



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

## **SEXTO RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DA BAHIA.**

Cumprindo o quanto dispõe o art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº. 24/06 e o art. 2º, IV do Regimento Interno (Resolução nº. 10/2007), encaminhamos-lhes o sexto relatório das atividades da Ouvidoria do Ministério Público.

Este relatório assume maior relevo tendo em vista que será o nosso último à frente da Ouvidoria, função que exercemos com muito orgulho, especialmente por ter sido uma aspiração de nossos colegas, Procuradores de Justiça, manifestando sua vontade na eleição que culminou na nossa escolha.

Consolidando a Ouvidoria do Ministério Público da Bahia no cenário de Ouvidorias Públicas, fomos convidados a expor um painel acerca do nosso trabalho no 1º Fórum de Ouvidorias Públicas, realizado hoje, 04 de junho, com a participação dos Ouvidores do Tribunal de Justiça, da Assembléia Legislativa e do Tribunal de Contas do Estado, além do Ouvidor-Geral do Estado, Dr. Jones Carvalho.

Nesse evento incluímos a Ouvidoria do Ministério Público na Rede de Ouvidorias Especializadas, da qual fazem parte diversos entes públicos, inclusive os citados no parágrafo anterior.

A interligação de Ouvidorias, através do Sistema de Gestão de Ouvidorias, promoverá maior trânsito de informações entre os órgãos, permitindo, inclusive, que manifestações registradas em outras Ouvidorias, que tenham pertinência com nossa Instituição, sejam remetidas pelo próprio sistema informatizado.

O evento também produziu a “Carta da Bahia”, registrando como essência do Fórum o compromisso do Ouvidor e reafirmando a Ouvidoria como um instrumento moderno de gestão, imprescindível para a Administração Pública.

Desde o seu nascimento, aproximadamente há 18 meses, até 02 de junho de 2008, a Ouvidoria registrou 957 atendimentos, sendo que 96,34% foram concluídos. Este número apresenta-se expressivo quando analisado em face do universo da Instituição, que conta com 524 Membros. Neste mesmo período, mais de 1.500 ofícios foram expedidos para o fiel atendimento das solicitações dos cidadãos.

Analisando os gráficos estatísticos a seguir colacionados, tem-se o seguinte.

Ao final deste último período, compreendido entre 19 de março à 02 de junho de 2008, podemos concluir que a *internet* tem sido o meio de acesso mais utilizado (*e-mail* e formulário *on line* disponível no nosso *site*), representando, aproximadamente, 42% das Manifestações realizadas neste período relatado. Como segundo meio de acesso, tem-se o telefone (0800 – chamadas gratuitas para o cidadão), equivalendo a 38% dos atendimentos.

Com relação às manifestações anônimas, tivemos 10% de registro (sendo 15% do total, desde a instalação da Ouvidoria), o que justifica, ante o considerável índice, a preocupação com o tema em virtude das repercussões que podem advir. Tanto é assim que, no Painel por nós apresentado no 1º Fórum de Ouvidorias, abordamos o anonimato em face da Constituição e da posição do STF.

Oportuno esclarecer que o registro de manifestações anônimas, como acima mencionado, não significa o seu processamento.

Registramos, ainda, neste sexto período, 119 Manifestações, das quais 95 foram concluídas, o que representa um percentual de quase 80% de resolubilidade em curto período.

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



**SEXTO PERÍODO**  
(19/03/2008 a 02/06/2008)

<b>Tipologia</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>	<b>Concluídas</b>	<b>%</b>
DENÚNCIA	49	41,18	42	85,71
RECLAMAÇÃO	33	27,73	22	66,67
SOLICITAÇÃO	17	14,29	12	70,59
ELOGIO	8	6,72	8	100,00
INFORMAÇÃO	5	4,20	4	80,00
CRÍTICA	5	4,20	5	100,00
SUGESTÃO	2	1,68	2	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>		<b>95</b>	<b>79,83</b>

