

Excelentíssima Senhora Procuradora-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.

QUADRAGÉSIMO OITAVO RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DA
OUIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DA BAHIA.

Atendendo 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), apresentamos aos Nobres Colegas o **quadragésimo oitavo relatório trimestral de atividades**, referente ao período compreendido entre 1º/04/2019 e 30/06/2019.

Recebemos no período compreendido o quantitativo de 617 manifestações. Deste total, 566 manifestações foram concluídas e encerradas, alcançando-se o percentual de 91,73% de resolubilidade. Quanto à tipologia, 86,71% referem-se a denúncias, 11,67% correspondem a reclamações e 1,62% dizem respeito a outras espécies na tipologia fornecida pelo sistema.

No tocante aos assuntos, 19,77% referem-se à demanda alheia à competência da Ouvidoria; 17,18% versaram sobre questões relativas à improbidade administrativa; 11,18% trouxeram a matéria de concurso público; 7,62% foram reclamações sobre a atuação dos membros do Ministério Público, sua inércia ou morosidade; 6,81% sobre infância e juventude; 5,51% cuidam de meio ambiente; 5,19% tratam de questões relativas às matérias de educação; 4,54% questões relativas a crime/execução penal; 3,57% sobre saúde pública; 3,24% equivalem a direitos do idoso; e, por fim, 15,4% apresentam outros assuntos.

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@mpba.mp.br

Em relação aos meios de contato utilizados, a internet, que abrange o formulário *online* disponível no *site* do Ministério Público, através do “link” da Ouvidoria (www.mp.ba.gov.br/ouvidoria) compreendeu 83,31% das manifestações, por e-mail (ouvidoria@mpba.mp.br), 12,32% das demandas. Os demais 4,38% dos atendimentos referem-se outros meios de entrada.

Acerca da origem, 45,87% advieram de abaixo-assinados; 41,33% derivaram de pessoas físicas e 12,8% de outros não especificados. Salientando que, da totalidade de pessoas físicas, 24,96% são do sexo masculino; 18,15% do sexo feminino e 56,89% não se aplica a classificação de gênero.

Por fim, concernente ao resultado obtido, informamos que, em 61,91% das manifestações a autoridade adotou outras medidas; em 8,59% dos registros ainda não foram adotadas medidas; 8,43% encontram-se como não definido; 7,62% não competem ao Ministério Público; 7,13% possuem conteúdo insuficiente; em 4,38% o expediente gerou providência administrativa; 0,97% teve motivo justo; 0,49% houve o fornecimento da informação e 0,49% foram improcedentes.

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

TIPOLOGIA

TOTAL	617	100%
DENÚNCIA	535	86,71%
RECLAMAÇÃO	72	11,67%
OUTROS	10	1,62%

SITUAÇÃO

TOTAL	617	100%
ENCERRADA	566	91,73%
PROVIDENCIADA	51	8,27%
OUTROS	00	0,00%

MEIO DE ENTRADA

TOTAL	617	100%
INTERNET	514	83,31%
E-MAIL	76	12,32%
OUTROS	27	4,38%

TIPO DO MANIFESTANTE

TOTAL	617	100%
ABAIXO ASSINADO	283	45,87%
PESSOA FÍSICA	255	41,33%
OUTROS	79	12,8%

Ouvidoria do Ministério Público

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

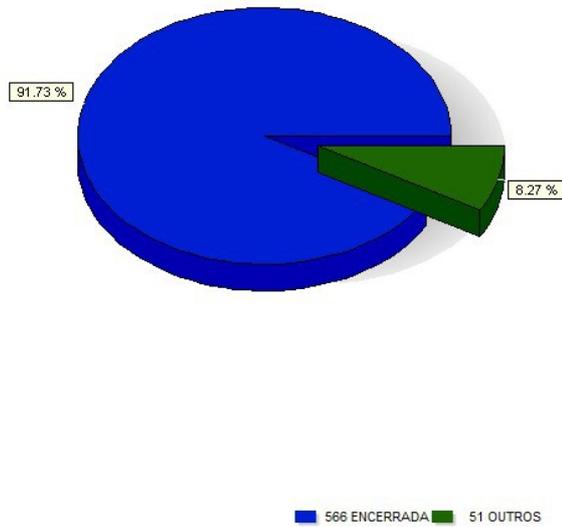
Tel.: 0800 284 6803 / 3103-6405 / 6803 / 6870 | Fax: 3103-6538

