



**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 Centros de Apoio
da Capital e Regionais.**

56º 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 **56º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/04/2021 e 30/06/2021.

No período referido foi recebido o quantitativo de 1.013 manifestações, as quais foram registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG. Deste total, 1.001 manifestações foram concluídas e encerradas, alcançando-se o percentual de 98,82% de resolubilidade. Quanto à **tipologia**, 94,57% referiu-se a denúncias e 5,43% concernente a outras espécies fornecidas pelo mesmo Sistema.

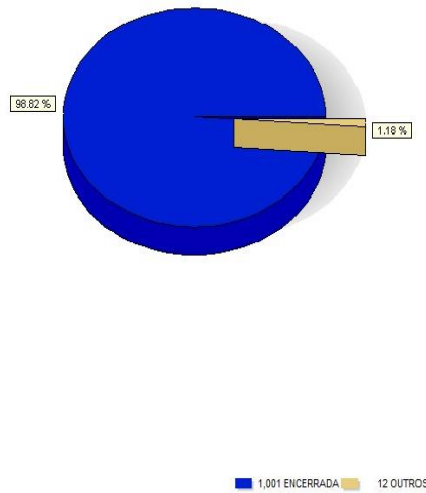
Ouvidoria do Ministério Público

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)

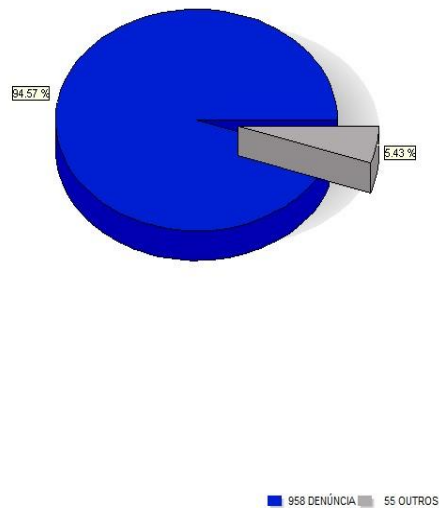


SITUAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES
Todas as Unidades Organizacionais
01/04/2021 a 30/06/2021



Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 12 de July de 2021, 08:39h

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES
Todas as Unidades Organizacionais
01/04/2021 a 30/06/2021



Fonte: TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - 12 de July de 2021, 08:46h

