



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

2024

67º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

Ouvidoria do Ministério
Público do Estado da Bahia

EXCELENTÍSSIMO SENHOR PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA
EXCELENTÍSSIMA SENHORA CORREGEDORA-GERAL
EXCELENTÍSSIMOS (AS) SENHORES (AS) PROCURADORES (AS) DE
JUSTIÇA, MEMBROS DO EGRÉGIO COLÉGIO DE PROCURADORES
EXCELENTÍSSIMOS (AS) SENHORES (AS) COORDENADORES (AS) DE
CENTROS DE APOIO DA 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 **67º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/01/2024 e 31/03/2024.

No período em análise, esta Ouvidoria atendeu o **quantitativo de 1.834 (mil oitocentos e trinta e quatro) demandas**, dentre as quais:

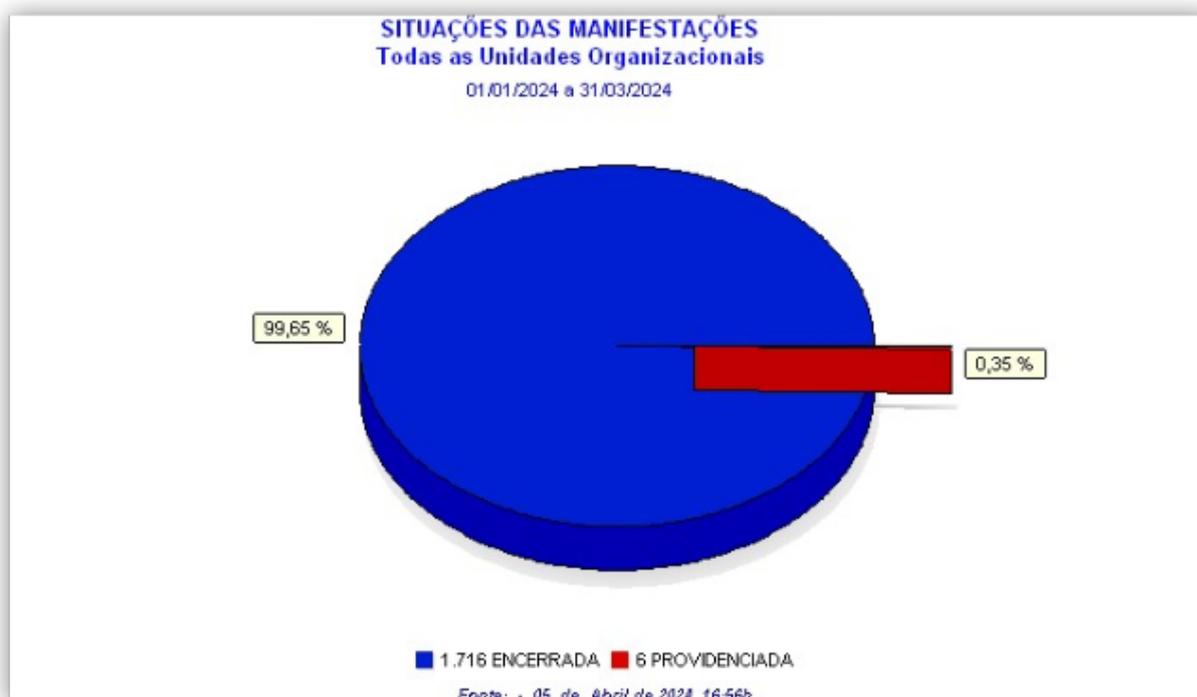
1.722 (mil setecentos e vinte e dois) corresponderam a manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG como reclamações, críticas, sugestões, elogios, pedidos de informações, representações e esclarecimentos fornecidos aos cidadãos e aos órgãos demandantes, oriundas de ligações telefônicas, atendimentos presenciais, e-mails recebidos através do endereço eletrônico desta Ouvidoria e também decorrentes do próprio Sistema TAG;

36 (trinta e seis) Pedidos de Informação remetidos aos órgãos internos da Instituição, porque detentores da informação; mais 76 (setenta e seis) ligações telefônicas que não geraram providências, em razão da natureza da demanda.

