# RELATÓRIO DE GESTÃO
## OUVIDORIA

2012
—
2016

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

Ministério Público do Estado da Bahia
Ouvidoria do Ministério Público

# RELATÓRIO DE GESTÃO
# OUVIDORIA
# 2012-2016

Salvador
2016

©Ministério Público do Estado da Bahia.

Qualquer parte deste relatório pode ser reproduzida desde que citada a fonte.

PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA
Ediene Santos Lousado

PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA ADJUNTO PARA ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS
Sara Mandra Moraes Rusciolelli Souza

PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA ADJUNTO PARA ASSUNTOS JURÍDICOS
Wellington César Lima e Silva

CORREGEDOR-GERAL
Marco Antônio Chaves da Silva

OUVIDORA-GERAL
Marília de Campos Souza

CHEFE DE GABINETE DO PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA
Luís Cláudio Cunha Nogueira

SECRETARIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO
Mônica Barroso Costa

# APRESENTAÇÃO

O presente relatório possui como finalidade a exibição das atividades, projetos e metas alcançadas nos últimos 4 (quatro) anos pela Ouvidoria, referentes às gestões 2012-2014-2016. Disposto em 06 (seis) capítulos, faz o agrupamento das informações, abordando os temas de maneira compartimentalizada, apresentando dados de pessoal, administrativo, instalações, projetos desenvolvidos, plano de ação e estatísticas.

Em que pese o foco ser notadamente a apresentação compilada de tudo o que foi feito na Ouvidoria no período demarcado, atendendo aos padrões de transparência exigidos dos Órgãos Públicos, o material serve também de subsídio para que a Instituição possa buscar o seu aprimoramento, tendo em vista que traz elementos que dizem respeito ao Ministério Público como um todo.

Este Relatório de Gestão pode ser encontrado no link da Ouvidoria, no portal do MPBA (https://www.mpba.mp.br/ouvidoria).

*Depois de 04 (quatro) anos à frente da Ouvidoria do Ministério Público da Bahia, ouvindo os cidadãos, escutando mais do que falando, posso dizer que vivi uma das experiências mais marcantes da minha vida.*

*Como Ouvidora, busquei contribuir para elevar os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades da Instituição, colaborei para solucionar problemas internos, melhorando a qualidade dos serviços prestados, auxiliei no recebimento de denúncias graves, canalizando as demandas e encaminhando-as às autoridades competentes, aperfeiçoei o procedimento interno de recebimento de manifestações, enfim, tentei exercer, com a maestria necessária, a função que me foi atribuída com tamanha confiança.*

*Tive como meta agir sempre com independência e autonomia, características que não devem faltar ao Ouvidor. Na busca da verdade, analisei as situações com imparcialidade e o rigor característicos do atuar administrativo. Sem dúvidas, distâncias foram diminuídas, e a eficiência foi estimulada, sem me afastar do padrão de excelência que deve nortear serviço de tal relevância social e institucional. E assim, certamente, a finalidade da Ouvidoria foi alcançada.*

*Sinto-me extremamente orgulhosa e feliz de poder colaborar de maneira tão efetiva para o atendimento da população e também para o aprimoramento da Instituição. Gostaria de agradecer imensamente à equipe de servidores, que me acompanhou durante todo o período, sem a qual jamais teria alcançado o fim desejado. A eles, minha eterna gratidão. Aos demais, meu sincero agradecimento.*

*Marília de Campos Souza*
*Procuradora de Justiça Ouvidora*

*"Falar é uma necessidade, escutar é uma arte".*
Johann Goethe

# SUMÁRIO


1 Sobre a Ouvidoria..... 7

2 Gestão..... 9

2.1 Pessoal..... 9

2.2 Administrativo..... 10

2.3 Instalações..... 12

3 Dados estatísticos..... 14

4 Atividades desenvolvidas..... 19

4.1 Geral..... 19

4.2 Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público..... 23

5 Planejamento estratégico..... 31

6 Considerações finais..... 32

# 1 SOBRE A OUVIDORIA

Como Órgão Auxiliar do Ministério Público do Estado da Bahia, a Ouvidoria foi criada em consonância com o art. 130-A, §5º da Constituição Federal, para representar um canal de comunicação direta entre a Instituição e o cidadão, com o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros ou órgãos e serviços auxiliares.

Suas atribuições estão elencadas na Lei Complementar n. 24/2006 e no seu Regimento Interno, Resolução n. 010/2007, às quais se soma a competência de operacionalizar o SIC – Serviço de Informação ao Cidadão –, implantado através do Ato Normativo n. 020/2012.

É importante mencionar que, em 2013, foi editada a Resolução n. 95 pelo Conselho Nacional do Ministério Público, alterada posteriormente pela Res. n. 104/2013, que trata das atribuições das Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União. Todavia, em razão de possuir ato normativo próprio, e por haver previsão expressa na mencionada Res. 95 de que não se aplicam as suas regras no caso de haver disposição legal em sentido contrário, a Ouvidoria do MPBA permaneceu aplicando as normas do seu Regimento Interno na grande maioria.

LC 24/2006

Art. 2º - Compete à Ouvidoria:

I - receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II - representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da administração superior do Ministério Público, para adoção das providências cabíveis;

III - divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

IV - elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Colégio de Procuradores de Justiça relatório trimestral consolidado das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

V - manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

VI - fazer registrar os expedientes na Ouvidoria, mediante protocolo, informando ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, excetuados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VII - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às notícias de irregularidades, representações, reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos;

VIII - dar conhecimento ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas.