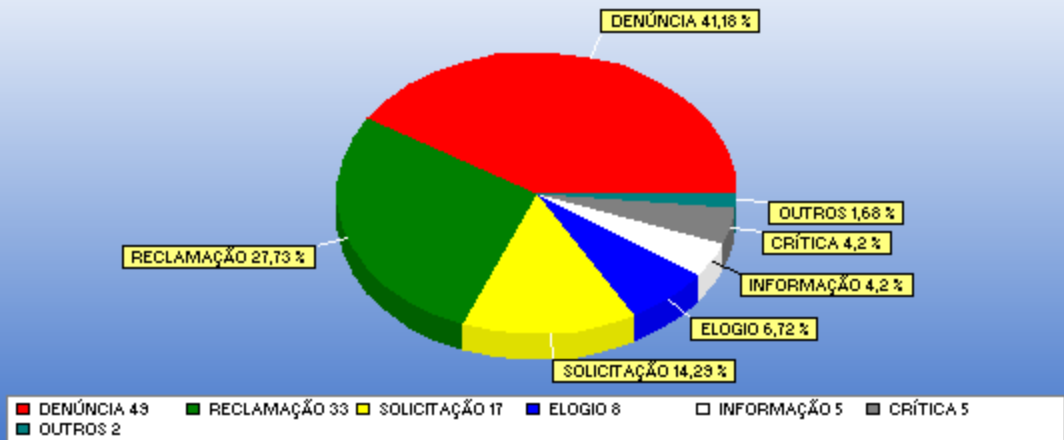
<b>Procedência</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
PESSOA FÍSICA	98	82,35
ANÔNIMO	12	10,08
PESSOA JURÍDICA	9	7,56
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	

<b>Sexo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
MASCULINO	82	68,91
FEMININO	31	26,05
NÃO IDENTIFICADO	6	5,04
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	

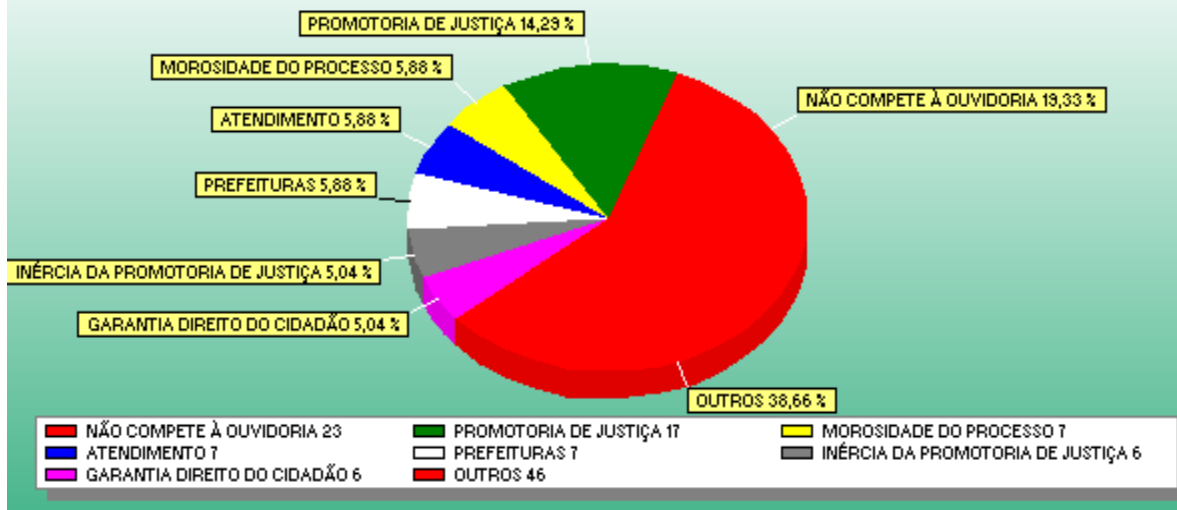
<b>Meio de contato</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
TELEFONE	45	37,82
INTERNET	35	29,41
PRESENCIAL	19	15,97
E-MAIL	14	11,76
CX COLETORA	4	3,36
CARTA	2	1,68
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	

