

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

60º Relatório Trimestral de Atividades

Ouvidoria do Ministério
Público do Estado da Bahia



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

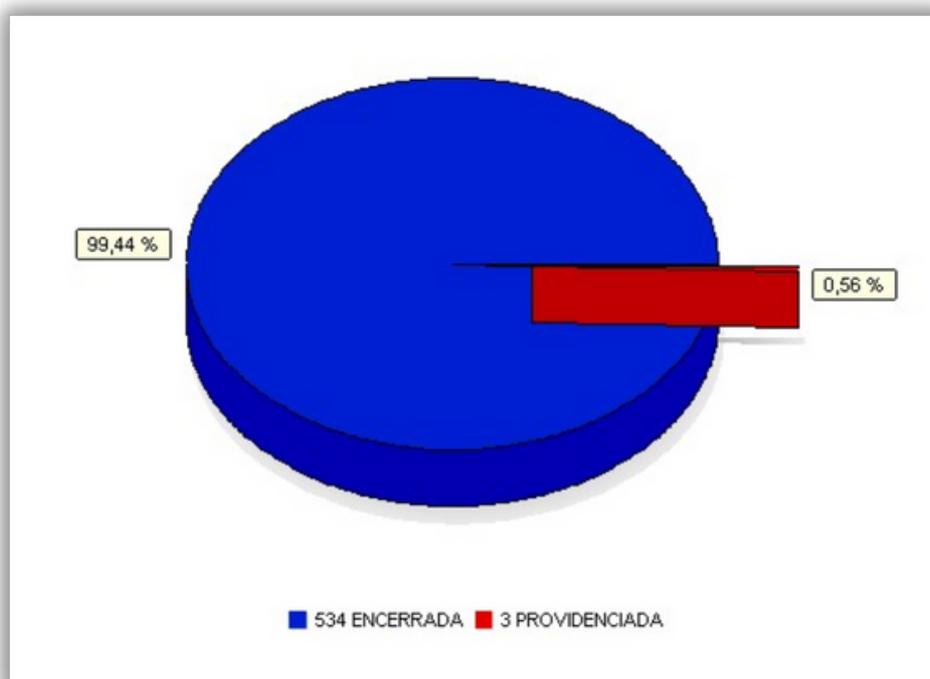
Atendendo ao quanto disposto no art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº 24/2006 e no art. 2º, IV do Regimento Interno (Resolução nº 10/2007), apresentamos a Vossas Excelências o **60º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/04/2022 e 30/06/2022.

No período referido esta Ouvidoria recebeu o **quantitativo de 2.375 (dois mil, trezentos e setenta e cinco) demandas**, dentre as quais 537 (quinhentos e trinta e sete) corresponderam a Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG como reclamações, críticas, sugestões, elogios, informações e representações; 876 (oitocentos e setenta e seis) e-mails, contendo dúvidas, orientações e esclarecimentos ao Cidadão, bem como demandas de órgãos externos; 113 (cento e treze) Pedidos de Acesso à Informações respondidos diretamente por esta Ouvidoria e 16 (dezesesseis) Pedidos remetidos aos órgãos internos da Instituição detentores da informação requerida; 827 (oitocentos e vinte e sete) ligações através dos ramais de atendimento e, mais 06 (seis) atendimentos presenciais na sede.

