



**Excelentíssimo Senhor Procurador-Geral de Justiça.
Excelentíssimo Senhor Corregedor-Geral.
Excelentíssimos Senhores Procuradores de Justiça, membros do Egrégio
Colégio de Procuradores.**

RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DA BAHIA.

Cumprindo o quanto dispõe o art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº 24/06, encaminhamos-lhes o primeiro relatório trimestral das atividades da Ouvidoria do Ministério Público.

Na condição de primeiro Procurador de Justiça a ocupar o cargo de Ouvidor, estabelecemos como prioridade a implantação do serviço e a estruturação político-administrativa de seu funcionamento.

No dia seguinte ao da posse, começamos a desenhar os contornos da Ouvidoria, contando, para tal, com quatro servidores e um assessor jurídico.

Como medida inicial, firmamos um convênio com a Ouvidoria-Geral do Estado da Bahia, trazendo para o MP a experiência técnica lá existente. Através deste convênio, implantamos o Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO, informatizando as atividades da Ouvidoria, desburocratizando o atendimento e, conseqüentemente, agilizando a prestação do serviço.

Todos os servidores, inclusive o próprio Ouvidor, têm participado de cursos de capacitação com os técnicos da Ouvidoria-Geral do Estado, aprendendo a operar o Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO, além de observar a rotina daquele órgão, contribuindo, sensivelmente, para a implantação da Ouvidoria do Ministério Público.

O SGO, além de possibilitar o trato rápido e eficiente dos dados cadastrados, permite que o manifestante acompanhe a tramitação de sua manifestação via *internet*, conferindo a máxima transparência à nossa atividade. Ao registrar a manifestação, de imediato, o SGO gera um número e uma senha com os quais o cidadão acompanha seu pleito.

A implantação do SGO depende da colaboração mútua dos técnicos da Ouvidoria Geral do Estado e do setor de informática do Ministério Público, de sorte que ainda não foi de todo concluída. No entanto, as manifestações que recebemos já são registradas pelos nossos servidores neste sistema. A única parte pendente de conclusão é a criação do acesso direto na página da *internet* do Ministério Público, sendo esta mais uma forma de acesso à Ouvidoria.

Os servidores da Ouvidoria, dentre outras atividades, atenderão às manifestações via telefone, através do serviço 0800, sem ônus ao cidadão, funcionando, a Ouvidoria, como um verdadeiro centro de tele-atendimento. Diante deste aspecto e considerando que os Tribunais do Trabalho têm entendimento pacífico neste sentido, projetamos para a Ouvidoria um funcionamento em **regime contínuo** de 06 horas. Além de satisfazer o aspecto jurídico laboral, este sistema permitirá que o serviço não sofra solução de continuidade, uma vez que dois servidores iniciarão o expediente às 07 horas, encerrando-o às 13 horas, e os outros dois darão continuidade, das 13 às 19 horas.

Sobre esta reivindicação, a Superintendência manifestou-se contrariamente, sem maiores fundamentações, salientando, porém, que há um precedente na Central de Informações.

Segundo art. 5º, §4º da LC nº 24/06, o Ouvidor será substituído pelo segundo colocado na eleição. Ocorre que o segundo colocado, Procurador de Justiça Dr. Edivaldo Rocha Rotondano, ocupa cargo no Conselho Superior, logo, impedido de assumir a Ouvidoria. Assim, na hipótese de vacância do cargo, atualmente, não há substituto legal. Visando corrigir esta falha, encaminhamos ao Procurador-Geral de Justiça o ofício nº. 085 sugerindo que fosse também debatida esta questão na ocasião em que se debatia o ante-projeto de alterações da LC nº.11/96 (DOC. 01)

Como resposta ao nosso expediente, o Procurador-Geral de Justiça comunicou-nos que o ante-projeto da lei que criou a Ouvidoria foi exaustivamente debatido, não havendo qualquer reparo a ser feito.