Ouvidoria do Ministério Público

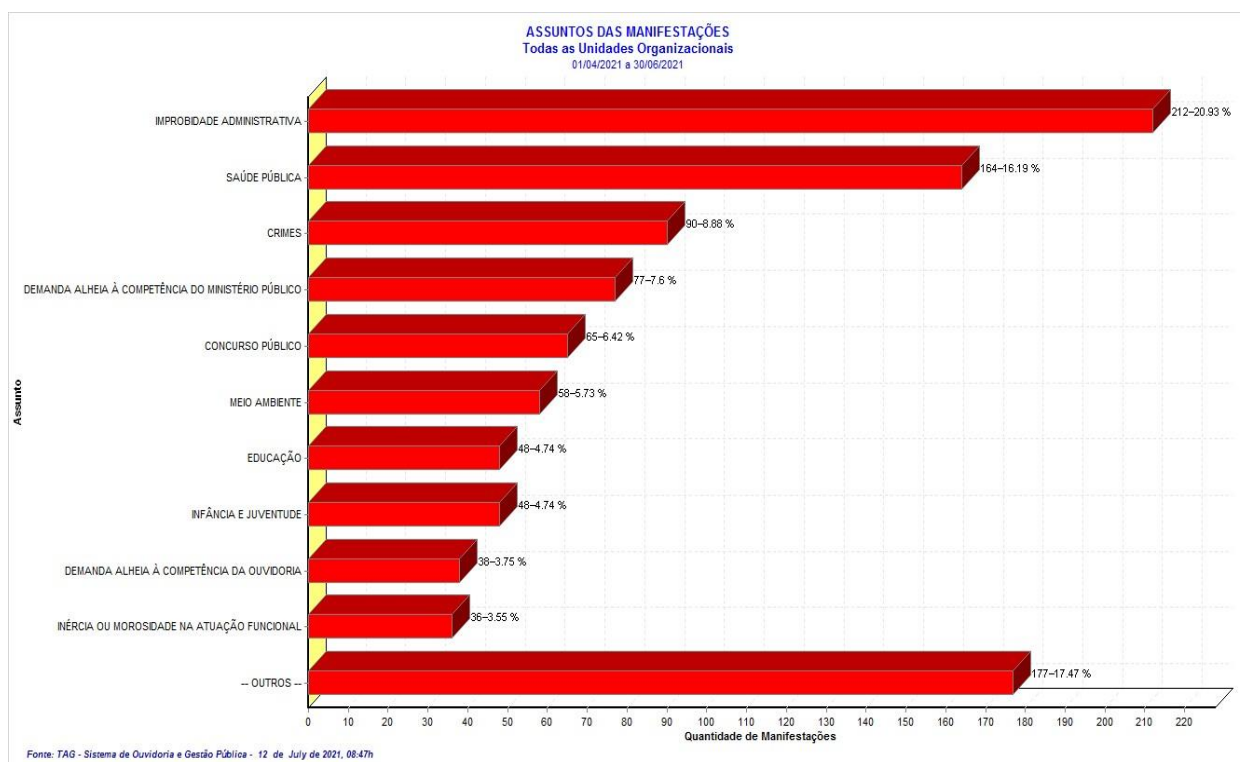
5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.

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

E-mail: ouvidoria@mpba.mp.br



No que tange ao tema **assuntos**, 20,93% das Manifestações registradas versaram sobre a improbidade administrativa; 16,19% referiram-se à saúde pública; 8,88% sobre crime; 7,6% demanda alheia à competência do Ministério Público; 6,42% sobre concurso público; 5,73% meio ambiente; 4,74% educação; 4,74% infância e juventude; 3,75% demanda alheia à competência dessa Ouvidoria; 3,75% inércia ou morosidade na atuação funcional e, por fim, 17,47% versaram sobre outros assuntos, dentre os quais se incluem acessibilidade, idosos, violência doméstica, eleitoral, controle externo da atividade policial, etc.

