



Excelentíssima Senhora Procuradora-Geral de Justiça
Excelentíssima Senhora Corregedora-Geral
Excelentíssimos Senhores Procuradores de Justiça, membros do
Egrégio Colégio de Procuradores
Excelentíssimos Senhores Coordenadores de Centros de Apoio da Capital e
Regionais
Excelentíssimos Senhores Promotores de Justiça

59º RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DA BAHIA

Atendendo ao quanto disposto no art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº 24/2006 e no art. 2º, IV do Regimento Interno (Resolução nº 10/2007), apresentamos a Vossas Excelências o **59º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/01/2022 e 31/03/2022.

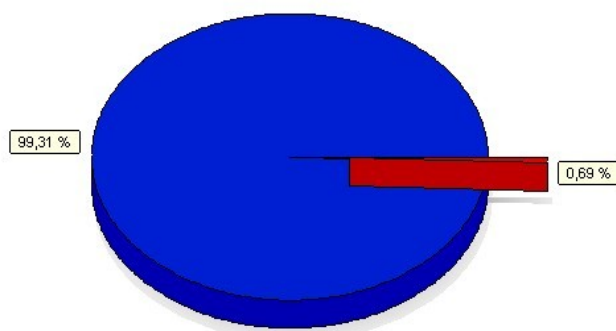
No período referido foi recebido o quantitativo de 728 manifestações, as quais foram registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG. Deste total, 723 manifestações foram concluídas e encerradas, alcançando-se o percentual de 99,31% de resolubilidade. Quanto à **tipologia**, 90,93% referiram-se à Representações, 8,24% Reclamações e 0,82% concernente a outras espécies fornecidas pelo mesmo Sistema.

Ouvidoria do Ministério Público

5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.
Telefones: 0800 284 6803, (71) 3103-0490/0491/0697/0698.

[E-mail: ouvidoria@mpba.mp.br](mailto:ouvidoria@mpba.mp.br)

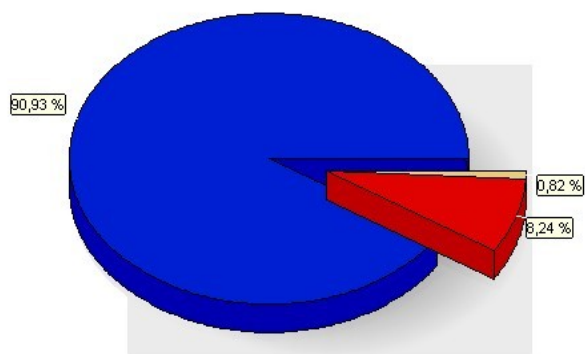
SITUAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES
Todas as Unidades Organizacionais
01/01/2022 a 31/03/2022



■ 723 ENCERRADA ■ 5 PROVIDENCIADA

Fonte: - 17 de Abril de 2022, 19:37h

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES
Todas as Unidades Organizacionais
01/01/2022 a 31/03/2022