Aproveitamos o ensejo para levar a questão ao conhecimento dos colegas Procuradores de Justiça, ressaltando a relevância do debate.

O funcionamento da Ouvidoria, a tramitação das manifestações, bem como as atividades desempenhadas pelos servidores, precisam ser regulamentadas, razão pela qual estamos elaborando um regimento interno, a ser levado à apreciação do Egrégio Colégio de Procuradores de Justiça, para o devido debate e aprovação. Para tanto, precisamos concluir um projeto de extensão do sistema de comunicação, definindo a sua forma de processamento, para que o projeto do regimento interno seja concluído e levado à apreciação do Colégio de Procuradores.

Como exemplo de nossa atuação, trazemos o registro nº 42, feita pelo Sr. Antero José Ribeiro Neto, no dia 13/03/2007 (DOC. 02).

O referido manifestante noticiou que a Promotora de Justiça da Comarca de Ruy Barbosa, Dra. Marisa Marinho Jansen de Melo Oliveira, teria sido omissa com relação a determinado problema levado ao seu conhecimento pela comunidade local.

Solicitadas as informações à Promotora indigitada, esta respondeu prontamente, relatando as medidas adotadas. Diante das informações prestadas, respondemos ao manifestante, explicando as razões da Promotora de Justiça, justificando o que para ele caracterizaria omissão do órgão ministerial. Com este expediente e com a colaboração da referida Promotora, conferimos à atuação do Ministério Público transparência e credibilidade.

Desde o início, empenhamo-nos em disponibilizar o sistema de Carta Cidadão, ampliando o leque de acesso à Ouvidoria. A Carta Cidadão é um formulário, pré-pago, posto à disposição do cidadão em todas as agências dos Correios, sem qualquer ônus para o manifestante.

Segundo a proposta feita pelos Correios, este contrato oneraria sobremaneira o MP. Apesar das negociações, o custo financeiro continuou elevado, não sendo proveitoso, para o MP, nos termos da proposta formulada pelos Correios.

Considerando que existem diversos outros canais de acesso (*e-mail*, *internet*, 0800, FAX e o presencial), não haverá qualquer prejuízo a postergação da Carta Cidadão, até que consigamos uma proposta economicamente viável.

Estamos providenciando a nossa vinculação à Associação Brasileira de Ouvidores, imprescindível para a troca de experiências, amadurecimento e engrandecimento da nossa Ouvidoria.

Inicialmente, solicitamos a confecção de 50 cartazes, objetivando uma divulgação interna, a serem afixados nas dependências do MP, voltada para um público interno, servidores e membros. O segundo passo na divulgação foi a solicitação de 5.000 cartazes, estes sim objetivando alcançar toda a sociedade. Serão distribuídos em todo o Estado, afixados em locais públicos e de fácil visibilidade como em escolas, prefeituras, câmaras de vereadores, Promotorias e Fóruns.

Dando continuidade à política de divulgação, concedemos entrevistas à TV Bahia, TV Aratu e Rádio Metrópole. Estamos agendando com a TVE data para concessão de mais uma entrevista, levando à sociedade o papel da Ouvidoria e as formas de acesso que o cidadão possui.

Concedemos entrevista, também, ao Jornal Tribuna da Bahia, veiculado no dia 12 de março do ano corrente, conforme matéria em anexo. (DOC. 03)

Tudo isto faz parte de um projeto de divulgação e inserção da Ouvidoria do Ministério Público na sociedade.

Com o intuito de agilizar a tramitação das manifestações, fazemos constar nos ofícios encaminhados que é possível, aliás preferível, que as repostas sejam prestadas via *e-mail*. Como exemplo, trazemos a manifestação de nº 25, dirigida à Promotora de Justiça, Dra. Karyne Simara Macêdo Lima, cuja resposta foi prestada

via correio eletrônico (anexo). (DOC. 04)

Também está sendo desenvolvido um projeto pela Ouvidoria para interligar, via *internet*, todas as Promotorias do Estado, Procuradorias, Corregedoria, Secretaria-Geral, demais órgãos da Administração Superior, etc., criando uma rede de comunicação ágil e prática para a tramitação das manifestações.