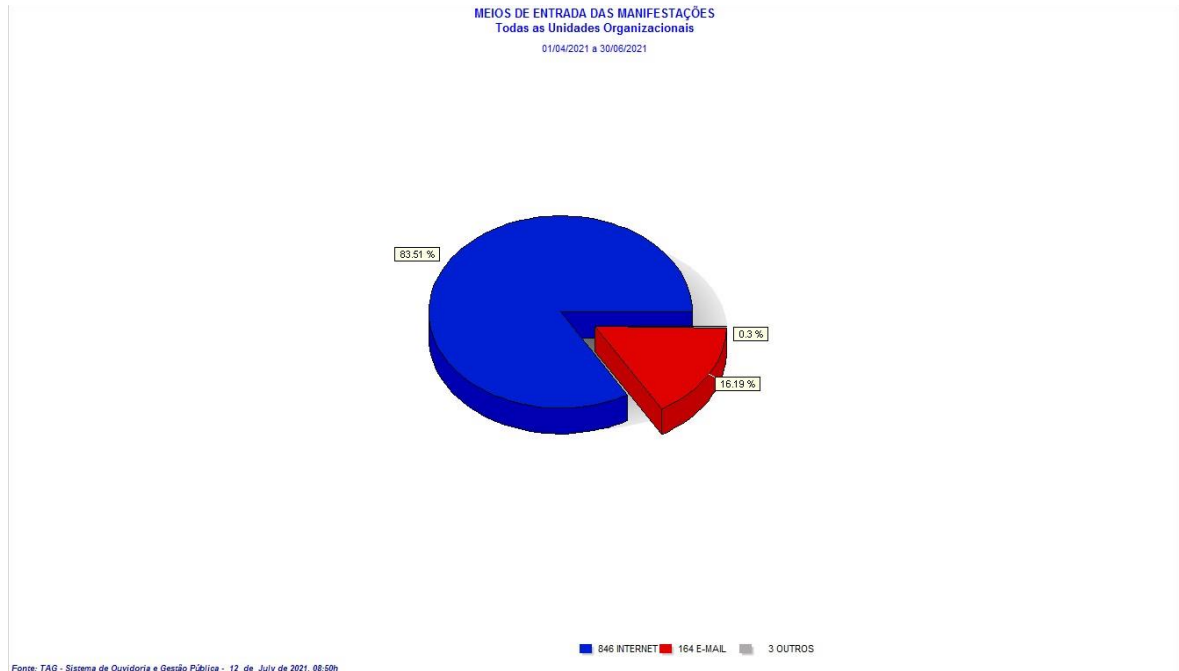


O meio virtual foi o **canal utilizado pelo cidadão**, que preencheu o formulário *online* disponível no *site* do Ministério Público, através do “link” da Ouvidoria (www.mp.ba.gov.br/ouvidoria) e compreendeu 83,51% das Manifestações. Reclamações, via e-mail (ouvidoria@mpba.mp.br) e, posteriormente cadastradas no Sistema TAG, corresponderam a 16,19% das demandas; e os demais 0,3% dos atendimentos referiram-se a outros modos de captação.