■ 662 REPRESENTAÇÃO ■ 60 RECLAMAÇÃO ■ 6 OUTROS

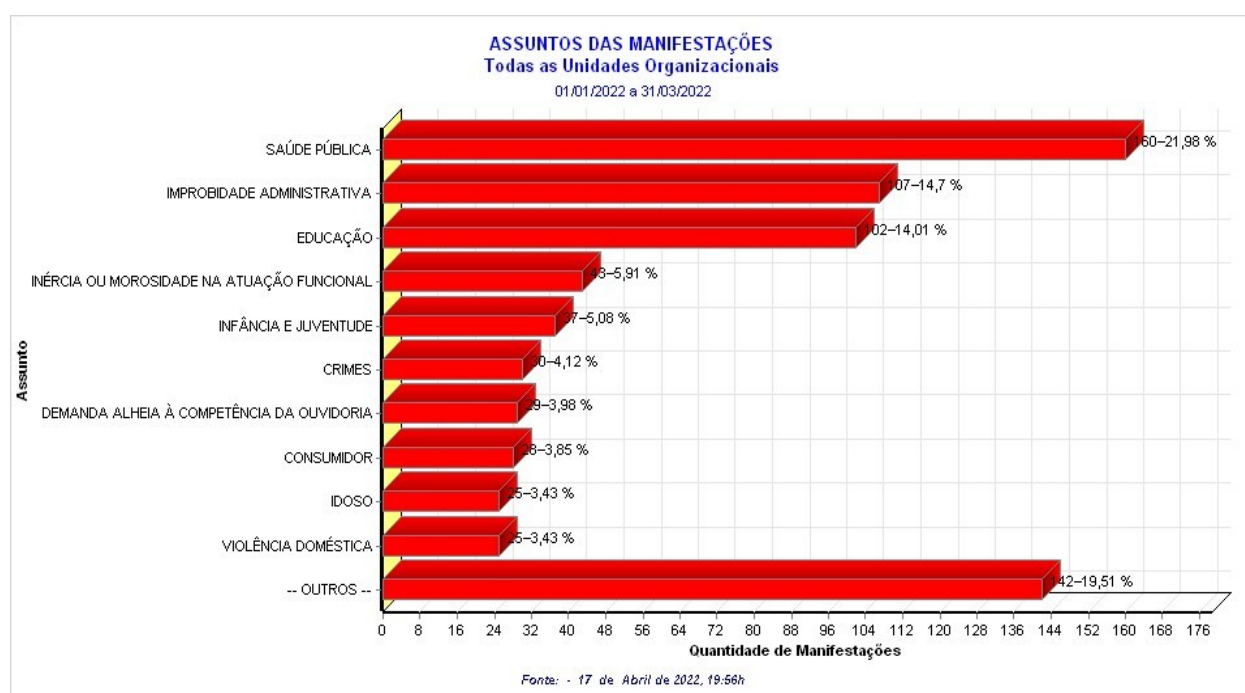
Fonte: - 17 de Abril de 2022, 19:41h

Ouvidoria do Ministério Público

5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.
Telefones: 0800 284 6803, (71) 3103-0490/0491/0697/0698.

E-mail: ouvidoria@mpba.mp.br

No que tange ao tema **assuntos**, 21,98% das Manifestações registradas versaram sobre saúde pública; 14,7% improbidade administrativa; 14,01% educação; 5,91% inércia ou morosidade na atuação funcional; 5,08% infância e juventude; 4,12% sobre crime; 3,98% demanda alheia à competência dessa Ouvidoria; 3,85% consumidor; 3,43% idoso; 3,35% violência doméstica e, por fim, 19,51% versaram sobre outros assuntos, dentre os quais se incluem serviço público, concurso público, controle externo da atividade policial, meio ambiente etc.