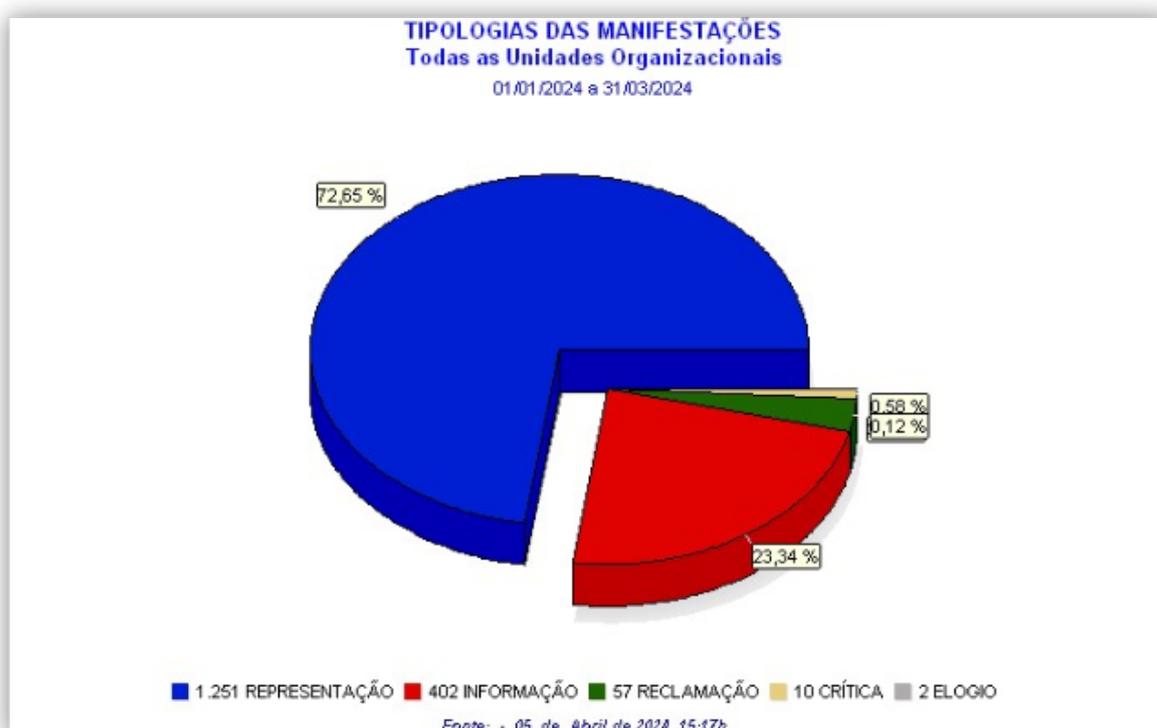
TAG - SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA

As Manifestações (1.722) foram registradas no TAG, processadas, tendo alcançado produtividade de 100%.

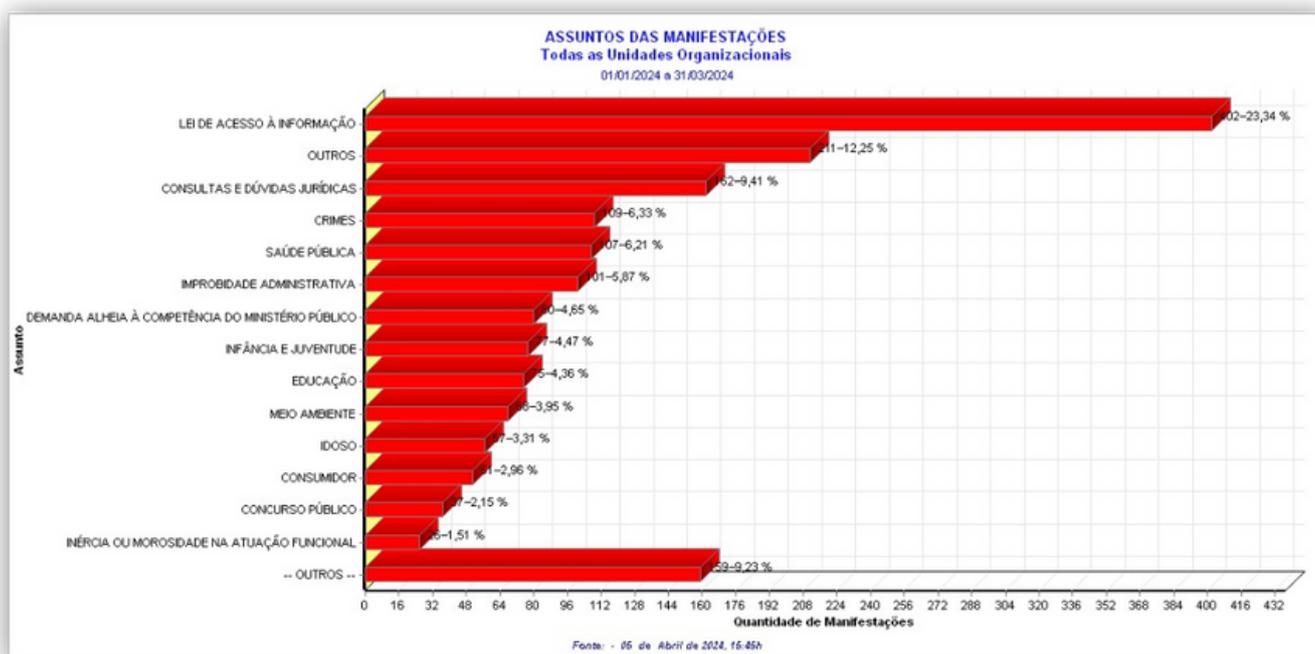
Quanto à resolutividade, obteve-se um percentual de 99,65%, visto que os órgãos internos concitados ainda se encontram com os prazos assinalados em tramitação.