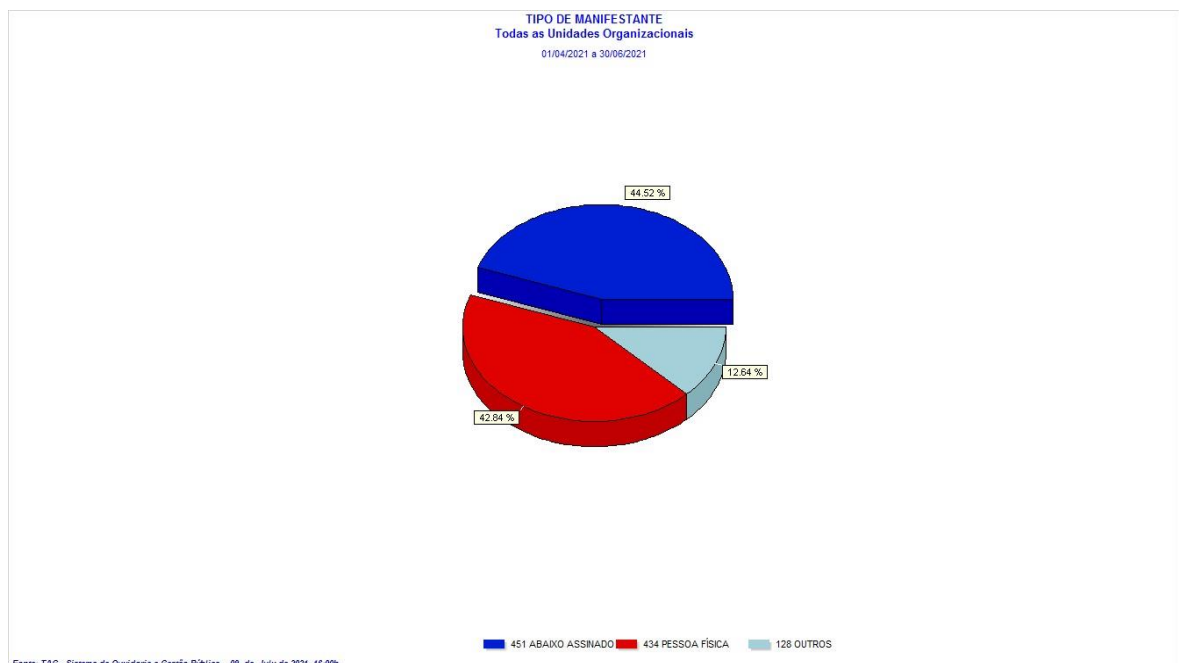
Ouvidoria do Ministério Público

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



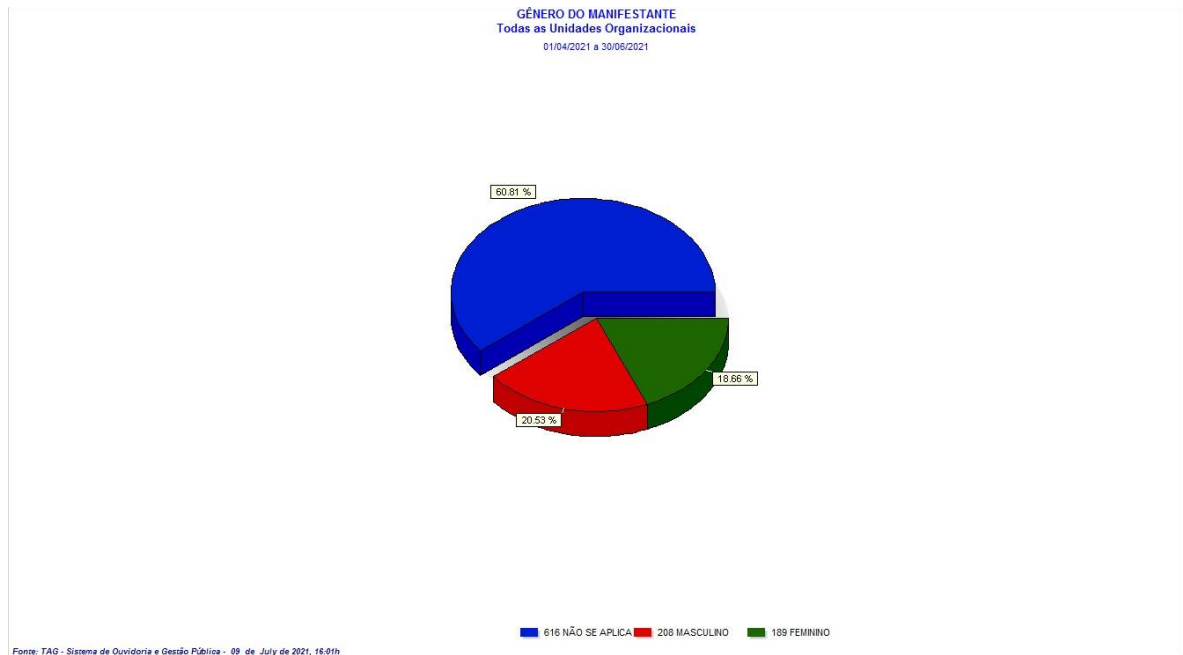
Acerca do **tipo de manifestante**, 42,84% fora relativo às pessoas físicas; 44,52% adveio de abaixo-assinados e 12,64% de outros não especificados, salientando que, da totalidade de pessoas físicas, 20,53% corresponderam ao sexo masculino; 18,66% ao sexo feminino e 60,81% não se aplicaram à classificação de gênero.



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)



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

TIPOLOGIA

TOTAL	1013	100%
DENÚNCIA	958	94,57%
OUTROS	55	5,43%

SITUAÇÃO

TOTAL	1013	100%
ENCERRADA	1001	98,82%
PROVIDENCIADA	12	1,18%

MEIO DE ENTRADA

TOTAL	1013	100%
INTERNET	846	83,51%
E-MAIL	164	16,19%
OUTROS	03	0,3%

TIPO DO MANIFESTANTE

TOTAL	1013	100%
ABAIXO ASSINADO	451	44,52%
PESSOA FÍSICA	434	42,84%
OUTROS	128	12,64%

Insta acrescentar que além das Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, no período entre 01/04/2021 e 30/06/2021, foram recebidas e respondidas 620 demandas através do e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br), dentre as quais constaram dúvidas, orientações e esclarecimentos aos cidadãos. Deste quantitativo, 436 demandas foram recebidas diretamente por meio do endereço eletrônico deste Órgão e, 172 advindas do formulário do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