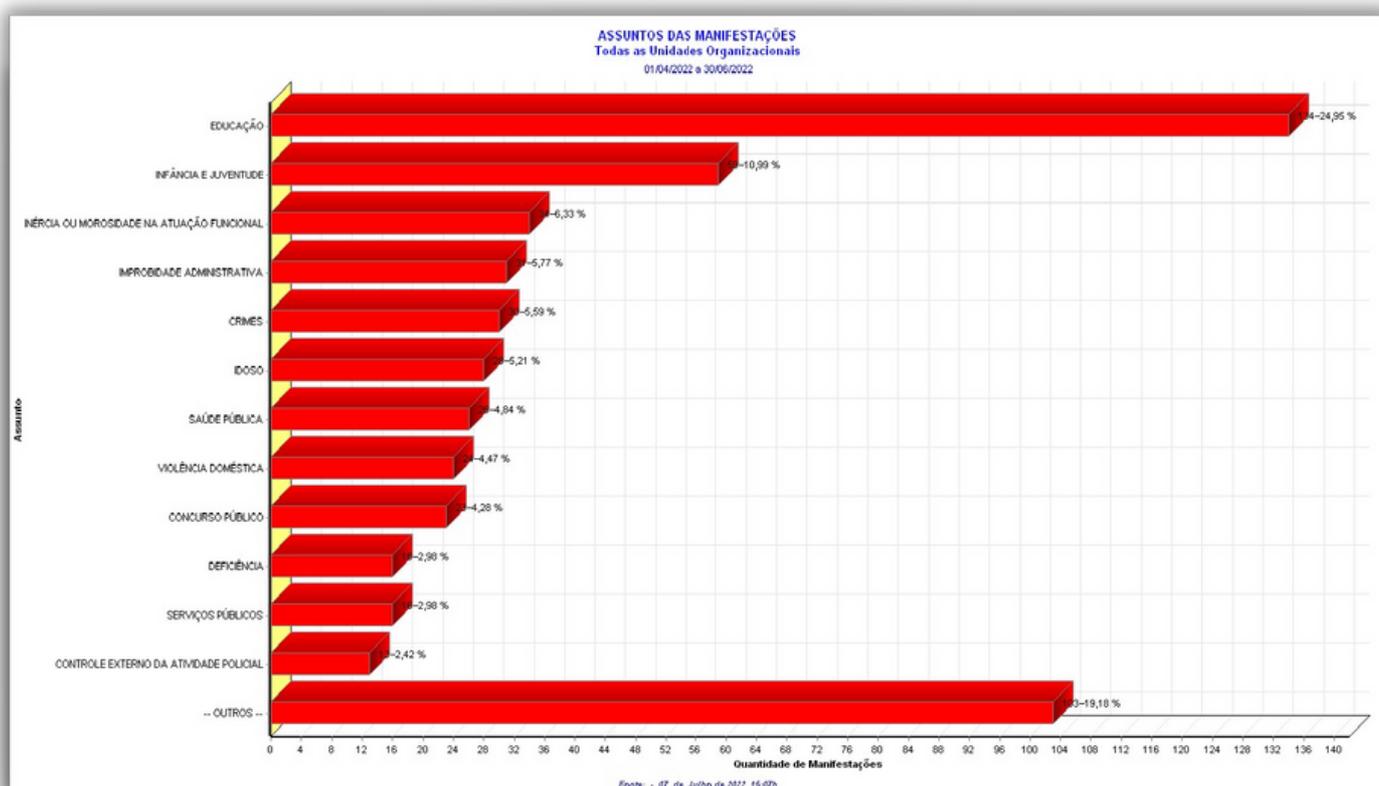
TAG - SISTEMA DE OUVIDORIA E GESTÃO PÚBLICA

Do quantitativo das Manifestações registradas no TAG, 533 foram concluídas e encerradas, alcançando-se o percentual de 99,44% de resolubilidade.

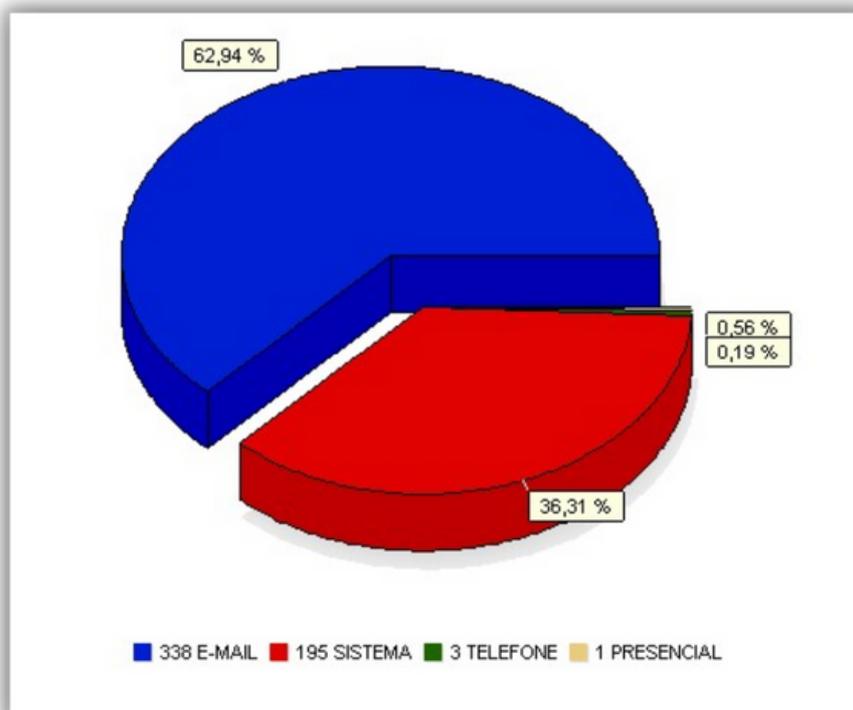
Quanto à **tipologia**, 86,22% referiram-se à Representações, 7,64% Reclamações, 4,65% a informações, 0,93% elogios e 0,56% críticas.



