



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

### **TERCEIRO 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 terceiro relatório trimestral das atividades da Ouvidoria do Ministério Público.

Em sessão realizada no dia 08 de outubro de 2007, o Egrégio Colégio de Procuradores do Ministério Público da Bahia aprovou o Regimento Interno da nossa Ouvidoria.

A normatização das atividades, com a ordenação de procedimento para o trâmite das Manifestações, confere maior transparência e segurança à atividade da Ouvidoria. Assim que publicado no Diário Oficial, o Regimento Interno será disponibilizado, na íntegra, no *site* do Ministério Público, para conhecimento de todos.

Tivemos a grata satisfação de receber a visita dos Ouvidores dos Ministérios Públicos dos Estados do Maranhão e Paraná, Carlos Nina Everton Cutrim e Wanderley Batista da Silva, respectivamente. No encontro, os Ouvidores conheceram as instalações, o Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SGO, a rotina de trabalho e as estatísticas de atendimento, levando um pouco de nossa experiência, absorvida nesses 10 meses de gestão, para os seus Estados.

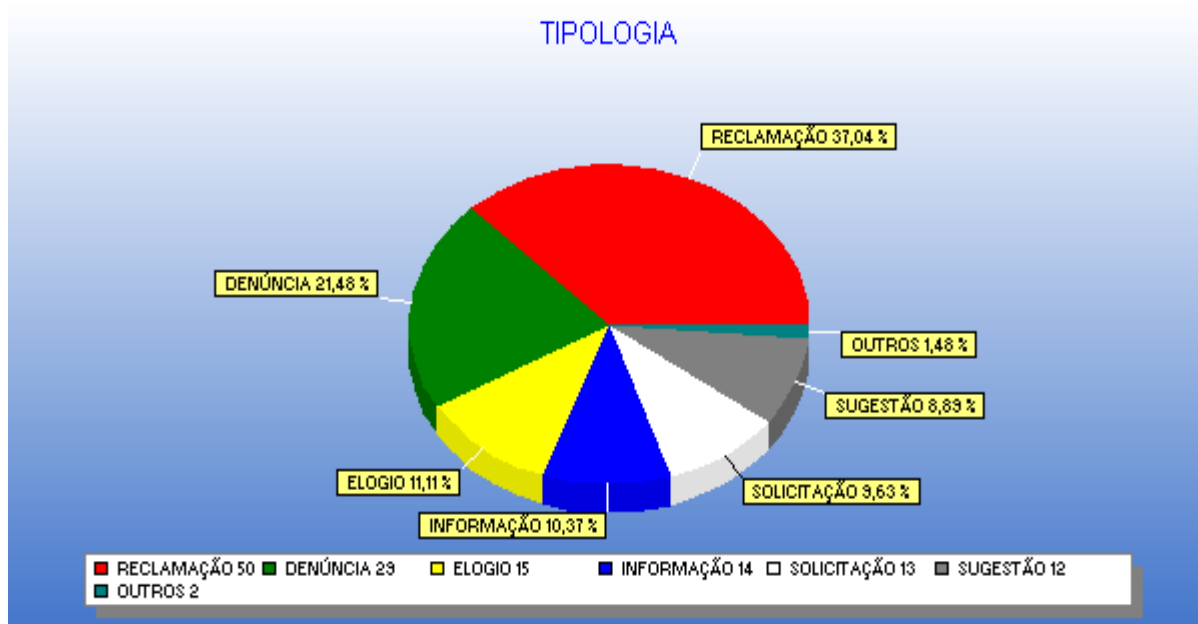
Neste terceiro trimestre, foram registradas 135 manifestações, enquanto no primeiro, tivemos 61 registros e, no segundo, 140 registros de atendimentos. A média do segundo trimestre foi mantida, o que revela a contínua procura pelos serviços prestados pela Ouvidoria. Consta, da nossa posse, 18 de dezembro de 2006, até o dia 18 de setembro de 2007, o total de 336 registros.

No gráfico MÍDIA DE ENTRADA, tem-se como novidade o acesso via *internet*, representando 25,93% das Manifestações realizadas neste trimestre. Esse novo acesso reduziu para 38,52% o uso do telefone, que, no trimestre anterior, representava 59,57%. Essa divisão de acesso majoritário entre o telefone e a *internet* reduz os custos da Ouvidoria, considerando que o serviço 0800 é pago pela instituição, por cada chamada recebida.