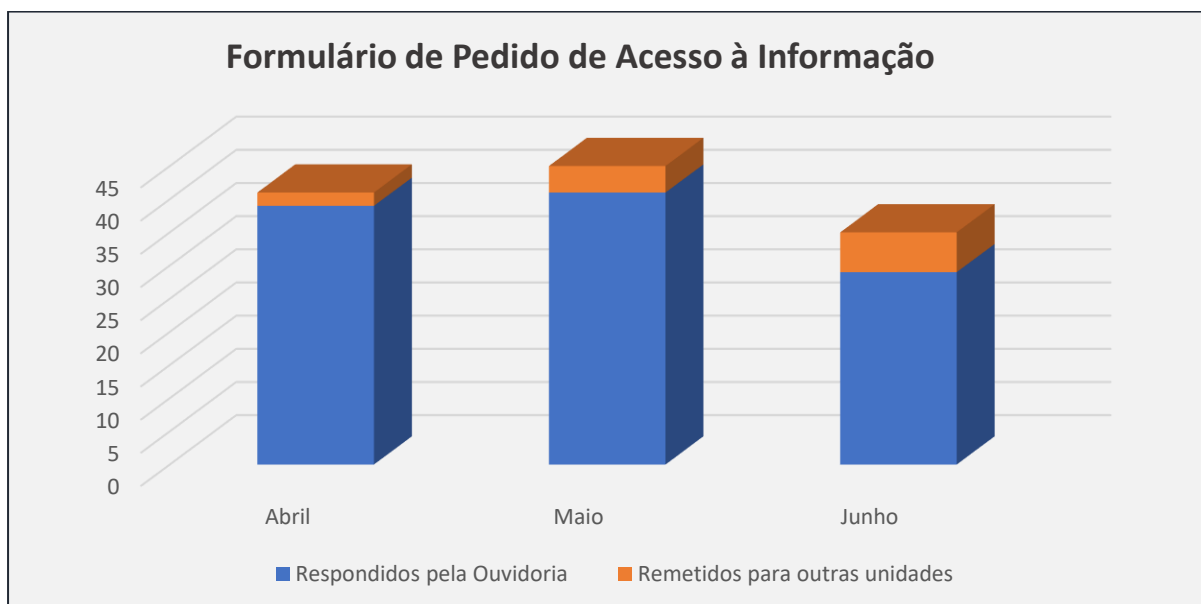
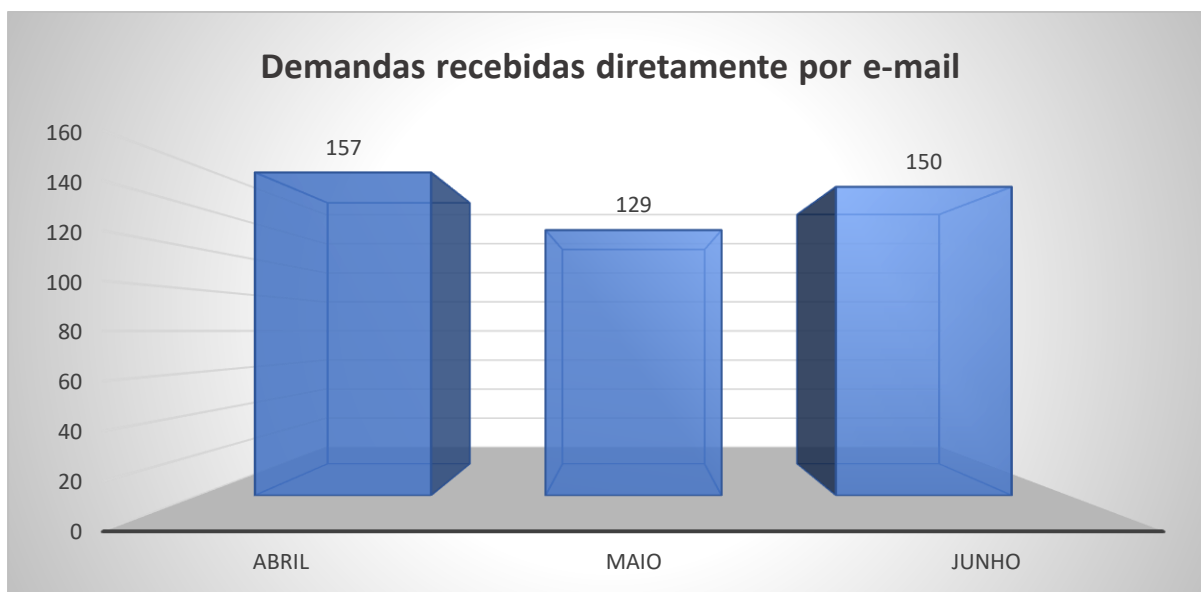
Ouvidoria do Ministério Público