*for Gomes Burt*

## TIPOLOGIA

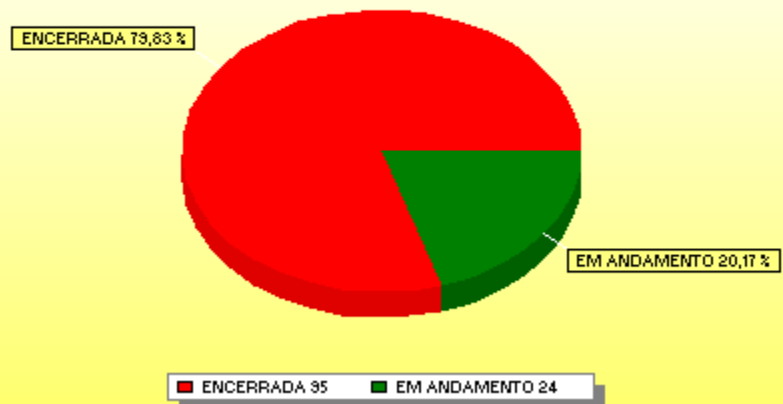


## ASSUNTOS ABORDADOS

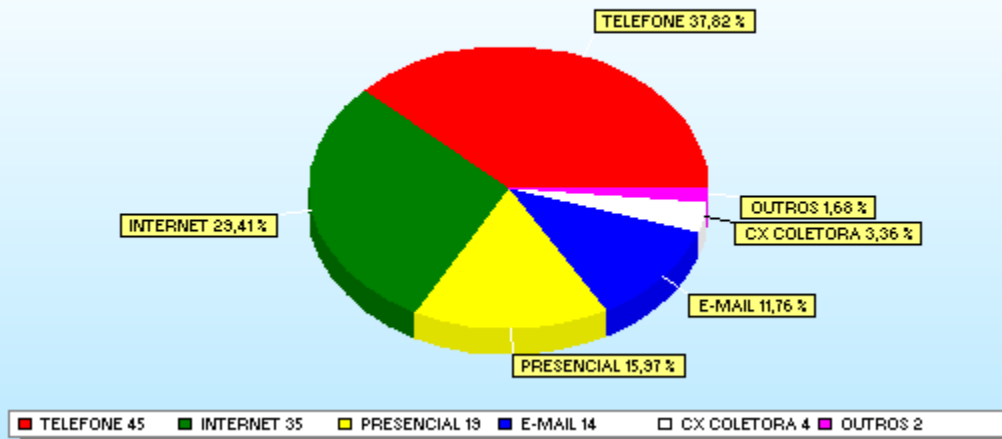


*fc Gomes Burt*

### SITUAÇÃO

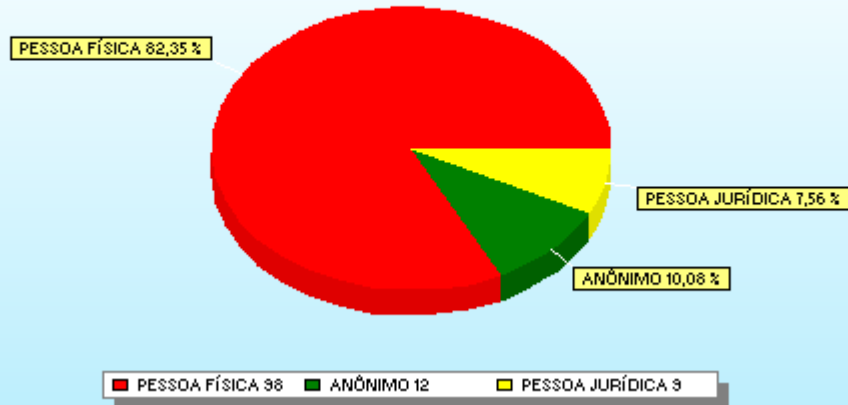