Resolução n. 10/2007

Art. 2º. Compete à Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público;

II – representar, à vista de graves indícios de ocorrências dos fatos noticiados, diretamente ao Conselho Nacional do Ministério Público, nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da administração superior do Ministério Público, para que adotem as providências cabíveis;

III – divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;

IV – elaborar e dirigir ao Procurador-Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público e ao Colégio de Procuradores de Justiça relatório trimestral consolidado das representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

V – manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vista à consecução dos seus objetivos;

VI – dar conhecimento ao Procurador Geral de Justiça, ao Corregedor-Geral do Ministério Público ou ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e representações recebidas.

## 2.1 Pessoal

A gestão da Ouvidoria é feita pelo Ouvidor, cargo exercido privativamente por Procurador de Justiça, eleito pelo Colégio de Procuradores de Justiça, para um mandato de 2 (dois) anos. Trata-se de função exercida de forma exclusiva, sendo permitida uma recondução.

Complementando as informações, de acordo com o Regimento Interno da Ouvidoria, o Órgão possui a seguinte composição: Gabinete do Ouvidor e Assessoria Administrativa, sendo que o Assessor Jurídico vinculado ao Procurador de Justiça eleito Ouvidor atuará junto ao Gabinete. Trata-se de estrutura permanente, com competências específicas expressamente dispostas.

A Procuradora de Justiça Marília de Campos Souza foi eleita à unanimidade e empossada no dia 1º de outubro de 2012, para o biênio 2012-2014, através do Ato 657/2012. Foi posteriormente reconduzida ao cargo em 22 de setembro de 2014 também por aclamação, por meio do Ato 594/2014. Por todo o período mencionado, foi auxiliada por Mariana Lopes Assis de Santana, assessora jurídica vinculada ao seu gabinete da Procuradoria de Justiça.

Eleição e posse da Ouvidora Marília Campos

Abaixo, segue quadro dos servidores da Ouvidoria dos últimos 4 (quatro) anos:

| NOME | CATEGORIA | BIÊNIO | PERMANECE |
|---|---|---|---|
| Kallila Araújo de Oliveira | Oficial Administrativo II | 2012-2014 | NAO |
| Ana Caroline Borges de Oliveira | Assistente Técnico Administrativo | 2012-2014-2016 | SIM |
| Carla Morena Lima de Oliveira Dia | Assistente Técnico Administrativo | 2012-2014 | NAO |
| Carolina dos Santos Araújo | Assistente Técnico Administrativo | 2012-2014-2016 | NAO |
| Victor Boaventura Pereira | Assistente Técnico Administrativo | 2012-2014-2016 | SIM |
| Alexandre Pimenta da Silva | Assistente Técnico Administrativo | 2012-2014-2016 | SIM |
| Nataly Sales Brito Jonas | Assistente Técnico Administrativo | 2012-2014-2016 | SIM |
| Cristiane dos Anjos da Silva | Assistente Técnico Administrativo | 2012-2014-2016 | SIM |
| Maria Juliana Araújo do Carmo | Assistente Técnico Administrativo | 2012-2014 | NAO |
| Daisy dos Santos Marques | Assistente Técnico Administrativo | 2012-2014 | NAO |
| Aparecida de Fátima da Costa | Assistente Técnico Administrativo | 2012-2014 | NAO |
| Jussara Ferreira Santos | Assistente Técnico Administrativo | 2012/2016 | NAO |
| Kaliandra da Silva Flôres de Assis | Assistente Técnico Administrativo | 2014/2016 | SIM |
| Rodrigo da Silva Santos | Assistente Técnico Administrativo | 2014/2016 | SIM |
| Sidney Benigno Figueredo de Jesus | Assistente Técnico Administrativo | 2014/2016 | SIM |

## 2.2 Administrativo

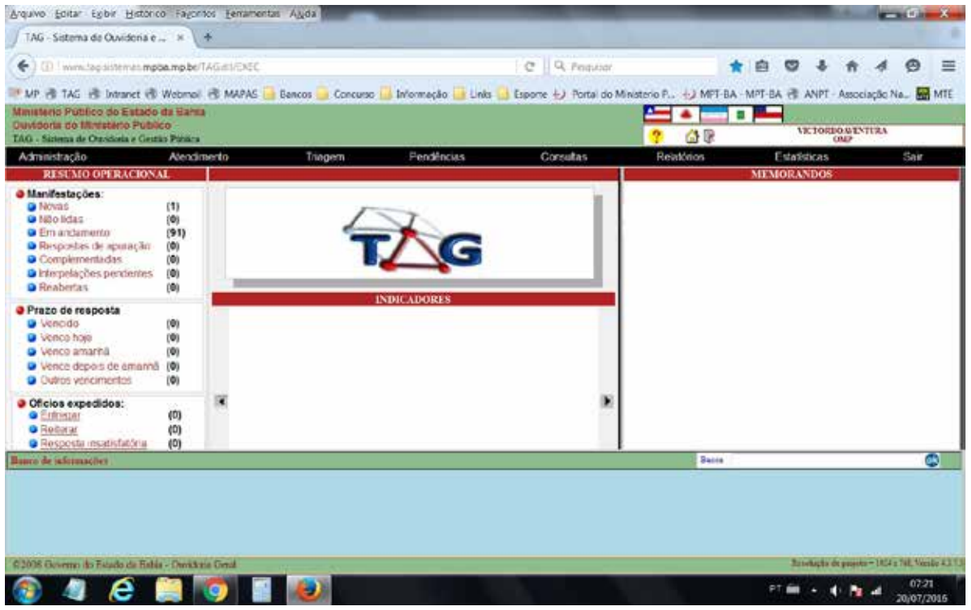
O trabalho da Ouvidoria é desenvolvido basicamente através do TAG, sistema fornecido por meio de parceria realizada com a Ouvidoria Geral do Estado. Nele, as manifestações são registradas e processadas, sendo lançadas todas as providências adotadas no decorrer do procedimento. Por se tratar de um sistema dissociado, possui protocolo com numeração própria. O SIMP – Sistema Integrado de Informações do Ministério Público, sistema interno do MPBA, é utilizado pela Ouvidoria para registrar e processar os pedidos de informação, por expressa disposição legal.

