



**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.**

## **VIGÉSIMO QUINTO RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DA BAHIA.**

É com enorme satisfação que apresento aos Nobres Colegas o **vigésimo quinto relatório trimestral de atividades**, referente ao período compreendido entre 1º/07/2013 e 30/09/2013, em cumprimento ao quanto disposto no art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº 24/06 e no art. 2º, IV do Regimento Interno (Resolução nº 10/2007).

Inicialmente, gostaria de informar que o sistema utilizado por esta Ouvidoria, o TAG, em decorrência de uma parceria realizada com a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia, passou por uma atualização, indispensável à modernização do mesmo, tendo em vista que a versão utilizada estava bastante defasada em relação à derradeira, 4.1.0, deixando o sistema fora do ar do dia 19/09 ao dia 25/09. Em que pese o retorno do funcionamento nesta data, foram apresentados alguns problemas por conta da atualização, no registro externo e na triagem, o que manteve a impossibilidade de registro das manifestações, questões que somente foram solucionadas no dia 02/10, quando o sistema voltou a operar normalmente. Ressalto, entretanto, que não deixei de receber os manifestantes e atender as ligações dos interessados no período mencionado.

Mesmo com estas dificuldades, houve um aumento no número de manifestações em relação ao trimestre anterior, tendo sido registradas, neste terceiro trimestre do ano de 2013, 282 manifestações, das quais 251 foram concluídas e encerradas, atingindo-se o percentual de 89,01% de resolubilidade. Deste total registrado, 39,24% equivalem a reclamações, 25% correspondem a denúncias, 22,92% referem-se a pedidos de informação e 12,85% a outras espécies na tipologia fornecida pelo sistema.

### **Ouvidoria do Ministério Público**

**Unidade Nazaré:** Avenida Joana Angélica, 1312, 1º andar, Sala 103, Nazaré. CEP:40.050-002. Salvador – BA.

Tel.: 0800 284 6803 / 3103-6405 / 6803 / 6870 | Fax: 3103-6538

**Unidade CAB:** 5ª Avenida, nº 750, Térreo, Sala 03, CAB. CEP: 41.745-004. Salvador – BA.

Tel.: 3103-0490 / 0491 | Fax: 3103-0489 - E-mail: [ouvidoria@mp.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@mp.ba.gov.br)

Em relação ao objeto dos registros, 9,72% consistem em reclamações à atuação dos membros do Ministério Público, sua omissão e morosidade na adoção de providências, 3,13% trazem solicitações de informação (SIC), 1,74% são de ofícios para conhecimento do MP local, 1,04% reclamam da ausência de membro na Promotoria de Justiça, 51,39% referem-se a situações que não são de competência deste *Parquet* e, por fim, 12,85% a outros assuntos.

Quanto aos meios de contato utilizados, novamente, a internet, que compreende *e-mail* (correio eletrônico) e o formulário *online* disponível no *site* do Ministério Público, através do “link” da Ouvidoria ([www.mp.ba.gov.br/ouvidoria.asp](http://www.mp.ba.gov.br/ouvidoria.asp)), permaneceu como o meio mais utilizado pelos interessados na apresentação das suas queixas, representando 49,65% das manifestações. Por sua vez, o telefone abarcou 31,6% dos registros e 18,75% compreendem outros meios de entrada.

No que toca à origem, 92,36% originaram-se de pessoas físicas, dos quais 10,76% eram servidores públicos, e 7,64% correspondem a outros, ressaltando que, do total de pessoas físicas, 48,61% são do sexo masculino, 43,06% do sexo feminino e 8,33% outros.