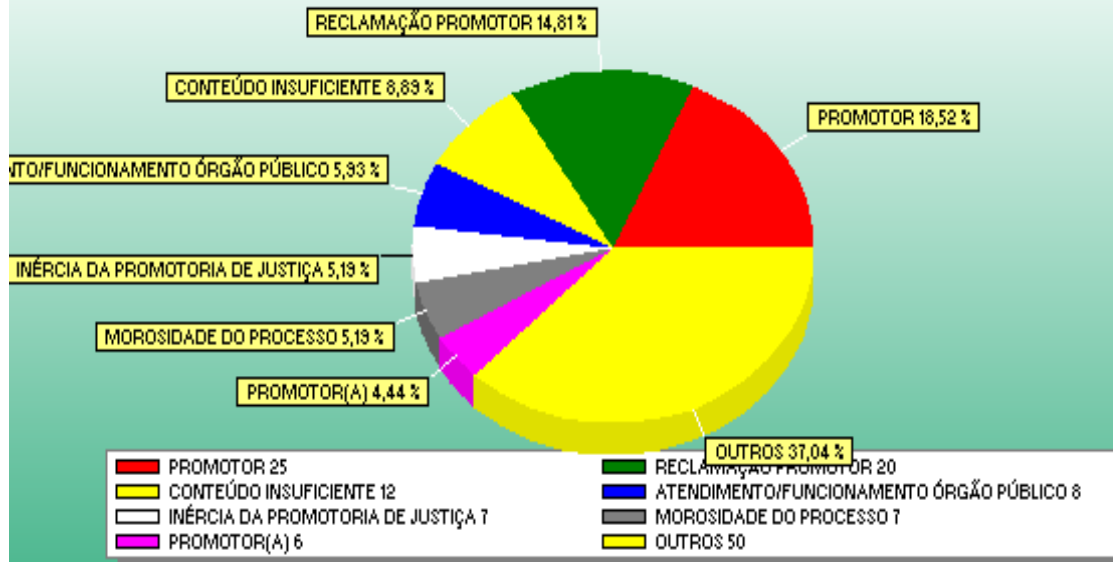
A Caixa Coletora representa 5,93% das Manifestações realizadas no trimestre a que se refere este Relatório, superando a utilização de cartas e *e-mail*, que atingiram o percentual idêntico de 5,19% dos atendimentos, cada, o que evidencia a eficácia do meio disponibilizado na recepção da sede da Instituição.

A lista a seguir discrimina as manifestações por tipo, assunto abordado, procedência e meio de contato.

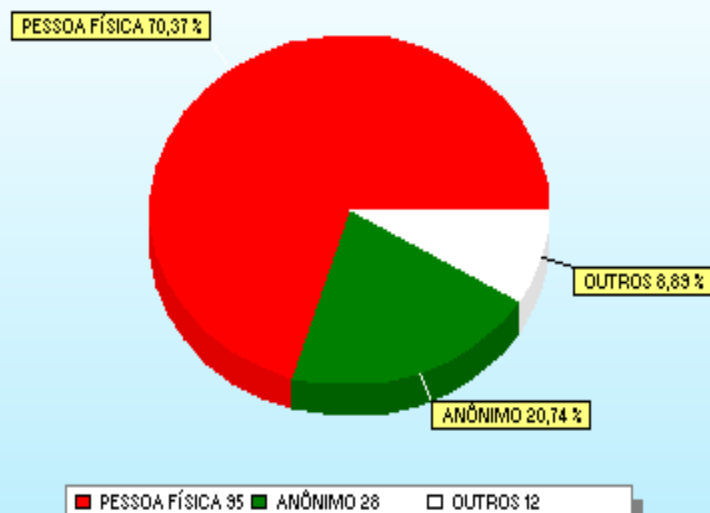
### TERCEIRO TRIMESTRE (19/06/2007 a 18/09/2007)