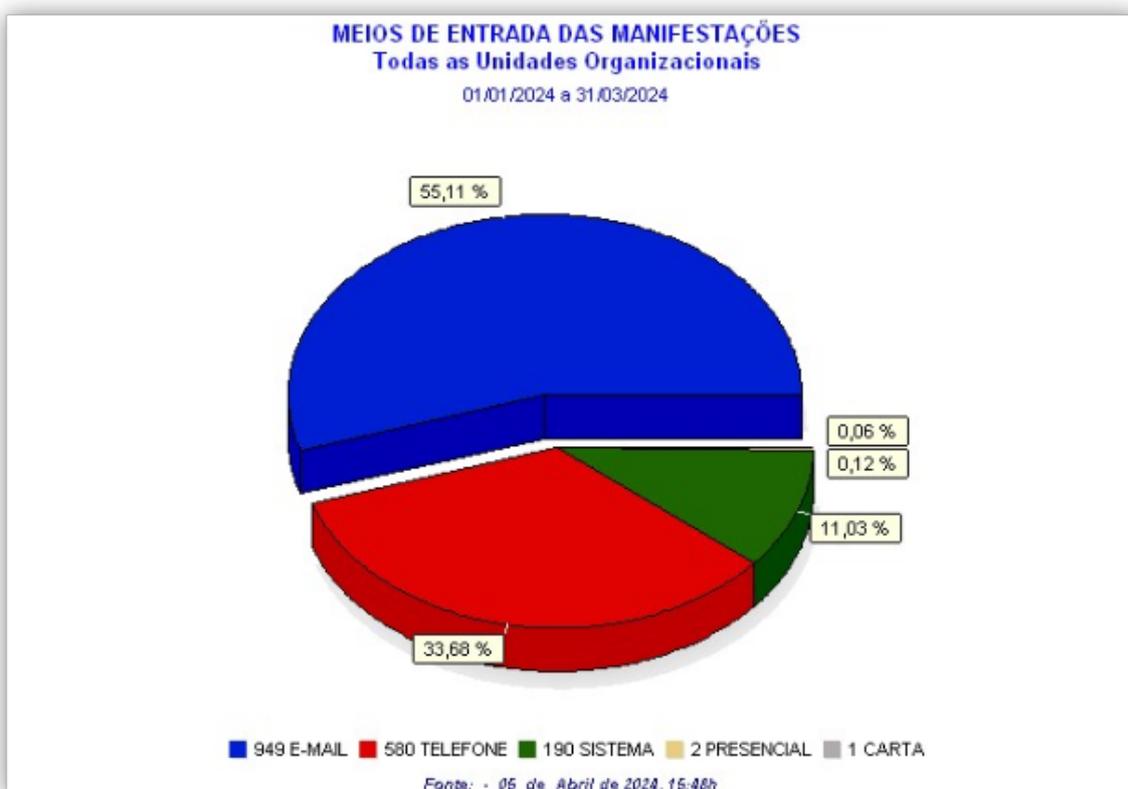
Quanto à **tipologia**, 72,65% referiram-se à Representações, 23,34% Informação, 3,31% Reclamações, 0,58% Crítica e 0,12% Elogio.