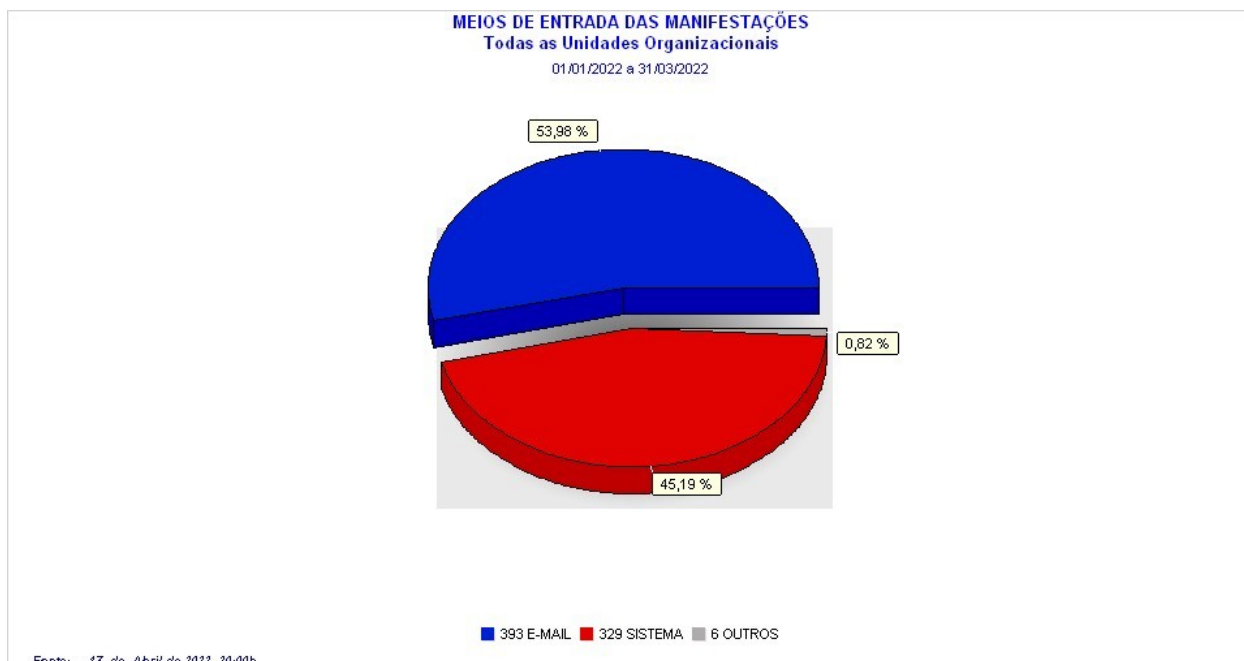


O Sistema de Ouvidoria TAG foi o **canal utilizado pelo cidadão**, que através do site da Ouvidoria registrou diretamente sua demanda, compreendendo 45,19% das Manifestação. Reclamações, via e-mail (ouvidoria@mpba.mp.br), que posteriormente foram cadastradas no citado Sistema, corresponderam a 53,98% das demandas; e os demais 0,82% referiram-se a outros modos de captação, incluindo neste contexto o contato por meio telefônico.

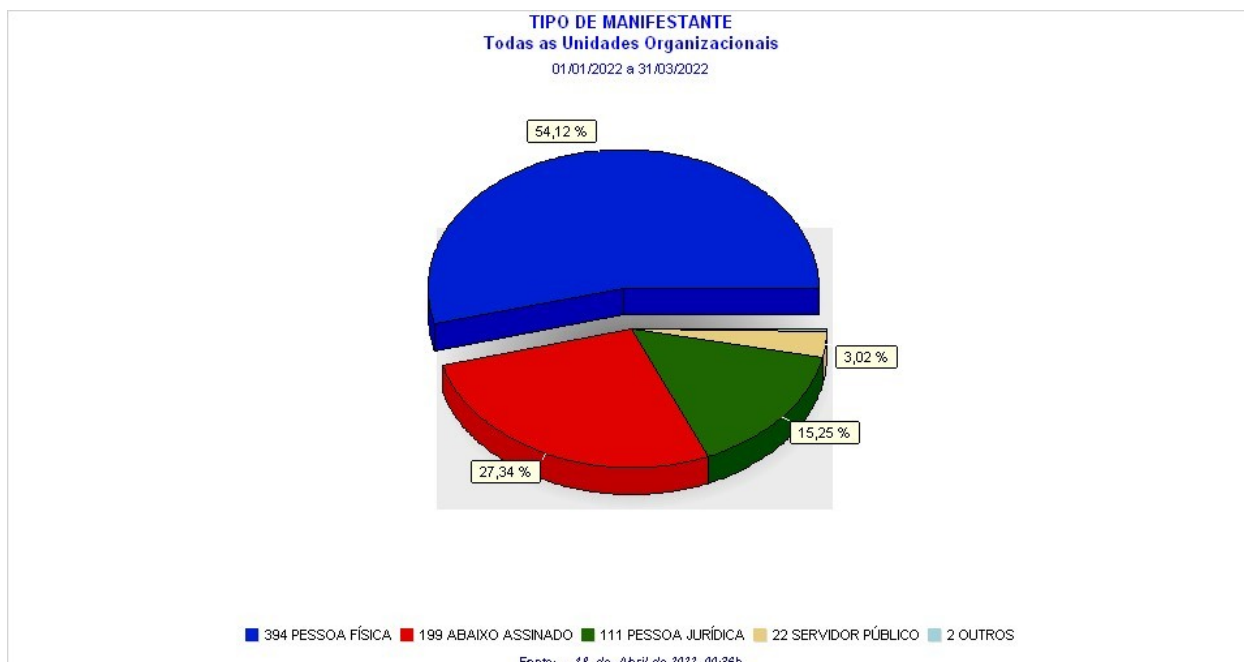
Ouvidoria do Ministério Público

5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.
Telefones: 0800 284 6803, (71) 3103-0490/0491/0697/0698.