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

#### **TIPOLOGIA**

TOTAL	282	100%
RECLAMAÇÃO	113	39,24%
DENÚNCIA	72	25%
INFORMAÇÃO	66	22,92%
OUTROS	37	12,85%

#### **SITUAÇÃO**

TOTAL	282	100%
ENCERRADA	251	89,01%
OUTROS	31	10,99%

#### **MEIO DE ENTRADA**

TOTAL	282	100%
INTERNET	143	49,65%
TELEFONE	91	31,6%
OUTROS	54	18,75%

#### **TIPO DO MANIFESTANTE**

TOTAL	282	100%
PESSOA FÍSICA	235	81,6%
SERVIDOR PÚBLICO	31	10,76%
OUTROS	22	7,64%

#### **Ouvidoria do Ministério Público**

**Unidade Nazaré:** Avenida Joana Angélica, 1312, 1º andar, Sala 103, Nazaré. CEP:40.050-002. Salvador – BA.

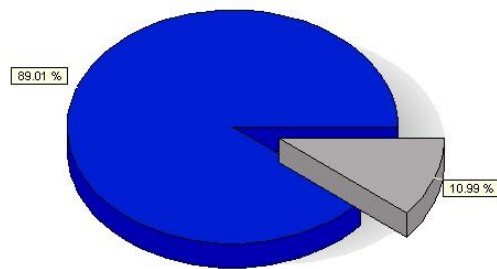
Tel.: 0800 284 6803 / 3103-6405 / 6803 / 6870 | Fax: 3103-6538

**Unidade CAB:** 5ª Avenida, nº 750, Térreo, Sala 03, CAB. CEP: 41.745-004. Salvador – BA.

Tel.: 3103-0490 / 0491 | Fax: 3103-0489 - E-mail: [ouvidoria@mp.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@mp.ba.gov.br)

**SITUAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES**  
Todas as Unidades Organizacionais

01/07/2013 a 30/09/2013

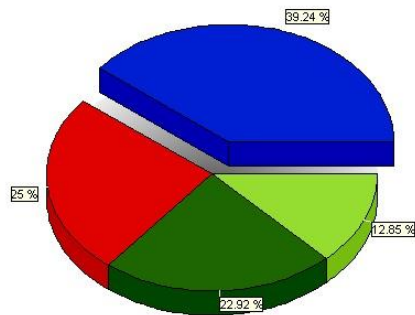


■ 251 ENCERRADA ■ 31 OUTROS

Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 02 de October de 2013, 10:48h

**TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES**  
Todas as Unidades Organizacionais

01/07/2013 a 30/09/2013



■ 113 RECLAMAÇÃO ■ 72 DENÚNCIA ■ 66 INFORMAÇÃO ■ 37 OUTROS

Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 02 de October de 2013, 10:48h

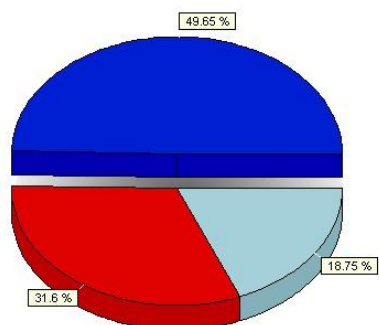
**Ouvidoria do Ministério Público**

**Unidade Nazaré:** Avenida Joana Angélica, 1312, 1º andar, Sala 103, Nazaré. CEP:40.050-002. Salvador – BA.  
Tel.: 0800 284 6803 / 3103-6405 / 6803 / 6870 | Fax: 3103-6538

**Unidade CAB:** 5ª Avenida, nº 750, Térreo, Sala 03, CAB. CEP: 41.745-004. Salvador – BA.  
Tel.: 3103-0490 / 0491 | Fax: 3103-0489 - E-mail: [ouvidoria@mp.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@mp.ba.gov.br)

**MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES**  
Todas as Unidades Organizacionais

01/07/2013 a 30/09/2013

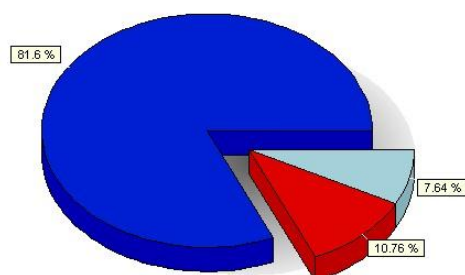


■ 143 INTERNET ■ 91 TELEFONE ■ 54 OUTROS

Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 02 de Outubro de 2013, 10:50h