Após passar por algumas atualizações, hoje pode se dizer que o TAG é bem moderno, suprindo quase que em sua totalidade as necessidades da Ouvidoria no que toca ao registro e acompanhamento de manifestações, banco de dados, indicadores, segurança da informação, resultados e fornecimento de relatórios.

No que concerne à expedição de documentos, contendo manifestações, o resultado delas, ou outras comunicações direcionadas aos Membros e Servidores da Instituição, assim como para pessoas físicas e jurídicas externas, a Ouvidoria utiliza-se dos serviços dos Correios, e a partir de 2016, o controle destas postagens passou a ser feito através do SIGEP – Sistema de Gerenciamento de Postagens –, programa cedido pelos Correios. Nesse passo, os códigos para rastreamento passaram a ser criados e monitorados pela própria Ouvidoria, o que contribuiu sobremaneira para a presteza e celeridade no processamento das manifestações.

A Ouvidoria funciona das 07h às 19h, ininterruptamente, de segunda a sexta-feira, e os seus servidores se revezam em dois turnos, das 07h às 13h e das 13h às 19h, sendo possível, portanto, o atendimento ao público por todo o período, tanto no Centro Administrativo quanto na sede de Nazaré. O cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria pessoalmente, por telefone ou fax, encaminhar um e-mail ou registrar sua manifestação diretamente no TAG.

Os expedientes (manifestações) que tramitam na Ouvidoria são guardados em arquivo próprio, para fins de preservação, segurança e consulta das informações, permanecendo o mesmo na sede do Centro Administrativo.




Página inicial do TAG

## 2.3 Instalações

Desde a inauguração da sede do Ministério Público no Centro Administrativo da Bahia, em 2010, a Ouvidoria conta com dois espaços, atuando nas duas sedes. Em relação à sede de Nazaré, inicialmente foram solicitadas melhorias nas acomodações, tendo em vista a precariedade do local onde a Ouvidoria estava instalada. Após diversos requerimentos, tratativas e reuniões, conseguiu-se, em 2013, uma sala maior e melhor estruturada, no térreo da edificação.

Assim, hoje, nas duas sedes, a estrutura física é bastante satisfatória. Em ambas, a Ouvidoria localiza-se no térreo, facilitando o atendimento dos cidadãos, principalmente quanto à acessibilidade. Além disso, a estrutura é pensada e montada com o intuito de resguardar a privacidade do manifestante e garantir o exercício da cidadania daqueles que buscam o Ministério Público para a defesa dos seus interesses.

