



**Excelentíssima Senhora Procuradora-Geral de Justiça.  
Excelentíssima Senhora Corregedora-Geral.  
Excelentíssimos Senhores Procuradores de Justiça, membros do Egrégio  
Colégio de Procuradores.  
Excelentíssimos Senhores Promotores de Justiça Coordenadores de Grupos de Atuação,  
Centros de Apoio e respectivos Núcleos desta Capital e Regionais.**

**53º 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 **53º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/07/2020 e 30/09/2020.

Foi recebido no período referido o quantitativo de 1176 manifestações, as quais foram registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG. Deste total, 1165 manifestações foram concluídas e encerradas, alcançando-se o percentual de 99,06% de resolubilidade. Quanto à tipologia, 96% referiu-se a denúncias e 4% foram concernentes a outras espécies de acordo com a tipologia fornecida pelo sistema.

No que tange ao tema **assuntos**, 26,11% referiu-se à demanda alheia à competência dessa Ouvidoria; 11,73% versaram sobre questões relativas à improbidade administrativa; 10,03% trataram de questões atinentes ao consumidor; 9,78% a crime/execução penal; 9,69% sobre saúde pública; 7,48% sobre meio ambiente; 4,25% sobre infância e juventude; 3,57% sobre direito do idoso; 2,81% referiu-se a concurso público; 2,72% a educação; e, por fim, 11,82% apresentaram

**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. Fax: (71) 3103-0489.

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

outros assuntos.

A internet foi o meio de **contato** utilizado pelo cidadão, que preencheu o formulário *online* disponível no *site* do Ministério Público, através do “link” da Ouvidoria ([www.mp.ba.gov.br/ouvidoria](http://www.mp.ba.gov.br/ouvidoria)) e compreendeu 86,31% das manifestações. Reclamações via e-mail ([ouvidoria@mpba.mp.br](mailto:ouvidoria@mpba.mp.br)) e, posteriormente cadastradas no Sistema TAG foram 12,93% das demandas; e os demais 0,77% dos atendimentos referiu-se a outros meios de captação.

Acerca da **origem**, 46,94% derivaram de pessoas físicas; 43,03% advieram de abaixo-assinados e 10,03% de outros não especificados, salientando que, da totalidade de pessoas físicas, 22,45% do sexo masculino; 22,45% do sexo feminino e 55,1% não se aplica a classificação de gênero.

Por fim, concernente ao resultado obtido, informamos que, em 72,53% das manifestações a Autoridade destinatária adotou outras medidas; 13,27% do expediente gerou providência administrativa; 6,12% não era da competência do Ministério Público; 5,61% possuíam conteúdo insuficiente; somente 1,02% teve fornecimento de informação; 0,94% considera-se não definido; 0,26% foram improcedentes; 0,17% considerou-se motivo justo e em 0,09% dos registros ainda não se adotou medidas, haja vista encontrarem-se em curso.

Abaixo, as tabelas detalhadas das manifestações, segundo a tipologia, situação, meio de contato utilizado e tipo de manifestante, acompanhadas dos gráficos referentes.

<u>TIPOLOGIA</u>			<u>SITUAÇÃO</u>		
TOTAL	1176	100%	TOTAL	1176	100%
DENÚNCIA	1129	96%	ENCERRADA	1165	99,06%
OUTROS	47	4%	OUTROS	11	0,94%

<u>MEIO DE ENTRADA</u>			<u>TIPO DO MANIFESTANTE</u>		
TOTAL	1176	100%	TOTAL	1176	100%
INTERNET	1015	86,31%	ABAIXO ASSINADO	506	43,03%
E-MAIL	152	12,93%	PESSOA FÍSICA	552	46,94%
OUTROS	09	0,77%	OUTROS	118	10,03%

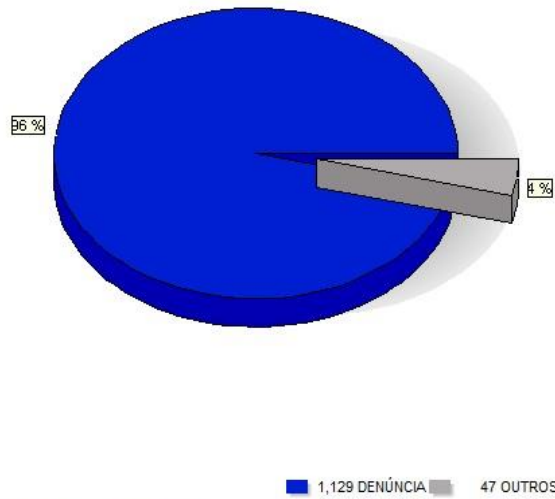
**Ouvidoria do Ministério Público**

5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.  
Telefones: 0800 284 6803, (71)3103-0490/0491/0697/0698.Fax: (71) 3103-0489.