**TIPO DE MANIFESTANTE**  
Todas as Unidades Organizacionais

01/07/2013 a 30/09/2013



■ 235 PESSOA FÍSICA ■ 31 SERVIDOR PÚBLICO ■ 22 OUTROS

Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 02 de Outubro de 2013, 10:50h

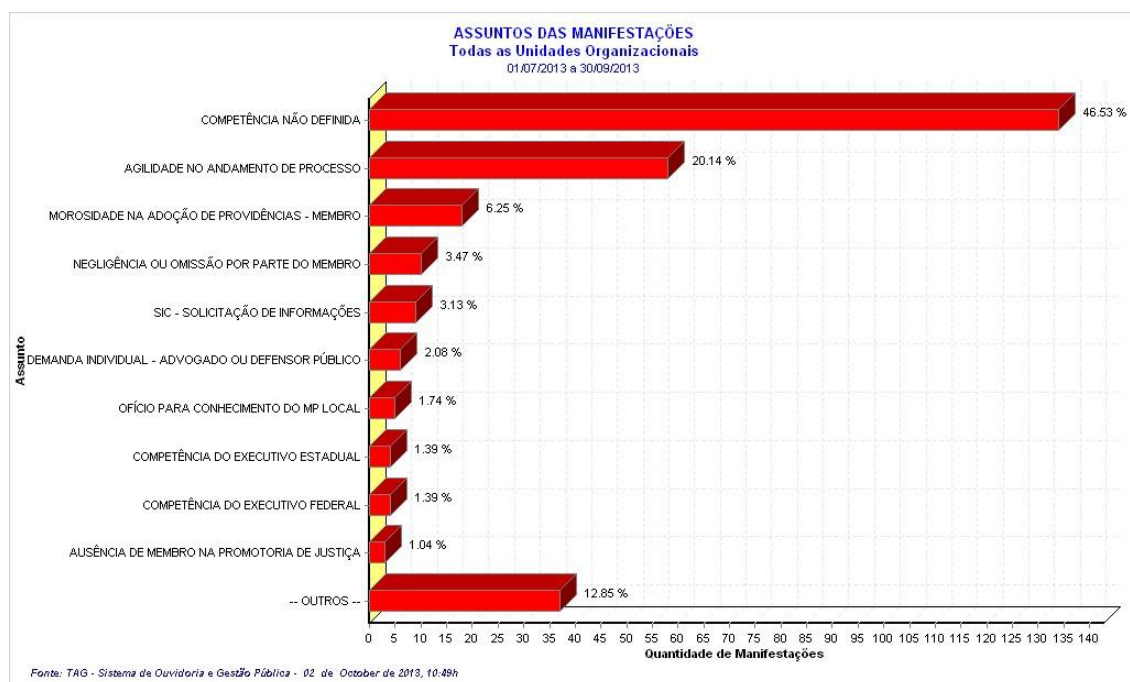
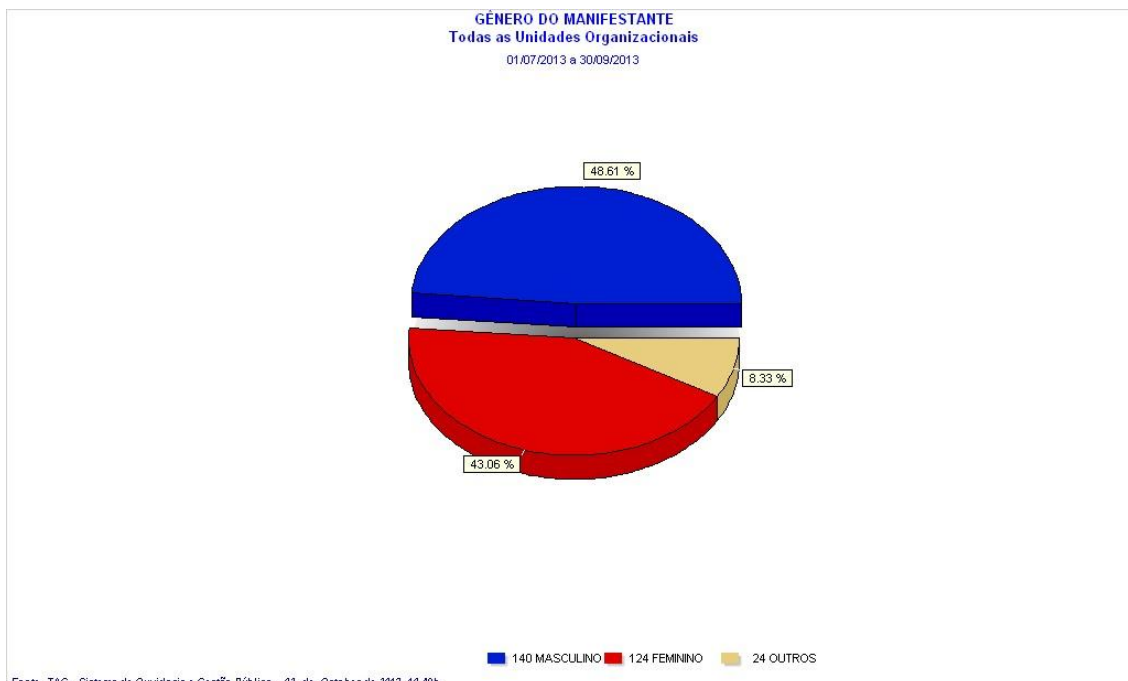
**Ouvidoria do Ministério Público**