### MÍDIA DE ENTRADA



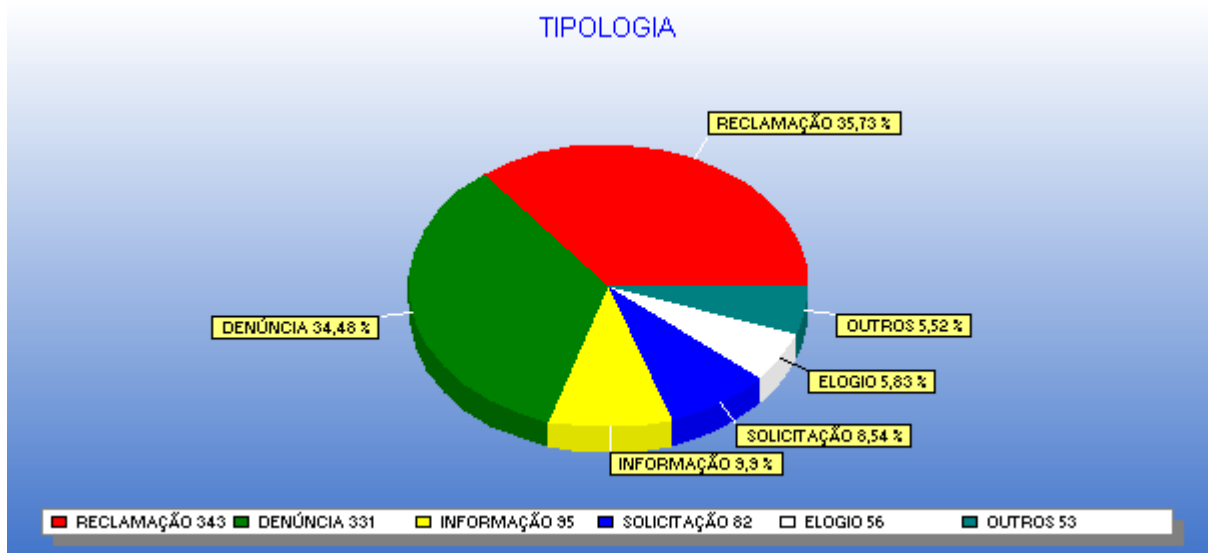
*fe Gomes Burt*

## PERSONAGEM



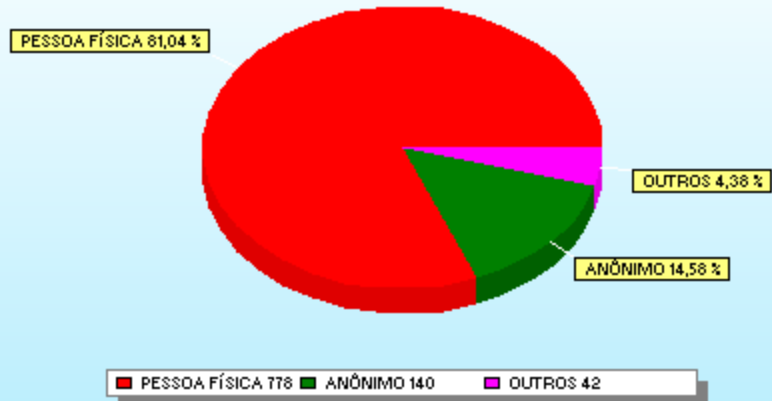
## REGISTRO GERAL DESDE O INÍCIO DAS ATIVIDADES 18/12/2006 a 02/06/2008