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

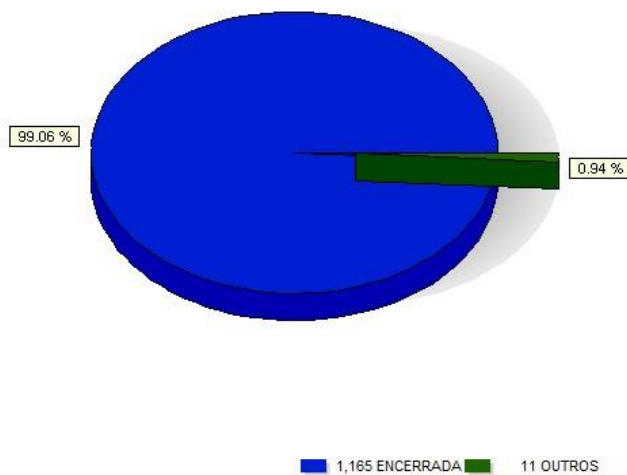


**TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES**  
Todas as Unidades Organizacionais  
01/07/2020 a 30/09/2020



Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 08 de October de 2020, 15:44h

**SITUAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES**  
Todas as Unidades Organizacionais  
01/07/2020 a 30/09/2020



Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 08 de October de 2020, 15:57h

**Ouvidoria do Ministério Público**

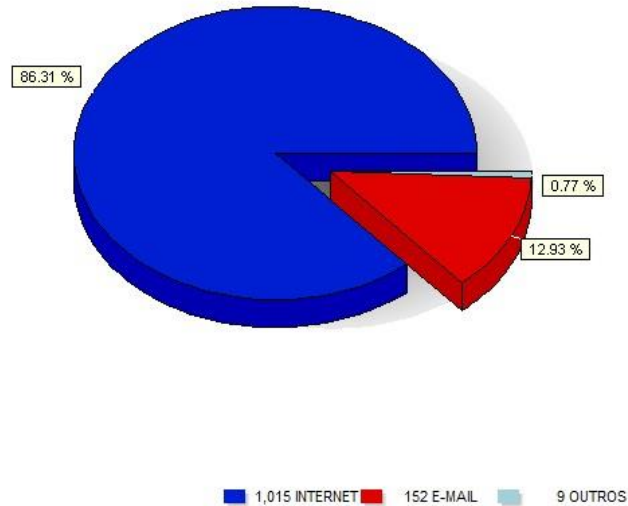
5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.  
Telefones: 0800 284 6803, (71) 3103-0490/0491/0697/0698. Fax: (71) 3103-0489.

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



### MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES Todas as Unidades Organizacionais

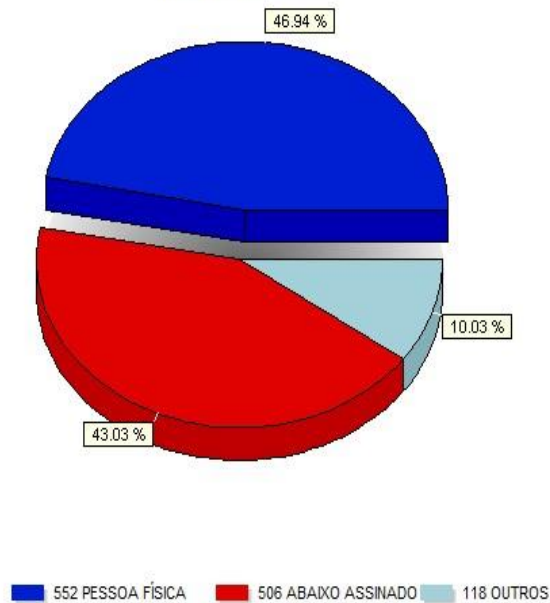
01/07/2020 a 30/09/2020



Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 08 de October de 2020, 15:59h