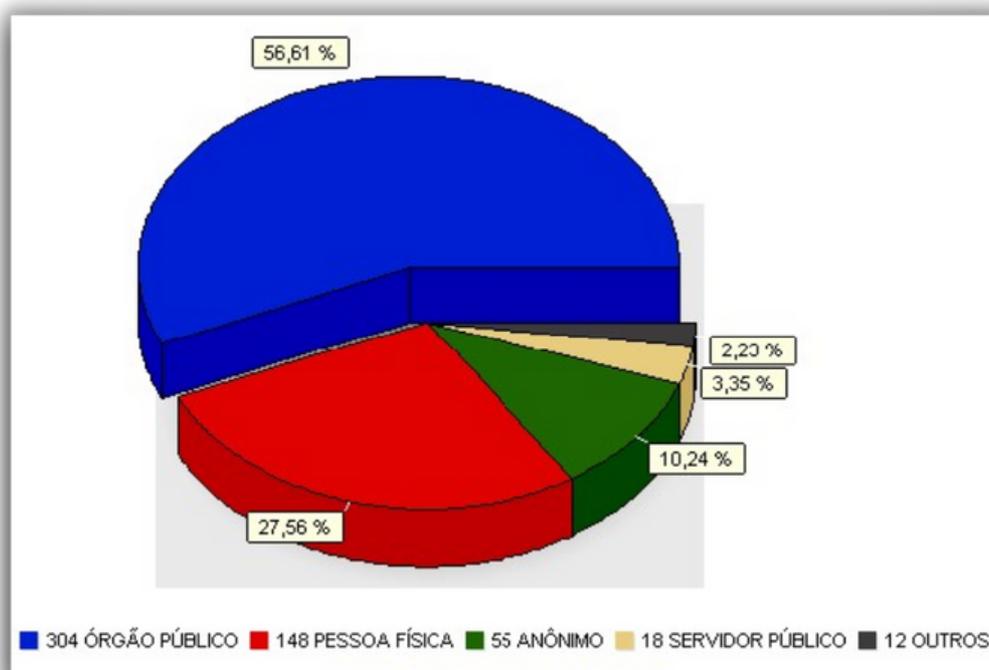
No que tange ao tema **assuntos**, 24,95% das Manifestações registradas versaram sobre educação; 10,99% infância e juventude; 6,33% inércia ou morosidade na atuação funcional; 5,77% improbidade administrativa; 5,59% sobre crimes; 5,21% idoso; 4,84% saúde pública; 4,47% violência doméstica; 4,28% concurso público; 2,98% deficiência; 2,98% serviços públicos; 2,42% controle externo da atividade policial e, por fim, 19,18% versaram sobre outros assuntos, dentre os quais se incluem meio ambiente, consumidor, discriminação de gênero, etnia, condição física, social ou mental, acessibilidade, etc.



O meio de entrada no Sistema de Ouvidoria-TAG correspondeu a 62,94% demandas oriundas do endereço eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br), 36,31% registradas diretamente pelo Cidadão no Sistema, 0,56% originária de telefone e 0,1% presencial.



