



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

2025

71º RELATÓRIO **TRIMESTRAL DE** **ATIVIDADES**

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO
PÚBLICO DA BAHIA.

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
Excelentíssimos (as) Senhores (as) Promotores (as) de Justiça

Atendendo ao quanto disposto no art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº 24/2006 e no art. 4º, VII da Resolução nº 95/2013 do Conselho Nacional do Ministério Público, apresentamos a Vossas Excelências o **71º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/01/2025 e 31/03/2025.

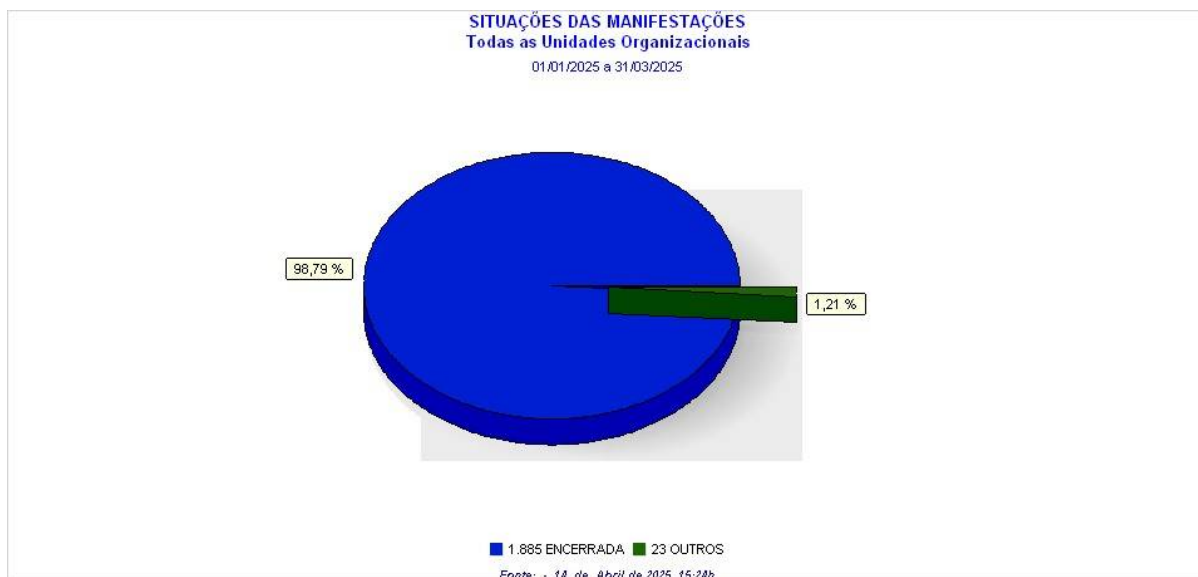
No período em análise, esta Ouvidoria atendeu o **quantitativo de 2.154 (dois mil cento e cinquenta e quatro) demandas**, dentre as quais:

- **1.908 (mil novecentos e oito) corresponderam a manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG** como reclamações, críticas, sugestões, elogios, pedidos de informações, representações e esclarecimentos fornecidos aos cidadãos e aos órgãos demandantes, oriundas de ligações telefônicas, atendimentos presenciais, e-mails recebidos através do endereço eletrônico desta Ouvidoria e também decorrentes do próprio Sistema TAG;
- **18 (dezoito) Pedidos de Informação remetidos aos órgãos internos da Instituição;**
- **228 (duzentos e vinte e oito) ligações telefônicas** que não geraram providências, em razão da natureza da demanda.