E-mail: ouvidoria@mpba.mp.br



Acerca do **tipo de manifestante**, 54,12% correspondeu à pessoa física; 27,34% veio de abaixo-assinados, ou seja, anônimos; 15,25% representou pessoa jurídica; 3,02% servidor público e 0,27% outros.



Ouvidoria do Ministério Público

5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.
Telefones: 0800 284 6803, (71) 3103-0490/0491/0697/0698.

E-mail: ouvidoria@mpba.mp.br



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

TIPOLOGIA

Total	728	100%
Representação	662	90,93%
Reclamação	60	8,24%
Outros	06	0,82%

SITUAÇÃO

Total	728	100%
Encerrada	723	99,31%
Providenciada	5	0,69%

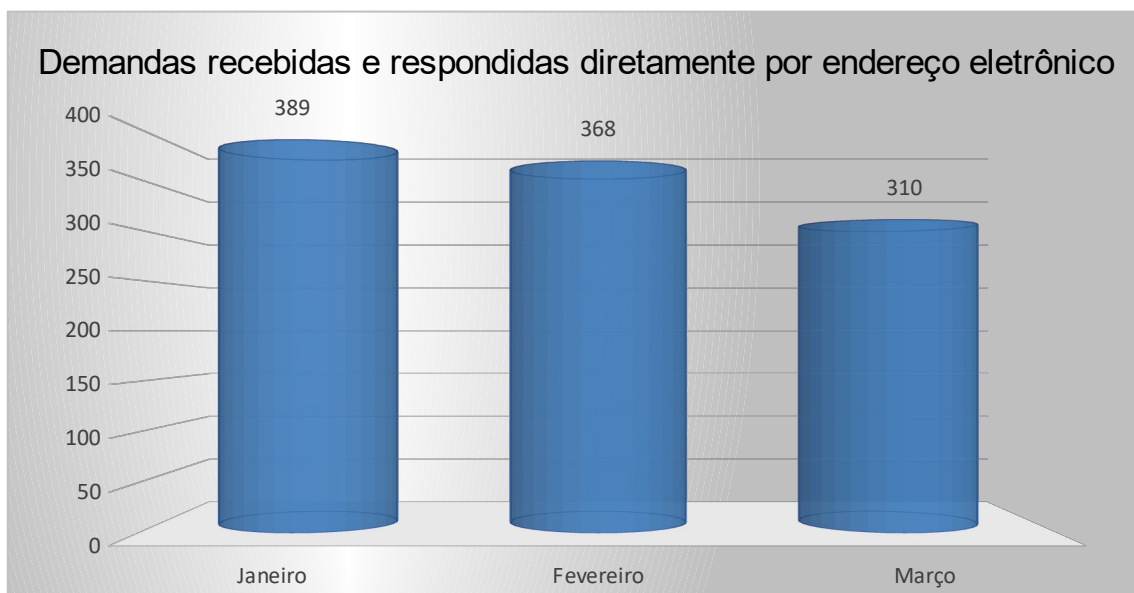
MEIO DE ENTRADA

Total	728	100%
E-mail	393	53,98%
Sistema	329	45,19%
Outros	09	0,82%

TIPO DO MANIFESTANTE

Total	728	100%
Pessoa física	394	54,12%
Abaixo assinado	199	27,34%
Pessoa jurídica	111	15,25%
Servidor Público	22	3,02%

Acrescente-se que, no período entre 01/01/2022 e 31/03/2022, além das Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, **foram recebidas e respondidas diretamente através do endereço eletrônico desta Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br) o total de 1.067 (mil e sessenta e sete) demandas, contendo representações, dúvidas, orientações e esclarecimentos fornecidos aos cidadãos e aos órgãos competentes.**