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@mpba.mp.br

SITUAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES
Todas as Unidades Organizacionais

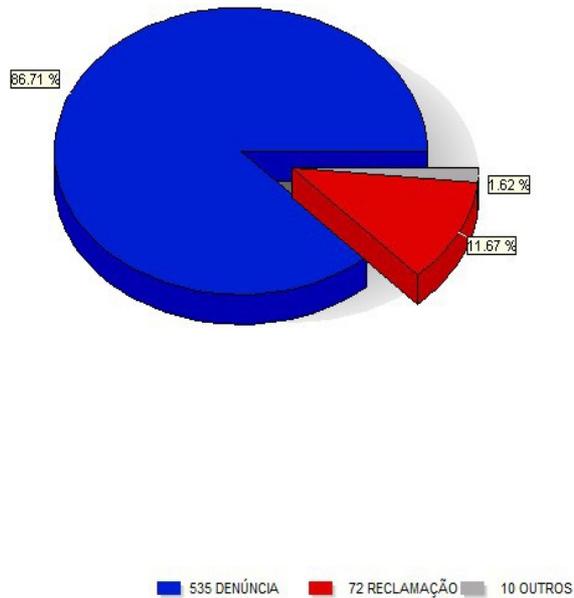
01/04/2019 a 30/06/2019



Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 11 de July de 2019, 14:27h

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES
Todas as Unidades Organizacionais

01/04/2019 a 30/06/2019



Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 11 de July de 2019, 14:29h

Ouvidoria do Ministério Público

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

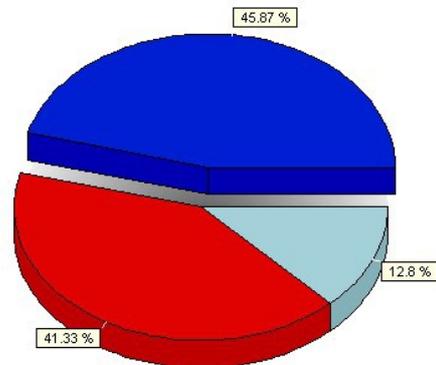
Tel.: 0800 284 6803 / 3103-6405 / 6803 / 6870 | Fax: 3103-6538