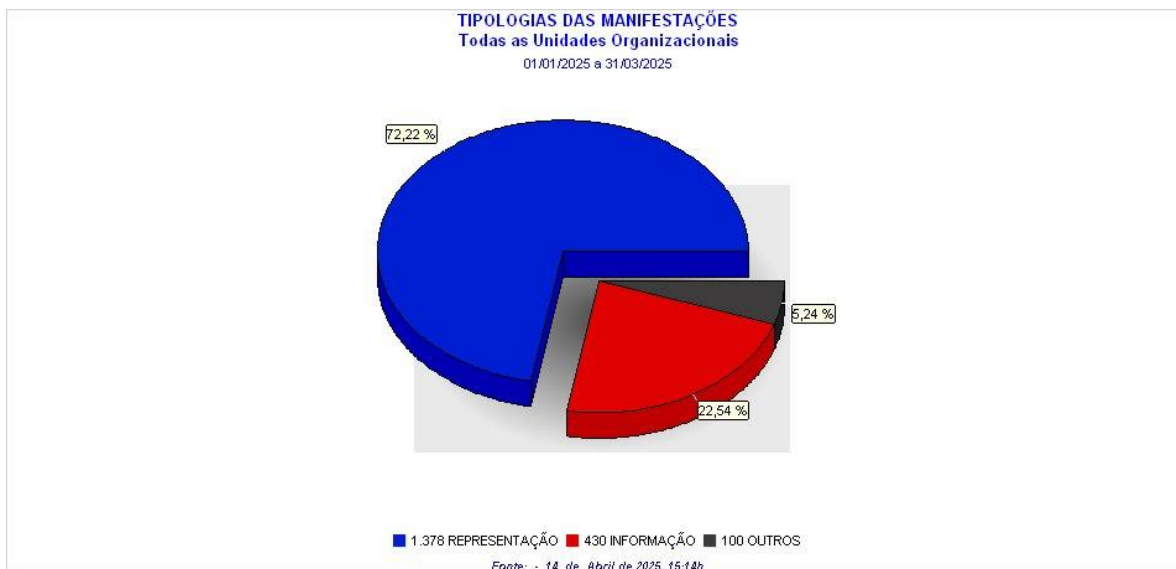
TAG - SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA (ESTATÍSTICAS)

As **Manifestações (1.908)** foram registradas no TAG, processadas, tendo alcançado produtividade de **100%**.

Quanto à resolutividade, obteve-se um percentual de 98,79%, visto que os órgãos internos concitados ainda se encontram com os prazos assinalados em tramitação.



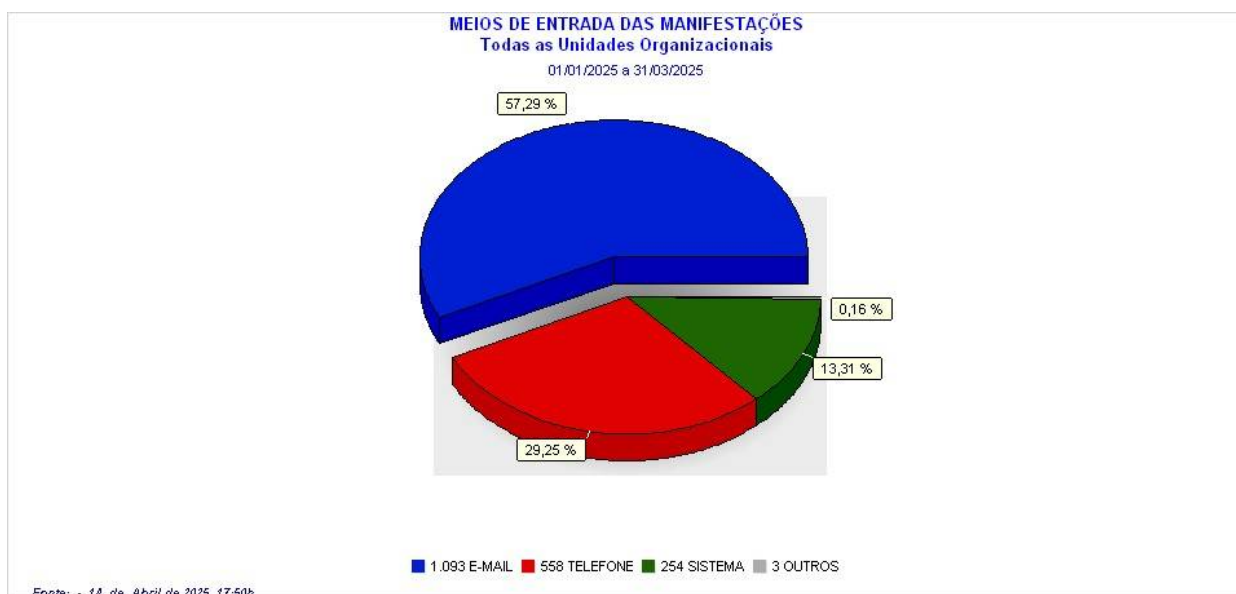
Quanto à **tipologia**, 72,22% referiram-se à Representações, 22,54% Informação, e 5,24% Outros.