Acerca do tipo de manifestante, 56,61% das demandas foram oriundas de órgãos públicos, 27,56% pessoa física, 10,24% anônimo, 3,35% servidor público e 2,23% outros, dentre os quais incluíram pessoa jurídica e abaixo-assinado.



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

TIPOLOGIA:

Total:	537	100%
Representação:	463	86,22%
Reclamação:	41	7,64%
Informação:	25	4,65%
Elogio:	5	0,93%
Crítica:	3	0,56%

SITUAÇÃO:

Total:	537	100%
Encerrada:	534	99,44%
Providenciada:	3	0,56%

MEIO DE ENTRADA:

Total:	537	100%
E-mail:	338	62,94%
Sistema:	195	36,31%
Telefone:	3	0,56%
Presencial:	1	0,19%

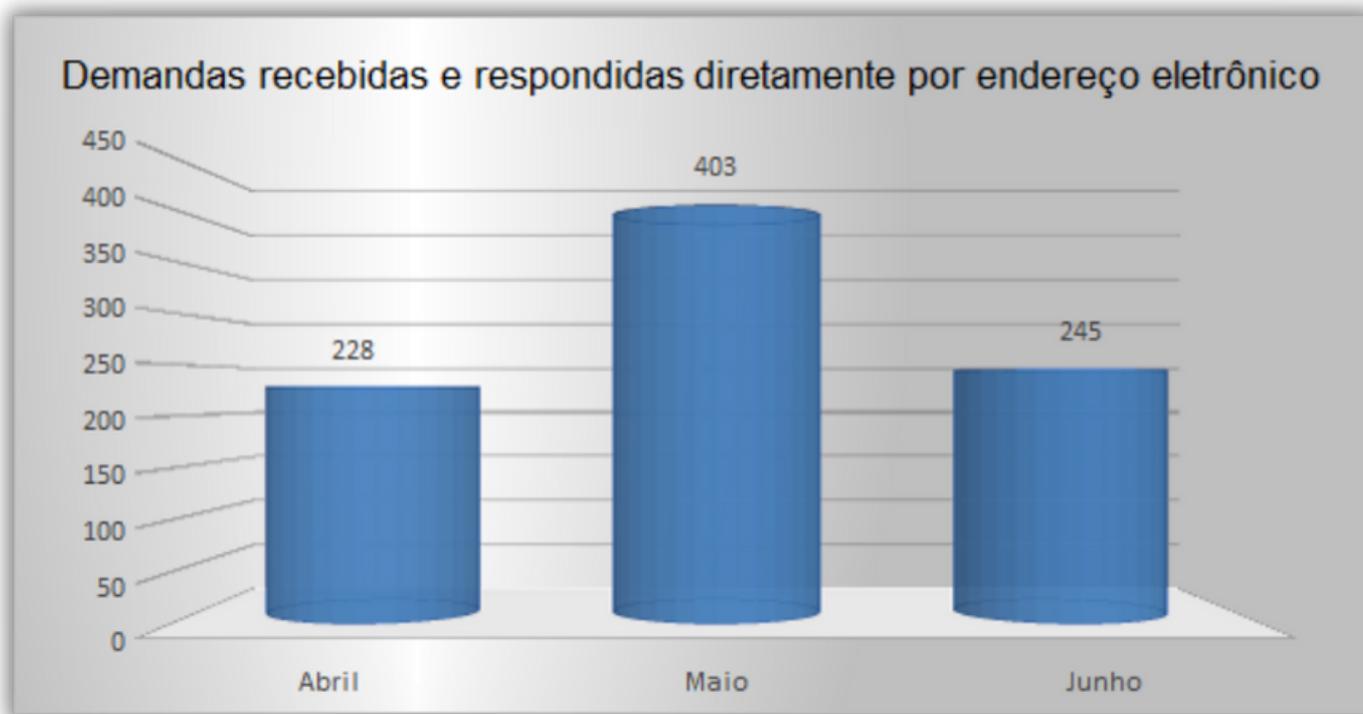
TIPO DE MANIFESTANTE:

Total:	537	100%
Órgão público:	304	56,61%
Pessoa física:	148	27,56%
Anônimo:	55	10,24%
Servidor Público	18	3,35%
Pessoa jurídica:	7	1,3%
Abaixo-assinado:	5	0,93%



ENDEREÇO ELETRÔNICO DA OUVIDORIA

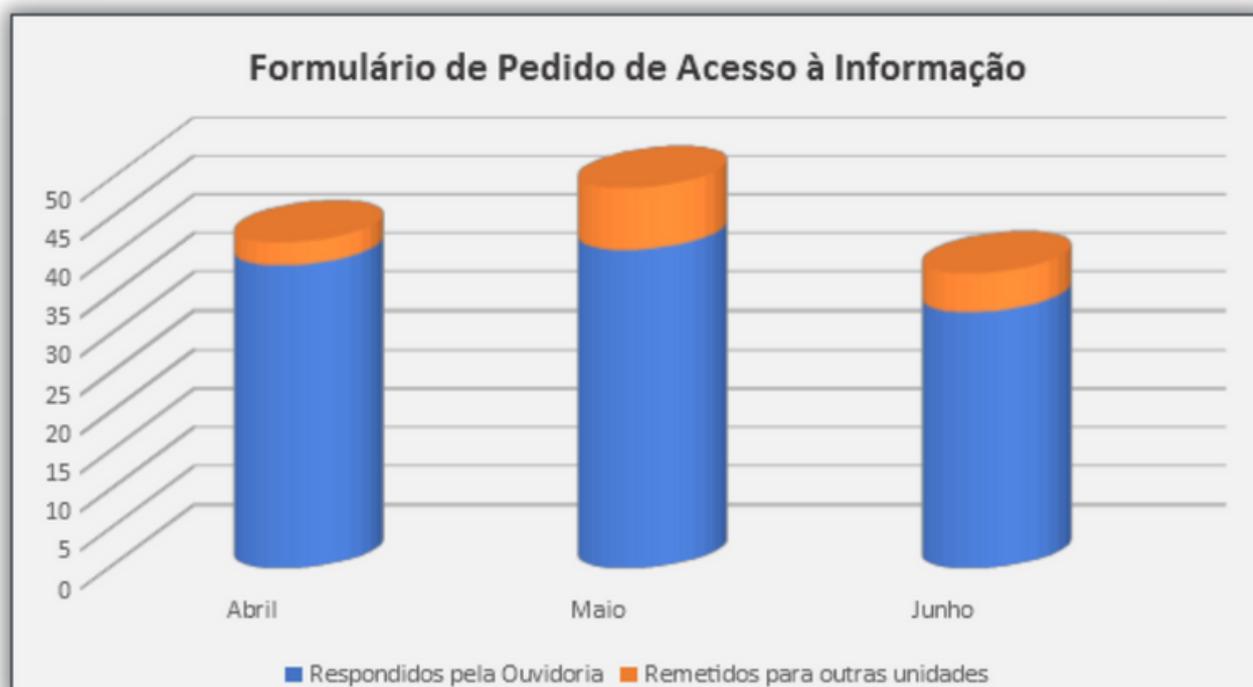
Acrescente-se que, no período entre 01/04/2022 e 30/06/2022, além das citadas Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, foram recebidas e respondidas diretamente através do endereço eletrônico desta Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br) o total de **876 (oitocentos e setenta e seis) demandas**, contendo representações, dúvidas, orientações e esclarecimentos fornecidos aos cidadãos e aos órgãos competentes.