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)



(<https://www.mpba.mp.br/formulario/673>), dentre as quais 109 trataram-se especificamente de Pedidos de Acesso à Informação, respondidos diretamente por esta Ouvidoria, sendo mais 12 Pedidos de Acesso à Informação remetidos aos órgãos internos da Instituição, em conformidade com o Ato Normativo nº 20/2012 do MPBA, que regulamenta o Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e cria o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

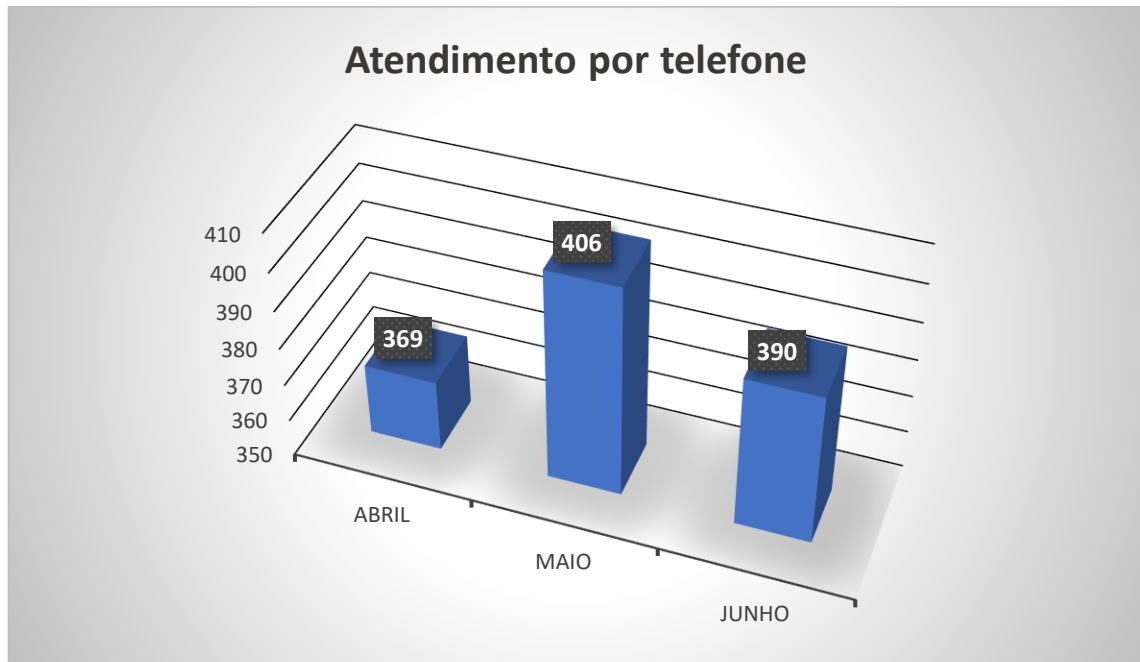


Ouvidoria do Ministério Público

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 interstício em apreço, evidencia-se que este Órgão atendeu 1.165 ligações, através dos seus contatos telefônicos, incluindo, outrossim, o período em regime de teletrabalho.