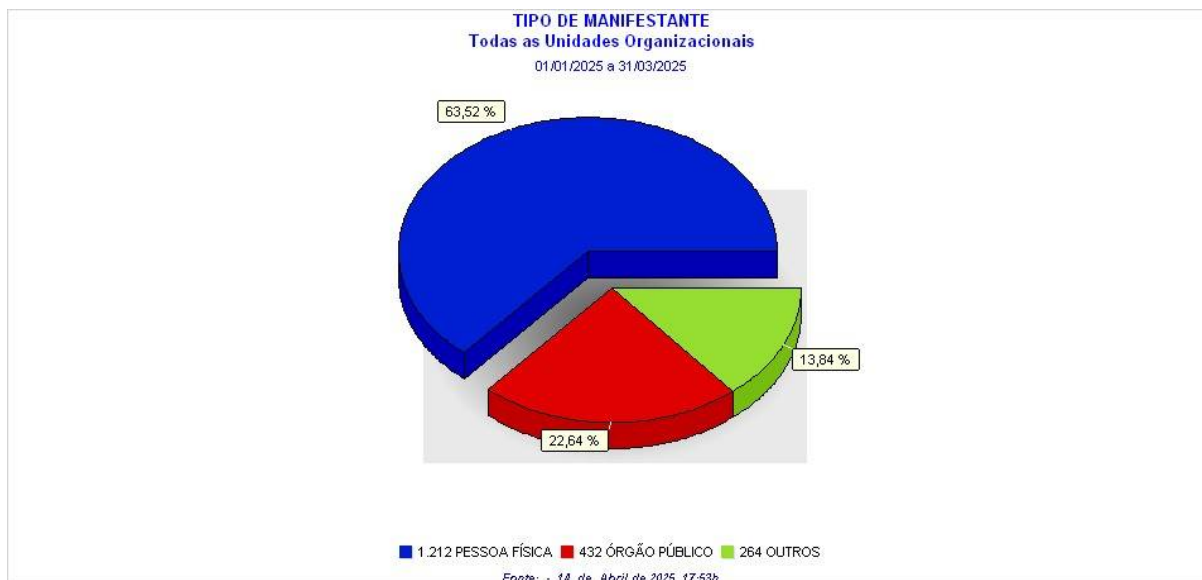
Em relação ao tema **assuntos**, 22,54% das Manifestações registradas versaram sobre lei de acesso à informação; 2,15% demanda alheia à competência do Ministério Público; 5,08% crimes; 6,24% saúde pública; 11,16% Outros; 10,12% consultas e dúvidas jurídicas; 3,88% infância e juventude; 3,62% meio ambiente; 6,45% improbidade administrativa; 4,04% concurso público; 4,77% educação; 3,2% consumidor; 1,42% administração e funcionamento do MPBA; 2,15% controle externo da atividade policial; 1,62% serviços públicos; 1,31% inércia ou morosidade na atuação funcional; 1,78% execução penal; 2,62% idoso; 2,04% atuação de membros ou servidores (crítica); e 4,46% versaram sobre outros assuntos, dentre os quais se incluem Eleitoral, Acessibilidade, Discriminação de Gênero, Etnia, Condição Física, Social ou Mental, elogio, etc.



O **meio de entrada** no Sistema de Ouvidoria-TAG correspondeu a 57,29% demandas oriundas do endereço eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br); 29,25% originária de telefone; 13,31% registradas diretamente no Sistema TAG pelo próprio Cidadão e; 0,16% outros.