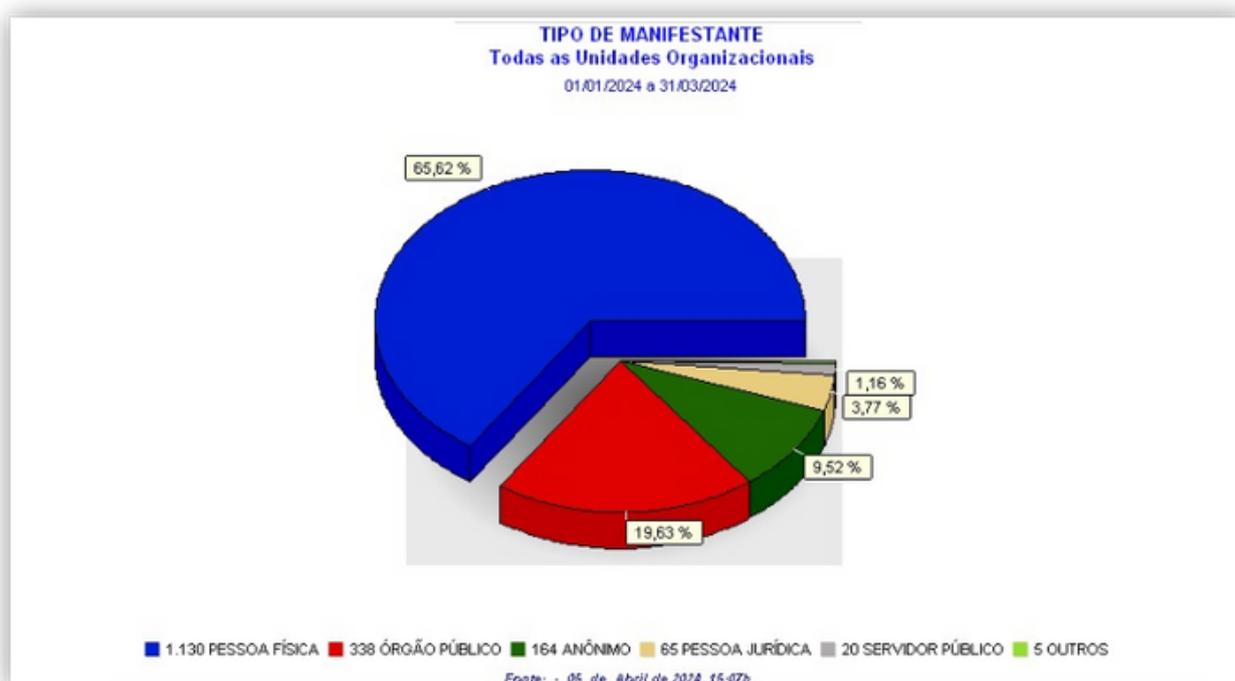
Em relação ao tema **assuntos**, 23,34% das Manifestações registradas versaram sobre lei de acesso à informação; 9,41% consultas e dúvidas jurídicas; 6,33% crimes; 6,21% saúde pública; 5,87% improbidade administrativa; 4,65% demanda alheia à competência do Ministério Público; 4,47% infância e juventude; 4,36% educação; 3,95% meio ambiente; 3,31% idoso; 2,96% consumidor; 2,15% concurso público; 1,51% inércia ou morosidade na atuação funcional e 9,23% versaram sobre outros assuntos, dentre os quais se incluem violência doméstica, serviço público, execução penal, etc.



O meio de entrada no Sistema de Ouvidoria-TAG correspondeu a 55,11% demandas oriundas do endereço eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br), 33,68% originária de telefone, 11,03% registradas diretamente no Sistema TAG pelo próprio Cidadão, 0,12% presencial e 0,06% de carta.



Acerca do **tipo de manifestante**, 65,62% das demandas foram oriundas de pessoa física; 19,63% órgãos públicos; 9,52% anônimo; 3,77% pessoa jurídica, 1,16% servidor público e 0,3% agente político e abaixo assinado.



Abaixo, o resumo dos dados sobre a tipologia, situação, meio de contato utilizado e tipo de manifestante.

TIPOLOGIA:

Representação:	1.251	72,65%
Informação:	402	23,34%
Reclamação:	57	3,31%
Outros:	12	0,7%
Total:	1.722	100%

SITUAÇÃO:

Encerrada:	1.716	99,65%
Providenciada:	06	0,35%
Total:	1.722	100%

MEIO DE ENTRADA:

E-mail:	949	55,11%
Telefone:	580	33,68%
Sistema:	190	11,03%
Presencial:	2	0,12%
Carta	1	0,06%
Total:	1.722	100%

TIPO DE MANIFESTANTE:

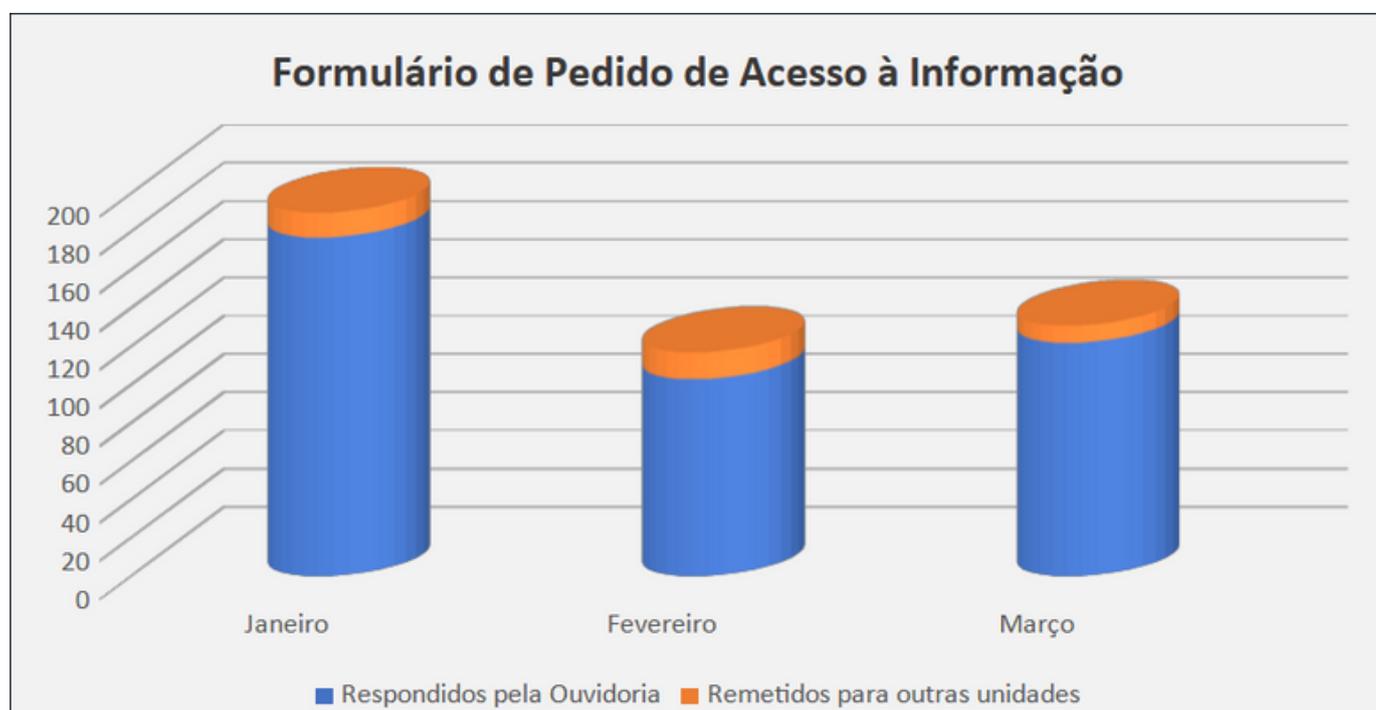
Pessoa Física:	1.130	65,62%
Órgão Público:	338	19,63%
Anônimo:	164	9,52%
Pessoa Jurídica:	65	3,77%
Outros:	25	1,45%
Total:	1.722	100%



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

A Ouvidoria recebeu **402** (quatrocentos e dois) Pedidos de Acesso à Informação advindos do Formulário Eletrônico, disponível no Portal de Atendimento do Cidadão do MPBA, e demais canais de atendimento, todos respondidos diretamente pela Ouvidoria.

Cumpramos registrar que mais **36** (trinta e seis) Pedidos de Acesso à Informação foram remetidos aos órgãos internos da Instituição detentores da informação requerida, sendo **04** (quatro) ainda em trâmite nas unidades, encaminhados via Sistema Eletrônico de Informações – SEI, em atenção ao Ato nº 20/2012 do MPBA, que cria o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