Dra. Marília Campos no Gabinete do Ouvidor no CAB

# 3 DADOS ESTATÍSTICOS

## Ouvidoria CAB

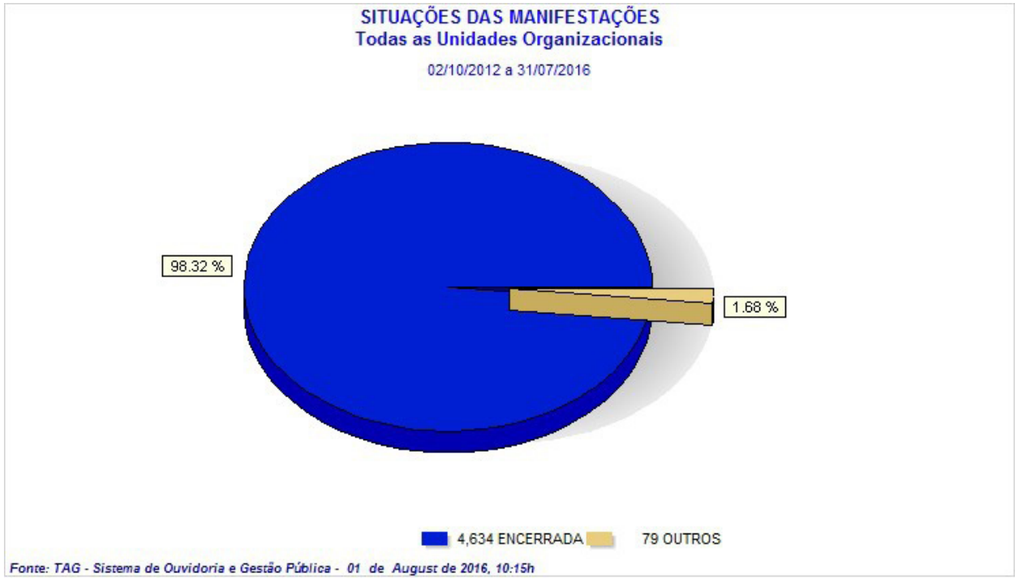
Sala de atendimento da Ouvidoria no CAB

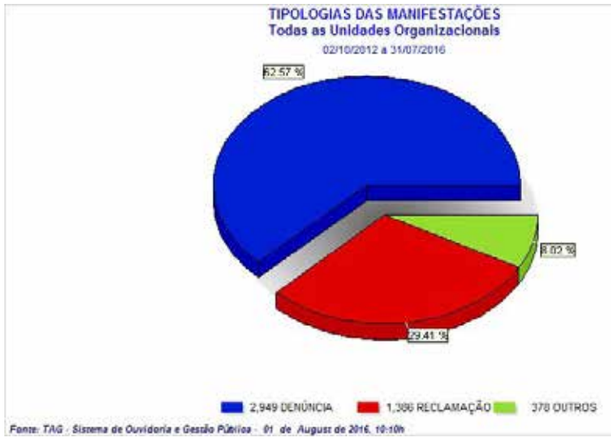
## Ouvidoria Nazaré

Sala de atendimento da Ouvidoria na sede de Nazaré

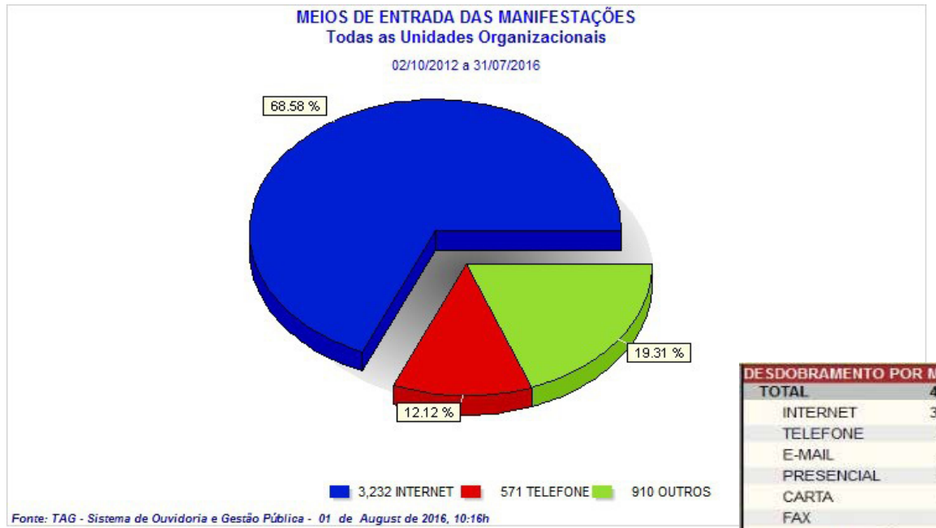
No período dos 04 (quatro) anos objeto desse estudo - 2012-2014-2016, a Ouvidoria recebeu um total de 4.713 manifestações. Abaixo, seguem os gráficos relacionados com a demanda, trazendo informações sobre tipologia, assunto, meios de entrada, situação, gênero e tipo de manifestante, e resultado, sendo acrescentado o gráfico a respeito do prazo para resposta. Lembra-se, ademais, que todos estes dados já foram apresentados parceladamente ao longo deste tempo, por meio de 15 (quinze) relatórios trimestrais.

Foi utilizado o recorte de out/2012 a ago/2016, por deliberação da Ouvidoria.