Acerca do **tipo de manifestante**, 63,52% das demandas foram oriundas de pessoa física; 22,64% órgãos públicos e; 13,84% Outros.



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

TIPOLOGIA

TOTAL	1.908	100%
REPRESENTAÇÃO	1.378	72,22%
INFORMAÇÃO	430	22,54%
OUTROS	100	5,24%

SITUAÇÃO

TOTAL	1.908	100%
ENCERRADA	1.885	98,79%
OUTROS	23	1,21%

MEIO DE ENTRADA

TOTAL	1.908	100%
E-MAIL	1.093	57,29%
TELEFONE	558	29,25%
SISTEMA	254	13,31%
OUTROS	3	0,16%

TIPO DO MANIFESTANTE

TOTAL	1.908	100%
PESSOA FÍSICA	1.212	63,52%
ÓRGÃO PÚBLICO	432	22,64%
OUTROS	191	13,84%

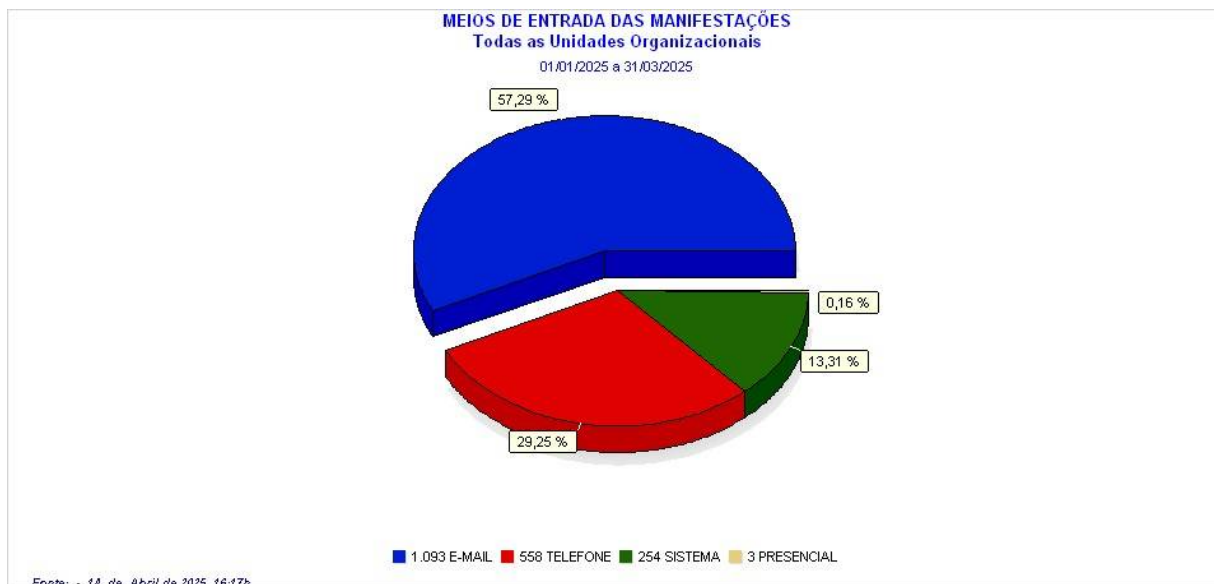
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No trimestre sob análise, a Ouvidoria recebeu **430 (quatrocentos e trinta) Pedidos de Acesso à Informação** advindos do Formulário Eletrônico, disponível no Portal de Atendimento do Cidadão do MPBA e também oriundos dos demais canais de atendimento da Ouvidoria, sendo todos respondidos diretamente por este órgão.