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@mpba.mp.br

TIPO DE MANIFESTANTE
Todas as Unidades Organizacionais

01/04/2019 a 30/06/2019

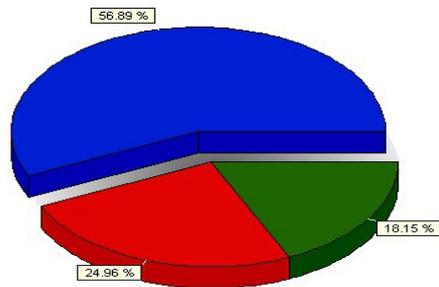


■ 283 ABAIXO ASSINADO ■ 255 PESSOA FÍSICA ■ 79 OUTROS

Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 11 de July de 2019, 14:29h

GÊNERO DO MANIFESTANTE
Todas as Unidades Organizacionais

01/04/2019 a 30/06/2019



■ 351 NÃO SE APLICA ■ 154 MASCULINO ■ 112 FEMININO

Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 11 de July de 2019, 14:34h

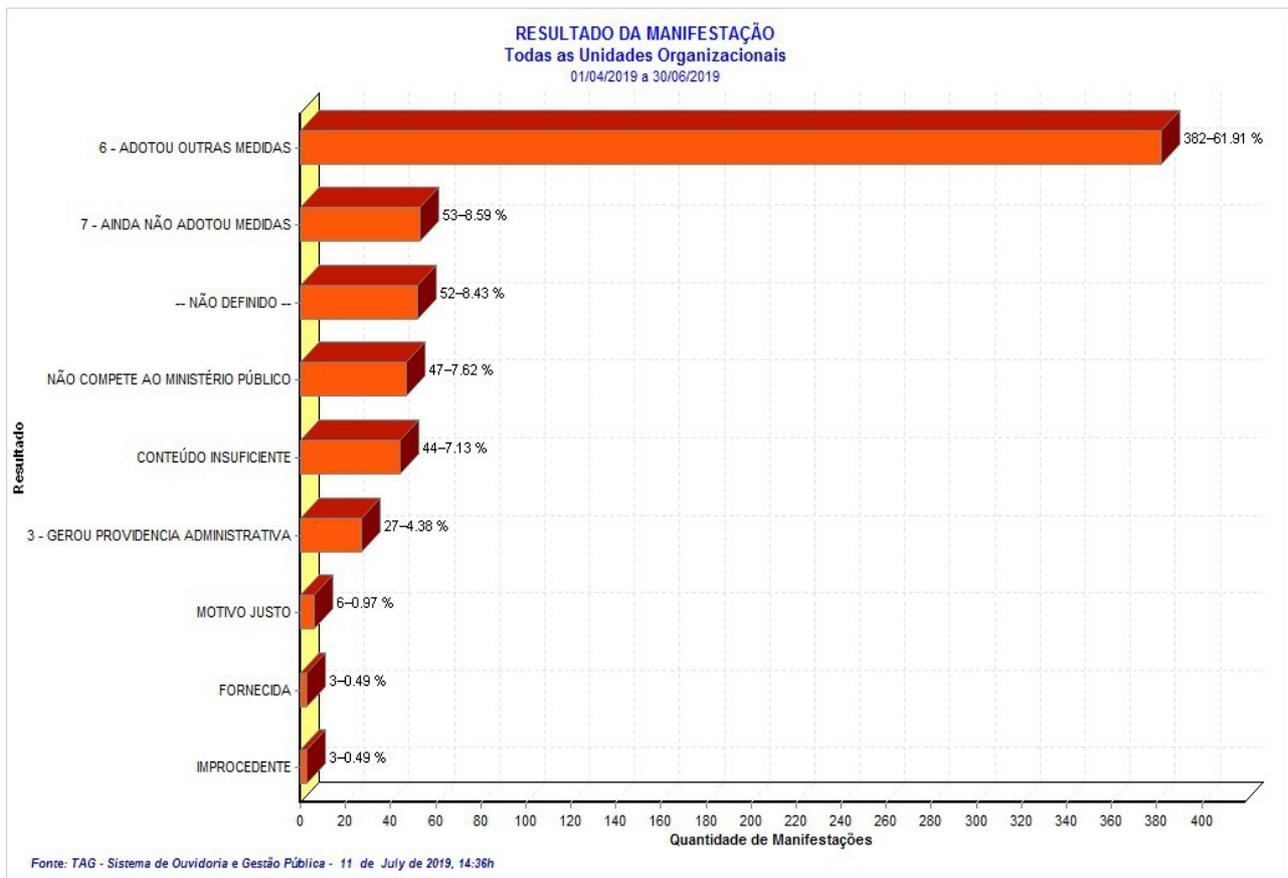
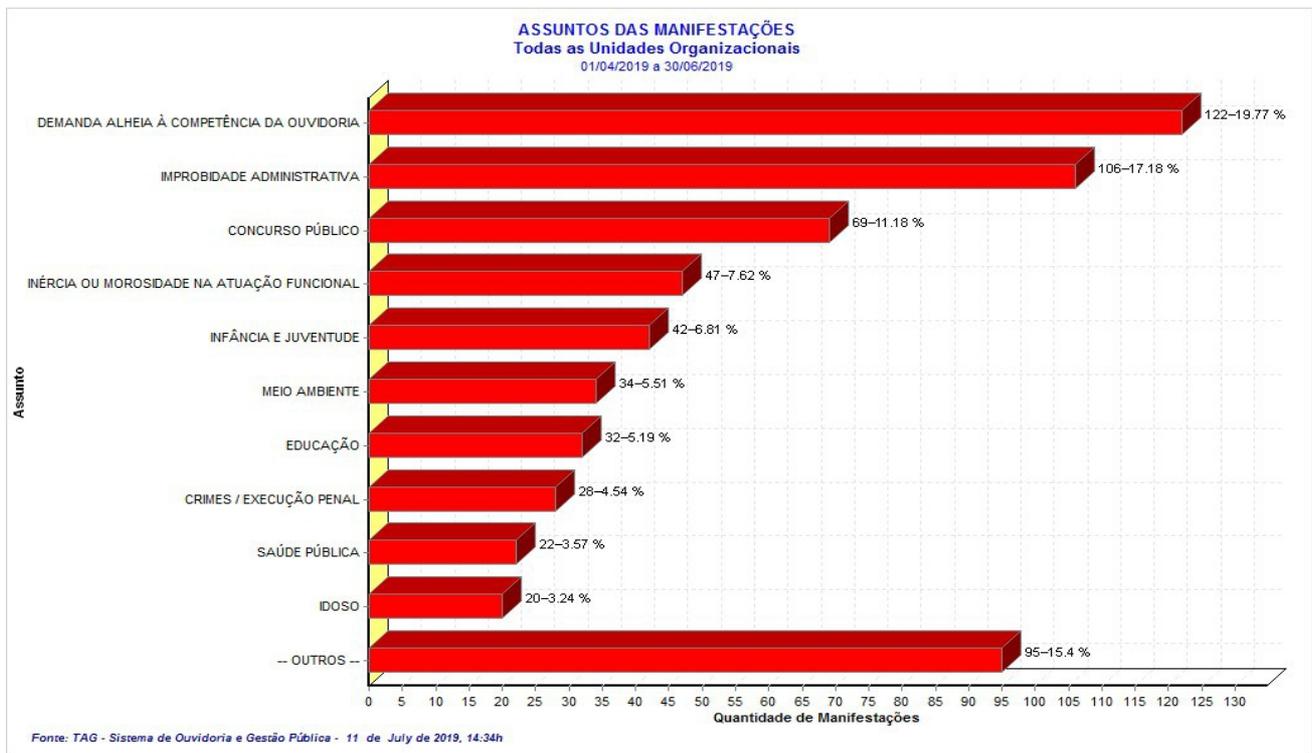
Ouvidoria do Ministério Público