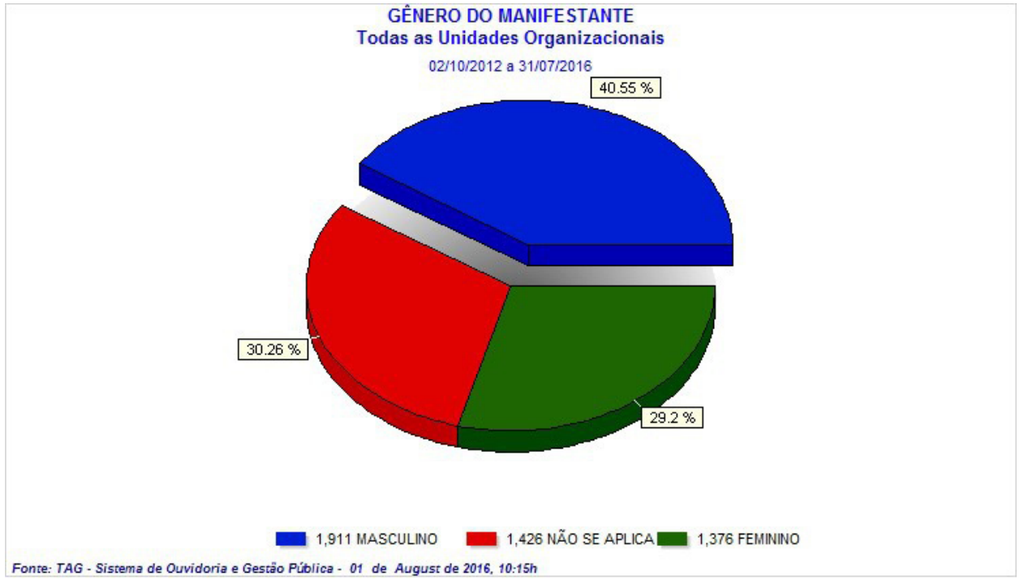


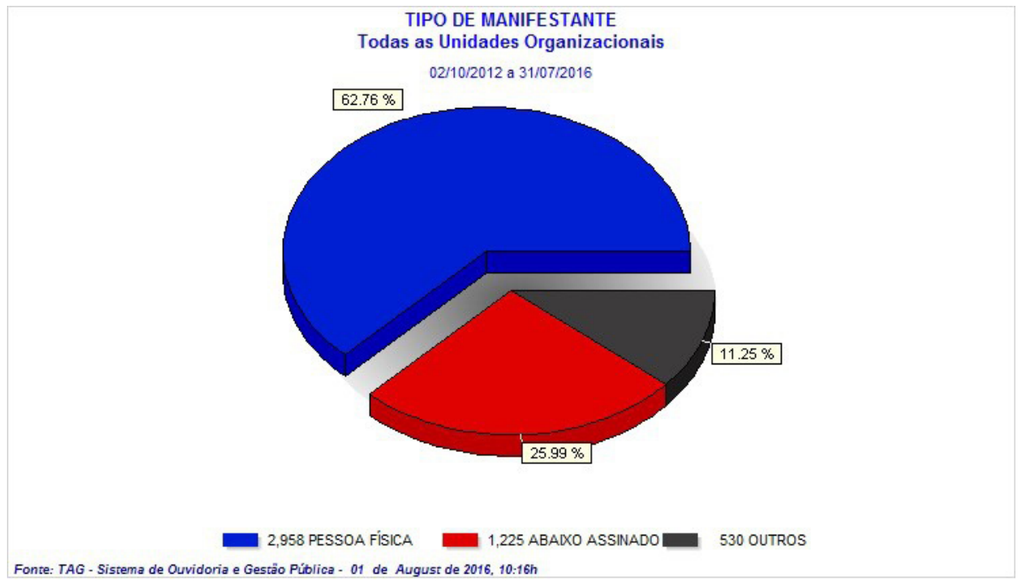



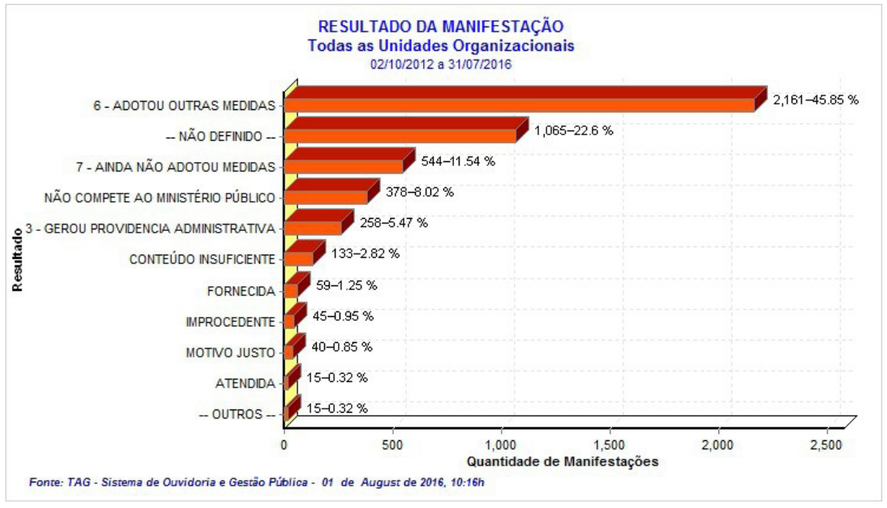

| DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA | | |
|---|---|---|
| TOTAL | 4,713 | 100% |
| DENÚNCIA | 2,949 | 62.57% |
| RECLAMAÇÃO | 1,386 | 29.41% |
| INFORMAÇÃO | 203 | 4.31% |
| SOLICITAÇÃO | 81 | 1.72% |
| ELOGIO | 74 | 1.57% |
| CRÍTICA | 19 | 0.40% |
| SUGESTÃO | 1 | 0.02% |




| DESDOBRAMENTO POR MEIO DE ENTRADA | | |
|---|---|---|
| TOTAL | 4,713 | 100% |
| INTERNET | 3,232 | 68.58% |
| TELEFONE | 571 | 12.12% |
| E-MAIL | 468 | 9.93% |
| PRESENCIAL | 329 | 6.98% |
| CARTA | 103 | 2.19% |
| FAX | 8 | 0.17% |
| CARTA CIDADÃO | 2 | 0.04% |






| DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA | | |
|---|---|---|
| TOTAL | 4,713 | 100% |
| 1 DIA | 2,883 | 61.17% |
| 2 DIAS | 257 | 5.45% |
| 3 DIAS | 165 | 3.50% |
| 4 DIAS | 57 | 1.21% |
| 5 DIAS | 43 | 0.91% |
| 6 A 10 DIAS | 93 | 1.97% |
| 11 A 15 DIAS | 152 | 3.23% |
| 16 A 20 DIAS | 137 | 2.91% |
| 21 A 30 DIAS | 276 | 5.86% |
| ACIMA DE 30 DIAS | 571 | 12.12% |
| PENDENTES | 79 | 1.68% |

Dentro de cada ano, o quantitativo ficou assim especificado:

- 2012: 288 manifestações
- 2013: 941 manifestações
- 2014: 959 manifestações
- 2015: 1633 manifestações
- 2016: 892 manifestações

Por outro lado, no que se refere aos pedidos de informação processados através do SIC, criados em 2012, em que pese a sua divulgação e disponibilidade, os mesmos não foram largamente utilizados pela população, sendo apresentada a demanda abaixo:

- 2012: 6
- 2013: 13
- 2014: 20
- 2015: 27
- 2016: 4

Por fim, informa-se que são apresentados relatórios mensais estatísticos ao Conselho Nacional do Ministério Público, após determinação estabelecida na 19ª Reunião do CNOMP, ocorrida no final de 2013, tratando da tipologia e a sua resolubilidade. Deve-se mencionar que a classificação adotada para os assuntos abordados nas manifestações (gráfico já apresentado acima) foi padronizada pelo CNMP com a finalidade de promover um diagnóstico nacional, tendo em vista a unificação em todos os Ministérios Públicos.