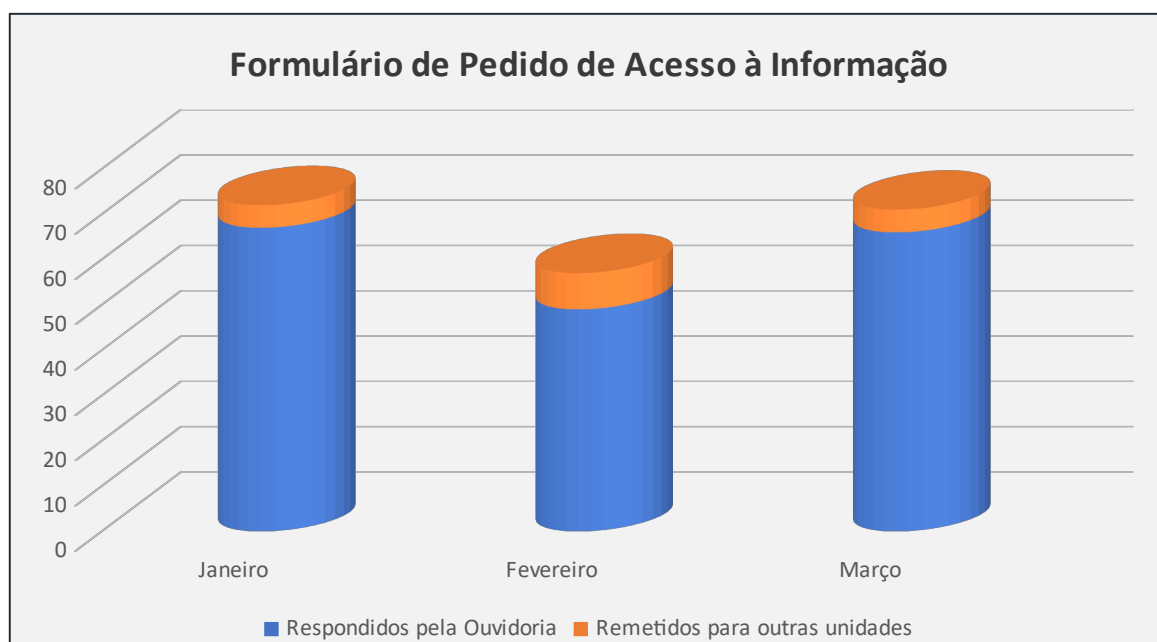
Ouvidoria do Ministério Público

5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.
Telefones: 0800 284 6803, (71) 3103-0490/0491/0697/0698.

E-mail: ouvidoria@mpba.mp.br

Somado a isto, esta Ouvidoria recebeu 182 (cento e oitenta e dois) Pedidos de Acesso à Informação advindos do Formulário do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (<https://atendimento.mpba.mp.br/#sessao-informacao>) relativos à dados acerca de registros e documentos produzidos ou acumulados pelo Ministério Público, pertinentes à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos e também temas não afetos à competência do Ministério Público da Bahia, todos respondidos diretamente pela Ouvidoria.

Cumprе registrar, ainda, que o total de 18 (dezoito) Pedidos de Acesso à Informação foram remetidos aos órgãos internos da Instituição, detentores da informação requerida, através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, em atenção ao Ato nº 20/2012 do MPBA, que regulamenta o Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e cria o SIC.