Ainda dentro de suas atribuições, a Ouvidoria prestou informações ao Conselho Superior do Ministério relativo aos 10 (dez) Representantes Ministeriais candidatos à remoção interna, promoção e remoção por merecimento, em atenção ao que dispõe o art. 13, parágrafo único, da Resolução nº 39/2019 do referido Órgão Colegiado.

Ademais, importa registrar que no intuito de buscar o aperfeiçoamento das suas atividades, foram realizadas diversas reuniões no âmbito interno e externo, por meio do aplicativo Microsoft Teams. No dia 19 de abril de 2021, debateu-se com o Diretor de Tecnologia da Informação do Ministério Público e a Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - PRODEB, a atual versão 6.3.0 do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública

Ouvidoria do Ministério Público

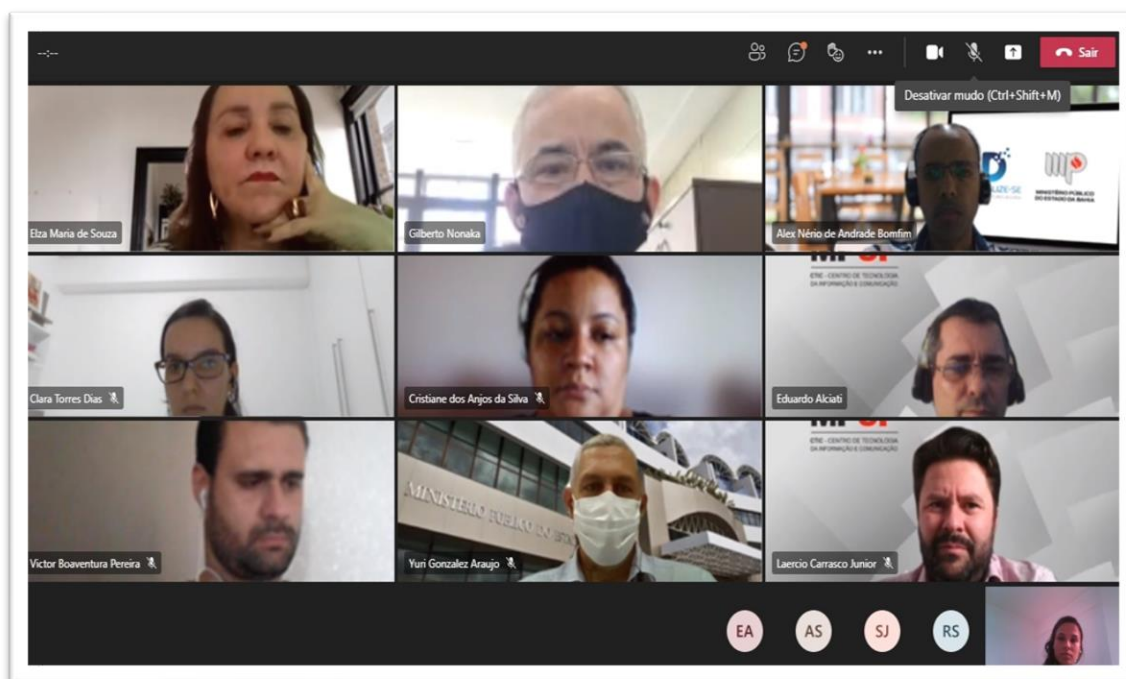
5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.
Telefones: 0800 284 6803, (71) 3103-0490/0491/0697/0698.

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

– TAG, uma vez que a versão utilizada por esta Ouvidoria é a 4.3.7, restando, portanto, desatualizada.