## Resolubilidade 2012/2016

| | | |
|---|---|---|
| 19 CRÍTICAS | 19 CONCLUÍDAS | 100% RESOLUBILIDADE |
| 2922 DENÚNICAS | 2865 CONCLUÍDAS | 98,5% RESOLUBILIDADE |
| 65 ELOGIOS | 64 CONCLUÍDOS | 98,46% RESOLUBILIDADE |
| 178 INFORMAÇÕES | 178 CONCLUÍDAS | 100% RESOLUBILIDADE |
| 1341 RECLAMAÇÕES | 1320 CONCLUÍDAS | 98,43% RESOLUBILIDADE |
| 73 SOLICITAÇÕES | 73 CONCLUÍDAS | 100% RESOLUBILIDADE |
| 1 SUGESTÃO | 1 CONCLUÍDA | 100% RESOLUBILIDADE |
| TOTAL | 98,28% RESOLUBILIDADE | |

# 4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

## 4.1 Atividades gerais e participações em eventos

Dentro destes 4 (quatro) anos, inúmeras iniciativas foram promovidas pela Ouvidoria no sentido de modernizar e aprimorar os seus fluxos. Abaixo, listamos aquelas consideradas as mais importantes:

Com a implementação do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, em 2012, remanescendo para a Ouvidoria a atribuição de operacionalizar o referido sistema, foi promovido um curso para o seu manuseio pelos servidores. Além disso, o cartaz/folder da Ouvidoria foi atualizado, também para acrescentar novas informações referentes ao Pedido de Informação e trazendo a ampliação das formas de acesso do cidadão.

Cartaz da Ouvidoria

Curso promovido para aprimoramento dos servidores

Ainda em 2012, foi solicitada à Procuradoria-Geral de Justiça a expedição de uma Recomendação aos membros do Parquet, pretendendo a inclusão de cláusula divulgando as formas de contato com a Ouvidoria nos Termos de Ajustamento de Conduta, para que os usuários pudessem acompanhar o efetivo cumprimento do ajuste celebrado, contribuindo, desta forma, para o cumprimento do nosso papel institucional, solicitação que foi atendida a contento (Recomendação 01/2013 – PGJ).

Em 2013, foram incluídos os contatos da Ouvidoria em ações do Projeto Comunidade Legal, do Centro de Apoio Operacional de Segurança Pública e Defesa Social - CEOSP, notadamente, o Atendimento ao Público nas Bases Comunitárias de Fazenda Coutos, Nordeste de Amaralina, Bairro da Paz e do Conjunto George Américo e adjacências na cidade de Feira de Santana, além da publicidade nas Rádios Comunitárias, com a finalidade de divulgar o Órgão para possíveis reclamações por parte da sociedade.

Ademais, foi editado o arquivo físico do cartaz da Ouvidoria, bem como do folheto de apresentação, outrora confeccionados, para distribuição dentro da Instituição e Órgãos Externos.

A Ouvidoria participou do 1º Encontro de Ouvidorias das Cidades-Sede da Copa do Mundo FIFA Brasil 2014, em maio de 2013.

Compareceu ao XX Congresso Nacional do Ministério Público, ocorrido em outubro de 2013, na cidade de Natal – RN, concomitantemente à 19ª Reunião do Conselho Nacional do Ministério Público.

Em 2014, participou da 2ª Audiência Pública de Saúde, Educação e Segurança na Comunidade, ocorrida no bairro de Paripe e promovida pela Ouvidoria Popular Comunitária Evangélica do Brasil.

2ª Audiência Pública de Saúde, Educação e Segurança na Comunidade, promovida pela Ouvidoria Popular Comunitária Evangélica do Brasil

Em março de 2015, participou do II Encontro Nacional de Ouvidores dos Ministérios Públicos na cidade de Brasília-DF, evento realizado pelo CNMP.

II Encontro Nacional de Ouvidores dos Ministérios Públicos, realizado pelo CNMP em Brasília

Representando o Ministério Público, a pedido do Procurador-Geral de Justiça, em julho de 2015, a Ouvidoria participou da cerimônia de posse da Ouvidora-Geral da Defensoria Pública da Bahia, Vilma Reis, no Centro de Cultura da Câmara Municipal de Salvador.

Posse da Ouvidora-Geral da Defensoria Pública da Bahia, Vilma Reis, no Centro de Cultura da Câmara Municipal de Salvador

Ainda em 2015, no mês de novembro, a Ouvidoria participou do 6º Congresso Nacional Brasileiro de Gestão do Ministério Público/Ação Nacional: Integração e Aprimoramento das Ouvidorias do Ministério Público, evento também realizado pelo CNMP.

Em 2016, houve o encaminhamento ao gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça de ofício solicitando a edição de um ato normativo relativo às atividades da Ouvidoria, especificamente no que toca à tramitação de documentos, para que a comunicação com os demais órgãos da Instituição se dê majoritariamente por e-mail, com a pretensão de colaborar de maneira efetiva para a redução dos custos da Instituição, em consonância com o quanto disposto no Ato Normativo n. 011/2016 – PGJ, estando no aguardo da sua edição, tendo em vista que se encontra em andamento.

Além disso, em 2016, indicamos servidores da Ouvidoria para participarem do Curso de Metodologia de Gestão por Processos, ministrado pelo próprio Ministério Público da Bahia e do Curso de Atendimento ao Público e Facilitação de Diálogos em Ouvidorias, realizado pelo Conselho Nacional do Ministério Público, o que mais uma vez demonstra o desejo deste setor em contribuir para o aprimoramento do Órgão.