## TIPOLOGIA

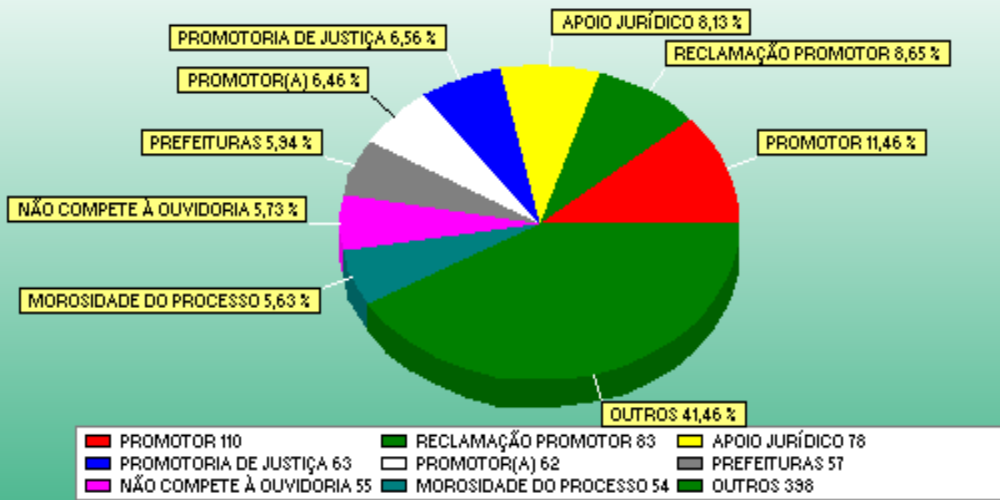


*fc Gomes Burt*

### PERSONAGEM



### ASSUNTOS ABORDADOS

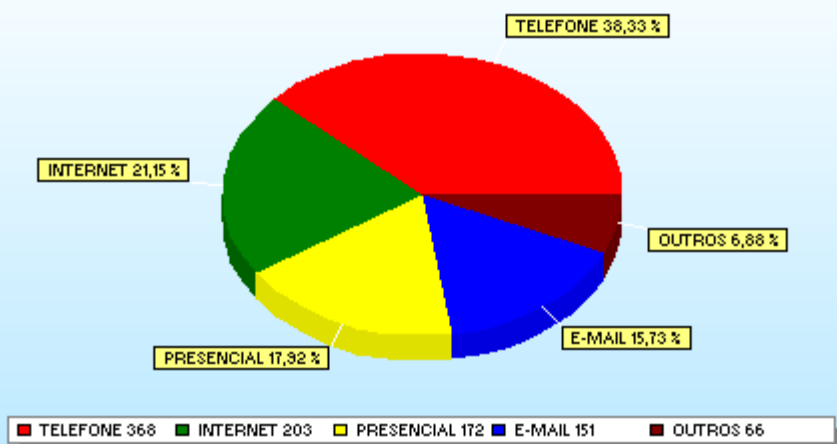


*fc Gomes Burt*

### SITUAÇÃO



### MÍDIA DE ENTRADA



*fi Gomes Burt*



<b>Tipologia</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>	<b>Concluídas</b>	<b>%</b>
RECLAMAÇÃO	343	35,84	329	95,92
DENÚNCIA	330	34,48	319	96,67
INFORMAÇÃO	93	9,72	92	98,92
SOLICITAÇÃO	82	8,57	75	91,46
ELOGIO	56	5,85	55	98,21
SUGESTÃO	33	3,45	33	100,00
CRÍTICA	20	2,09	19	95,00
<b>TOTAL</b>	<b>957</b>		<b>922</b>	<b>96,34</b>

<b>Procedência</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
PESSOA FÍSICA	776	81,94
ANÔNIMO	139	14,68
PESSOA JURÍDICA	23	2,43
AGENTE POLÍTICO	7	0,74
SERVIDOR PÚBLICO	2	0,21
<b>TOTAL</b>	<b>947</b>	

<b>Sexo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
MASCULINO	573	60,51
FEMININO	341	36,01
NÃO IDENTIFICADO	33	3,48
<b>TOTAL</b>	<b>947</b>	

<b>Meio de contato</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
TELEFONE	367	38,35
INTERNET	202	21,11
PRESENCIAL	171	17,87
E-MAIL	151	15,78
CARTA	28	2,93
CX COLETORA	28	2,93
FAX	7	0,73
CARTA CIDADÃO	2	0,21
TEL/CX MENSAGEM	1	0,10
<b>TOTAL</b>	<b>957</b>	

*for Gomes Burt*

No período relatado, registraram-se 119 Manifestações, enquanto que nos dois trimestres antecedentes foram recebidas 252 e 176, a revelar, proporcionalmente, o contínuo aumento da demanda. Lembre-se que, diferente dos anteriores, este relatório refere-se à lapso temporal inferior a um trimestre, razão pela qual, apesar da aparente redução em números absolutos, os dados representam significativo aumento.

O grau de resolubilidade manteve-se eficiente, encerrando-se 80% das manifestações novas, em pouco mais de dois meses.

A Ouvidoria, hoje, é uma realidade. Com um quadro de servidores qualificados, um Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria, diversos canais de acesso (0800, e-mail, fax, presencial, caixa coletora em nossa sede) aproximando o cidadão da Instituição, e vice-versa. Transformamos, enfim, duas salas pequenas em um órgão atuante, capaz de atender as demandas do cidadão.

Ao final, concluímos a nossa gestão com este sexto Relatório. Entregamos a Ouvidoria em pleno funcionamento, com um Regimento Interno, equipada com um programa informatizado considerado referência nacional, tornando realidade o que somente existia no texto constitucional e, sobretudo, certos do cumprimento de nossas atividades institucionais em favor do Ministério Público e da sociedade baiana.

Salvador, 04 de junho de 2008.



**JOSÉ GOMES BRITO**  
PROCURADOR DE JUSTIÇA  
OUVIDOR