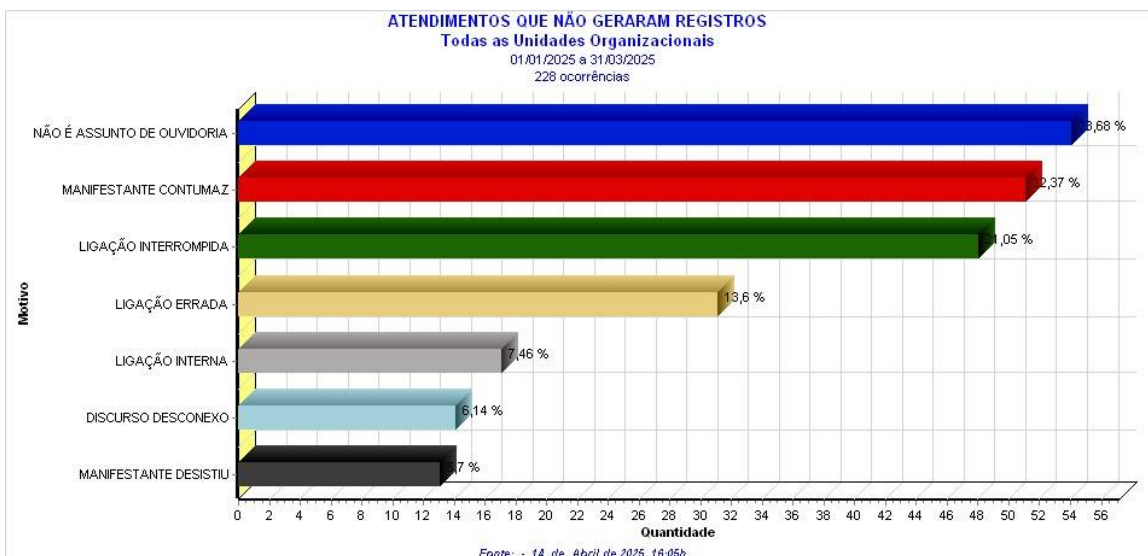
Ademais, pontua-se que mais **18 (quinze) Pedidos de Acesso à Informação** foram remetidos aos órgãos internos da Instituição, porque detentores da informação requerida, dentre os quais **ainda se encontram em tramitação nas unidades respectivas** por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, em atenção ao Ato nº 20/2012 do MPBA, que cria o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

No período em comento, destaca-se que foram realizados, em média, **558 (quinhentos e cinquenta e oito) atendimentos telefônicos**, e mais **3 (três) atendimentos presenciais na sede única da Ouvidoria, localizada no Ministério Público do Estado da Bahia no CAB.**

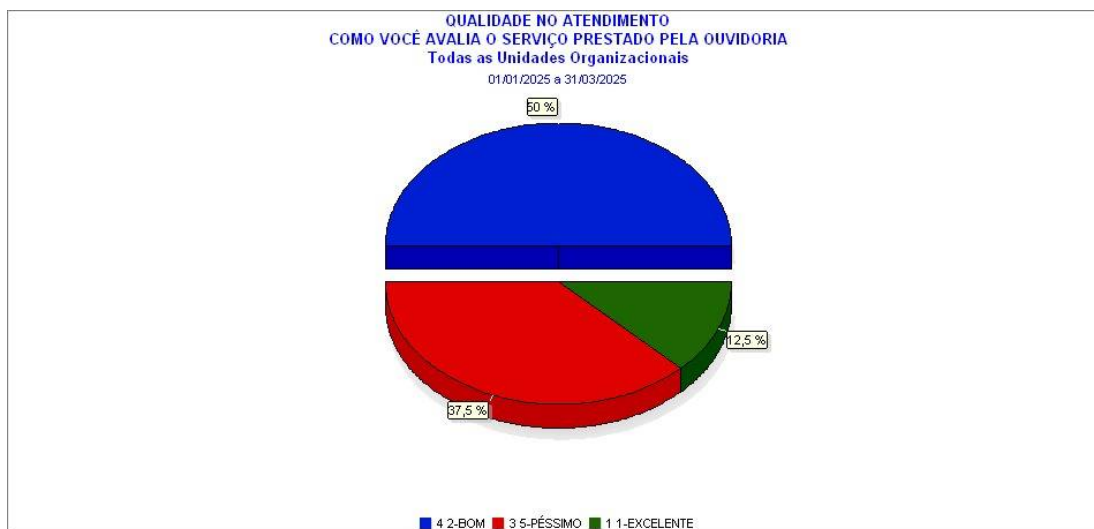


Ademais, esta Ouvidoria também atendeu **228 (duzentos e vinte e oito) ligações telefônicas**, as quais não geraram providências, em razão da natureza da demanda, porém foram registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG.