Nossa Ouvidoria, neste primeiro trimestre, registrou 61 manifestações. Deste total, 42 foram encerradas (aproximadamente 70%), encaminhando ao manifestante a resposta adequada, estando pendentes apenas 19. Estas últimas, diga-se recentes, estão a aguardar a resposta de seus destinatários, conforme mostra a tabela e o gráfico ilustrados a seguir.

Tipologia	Quantidade	%	Concluídas	%
DENÚNCIA	38	62,30	24	63,16
INFORMAÇÃO	8	13,11	6	75,00
RECLAMAÇÃO	8	13,11	5	62,50
SOLICITAÇÃO	3	4,92	3	100,00
CRÍTICA	2	3,28	2	100,00
ELOGIO	1	1,64	1	100,00
SUGESTÃO	1	1,64	1	100,00
TOTAL	61		42	68,85

Procedência	Quantidade	%
PESSOA FÍSICA	50	81,97
ANÔNIMO	9	14,75
PESSOA JURÍDICA	2	3,28
TOTAL	61	

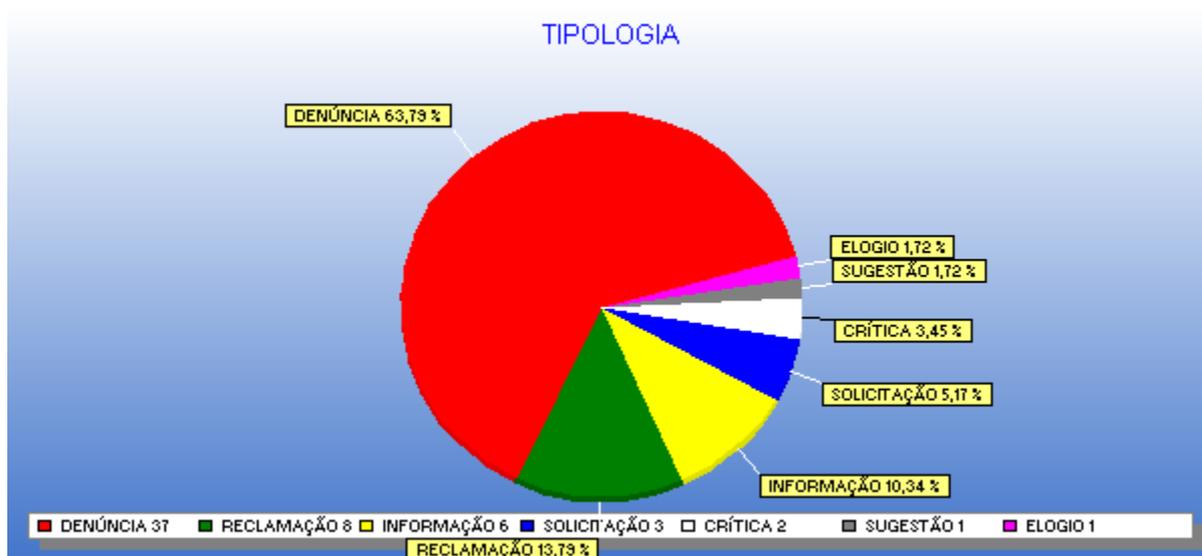
Sexo	Quantidade	%
MASCULINO	34	55,74
FEMININO	24	39,34
NÃO IDENTIFICADO	3	4,92
TOTAL	61	

Meio de contato	Quantidade	%
TELEFONE	27	44,26
PRESENCIAL	25	40,98
E-MAIL	5	8,20
CARTA	3	4,92
FAX	1	1,64
TOTAL	61	

Outra informação relevante extraída desta tabela é o meio de acesso de que se valeram os manifestantes para dirigir-se à Ouvidoria. Prevalecem o uso do telefone e o presencial. A expectativa é que este cenário mude com a ampla divulgação da página *web* da Ouvidoria, aumentando, sensivelmente, o uso do meio eletrônico.