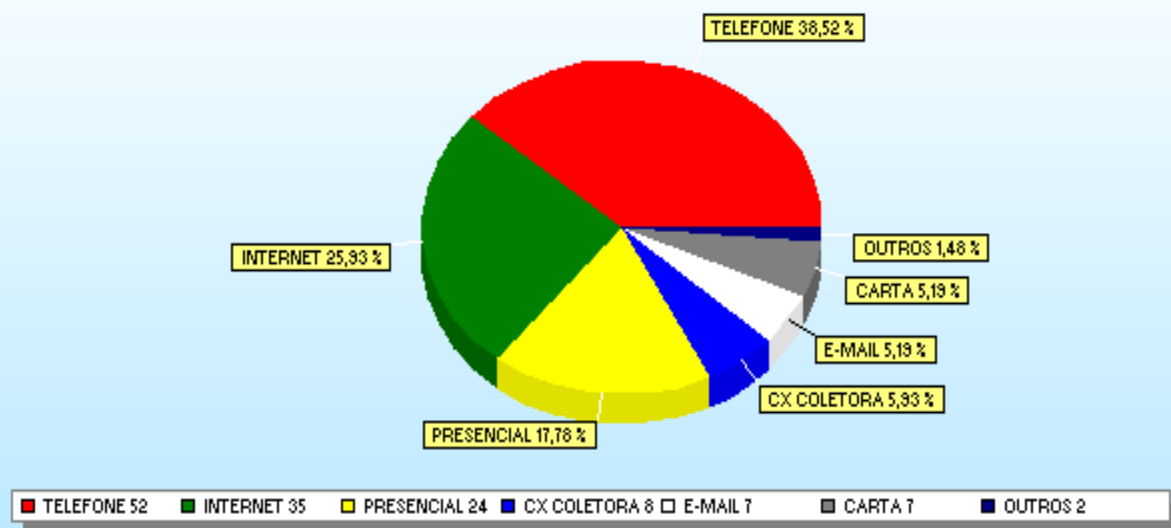
## ASSUNTOS ABORDADOS



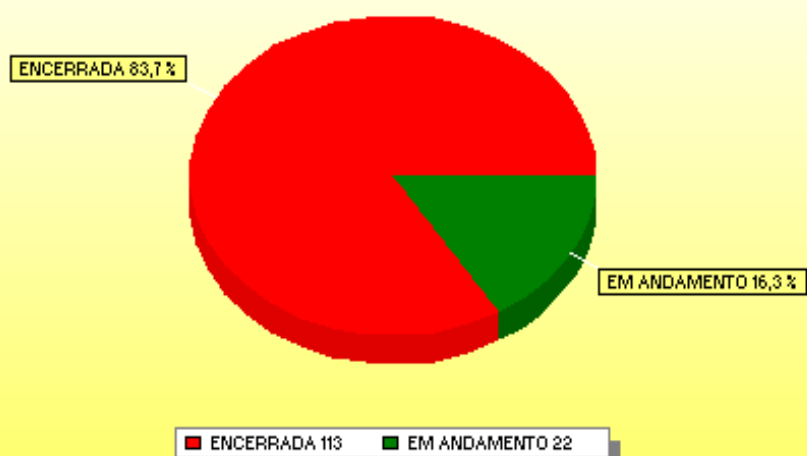
## PERSONAGEM



## MÍDIA DE ENTRADA



## SITUAÇÃO



<b>Tipologia</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>	<b>Concluídas</b>	<b>%</b>
RECLAMAÇÃO	50	37,04	43	86,00
DENÚNCIA	29	21,48	27	93,10
ELOGIO	15	11,11	13	86,67
INFORMAÇÃO	14	10,37	12	85,71
SOLICITAÇÃO	13	9,63	8	61,54
SUGESTÃO	12	8,89	9	75,00
CRÍTICA	2	1,48	1	50,00
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>		<b>113</b>	<b>83,70</b>

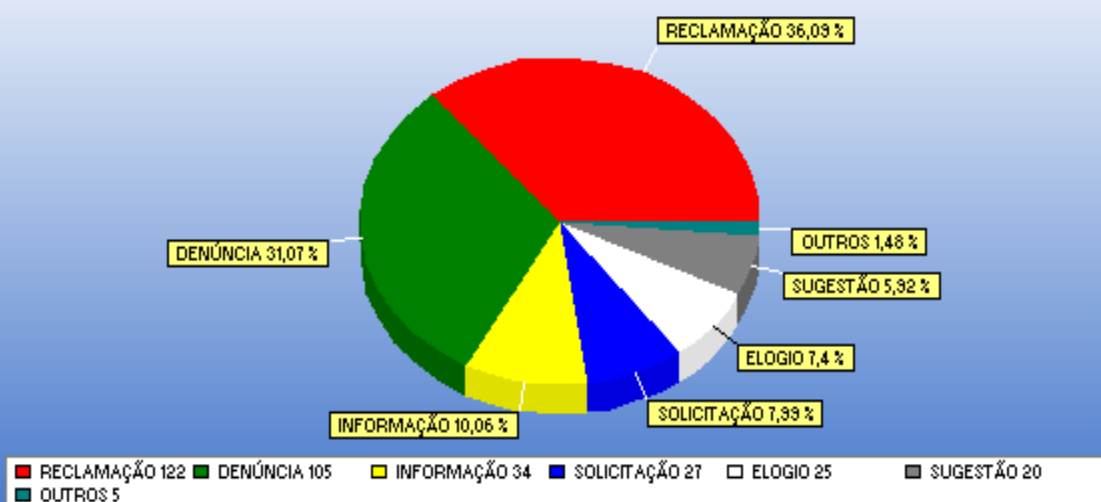
<b>Procedência</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
PESSOA FÍSICA	95	75,40
ANÔNIMO	28	22,22
PESSOA JURÍDICA	3	2,38
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	