### TIPO DE MANIFESTANTE Todas as Unidades Organizacionais

01/07/2020 a 30/09/2020



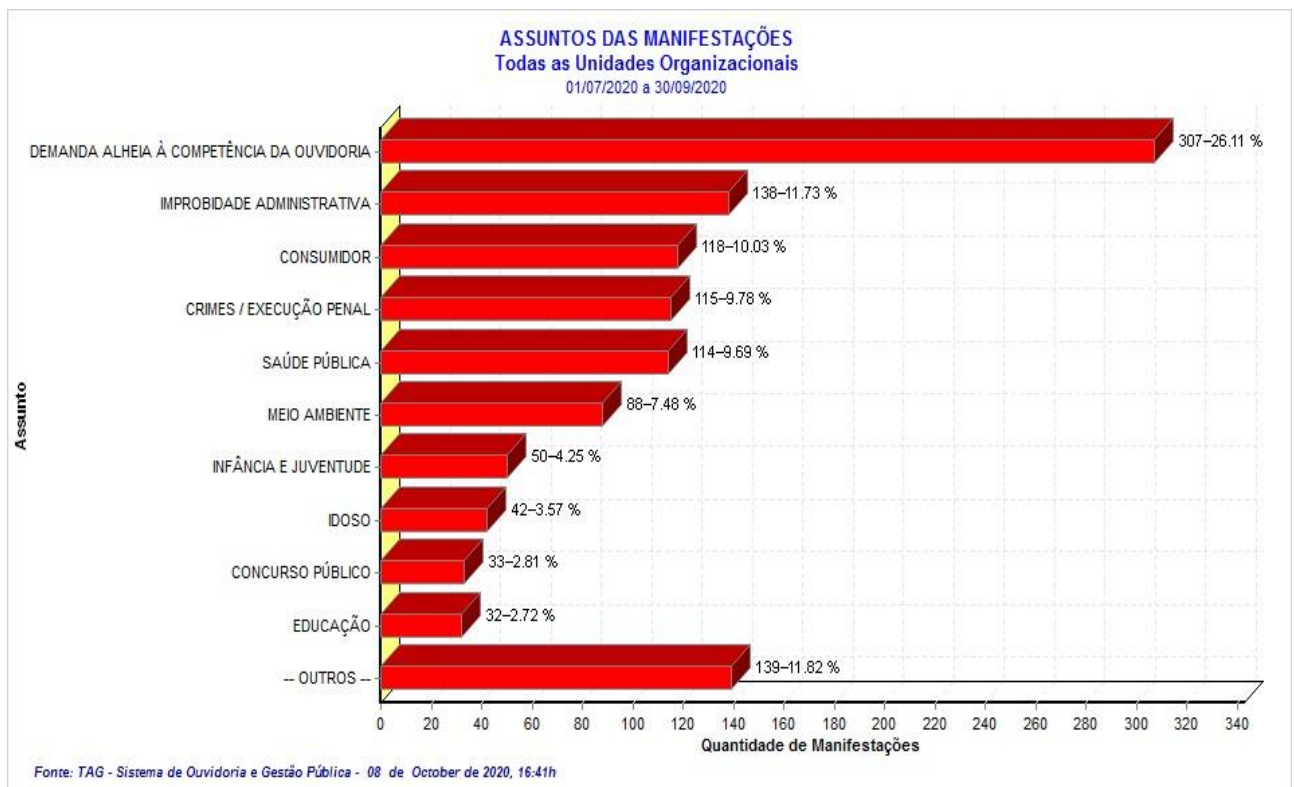
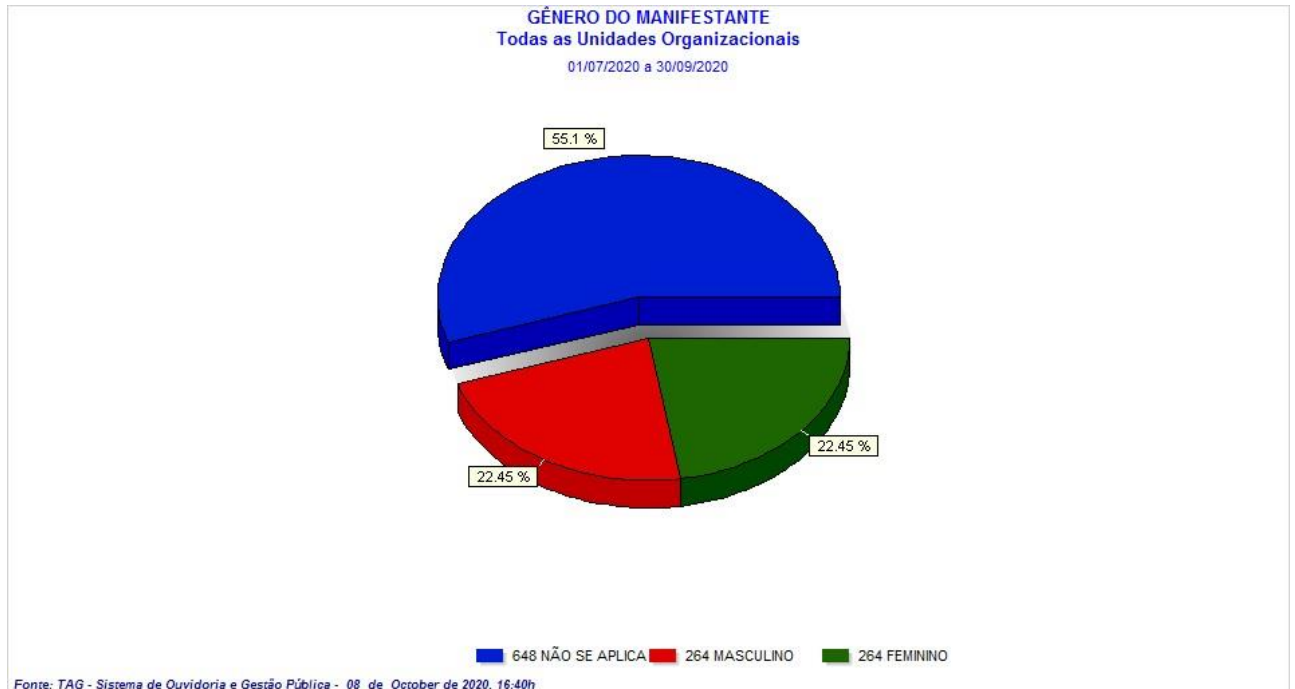
Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 08 de October de 2020, 18:19h