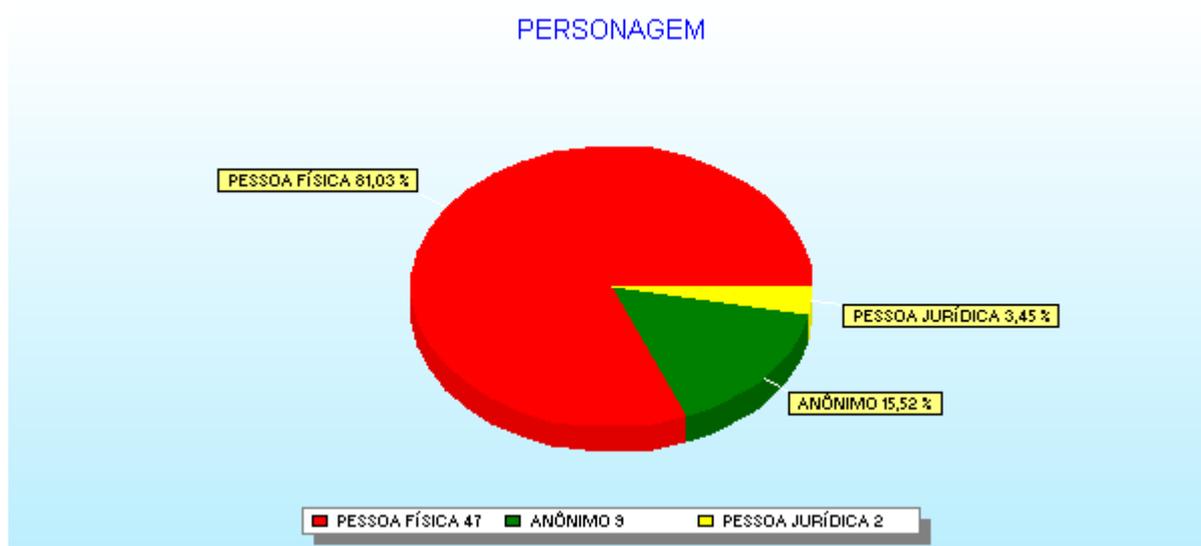


O gráfico a seguir evidencia o histórico de atendimento nesta fase inicial. É notável a superioridade das denúncias. Apesar de recebermos outras matérias, esta chama mais atenção pela delicadeza da situação, que sugere a importância da Ouvidoria como canal de acesso do cidadão.





O índice a seguir evidencia o perfil dos manifestantes. Inicialmente tímida, as denúncias anônimas vem apresentado acentuado crescimento nos registros recentes, principalmente por parte das cidades do interior, em virtude da divulgação crescente dos meios não presenciais.



Por fim, registramos que os Promotores de Justiça têm sido atenciosos em responder, prontamente, às nossas solicitações, evidenciando a consciência da importância de nosso trabalho, contribuindo, decisivamente, para o engrandecimento da nossa Instituição.

Com este relatório trimestral, atendendo o quanto exige o art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº 24/06, levamos ao conhecimento do Procurador-Geral de Justiça, do Corregedor-Geral de Justiça e do Órgão máximo da instituição, o Egrégio Colégio de Procuradores de Justiça, os primeiros passos da Ouvidoria do Ministério Público, as dificuldades e êxitos iniciais, os projetos e objetivos, bem como as manifestações recebidas e as medidas adotadas, conferindo à atuação da Ouvidoria a transparência que se exige.

Salvador, 20 de março de 2007.

JOSÉ GOMES BRITO
PROCURADOR DE JUSTIÇA
OUVIDOR