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

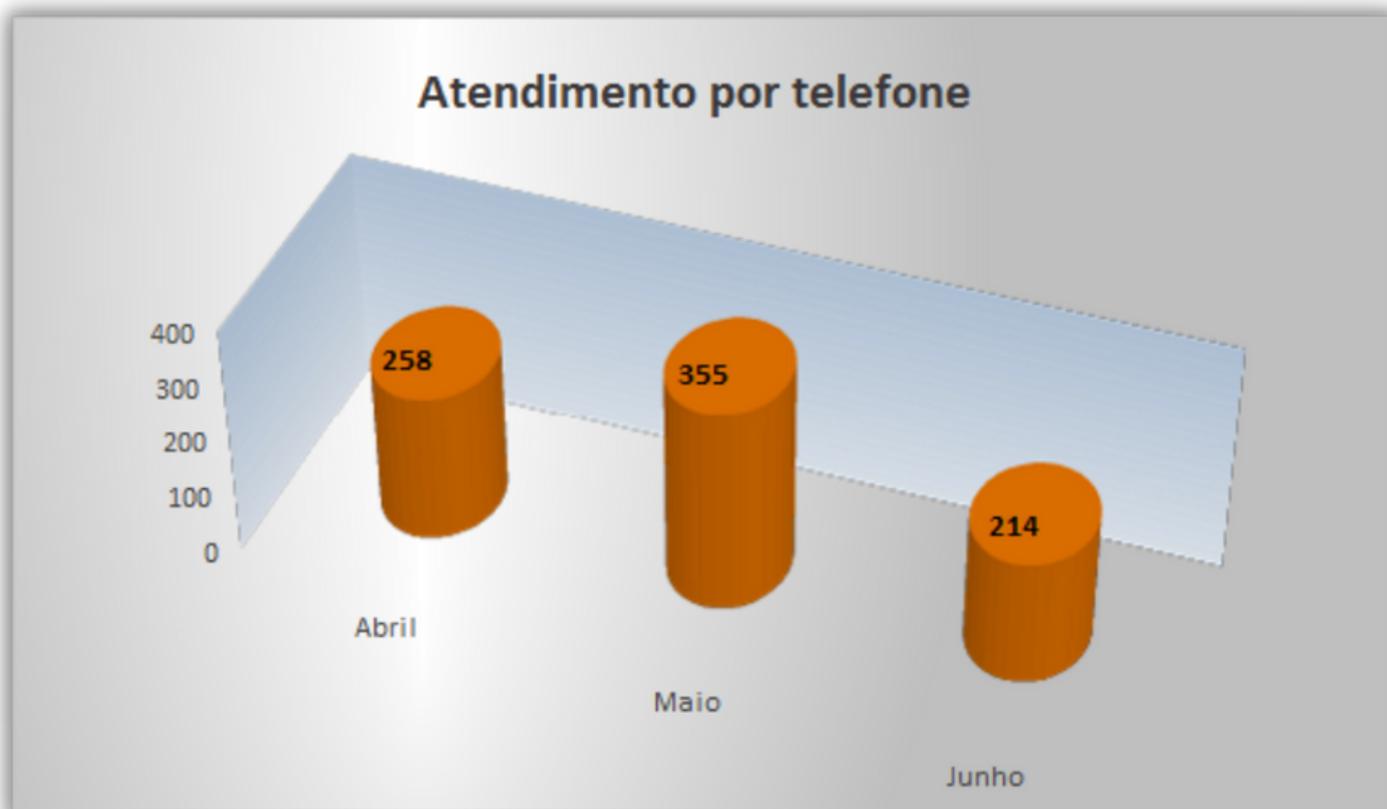
A Ouvidoria recebeu **113** (cento e treze) **Pedidos de Acesso à Informação** advindos do Formulário do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (<https://atendimento.mpba.mp.br/#sessao-informacao>) sobre registros e documentos produzidos ou acumulados pelo Ministério Público, pertinentes à administração do patrimônio público, e também temas não afetos à competência do Ministério Público da Bahia, todos respondidos diretamente por este órgão.

Cumpramos registrar, ainda, que mais **16** (dezesesseis) 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.



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

No interstício em apreço, destaca-se que este Órgão atendeu **827** (oitocentos e vinte e sete) ligações por meio de seus ramais de atendimento, tendo sido realizados também **06** (seis) atendimentos presenciais na sede.



INFORMAÇÕES AO CONSELHO SUPERIOR DO MPBA

Outrossim, registre-se que foram encaminhados 56 (cinquenta e seis) Ofícios ao Conselho Superior do Ministério Público informando acerca do cumprimento ou não do dever dos Representantes Ministeriais candidatos à remoção, promoção e remoção por merecimento em responder às solicitações da Ouvidoria.