Em 17 de maio de 2021, pretendendo facilitar a tramitação dos Pedidos de Acesso à Informação recebidos pela Ouvidoria, discutiu-se com a Assessoria Administrativa da Superintendência a utilização do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, tendo sido, em seguida, implantado para fins de registro e remessa das referidas solicitações aos setores internos da Instituição, quando necessário.

No dia 19 de maio de 2021, também fora realizada reunião com a equipe da Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo, contando com a presença do Ouvidor-Geral, Dr. Gilberto Nonaka, objetivando conhecer e discutir o sistema por eles utilizado na consecução de suas atividades.



Em 01 de junho de 2021, ocorreu a reunião com a Central Integrada de Comunicação Social – CECOM, com o intuito de demonstrar o projeto do novo ambiente virtual de

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)

Atendimento ao Cidadão no site do MPBA, oportunidade em que esta Ouvidora ressaltou a importância da inclusão de mecanismos para possibilitar a acessibilidade de todos os públicos.

No dia 02 de junho de 2021, esta Ouvidora integrou a mesa na Sessão Solene de Posse dos Novos Promotores de Justiça deste Ministério Público, por meio do aplicativo Microsoft Teams. Posteriormente, em 07 de junho de 2021, participou do curso de adaptação funcional – <https://www.mpba.mp.br/noticia/57597>, oportunidade em que foi apresentada a estrutura, a competência, os dados estatísticos, realçando o papel da Ouvidoria na escuta atenta ao Cidadão e o comprometimento que os Promotores devem assumir ao prestar respostas às solicitações da Ouvidoria, tendo em vista a necessidade de atendimento eficaz ao Cidadão e a participação deste Órgão nos procedimentos de remoção interna, promoção e remoção por merecimento do Conselho Superior.



Ademais, a Ouvidoria permanece engajada nos projetos internos desenvolvidos pela Instituição, participando das reuniões para a elaboração do esboço do projeto do MPBA -

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)

Mobile 2.0, além da Assistente Virtual, a ser implantada no site do Ministério Público. Somado a isto, de acordo com o Ato nº 320 de 15 de junho de 2021, esta Ouvidora passou a integrar o Núcleo Permanente de Incentivo à Autocomposição – NUPIA, criado com a finalidade de “atuar na implementação e adoção de mecanismos de autocomposição como a negociação, a mediação, a conciliação, as práticas restaurativas e as convenções processuais no Ministério Público do Estado da Bahia”.

Cumprе assinalar, outrossim, que, no trimestre em apreço, esta Ouvidora no exercício de suas funções, participou de Reuniões virtuais do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, por meio do aplicativo Microsoft Teams. Nos dias 06 e 17 de maio de 2021, atendendo à convocação do CNOMP, integrou à Reunião Extraordinária e à 53ª Reunião Ordinária, respectivamente, quando foram debatidos temas como o Termo de Cooperação MDH/Ouvidoria Nacional/CNPGJ/CNOMP, assuntos administrativos e a PEC nº 005/2021.



Nos dias 06 de abril, 31 de maio e 06 de junho de 2021 participou também das Reuniões da Diretoria do CNOMP, porquanto a compõem, para tratar de assuntos administrativos inerentes ao cargo.

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)



Em 11 de junho de 2021, participou da Sessão Solene de Posse da nova Diretoria, Conselho Fiscal e Conselho Consultivo da AMPEB, Biênio 2021/2023, através da plataforma Zoom, integrando mesa.

Ressalte-se por oportuno, que dentro das permissões legais, esta Ouvidora também desempenhou atividades inerentes ao cargo de Procuradora de Justiça, como integrando o Colégio de Procuradores, Órgão Especial e Comitê de Repactuação Orçamentária.

Por derradeiro, e nada mais havendo a relatar, 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, 12 de julho de 2021.

ELZA MARIA DE SOUZA
Ouvidora do MPBA