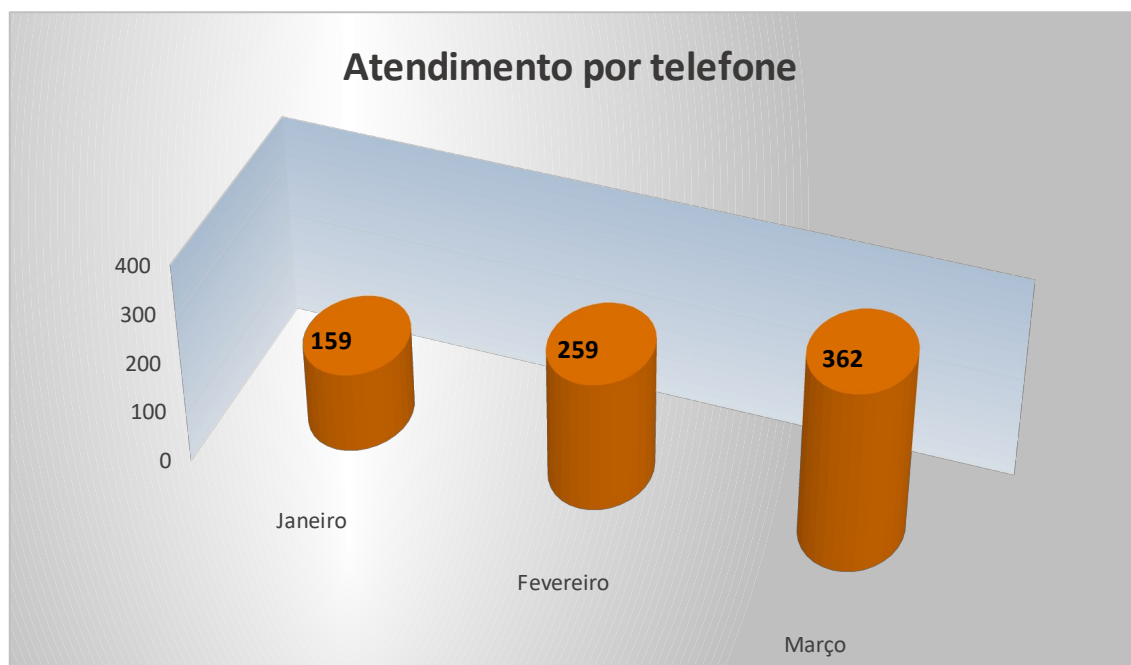
No interstício em apreço, destaca-se que este Órgão atendeu 780 (setecentos e

Ouvidoria do Ministério Público

5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador – BA. CEP: 41.745-004.
Telefones: 0800 284 6803, (71) 3103-0490/0491/0697/0698.

[E-mail: ouvidoria@mpba.mp.br](mailto:ouvidoria@mpba.mp.br)

oitenta) ligações por meio de seus ramais de atendimento.



Outrossim, foram encaminhados 41 (quarenta e um) Ofícios ao Conselho Superior do Ministério Público informando se os Representantes Ministeriais candidatos à remoção, promoção e remoção por merecimento cumpriram o dever de responder às solicitações da Ouvidoria, tudo em conformidade com o que dispõe o art. 13, parágrafo único, da Resolução nº 39/2019 do mencionado Órgão Colegiado.

Importa registrar que no período compreendido entre os dias 10/01/2022 a 16/01/2022, as atividades presenciais da Ouvidoria permaneceram suspensas, em atendimento aos protocolos de segurança sanitária diante dos casos positivados de Covid-19 no setor; porém, digno evidenciar que, não obstante o quantitativo reduzido de servidor, a Ouvidoria cumpriu ininterruptamente o seu mister de melhor atender ao Cidadão, tendo sido providenciado todos os meios necessários para a continuidade do serviço em regime de teletrabalho.

Ouvidoria do Ministério Público

5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.
Telefones: 0800 284 6803, (71)3103-0490/0491/0697/0698.

[E-mail: ouvidoria@mpba.mp.br](mailto:ouvidoria@mpba.mp.br)



No que diz respeito aos projetos da Ouvidoria, insta destacar que no dia 10 de janeiro de 2022 foi publicado no Diário Oficial o resumo da contratação com a Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – PRODEB para a Prestação de Serviços Especializados de Suporte Técnico, Funcional e Manutenção Corretiva da1 Licença de Uso do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, processo: 19.09.00854.0016906/2021-70, buscando efetivar o projeto de modernização do Sistema da Ouvidoria.

Nesta toada, em 08 de fevereiro de 2022, fora realizada reunião com o Diretor de Tecnologia da Informação do Ministério Público e a Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – PRODEB com o objetivo de definir o calendário para a implementação da nova versão contratada do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, sendo realizado durante todo o mês de março trabalho minucioso para a adequação do Sistema às novas realidades desta Ouvidoria.