OUVIDORIA EM ANÁLISE

No trimestre relatado, a qualidade dos serviços da Ouvidoria foi avaliada por **08 (oito) Cidadãos** que utilizaram o Sistema de Ouvidoria - TAG, após o registro de suas Manifestações.



INFORMAÇÕES AO CONSELHO SUPERIOR DO MPBA, DESPACHOS E OFÍCIOS EXPEDIDOS

Registre-se que foi prestada informação **ao Conselho Superior do Ministério Público, mediante ofício, em número de 46 (quarenta e seis)** sobre o cumprimento do dever dos Representantes Ministeriais, candidatos à permuta, remoção ou promoção por merecimento, em atender às solicitações da Ouvidoria, nos termos do art. 13, parágrafo único, da Resolução nº 39/2019 do mencionado Órgão Colegiado, tudo em conformidade com o art. 145, XII, da Lei Complementar nº 11/96.

Prolatou-se, em média, **800 (oitocentos) despachos** relativos a registro, arquivamento, notificação, não registro por incompetência ou ausência de procedibilidade, dentre outros, tendo sido expedidos **601 (seiscentos e um) ofícios aos órgãos de execução e outras unidades**.

DESTAQUES DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Em 07 de janeiro do presente ano, primeiro dia após o recesso forense, promovi reunião com a Secretária Executiva da Coordenadoria de Gestão Estratégica (CGE), Servidora Ana Carla Sales Passos Martins, visando alinhar as iniciativas anteriormente traçadas para o Planejamento Estratégico destinadas à Ouvidoria no exercício 2025.

No dia 10 de janeiro, promovi reunião com o Promotor de Justiça Dr. Rui Gomes Sanches Júnior, Coordenador da Comissão de Gestão da Informação – COGI, para debater a questão do pedido de sigilo nas denúncias encaminhadas à Ouvidoria, bem como a possibilidade de treinamento dos sistemas que atendem o órgão.

Na mesma data, despachei o envio dos folders informativos acerca dos serviços da Ouvidoria restantes para as regionais do MPBA, com o fito de publicizar ainda mais o papel do órgão junto à população.

No dia **20 de janeiro**, recebi a Antropóloga Naira Gomes, Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado da Bahia (DPE/BA), onde, após a mesma se apresentar, conversamos acerca de diversos temas de interesse em comum entre as duas instituições, bem como da possibilidade de colaboração mútua em casos nesse sentido.



No mesmo dia, no período vespertino, acompanhei a posse dos Procuradores de Justiça Ricardo Régis Dourado e Nivaldo dos Santos Aquino na condição de novos Desembargadores do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, nas vagas oriundas do quinto constitucional reservadas aos membros do Ministério Público.

Em 23 de janeiro, participei de reunião com o Promotor de Justiça Dr. Fernando Mario Lins

Soares, acerca da participação da Ouvidoria no grupo de trabalho que visa desenvolver o Programa de Preparação para membros da instituição em situação de iminente aposentadoria, sob os aspectos econômico e psicológico.

Em 10 de fevereiro do presente ano, participei da 1ª Sessão Ordinária do Colégio de Procuradores de Justiça, onde foi efetuada a composição do Conselho Superior para o Biênio 2024/2026), bem como do Órgão Especial do Colégio de Procuradores.

No dia 12 de fevereiro, recebi no gabinete da Ouvidoria os membros da Central Integrada de Comunicação Social (CECOM), onde foi debatido o plano de comunicação para o setor no ano de 2025.

No dia **13 de fevereiro,** participei da inauguração do Centro de Autocomposição e Construção de Consensos (COMPOR), unidade especializada na resolução consensual de conflitos, evento ocorrido na sede do MPBA, no Centro Administrativo da Bahia (CAB).