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@mpba.mp.br



Complementando as informações, noticiamos que atendemos à convocação para participar da

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@mpba.mp.br

4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação, ocorrida nos dias 13 a 16/05/2019; da XLII Reunião do CNOMP – Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, no dia 15/05/2019 e da I Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, no dia 17/05/2019, todos os eventos ocorridos na cidade do Rio de Janeiro/RJ.

Na 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação foram abordados diversos temas referentes à atuação das Ouvidorias, tais como: Boas práticas em transparência; Lei Geral de Proteção dos Dados no Brasil; Democracia digital; Desafios das ouvidorias públicas brasileiras; Cumprimento da Lei de Acesso à Informação; perspectivas para as ouvidorias em 2019, dentre outros.

A XLII Reunião do CNOMP iniciou-se com discussão e aprovação das atas referentes à 41ª Reunião Ordinária; Palestra da Dra. Luciana Szymczak Oliveira: “Desafios e dificuldades para implantação da ouvidoria na Prefeitura do Município de Porto Velho”. Participação do Ouvidor-Geral da União, Dr. Valmir Gomes Dias; Fomentar parcerias para além da comunicação/ outros aspectos da ação integrada; Estímulo a utilização, pelas Ouvidorias, das ferramentas/ canais de comunicação postos à disposição do cidadão; Entrega da Comenda “Ordem ao Mérito do CNOMP” para o Dr. Sebastião Vieira Caixeta; Apresentação do Planejamento Estratégico Nacional do Ministério Público (2020/2029), Dra. Ana Lara Camargo de Castro - CNMP; Uniformização dos atos normativos da Ouvidoria; Impedimento de concorrer para cargos eletivos; Prestação de contas financeiras; UNICEF: assinatura do Termo de Cooperação Técnica – Dra. Luciana Phebo; Apresentação do Ouvidor Nacional do Ministério dos Direitos Humanos, Dr. Fernando César Pereira Ferreira; Outros assuntos de interesse do Colegiado: Dr. Ricardo Albuquerque da Silva (MPPA) – Assuntos de atualidades do cenário nacional.