No trimestre em apreço, ainda no exercício de suas funções, esta Ouvidora, no dia 04 de março de 2022, compôs a mesa da Sessão Solene de posse da Procuradora-Geral de Justiça Norma Cavalcanti, que fora reconduzida para o exercício do segundo mandato - biênio 2022-2024.

No que tange à participação nas Reuniões do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP, nos dias 03 e 04 de fevereiro integrou a 57ª Reunião Ordinária do CNOMP, por meio do aplicativo Microsoft Teams e, nos dias 23 e 24 de março participou, presencialmente, da 58ª Reunião Ordinária do CNOMP, ocorrida na cidade de Fortaleza-CE, debatendo temas de relevância para as Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, ocasião em que também aconteceu a entrega da Comenda à Procuradora-Geral de Justiça Norma Cavalcanti “em reconhecimento às relevantes contribuições para as Ouvidorias do Ministério Público do país” <https://www.mpba.mp.br/noticia/61895>.

Ouvidoria do Ministério Público

5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.
Telefones: 0800 284 6803, (71) 3103-0490/0491/0697/0698.

[E-mail: ouvidoria@mpba.mp.br](mailto:ouvidoria@mpba.mp.br)

Notícia



Institucional | 24/03/2022 - 15:45

Redator: George Brito (DRT-Ba 2927)

PGJ é homenageada pelo Conselho Nacional dos Ouvidores do MP

A procuradora-geral de Justiça Norma Cavalcanti foi homenageada nesta quarta-feira, dia 23, pelo Conselho Nacional dos Ouvidores do MP (Cnomp), durante a 58ª Reunião Ordinária do órgão, ocorrida no XXIV Congresso Nacional do Ministério Público brasileiro. Indicada pela ouvidora do MP baiano, a procuradora de Justiça Elza Maria de Souza, a chefe da Instituição recebeu a placa e o diploma de honra ao mérito do colegiado "em reconhecimento às relevantes contribuições para as Ouvidorias do Ministério Público do país".



A 24ª edição do Congresso Nacional do MP, iniciado ontem, 23, está em andamento em Fortaleza (CE) até esta sexta-feira, dia 25. Realizado pela Associação Nacional dos Membros do Ministério Público (Conamp) e pela Associação Cearense do MP (ACMP), o evento está reunindo integrantes das diversas unidades do MP brasileiro, que discutem os "desafios do MP no cenário pós-pandemia", tema do Congresso.



Cecom/MP - Telefones: (71) 3103-0446 / 0449 / 0448 / 0499 / 6502

Leia também

PGJ se reúne com governador

Ouvidoria atualiza sistema para dar mais celeridade no processamento das manifestações dos cidadãos

PGJ participa da abertura do Fórum sobre Segurança da América Latina e Caribe

MP e TCE discutem aspectos operacionais de convênio de cooperação

Norma Cavalcanti é eleita presidente do Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais do MP

Importa registrar, ademais, que, em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, 16 de março de 2022, houve publicação nas redes sociais, realçando, em suma, o papel da Ouvidoria na busca constante pelo diálogo com o Cidadão, entendendo suas demandas, orientando-o, bem como sanando as dificuldades enfrentadas no acesso aos serviços oferecidos pelo Ministério Público da Bahia.

Nossa Ouvidoria atua buscando um MP mais ágil e transparente.

Para reclamações, críticas, sugestões e elogios:

0800 284 6803

ouvidoria@mpba.mp.br

Dialogue conosco!

Ouvidoria do Ministério Público

5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.

Telefones: 0800 284 6803, (71)3103-0490/0491/0697/0698.

E-mail: ouvidoria@mpba.mp.br



Ressalte-se por oportuno, que dentro das permissões legais, esta Ouvidora também desempenhou atividades inerentes ao cargo de Procuradora de Justiça, integrando o Colégio de Procuradores.

Por derradeiro, e nada mais havendo a relatar, submete-se o presente Relatório à Doute apreciação da Eminente Procuradora-Geral de Justiça, da Eminente Corregedora-Geral e ao Egrégio Colégio de Procuradores de Justiça, colocando-se à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Salvador, 18 de abril de 2022.

ELZA MARIA DE SOUZA
Ouvidora do MPBA