**Unidade Nazaré:** Avenida Joana Angélica, 1312, 1º andar, Sala 103, Nazaré. CEP:40.050-002. Salvador – BA.

Tel.: 0800 284 6803 / 3103-6405 / 6803 / 6870 | Fax: 3103-6538

**Unidade CAB:** 5ª Avenida, nº 750, Térreo, Sala 03, CAB. CEP: 41.745-004. Salvador – BA.

Tel.: 3103-0490 / 0491 | Fax: 3103-0489 - E-mail: [ouvidoria@mp.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@mp.ba.gov.br)



No ensejo, informo que participei da 18ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores dos Ministérios Públicos na cidade de Roraima, nos dias 22 e 23 de agosto do corrente ano, na qual foram debatidas importantes questões, a saber, a criação de rubrica orçamentária para as Ouvidorias dos Ministérios Públicos, a operacionalização dos telefones “127” para as Ouvidorias e ainda a viabilidade de ser feito um protocolo de intenções entre as Ouvidorias dos órgãos estaduais.

**Ouvidoria do Ministério Público**  
**Unidade Nazaré:** Avenida Joana Angélica, 1312, 1º andar, Sala 103, Nazaré. CEP:40.050-002. Salvador – BA.  
 Tel.: 0800 284 6803 / 3103-6405 / 6803 / 6870 | Fax: 3103-6538  
**Unidade CAB:** 5ª Avenida, nº 750, Térreo, Sala 03, CAB. CEP: 41.745-004. Salvador – BA.  
 Tel.: 3103-0490 / 0491 | Fax: 3103-0489 - E-mail: [ouvidoria@mp.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@mp.ba.gov.br)

Saliento, ademais, que foi editado o arquivo físico do novo cartaz da Ouvidoria, bem, como do folheto de apresentação, que trazem de novidade a ampliação das formas de acesso ao Órgão, bem assim, as informações concernentes ao SIC – Sistema de Informação ao Cidadão, além de ter sido publicada a Recomendação nº 01/2013 pela Procuradoria-Geral de Justiça, a pedido desta Ouvidoria, com a indicação de que os membros do *Parquet* incluam nos Termos de Ajustamento de Conduta cláusula que obrigue o comprometente a divulgar as formas de contato com a Ouvidoria do MP, para que os usuários possam acompanhar o efetivo cumprimento do ajuste celebrado.

