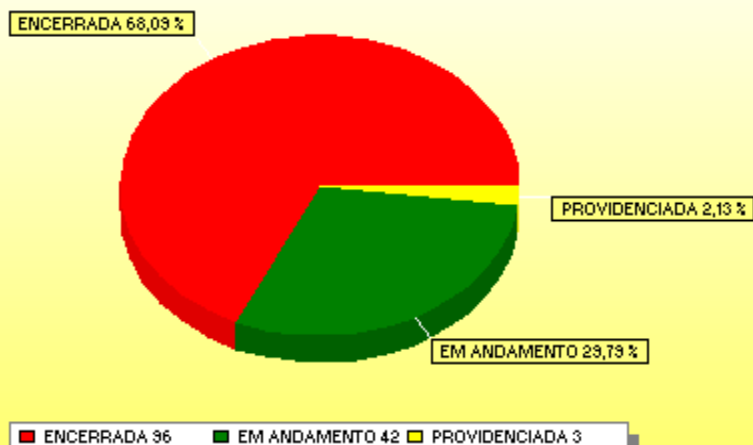
ASSUNTOS ABORDADOS



PERSONAGEM



SITUAÇÃO



Tipologia	Quantidade	%	Concluídas	%
RECLAMAÇÃO	64	45,39	36	56,25
DENÚNCIA	38	26,95	29	76,32
SOLICITAÇÃO	12	8,51	8	66,67
INFORMAÇÃO	11	7,80	8	72,73
ELOGIO	9	6,38	7	77,78
SUGESTÃO	5	3,55	4	80,00
CRÍTICA	2	1,42	1	50,00
TOTAL	141		93	65,96

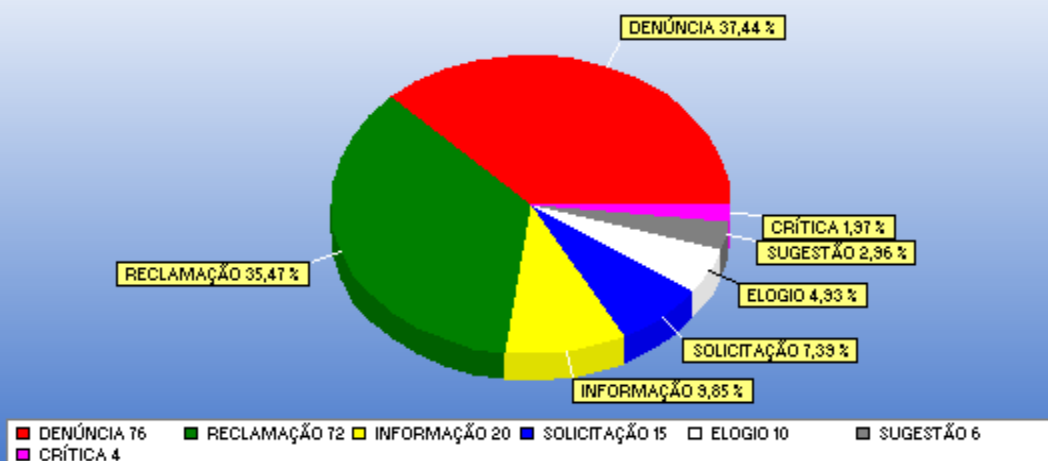
Procedência	Quantidade	%
PESSOA FÍSICA	108	77,14
ANÔNIMO	29	20,71
AGENTE POLÍTICO	1	0,71
PESSOA JURÍDICA	1	0,71
SERVIDOR PÚBLICO	1	0,71
TOTAL	140	

Sexo	Quantidade	%
FEMININO	70	50,00
MASCULINO	69	49,29
NÃO IDENTIFICADO	1	0,71
TOTAL	140	