Em 24 de fevereiro, participei da apresentação do Projeto Integrado de Atuação do Ministério Público do Estado da Bahia no Carnaval 2025, ocorrida na Sala de Sessões dos Órgãos Colegiados do MPBA, na sede do CAB.

Já em **25 do mesmo mês,** participei da 7ª Reunião Ordinária do Comitê de Governança do 'Programa Bahia pela Paz' na sede do MPBA no CAB, com representantes do MPBA e dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário para discutir os avanços e desafios do programa que visa promover direitos, prevenir a violência, enfrentar a violência letal e gerenciar a reincidência criminal, além do planejamento para 2025 e 2026.



Em **26 de fevereiro**, participei por meio do ambiente virtual da plataforma Microsoft Teams, do 1º Encontro das Ouvidorias das Mulheres do Ministério Público, realizado pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público e que ocorreu no plenário do Conselho Nacional do Ministério Público.

Em **7 de março do presente ano**, promovi reunião conjunta com a Corregedoria Geral, a Corregedoria Administrativa, o Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional do Ministério Público – CEAF e a Comissão de Gestão da Informação – COGI, para abordar a situação das denúncias direcionadas ao Ministério Público em caráter sigiloso e/ou anônimo, no sentido de promover de modo educativo os procedimentos internos para sua efetivação.



No dia 10 de março, participei na sede do MPBA do Centro Administrativo da Bahia da solenidade em homenagem ao bicentenário da Polícia Militar do Estado, em sessão solene do Colégio de Procuradores de Justiça.



<https://www.mpba.mp.br/noticia/76443>

Nos dias **20 e 21 de março**, participei presencialmente da **74ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União - CNOMP**, que se realizou no Ministério Público do Estado do Espírito Santo, em Vitória/ES.



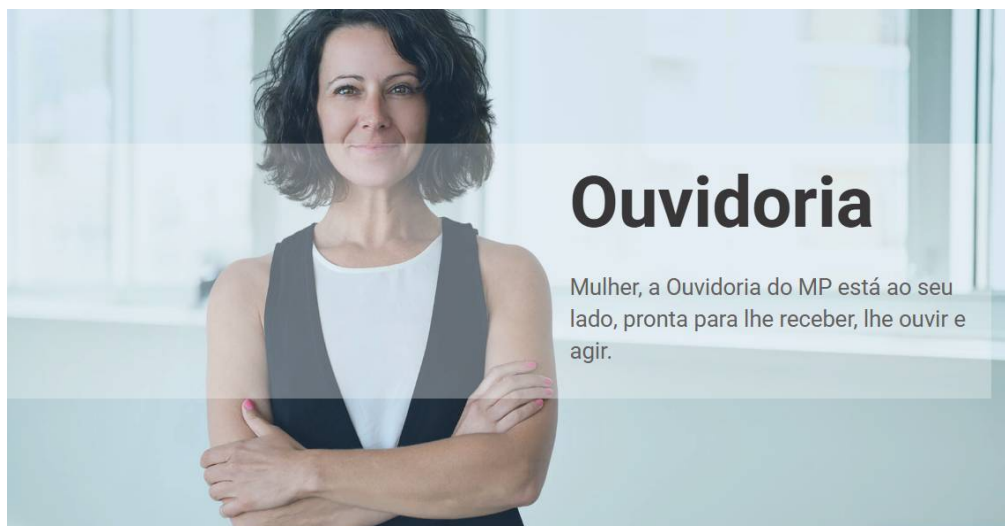
Em **26 do mesmo mês**, na condição de Procuradora de Justiça, participei da 1ª Reunião Ordinária das Procuradorias de Justiça Cíveis, na forma da pauta disponibilizada.

Em **27 de março**, ingressei virtualmente na posse da Procuradora de Justiça Carla Fleury de Souza como Ouvidora do Ministério Público do Estado de Goiás (MPGO), representando o MPBA na solenidade.