Dando continuidade à parceria realizada com o Centro de Apoio Operacional de Segurança Pública e Defesa Social - CEOSP, os contatos da Ouvidoria foram incluídos nos demais atendimentos comunitários realizados por aquele Órgão, que estão sendo concretizados ao longo do ano, dentre os quais estão a comunidade do Bairro da Paz, ocorrido em 16 de julho de 2013 e a comunidade do Conjunto George Américo e adjacências na cidade de Feira de Santana, na data de 04 de outubro de 2013, além da publicidade feita nas Rádios Comunitárias onde houve atendimento ao cidadão.

Mais uma vez, resalto a importância da atualização do sistema utilizado pela Ouvidoria, o TAG, que foi alterado para ficar mais condizente com as necessidades do Ministério Público. Dentre as modificações, salientamos que o banco de dados utilizado ainda era o fornecido pela OGE, mesclado com um criado por nós. Por isso, algumas classificações tiveram que ser migradas e alguns dados para fins de estatística sofreram alterações. Além disso, a classificação das manifestações também foi adaptada para se enquadrar na conceituação padronizada estabelecida pelo CNMP – Conselho Nacional do Ministério Público. Segue lista de outras mudanças efetuadas:

- ✓ Novos relatórios e novas estatísticas, inclusive com distribuição por unidade interna;
- ✓ Indicadores de apoio à gestão;
- ✓ Controle do prazo de resposta das manifestações;
- ✓ Disponibilização da pesquisa de satisfação do manifestante;
- ✓ Possibilidade de anexar documentos no registro das manifestações;
- ✓ Distribuição das manifestações por usuário, em cada local responsável;
- ✓ Na triagem, possibilidade de edição do texto das manifestações e de registrar anotações;
- ✓ Inclusão do resultado final das manifestações, como procedentes ou improcedentes;
- ✓ Correção dos problemas das versões anteriores;
- ✓ Melhoria no desempenho do sistema e na segurança dos dados.

Por fim, divido com os Senhores a felicidade de a Ouvidoria ter sido contemplada com um novo espaço para as suas acomodações na sede de Nazaré, sendo-lhe disponibilizada uma sala

**Ouvidoria do Ministério Público**

**Unidade Nazaré:** Avenida Joana Angélica, 1312, 1º andar, Sala 103, Nazaré. CEP:40.050-002. Salvador – BA.

Tel.: 0800 284 6803 / 3103-6405 / 6803 / 6870 | Fax: 3103-6538

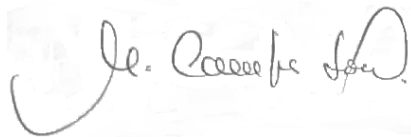
**Unidade CAB:** 5ª Avenida, nº 750, Térreo, Sala 03, CAB. CEP: 41.745-004. Salvador – BA.

Tel.: 3103-0490 / 0491 | Fax: 3103-0489 - E-mail: [ouvidoria@mp.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@mp.ba.gov.br)

maior e melhor estruturada, no térreo da edificação, nos moldes determinados pela legislação aplicável, já estando em pleno funcionamento desde o dia 04/09/2013, inclusive no aguardo daqueles que desejarem aparecer para uma visita.

Desta forma, agradeço sempre a todos a confiança em mim depositada para o exercício de tão grandiosa função, e submeto o presente relatório à apreciação dos Eminentíssimos Procurador-Geral de Justiça, 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 elucidações.

Salvador, 08 de outubro de 2013.



**Marília de Campos Souza**  
*Procurador de Justiça*  
*Ouvidora*

**Ouvidoria do Ministério Público**

**Unidade Nazaré:** Avenida Joana Angélica, 1312, 1º andar, Sala 103, Nazaré. CEP:40.050-002. Salvador – BA.

Tel.: 0800 284 6803 / 3103-6405 / 6803 / 6870 | Fax: 3103-6538

**Unidade CAB:** 5ª Avenida, nº 750, Térreo, Sala 03, CAB. CEP: 41.745-004. Salvador – BA.

Tel.: 3103-0490 / 0491 | Fax: 3103-0489 - E-mail: [ouvidoria@mp.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@mp.ba.gov.br)