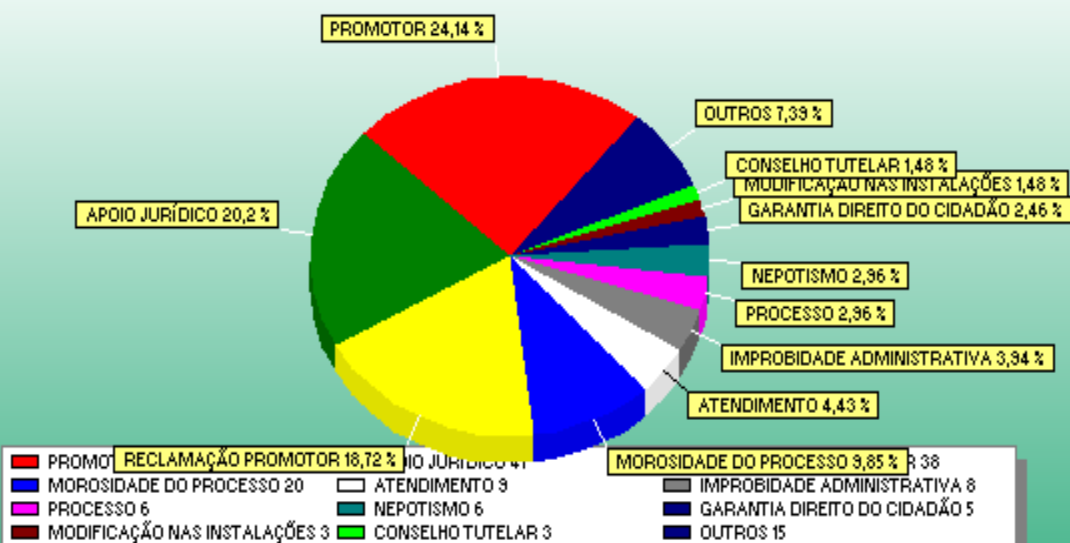
Meio de contato	Quantidade	%
TELEFONE	84	59,57
PRESENCIAL	41	29,08
E-MAIL	8	5,67
CARTA	4	2,84
FAX	2	1,42
INTERNET	1	0,71
TEL/CX MENSAGEM	1	0,71
TOTAL	141	