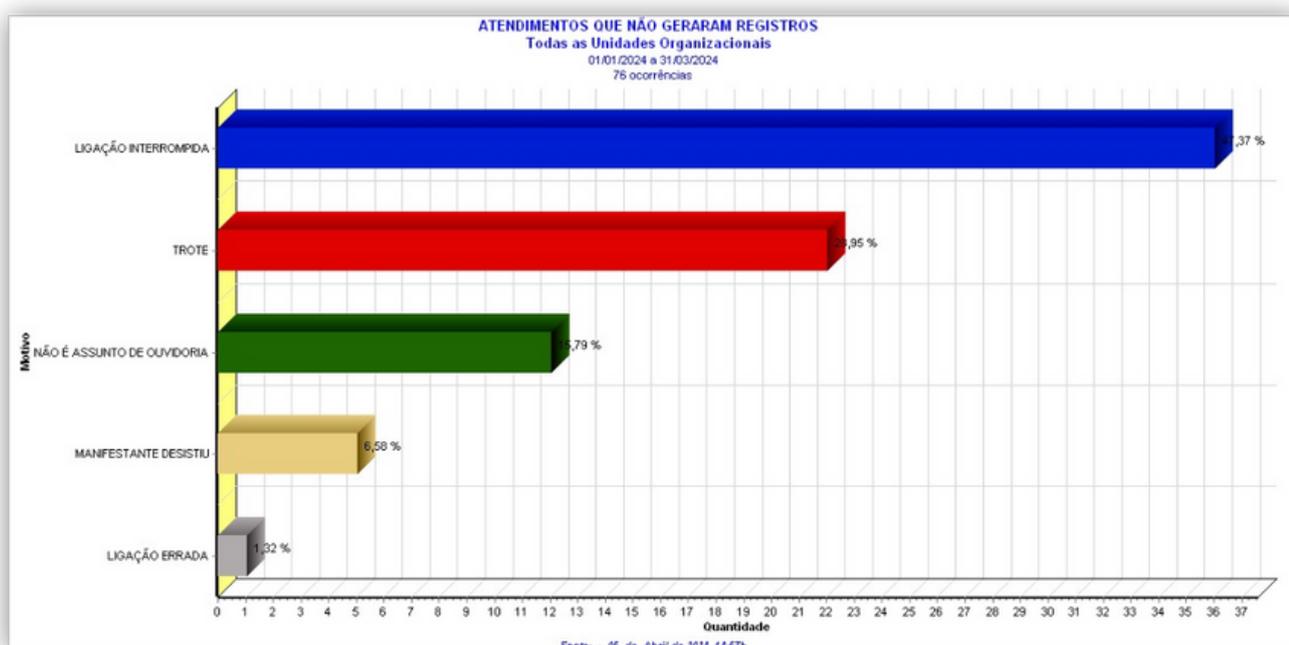


ATENDIMENTO TELEFÔNICO

No período em comento, destaca-se que foram realizados, em média, **580 (quinhentos e oitenta)** atendimentos telefônicos, e mais **02 (dois)** atendimentos presenciais.