<b>Sexo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
MASCULINO	68	53,97
FEMININO	50	39,68
NÃO IDENTIFICADO	8	6,35
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	

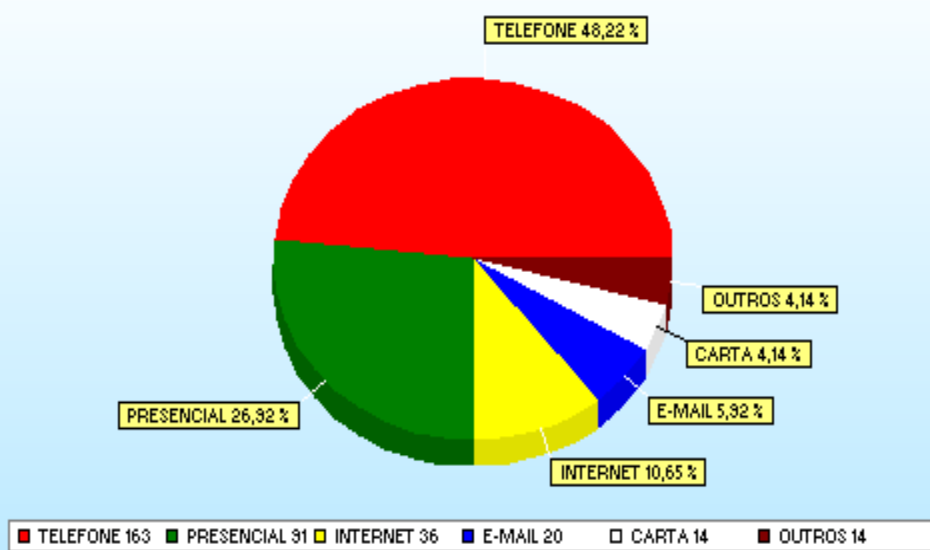
<b>Meio de contato</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
TELEFONE	52	38,52
INTERNET	35	25,93
PRESENCIAL	24	17,78
CX COLETORA	8	5,93
E-MAIL	7	5,19
CARTA	7	5,19
CARTA CIDADÃO	1	0,74
FAX	1	0,74
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	