## 4.2 Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público

O Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP é uma associação de âmbito nacional e sem fins lucrativos, criado em março de 2009, em Ouro Preto, Minas Gerais, com a finalidade de incentivar a integração das Ouvidorias dos Ministérios Públicos através do intercâmbio de informações e práticas adotadas em cada Instituição. Possui uma página na internet (www.cnomp.com.br) que apresenta todas as informações relacionadas às atividades do próprio CNOMP, das Ouvidorias e demais matérias de interesses correlatos.

A Ouvidoria do MPBA participou ativamente das reuniões trimestrais do Colegiado ocorridas nas últimas duas gestões, integrando, inclusive, a sua Diretoria, na gestão 2014-2015, como Secretária Ad Hoc e na gestão 2015-2016, eleita pelo Colegiado também para o cargo de Secretária.

Ao total, foram 15 (quinze) reuniões ordinárias, estando ausente apenas em 02 (duas) delas.

Dentre os temas abordados nas reuniões e as ações empreendidas ao longo do período, alguns mais relevantes seguem especificados abaixo:

- Aprovação pelos Ouvidores de uma resolução que trata das atribuições das Ouvidorias dos Ministérios Públicos, posteriormente editada e publicada pelo Conselho Nacional do Ministério Público - Resolução nº 95, de 22 de maio de 2013;

- Unificação dos sistemas de tecnologia da informação e a padronização dos relatórios das Ouvidorias;

- Criação de rubrica orçamentária para as Ouvidorias dos Ministérios Públicos;

- Viabilidade de ser feito um protocolo de intenções entre as Ouvidorias dos órgãos estaduais;

- Estratégias para garantir a eficácia da Resolução nº 95/2013 do CNMP, que dispõe sobre as atribuições das Ouvidorias;

- Deliberação sobre a criação do Programa de Desenvolvimento de Líderes – PDL do CNMP;

- Adesão do Ministério Público, por meio do CNOMP, ao Termo de Cooperação do Senado, da Câmara e do TCU;

- Alteração da Resolução 95/2013 pela Res. n. 104/2013, no que concerne especificamente à exclusividade do membro exercente do cargo de Ouvidor;

- Sensibilização dos Procuradores Gerais acerca da importância das Ouvidorias e consequente adequação à resolução do CNMP, tratando de propostas de metas reunidas para estruturação ou reestruturação das Ouvidorias e de criação de rubrica orçamentária para as Ouvidorias, com o encaminhamento de Plano de Ação com a pretensão de construir um diagnóstico nacional;

- Reflexão sobre denúncias anônimas;

- Discussão/votação/aprovação do anteprojeto de lei federal para a previsão das Ouvidorias do MP;

- Definição dos ajustes para o Manual de Boas Práticas;

- Implantação das Ouvidorias Municipais;

- Confecção do Regimento Interno do CNOMP;

- Confecção de um Termo de Cooperação Técnica entre o CNOMP e o Colégio de Diretores de Escolas e Centros de Estudo e Aperfeiçoamento Funcional dos Ministérios Públicos – CDEMP;

- Análise do Serviço Disque-180 da Secretaria de Políticas para Mulheres da Presidência da República, em razão das deficiências encontradas na prestação daquele serviço;

- Participação nos grupos de trabalho da Ação Nacional – Integração e Aprimoramento das Ouvidorias do Ministério Público, promovida pela Ouvidoria Nacional;

- Lançamento do livro Memórias do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público;

- Confecção de um Termo de Cooperação Técnica entre o CNOMP e a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman com o objetivo de estabelecer a articulação dos Órgãos signatários para intercâmbio de informações, cooperação técnico-científica, realização de atividades em parceria e definição de diretrizes comuns.

## Tabelas das reuniões ocorridas no período tratado no presente relatório:

### ORDINÁRIAS

| REUNIÃO | LOCAL | PERÍODO |
|---|---|---|
| 15ª | Rio de Janeiro - RJ | 22 e 23 de novembro de 2012 |
| 16ª | Fortaleza - CE | 07 e 08 de março de 2013 |
| 17ª | Cuiabá - MT | 06 e 07 de junho de 2013 |
| 18ª | Boa Vista - RR | 22 e 23 de agosto de 2013 |
| 19ª | Natal - RN | 30 e 31 de outubro de 2013 |
| 20ª | Ouro Preto - MG | 27 e 28 de março de 2014 |
| 21ª | Gramado - RS | 07 e 08 de agosto de 2014 |
| 22ª | Belém - PA | 02 e 03 de outubro de 2014 |
| 23ª | Teresina - PI | 27 e 28 de novembro de 2014 |
| 24ª | Bonito - MS | 09 e 10 de abril de 2015 |
| 25ª | Rio Branco - AC | 02 e 03 de julho de 2015 |
| 26ª | Curitiba - PR | 17 e 18 de setembro de 2015 |
| 27ª | João Pessoa - PB | 26 e 27 de novembro de 2015 |
| 28ª | Vitória - ES | 10 e11 de março de 2016 |
| 29ª | Porto Velho - RO | 19 e 20 de maio de 2016 |

### EXTRAORDINÁRIAS

| | | |
|---|---|---|
| 3ª | Brasília - DF | 25 de junho de 2013 |
| 4ª | Brasília - DF | 04 de fevereiro de 2014 |