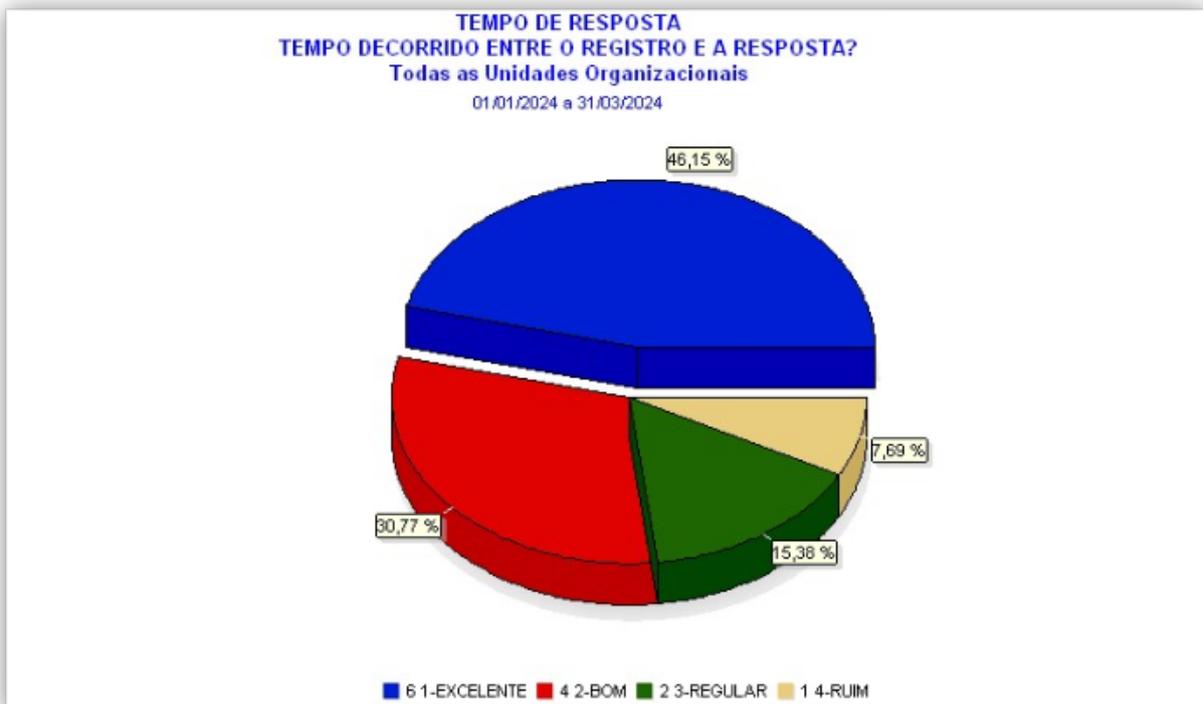
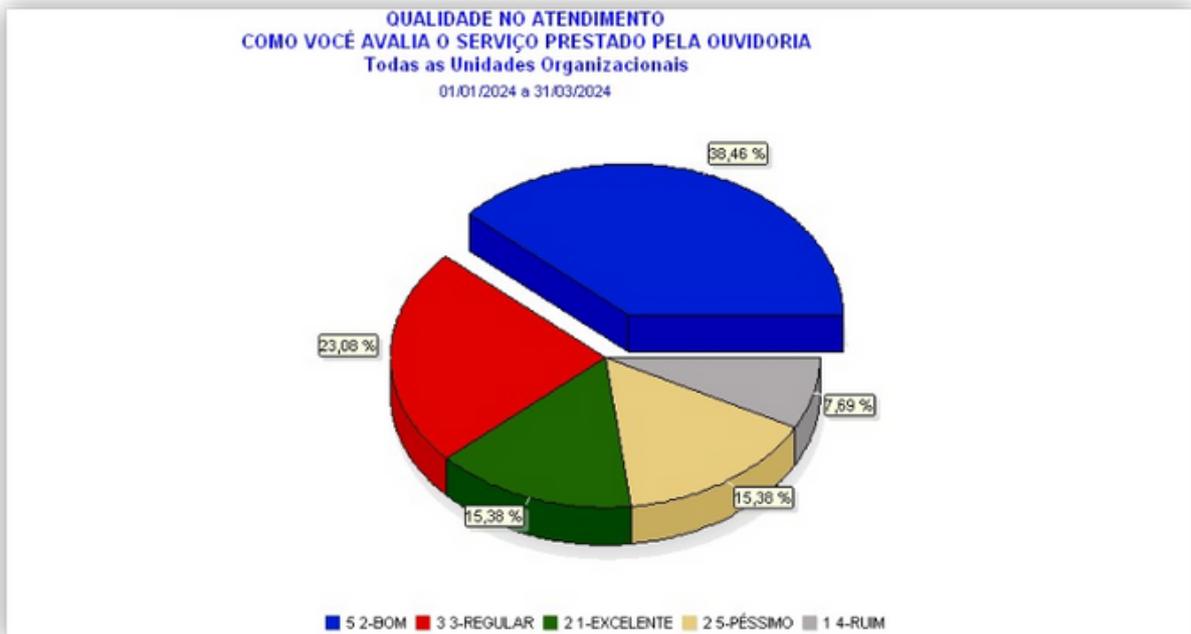


Ademais, esta Ouvidoria também atendeu **76 (setenta e seis) ligações telefônicas**, as quais não geraram providências, em razão da natureza da demanda, porém foram registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG.



OUVIDORIA EM ANÁLISE

No trimestre relatado, a qualidade dos serviços da Ouvidoria foi avaliada por **13 (treze)** usuários do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG.



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 41 (quarenta e um) 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.

Ademais, no trimestre relatado, prolatou-se, em média, **493** (quatrocentos e noventa e três) despachos relativos a registro, arquivamento, notificação, não registro por incompetência ou ausência de procedibilidade, dentre outros, tendo sido expedidos **363** (trezentos e sessenta e três) ofícios aos órgão de execução e outras unidades.

DESTAQUES DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Importa registrar que esta Ouvidoria iniciou as atividades como **Unidade Gestora cadastrada no Sistema Integrado de Planejamento, Contabilidade e Finanças do Estado da Bahia - FIPLAN** com devida ação orçamentária vinculada, tendo sido concedida a gratificação por Serviços Especiais para o servidor Alexandre Pimenta da Silva com exercício de atividade concernente à **Execução Orçamentária**; bem como reestruturou-se administrativamente com o efetivo funcionamento da **Secretaria Processual e Administrativa, com Gratificação por Serviços Especiais** ao servidor Sidney Benigno Figueredo de Jesus para desenvolver funções de Supervisão.

Ademais, solicitou **01 vaga de estagiário de Pós-Graduação em Direito ao Gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça** com o objetivo de auxiliar as atividades desenvolvidas pelo órgão. Requereu, outrossim, **alteração no formulário "Obter uma Informação"**, substituindo a sigla **FPIxx**, atualmente gerada, para a sigla **SICxx**, uma vez que a primeira também identifica o formulário de "Fazer uma denúncia", fato este que gera confusão no Cidadão, o qual aciona a Ouvidoria buscando informações sobre os registros realizados no Portal de Atendimento do MPBA.