**REGISTRO GERAL DESDE O INÍCIO DAS ATIVIDADES
18/12/2006 a 18/06/2007**

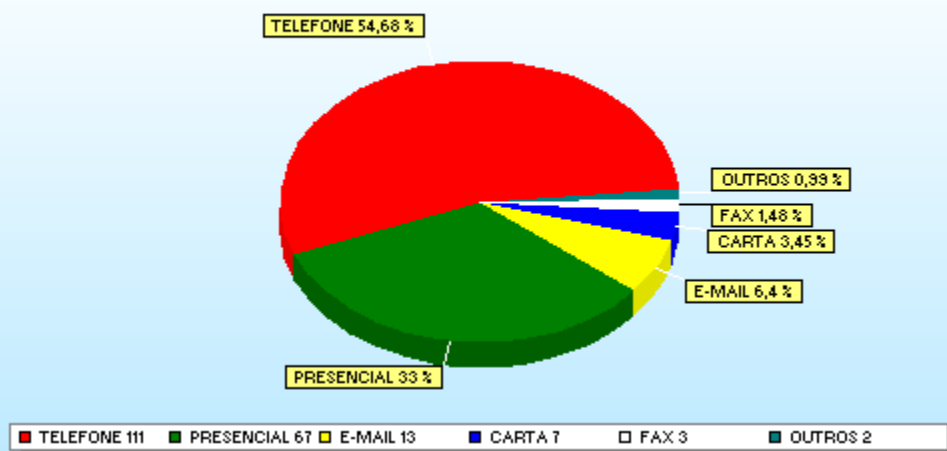
TIPOLOGIA



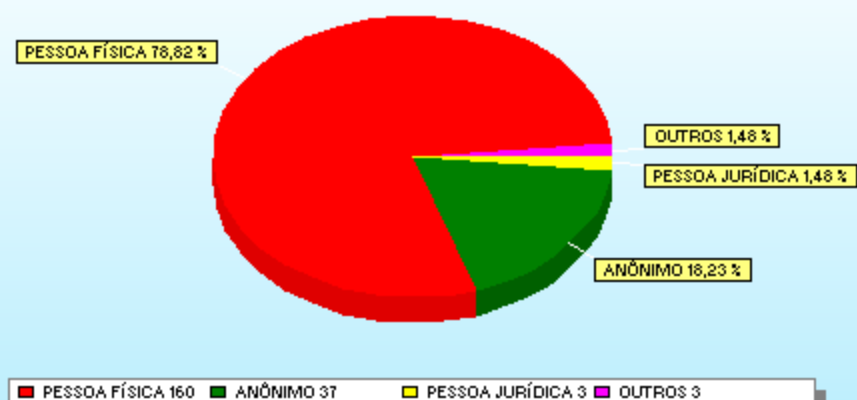
ASSUNTOS ABORDADOS



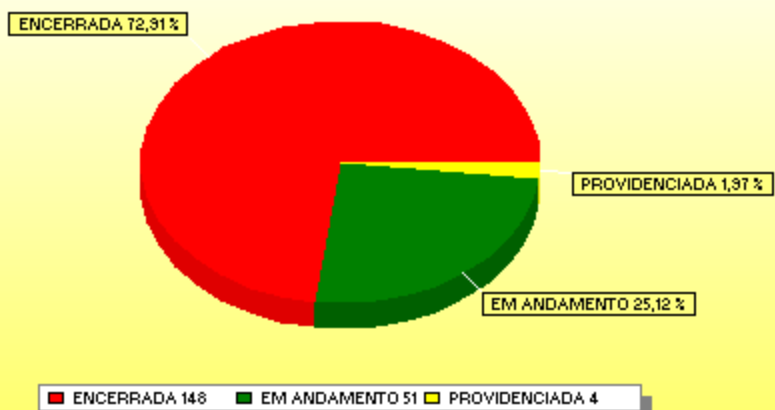
MÍDIA DE ENTRADA



PERSONAGEM



SITUAÇÃO



Tipologia	Quantidade	%	Concluídas	%
DENÚNCIA	75	37,31	62	82,67
RECLAMAÇÃO	72	35,82	43	59,72
INFORMAÇÃO	19	9,45	14	73,68
SOLICITAÇÃO	15	7,46	11	73,33
ELOGIO	10	4,98	8	80,00
SUGESTÃO	6	2,99	5	83,33
CRÍTICA	4	1,99	3	75,00
TOTAL	201		146	72,64

Procedência	Quantidade	%
PESSOA FÍSICA	158	79,00
ANÔNIMO	37	18,50
PESSOA JURÍDICA	3	1,50
SERVIDOR PÚBLICO	1	0,50
AGENTE POLÍTICO	1	0,50
TOTAL	200	

Sexo	Quantidade	%
MASCULINO	102	51,00
FEMININO	94	47,00
NÃO IDENTIFICADO	4	2,00
TOTAL	200	

Meio de contato	Quantidade	%
TELEFONE	110	54,73
PRESENCIAL	66	32,84
E-MAIL	13	6,47
CARTA	7	3,48
FAX	3	1,49
INTERNET	1	0,50
TEL/CX MENSAGEM	1	0,50
TOTAL	201	

Das 140 manifestações registradas neste trimestre relatado, 93 foram concluídas, o que representa 65,96% do total, mantendo a mesma média de conclusão do primeiro trimestre, não obstante o vertiginoso crescimento da demanda.

Fomos convidados a participar do 3º Encontro Regional de Ouvidorias Públicas, realizado no Centro de Convenções da Bahia em 05 e 06 de julho de 2007, promovido pela Controladoria-Geral da União, com a presença da Ouvidora-Geral da União, representando o Ministro do Controle e da Transparência Jorge Hage, Ouvidor-Geral do Estado da Bahia, além de autoridades de outros Estados. Na ocasião, discutiu-se o tema “A Construção da Ouvidoria Pública no Brasil”, oportunidade em que fomos instados a nos pronunciar acerca da estrutura e funcionamento desta Ouvidoria, como de fato aconteceu.

Nossa presença também foi solicitada para participar dos outros encontros regionais a serem realizados em Goiânia/GO, 23 e 24 de agosto, Vitória/ES, 20 e 21 de setembro, Porto Alegre/RS, 25 e 26 de outubro e Belém/PA, 22 e 23 de novembro.

A troca de experiências nesses eventos contribui para o amadurecimento do nosso serviço, além da consolidação da Ouvidoria do Ministério Público da Bahia no cenário nacional da transparência e abertura da Administração Pública.

Registre-se, por fim, que o *site* da Ouvidoria já está em funcionamento, podendo ser acessado através da página oficial do Ministério Público (www.mp.ba.gov.br). Concitamos Vossas Excelências a visitarem o sítio no referido endereço, apresentando críticas e sugestões para o seu aperfeiçoamento.

Com esse relatório trimestral, atendendo ao quanto exige o art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº 24/06, levamos ao conhecimento do Procurador-Geral de Justiça, do Corregedor-Geral de Justiça e do Órgão máximo da instituição, o Egrégio Colégio de Procuradores de Justiça, os trabalhos desempenhados na Ouvidoria do Ministério Público, manifestações recebidas e as medidas adotadas, conferindo à atuação da Ouvidoria a transparência que se exige.

Salvador, 10 de agosto de 2007

JOSÉ GOMES BRITO
PROCURADOR DE JUSTIÇA
OUVIDOR