#### 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. Fax: (71) 3103-0489.

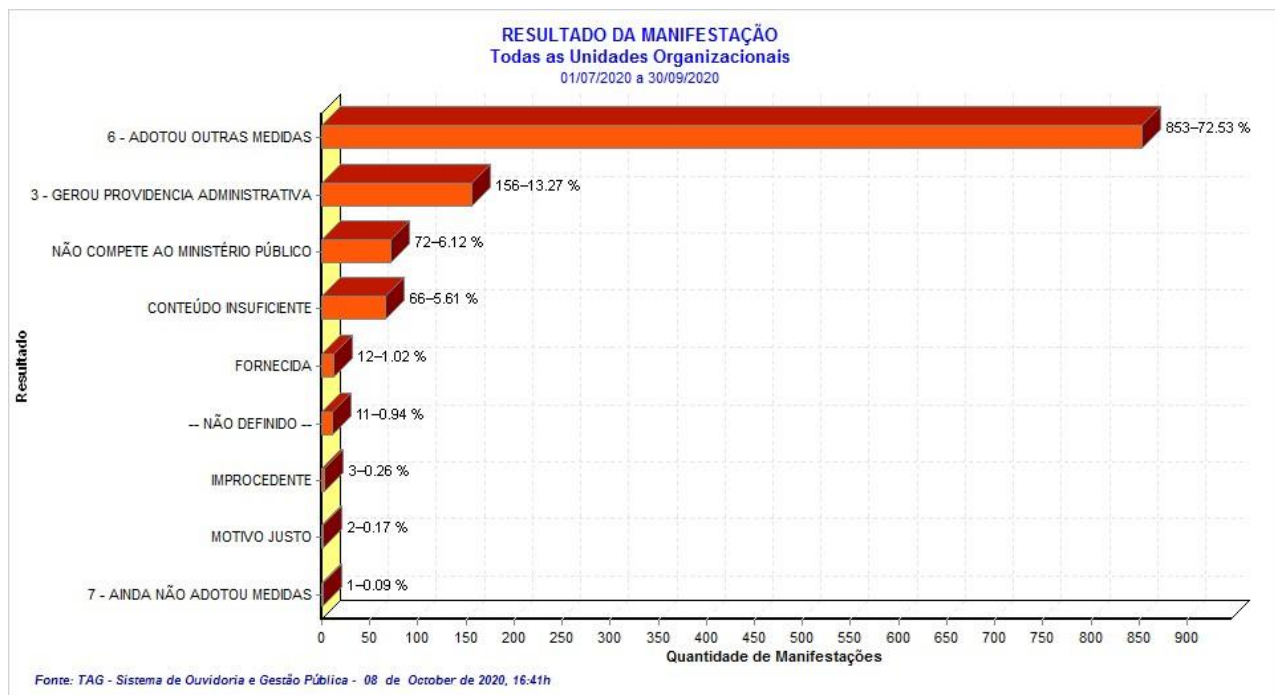
E-mail: [ouvidoria@mpba.mp.br](mailto:ouvidoria@mpba.mp.br)