É obrigação do Representante do Ministério Público responder às solicitações dos Órgãos da Instituição, nos termos do art. 145, XII, da Lei Complementar nº 11/96 e a Ouvidoria cumpre o seu mister de informar ao Conselho Superior do Ministério Público, quando dos pedidos de permuta, remoção, promoção, sobre o cumprimento da regra prevista no art. 145, XII, da Lei Complementar nº 11/96, tudo em conformidade com o que dispõe o art. 13, parágrafo único, da Resolução nº 39/2019 do mencionado Órgão Colegiado.

ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA DA OUVIDORIA - TAG

No dia 05 de abril foi implantada a nova versão 7.5.0 do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, após intensivo trabalho para a adequação do Sistema às novas realidades desta Ouvidoria, tendo sido publicada notícia no site da Instituição com entrevista da Ouvidora também para a Rádio do MP da BA.

Nesse passo, cumpre ressaltar que a versão atualizada do Sistema TAG traz uma nova interface e maior celeridade no processamento das Manifestações registradas, permitindo, através da nova ferramenta Estatística, o acesso aos dados gerais produzidos pela Ouvidoria, de acordo com Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011, gerando maior transparência deste Órgão.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA Portal Institucional | Atendimento ao Cidadão

SISTEMA DE OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA

- NOVA MANIFESTAÇÃO**
Registre reclamações, críticas, sugestões, elogios, informações e representações sobre as atividades desenvolvidas pela instituição.
- CONSULTAMENTO**
Verifique o andamento da sua Manifestação.
- COMPLEMENTAÇÃO**
Inclua novos dados e documentos à Manifestação registrada.
- ESTATÍSTICA**
Acesso aos dados produzidos pela Ouvidoria, de acordo com a Lei de Acesso à Informação.

CONTATO: 0800 284 6803

Sede Principal: 5ª Avenida, nº 750, CAB - Salvador, BA - Brasil - CEP: 41.745-004
Telefone: 55 71 3103-0100/6480

Ca de Processamento de Dados do Estado da Bahia - 82008

TAG Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública

Versão 7.5.0

Além disso, atenta e sensível às constantes mudanças da sociedade, o Sistema da Ouvidoria do Ministério Público agora permite que o Usuário inclua o Nome Social no seu cadastro, possibilitando anexar documentos à sua Manifestação e, em adequação à nova Lei de Proteção de Dados, exige-se o consentimento prévio do Cidadão para o encaminhamento dos seus dados pessoais para outras unidades, caso necessário para apuração da demanda.

A atualização do Sistema TAG objetiva melhor atender o Cidadão, que por meio desta nova versão, também disporá de ferramenta de Avaliação dos serviços da Ouvidoria, a qual busca o contínuo aprimoramento de suas atividades, podendo agora produzir relatórios mais detalhados para o Conselho Nacional do Ministério Público, bem como para os órgãos da Administração Superior, contribuindo para um Ministério Público mais ágil e transparente.

A nova versão do TAG contou com o apoio da Diretoria de Tecnologia da Informação do MPBA e foi fruto do contrato com a Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – PRODEB de prestação de serviços especializados de suporte técnico, funcional e manutenção corretiva da licença de uso do sistema TAG – Gestão de Demanda. O novo layout da página também foi produzido pela equipe de Publicidade do Ministério Público.

Notícia



Institucional | 12/04/2022 - 16:21

Redator: Assessoria de Imprensa

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



O Ministério Público estadual atualizou o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) permitindo uma maior celeridade no processamento das manifestações registradas no sistema. Além disso, a versão atualizada do Sistema TAG traz uma nova interface, permitindo também ao cidadão, por meio da ferramenta estatística, o acesso aos dados gerais produzidos pela Ouvidoria, de acordo com a Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527/2011, gerando maior transparência dos dados. A atualização contou com o apoio da diretoria de Tecnologia da Informação do MP e foi resultado de contrato com a Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia (PRO-DEB) de prestação de serviços especializados de suporte técnico, funcional e manutenção corretiva da licença de uso do sistema TAG. O layout da página foi produzida pela equipe de publicidade do MP.