Cumpre salientar que foram realizadas reuniões com a equipe da Ouvidoria, objetivando aprimorar o funcionamento das atividades, especificando as atribuições administrativas internas, além de propor soluções sobre a dificuldade de respostas dos Pedidos de Acesso à Informação registrados no Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Debateu-se sobre a necessidade de elaborar um Comunicado Geral, a fim de orientar acerca do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, regulamentado no âmbito do Ministério Público, por meio do Ato Normativo nº 020/2012. Somado a isto, reiterar sobre o papel da Ouvidoria em informar à Ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP a quantidade de Pedidos de Informação recebidos, atendidos, bem como quais unidades e Membros descumpriram o prazo legal ou negaram o Pedido de Acesso à Informação, em atenção às Resoluções nº 95/2013 e nº 89/2012, ambas do CNMP e, em caso de descumprimento, remessa dos procedimentos à Corregedoria e informações ao Egrégio Conselho Superior sobre os candidatos à permuta, remoção ou promoção por merecimento, nos termos do art. 13, parágrafo único, da Resolução nº 39/2019 do Órgão Colegiado.

Por oportuno, os arquivos físicos administrativos deste órgão relativos aos anos de 2014 a 2016 foram descartados, em observância à tabela de temporalidade.

ATIVIDADES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORA

No dia 31 de janeiro do corrente ano, a subscritora deste integrou a 2ª Reunião Extraordinária das Procuradorias de Justiça Criminais, na modalidade virtual, através da plataforma TEAMS.

Em 01 de fevereiro, participou do lançamento da Campanha do Carnaval 2024 - “Se tem respeito, tem folia. Conte com o Ministério Público da Bahia para garantir a sua alegria”, ocasião em que foram divulgadas as ações de conscientização para o Carnaval de Salvador.



No dia 26 de fevereiro do presente ano, esteve presente na Reunião de balanço dos quatro anos de gestão da Excelentíssima Senhora Procuradora-Geral de Justiça, Dra. Norma Cavalcanti, com a equipe da Procuradoria-Geral e da Gestão Administrativa.

<https://www.mpba.mp.br/noticia/71828>

No mesmo dia, também **participou da Sessão Solene de Posse da Promotora Alba Helena no cargo de Procuradora de Justiça.**

No dia 28 de fevereiro do presente ano, integrou a Reunião das Procuradorias de Justiça Criminais, oportunidade na qual foram discutidos assuntos de interesse da respectiva Procuradoria de Justiça.

Em 29 de fevereiro, a subscritora deste participou da Sessão Solene do Colégio de Procuradores de Justiça para outorga de medalha do Mérito e prêmio J.J. Calmon de Passos, oportunidade na qual 34 pessoas foram reconhecidas pela prestação de relevantes serviços em defesa dos Direitos Humanos, à sociedade ou à instituição.

No dia 01 de março do presente ano, participou da Sessão Solene de Posse do Excelentíssimo Senhor Promotor de Justiça Doutor Pedro Maia Souza Marques no cargo de Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado da Bahia, biênio 2024/2026.

Nos dias 07 e 08 de março, atendendo convocação do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União, integrou presencialmente a **69ª Reunião Ordinária do CNOMP**, ocorrida na cidade de Manaus, com recondução ao cargo de Vice-Presidente para a Região Nordeste do CNOMP, integrando a atual Diretoria.



No dia 16 de março, em comemoração ao dia Nacional do Ouvidor, a subscritora deste, em vídeo publicado nas redes sociais da Instituição, explicou sobre o papel da Ouvidoria como ambiente de acolhimento e escuta, sendo o Ouvidor o mediador na resolução das demandas entre o Cidadão e o Ministério Público, atuando com transparência e assegurando o respeito aos seus direitos.



[Clique aqui para acessar o reel](#)

No dia 20 de março, participou do evento “Ouvidoria Day”, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado, o qual objetivou aproximar as Ouvidorias por meio da troca de experiências e fomento ao controle social e transparência pública.



<https://www.tce.ba.gov.br/noticias/ouvidoria-day-fortalece-colaboracao-entre-as-ouvidorias-publicas-da-bahia>

Ressalte-se, por derradeiro, que em conformidade com as permissões legais, foram desempenhadas atividades inerentes ao cargo de Procuradora de Justiça.

Salvador, 09 de abril de 2024.

ELZA MARIA DE SOUZA
Ouvidora do MPBA
Biênio 2022/2024