15ª reunião - Rio de Janeiro - RJ, em 22 e 23 de novembro de 2012

19ª reunião - Natal - RN, em 30 e 31 de outubro de 2013

20ª reunião - Ouro Preto - MG, em 27 e 28 de março de 2014

21ª reunião - Gramado - RS, em 07 e 08 de agosto de 2014

22ª reunião - Belém - PA, em 02 e 03 de outubro de 2014

23ª reunião - Teresina - PI, em 27 e 28 de novembro de 2014

24ª reunião - Bonito - MS, em 22 e 23 de abril de 2015

26ª reunião - Curitiba - PR, em 17 e 18 de setembro de 2015

25ª reunião - Rio Branco - AC, em 02 e 03 de julho de 2015

27ª reunião - João Pessoa - PB, em 26 e 27 de novembro de 2015

# 5 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

No ano de 2015, a Ouvidoria, pela primeira vez, integrou a Comissão para formatação do Plano Plurianual 2016/2019 (Coppa), Ato n. 055/2015 – PGJ, oportunidade em que passou a realizar o seu planejamento estratégico, através de projetos e planos de ação, tudo de acordo com os objetivos do Plano Estratégico do Ministério Público 2011/2023.

Com o compromisso de aprimorar a interação do público com o MP por meio da escuta humanizada, articulação interna e devolutiva à sociedade visando ao atendimento das demandas sociais com efetividade e elevação dos padrões de transparência e qualidade dos serviços prestados pela Instituição, a Ouvidoria estabeleceu metas para alcançar seus objetivos. Para tanto, foi-lhe destinado recurso próprio destacado no orçamento para a realização dos seus feitos, constituindo o segundo Estado da Federação a conseguir esse intento.

Em que pese a notoriedade do passo dado, a gestão do valor respectivo permaneceu inicialmente com a Coordenação de Gestão Estratégica, com a proposta de ser posteriormente repassada para a própria Ouvidoria. Diante desse quadro, a Ouvidoria já solicitou a sua classificação como Unidade Gestora, estando no aguardo de uma posição da Procuradoria-Geral de Justiça para adotar as medidas necessárias para tanto, tendo em vista que o procedimento ainda se encontra em tramitação.

Não se deve olvidar que se trata de uma grande novidade na gestão da Ouvidoria e, por conta disso, ainda não se verifica uma larga utilização dos recursos que lhe são destinados, sendo aproveitados basicamente para publicidade e diárias e passagens, postura que deve ser ampliada no decorrer dos próximos anos, quando serão implementados e concluídos os objetivos e metas estabelecidos no Plano Plurianual.

Em 2016, o plano de ação da Ouvidoria foi colocado em prática. Dentre estas ações, está o trabalho conjunto com a Procuradoria-Geral de Justiça da Instituição no projeto de fomento à instalação e implementação de Ouvidorias Municipais, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento das cidades. O primeiro passo foi dado através de uma pesquisa, com o encaminhamento de ofício a todos os municípios questionando a existência de Ouvidoria própria, e em caso afirmativo, se está em funcionamento pleno e eficaz. A pretensão é, posteriormente, promover atos no sentido de contribuir para que todos os municípios baianos tenham uma Ouvidoria em plena atividade.

| PLANO DE AÇÃO 2015 - UNIDADE DE PROJETOS MP/BA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Implementar o plano estratégico, no que concerne ao instrumental normativo do MP. | | | | |
| Aprimorar a organização e o funcionamento da Ouvidoria, enquanto unidade administrativa. | | | | |
| Aperfeiçoar as normas e as atividades que estabalecem o desenvolvimento, o intercâmbio de informações e o fortalecimento dos serviços da Ouvidoria. | | | | |
| Ouvidoria | | | | |
| **Início** | **Conclusão** | **Custo** | **Responsável** | **Observações** |
| 07/01/2016 | 30/09/2016 | R$ 36.000,00 | Victor | Elaboração de vídeo institucional da Ouvidoria e confecção de cartazes, cartilhas, panfletos, painéis. |
| 07/01/2016 | 30/09/2016 | R$ 9.000,00 | Victor | Elaboração relatório contendo os dados e estatísticas da Ouvidoria. |
| 07/01/2016 | 19/12/2016 | R$ 22.000,00 | Victor | Aprimoramento dos Fluxos e Procedimentos da Ouvidoria e troca de informações com outras Ouvidorias (viagens para encontrontros CNOMP) |

# 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de tudo o que foi exposto, percebe-se que a Ouvidoria evoluiu enormemente desde a sua criação, há 10 (dez) anos, até o presente momento, ampliando as suas formas de acesso e canais de atendimento, expandindo a sua participação em eventos e datas importantes e desenvolvendo novas metas e desafios, tudo com a pretensão de concretizar as suas finalidades previstas em lei.

Mas ainda há muito trabalho a realizar. Espera-se que a próxima gestão dê continuidade aos planos, projetos e empreitadas iniciadas pela equipe atual da Ouvidoria, principalmente mantendo o trabalho desenvolvido ao longo destes 04 (quatro) anos.

**Ouvidoria do Ministério Público**
Av. Joana Angélica, nº 1312, Nazaré, Salvador – BA. CEP 40.050-002.
Telefone: 0800 284 6803. Fax: (71) 3103-6538.

5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador – BA. CEP: 41.745-004.
Telefone: (71) 3103-0490/3103-0491. Fax: (71) 3103-0489.

E-mail: ouvidoria@mpba.mp.br

**www.mpba.mp.br/ouvidoria**

**MINISTÉRIO PÚBLICO**
**DO ESTADO DA BAHIA**