**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. Fax: (71) 3103-0489.

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



Importa acrescentar que, além das referidas manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, no período compreendido entre 01/07/2020 e 30/09/2020, foram respondidas 515 demandas provenientes do e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br), dentre as quais constaram dúvidas, orientações e esclarecimentos aos cidadãos.

Saliente-se, por necessário, que as atividades exercidas no trimestre em análise foram desenvolvidas pela **Procuradora de Justiça, Dra. Cleusa Boyda de Andrade**, considerando que a sua gestão encerrou-se em 23 de setembro de 2020, Biênio 2018/2020.

Consta também desse Relatório de Atividades, que durante o trimestre de 01/07/2020 a 30/09/2020, a referida Ouvidora, Dra. Cleusa Boyda de Andrade, atendeu convocação para participar da XLVIII Reunião do CNOMP – Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, no dia 07 de agosto de 2020, por meio do aplicativo Microsoft Teams, tendo sido debatido temas diversos.

Informa, também, que participou do IV Encontro Nacional de Ouvidores do Ministério Público, realizado no dia 02 de setembro de 2020, quando se apresentou a Ouvidoria das Mulheres

**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. Fax: (71) 3103-0489.

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



no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público e informações acerca da Rede de Ouvidorias do Ministério Público.

Notícia, igualmente, que participou de Reunião Extraordinária do CNOMP – Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, no dia 09 de setembro de 2020, por meio do aplicativo Microsoft Teams, tendo sido realizadas as dinâmicas relativas ao planejamento estratégico do CNOMP.

Atendendo à convocação, participou da XLIX Reunião do CNOMP – Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, no dia 25 de setembro de 2020, por meio do aplicativo Microsoft Teams, na qual se deu as boas-vindas a Dra. Elza Maria de Souza, nova Ouvidora Geral do MPBA, presente à mesma.

No dia 24 de setembro de 2020, nos termos do art. 5º da Lei Complementar nº 24, de 04 de janeiro de 2006, esta Procuradora de Justiça foi nomeada pela Procuradora-Geral, Dra. Norma Angélica Reis Cardoso Cavalcanti, para o cargo de Ouvidora do Ministério Público do Estado da Bahia, Biênio 2020-2022, e, empossada, em Sessão virtual Solene do Colégio de Procuradores de Justiça, realizada no mesmo dia, às 16:00 horas.

Importante noticiar que no dia 25 de setembro de 2020, atendendo à convocação do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, também participei da XLIX Reunião do CNOMP, por meio do aplicativo Microsoft Teams.

Cumprasse assinalar, outrossim, que fora realizada no dia 28 de setembro de 2020 reunião com os funcionários da Ouvidoria do Ministério Público da Bahia, através do aplicativo Microsoft Teams, para fins de apresentação da nova gestão, ocasião em que os respectivos servidores evidenciaram a importância de definir e, por conseguinte, divulgar as atribuições próprias da Ouvidoria para o público interno e externo. Ressaltaram também a necessidade de aprimoramento do atendimento ao público através de cursos e auxílio de Assistente Social ou Psicóloga para os casos em que se demande uma atuação específica.

**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. Fax: (71) 3103-0489.

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



Anota-se, ainda, que esta Ouvidora participou dos eventos internos desenvolvidos pelo MPBA, a exemplo da Reunião Extraordinária do Conselho dos Procuradores e Promotores de Justiça com atuação na área criminal – CONCRIM, realizada no dia 30 de setembro de 2020, bem assim da “Live o MPBA e a volta ao trabalho presencial - Plano de Retorno”, no dia 01 de outubro de 2020, ambos com teletransmissão por meio do Microsoft Teams.

Por derradeiro, submeto 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-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Salvador, 09 de outubro de 2020.

**ELZA MARIA DE SOUZA**  
**Procuradora de Justiça**  
*Ouvidora*

**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. Fax: (71) 3103-0489.

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