Segundo a ouvidora Elza Maria de Souza, a atualização do Sistema TAG "visa atender melhor o cidadão que, por meio desta nova versão, também disporá de ferramenta de avaliação dos serviços da Ouvidoria. Buscamos o contínuo aprimoramento de nossas atividades, e agora podemos produzir relatórios mais detalhados para o Conselho Nacional do Ministério Público, bem como para os órgãos da administração superior, contribuindo para um Ministério Público mais ágil e transparente", ressaltou. O Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) é utilizado pela Ouvidoria do MP baiano desde 2007, ano seguinte à criação deste setor. O sistema possui todo o acervo da Ouvidoria, incluindo mais de 27 mil manifestações registradas, preservando, assim, toda a memória e o patrimônio histórico da Ouvidoria do MP.

Outra novidade do sistema é que agora ele permite que o cidadão inclua o nome social no seu cadastro, anexe documentos à sua manifestação, adequando-se também à nova Lei de Proteção de Dados, pois exige do usuário seu consentimento prévio para o encaminhamento dos dados pessoais para outras unidades, caso necessário para apuração da demanda. A página pode ser acessada no site de atendimento ao Cidadão, por meio do endereço eletrônico <https://tag.sistemas.mpba.mp.br/tag/TagHub20220303.dll/>.

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

- 19/04/2022 • Condenado homem que assassinou a tiros guardador de carro ▶ ⬇ ↻
- 18/04/2022 • Homem é condenado por feminicídio com uso de ácido ▶ ⬇ ↻
- 18/04/2022 • Município deve controlar natalidade de cães e gatos abandonados ▶ ⬇ ↻
- 13/04/2022 • Delegado e agentes são presos por envolvimento com tráfico ▶ ⬇ ↻
- **13/04/2022** • **Novo sistema de Ouvidoria do MP agiliza processos** ▶ ⬇ ↻
- 11/04/2022 • Ex-prefeito deve devolver quase R\$ 400 mil songegados ▶ ⬇ ↻
- 08/04/2022 • Instituições debatem serviços de acolhimento para crianças ▶ ⬇ ↻
- 07/04/2022 • Norma Cavalcanti é eleita presidente de Conselho Nacional ▶ ⬇ ↻

ATIVIDADES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORA

No trimestre em apreço, no exercício de suas funções, esta Ouvidora, participou, no dia 05 de maio de 2022, da 2ª Reunião da Rede de Ouvidorias de 2022 da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, por meio da plataforma Microsoft Teams, tendo como pauta a atuação das Ouvidorias do Ministério Público nas eleições de 2022 como instrumento de defesa do regime democrático, com ênfase na participação da mulher na política.

No dia 06 de maio de 2022 compôs a mesa da Sessão Solene de posse da Procuradora de Justiça Cleonice de Souza e Lima para exercício do segundo mandato como Corregedora-Geral do Ministério Público estadual, no biênio 2022/2024.



No que pertine à participação nas Reuniões do **Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – CNOMP**, nos dias 12 e 13 de maio de 2022 integrou presencialmente a 59ª Reunião do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público do Estado e da União – CNOMP, realizada na cidade de Recife, debatendo temas como Seminário da “Mulheres em Segurança: Assédio não!”, Protocolo de intenções da Ouvidoria das Mulheres - violência política - Ouvidoria do CMNP, dentre outros.



Importa evidenciar que no dia 02 de junho de 2022, em sessão solene do Colégio de Procuradores de Justiça, compôs a mesa para a posse dos novos Promotores de Justiça, tendo participado, no dia 03 de junho de 2022, do curso de adaptação funcional com a palestra sobre a função da Ouvidoria, suas contribuições e competências, destacando o papel do Promotor de Justiça como ouvidor natural, bem assim a obrigação deste responder às solicitações da Ouvidoria, quando concitado, a fim de que melhor possa atender ao Cidadão.

<https://www.mpba.mp.br/noticia/62704>



No dia 09 de junho de 2022, esta Ouvidora participou da reunião ordinária do Conselho Nacional dos Procuradores-Gerais de Justiça do Ministério Público dos Estados e da União – CNPG, oportunidade na qual representou o Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP.

<https://www.mpba.mp.br/noticia/62848>

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 Douta 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, 08 de julho de 2022.

ELZA MARIA DE SOUZA
Ouvidora do MPBA
Biênio 2020/2022