**REGISTRO GERAL DESDE O INÍCIO DAS ATIVIDADES**  
**18/12/2006 a 18/09/2007**

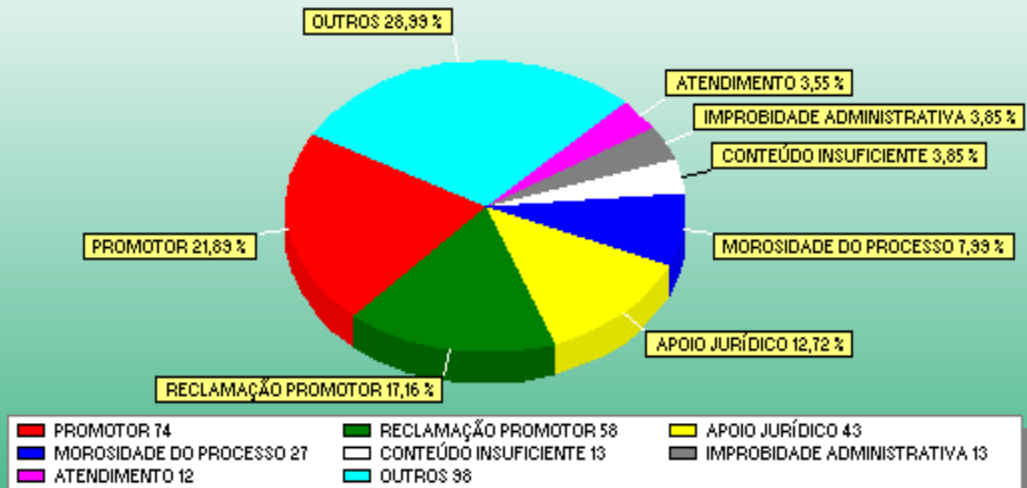
TIPOLOGIA



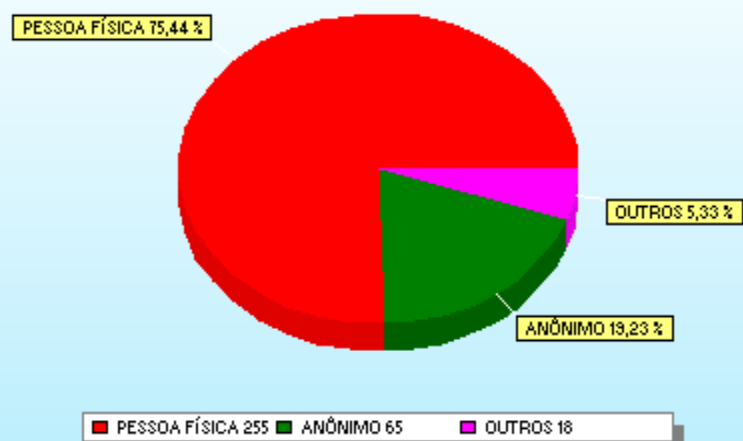
MÍDIA DE ENTRADA



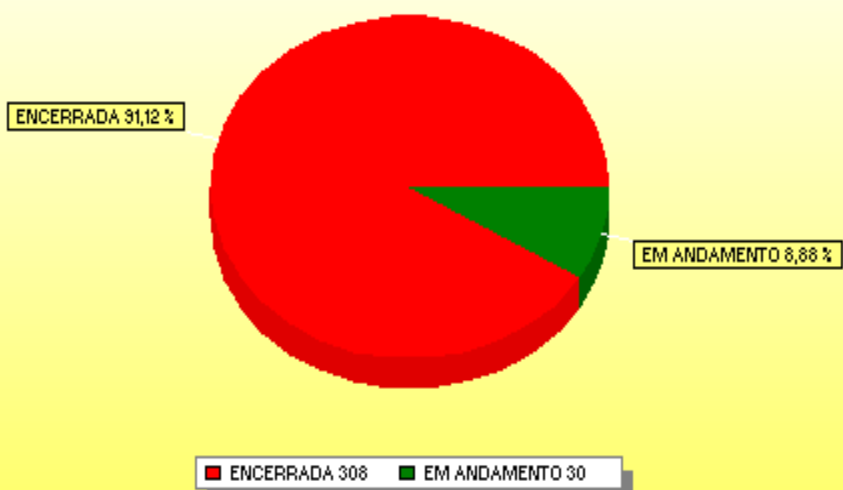
## ASSUNTOS ABORDADOS



## PERSONAGEM



## SITUAÇÃO





<b>Tipologia</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>	<b>Concluídas</b>	<b>%</b>
RECLAMAÇÃO	122	36,31	110	90,16
DENÚNCIA	104	30,95	100	96,15
INFORMAÇÃO	33	9,82	31	93,94
SOLICITAÇÃO	27	8,04	21	77,78
ELOGIO	25	7,44	23	92,00
SUGESTÃO	20	5,95	17	85,00
CRÍTICA	5	1,49	4	80,00
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>		<b>306</b>	<b>91,07</b>

<b>Procedência</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
PESSOA FÍSICA	253	77,61
ANÔNIMO	65	19,94
PESSOA JURÍDICA	6	1,84
SERVIDOR PÚBLICO	1	0,31
AGENTE POLÍTICO	1	0,31
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>	

<b>Sexo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
MASCULINO	170	52,15
FEMININO	144	44,17
NÃO IDENTIFICADO	12	3,68
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>	

<b>Meio de contato</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
TELEFONE	162	48,21
PRESENCIAL	90	26,79
INTERNET	36	10,71
E-MAIL	20	5,95
CARTA	14	4,17
CX COLETORA	8	2,38
FAX	4	1,19
CARTA CIDADÃO	1	0,30
TEL/CX MENSAGEM	1	0,30
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>	

Das 135 Manifestações registradas neste trimestre relatado, 113 foram concluídas, o que representa 83,7% do total. Esse índice revela o aumento da eficiência e celeridade no trâmite das Manifestações, tendo em vista que, no trimestre anterior, das 140 Manifestações recebidas, 65,96% foram encerradas naquele período, o que já representava percentual expressivo de resolubilidade.

Com esse relatório trimestral, atendendo ao 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 trabalhos desempenhados na Ouvidoria do Ministério Público, as Manifestações recebidas e as medidas adotadas, conferindo à atuação da Ouvidoria a transparência que se exige.

Salvador, 10 de outubro de 2007.

**JOSÉ GOMES BRITO**  
PROCURADOR DE JUSTIÇA  
OUVIDOR