No dia 17/05/2019, participei da I Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, onde foram debatidos os seguintes temas: Abertura e informes iniciais: - Instrução Normativa da Rede Nacional de Ouvidorias - Panorama das adesões; Aprovação de novos normativos: - Apresentação e aprovação do novo Regimento Interno da Rede - Levantamento de propostas de Resoluções; Modelo Integrado de Conselho de Usuários e Avaliação de Serviços; Apresentação da priorização de projetos da Rede Nacional de Ouvidorias e formação dos Grupos de Trabalho para a execução dos projetos: (a) Modelo de Avaliação de serviços públicos / sensibilização de gestores para a

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@mpba.mp.br

percepção do cidadão. (b) Mapeamento e padronização de procedimentos (c) Repositório de Conhecimento (d) Concurso de Boas Práticas.

Participou, também, dos Encontros Regionais para Atualização do Plano Estratégico nas Promotorias Regionais de Porto Seguro (08 e 09/04/2019); Vitória da Conquista (15 e 16/04/2019); Camaçari (22 e 23/04/2019); Salvador (25 e 26/04/2019), onde abordou temas relativos à Ouvidoria para membros e servidores do Ministério Público do Estado da Bahia.

Em parceria com o Núcleo de Paternidade Responsável – NUPAR, visando a participação da Ouvidoria no Projeto “MP Comunidade” colaborando no atendimento ao público nas comarcas do interior do estado, foi encaminhado servidor desta Ouvidoria para participar dos atendimentos realizados nos municípios de Guaratinga, Itabela, Itapebi, Eunápolis e Itagimirim, no período de 20 a 25 de maio de 2019.

A Ouvidora-Geral, em razão de participar do grupo de trabalho criado para a implementação do Núcleo de Autocomposição do Ministério Público do Estado da Bahia, foi ao III Seminário Nacional de Incentivo à Autocomposição no Ministério Público, ocorrido nos dias 30 e 31 de maio de 2019, na cidade de Brasília/DF.

Esta Ouvidora-Geral participou ainda da Solenidade de Posse dos novos Defensores Públicos do Estado da Bahia ocorrida no dia 17 de junho de 2019.

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado da Bahia indicou dois servidores para participarem dos cursos para Certificação em Ouvidoria, realizando os cursos oferecidos na modalidade de Ensino à Distância e do módulo presencial: Práticas de atendimento ao público para as Ouvidorias do Ministério Público, ocorrido nos dias 26 e 27 de junho de 2019.

Por derradeiro, agradeço a confiança em mim depositada na recondução do cargo de Ouvidor, como candidata única, me comprometendo a exercer com afincos tão grandiosa função, e submeto o presente relatório à apreciação dos Eminentíssimos Procuradora-Geral de Justiça, Corregedor-Geral, membros do Egrégio Colégio de Procuradores de Justiça e Promotores/Procuradores de Justiça

Ouvidoria do Ministério Público

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

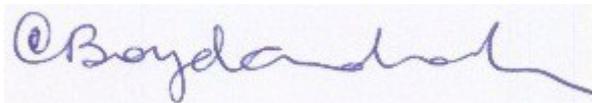
Tel.: 0800 284 6803 / 3103-6405 / 6803 / 6870 | Fax: 3103-6538

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@mpba.mp.br

coordenadores dos Grupos de Atuação, Centros de Apoio e respectivos Núcleos desta capital e regionais, colocando-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Salvador, 11 de julho de 2019.



Cleusa Boyda de Andrade
Procuradora 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@mpba.mp.br