<https://www.mpggo.mp.br/portal/noticia/procuradora-carla-fleury-de-souza-toma-posse-como-ouvidora-do-mpgo-umberto-machado-de-oliveira-e-o-ouvidor-substituto>

Por fim, em comemoração ao mês da mulher, bem como do Dia do Ouvidor, ocorrido em 16 de março, promovemos em conjunto com a Central Integrada de Comunicação Social – CECOM, além da Superintendência do MPBA, ações pontuais em celebração das referidas datas, como

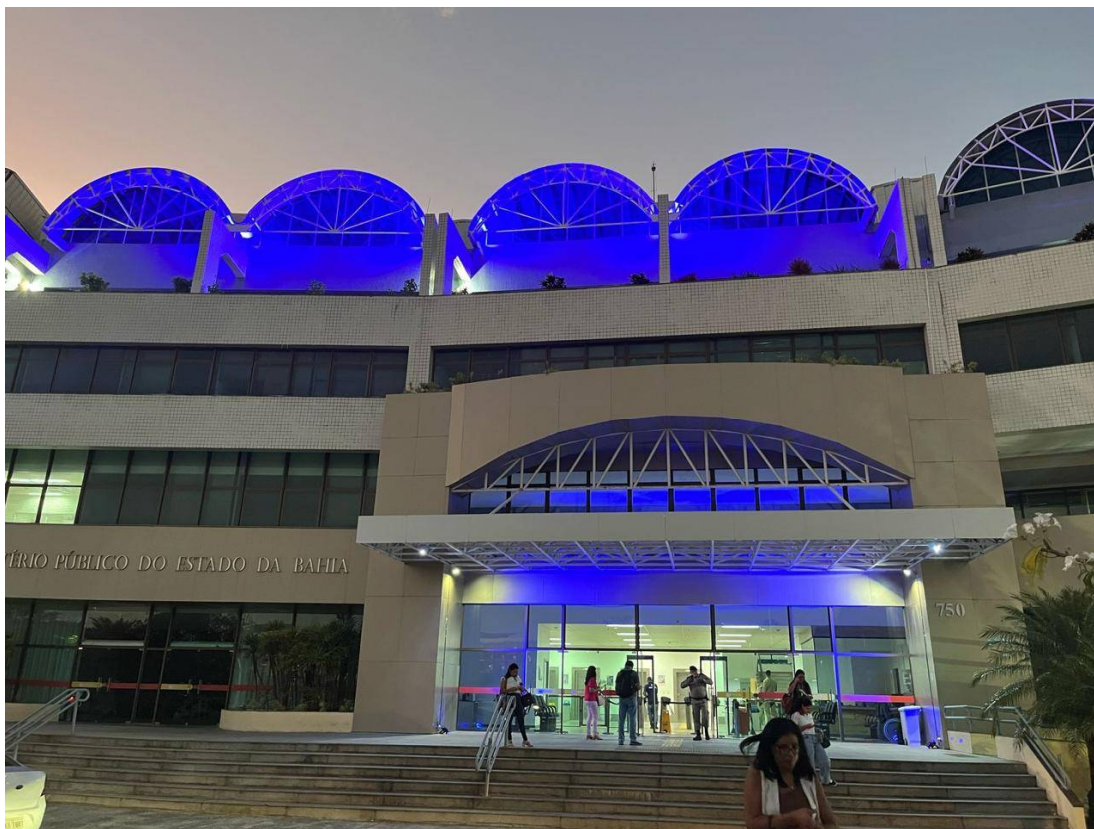
publicação no site da Ouvidoria e no Instagram do MPBA, além da iluminação cênica da sede do MPBA no CAB, em consonância com as orientações do CNOMP.



<https://atendimento.mpba.mp.br/ouvidoria-mes-da-mulher/>



<https://www.instagram.com/p/DHQf3qqJSmv/?igsh=b3g2dHE5cDE3dDji>



Ressalte-se, por oportuno, que em conformidade com as permissões legais, foram desempenhadas atividades inerentes ao cargo de Procuradora de Justiça. No mais, certa do cumprimento do dever de ofício, 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 esclarecimentos adicionais.

Salvador, 15 de abril de 2025.

Elna Leite Ávila Rosa
Ouvidora