



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

57º 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 **57º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/07/2021 e 30/09/2021.

No período referido foi recebido o quantitativo de 914 manifestações, as quais foram registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG. Deste total, 889 manifestações foram concluídas e encerradas, alcançando-se o percentual de 97,26% de resolutilidade. Quanto à **tipologia**, 91,14% referiram-se a denúncias e 8,86% concernente a outras espécies fornecidas pelo mesmo Sistema.

Ouvidoria do Ministério Público

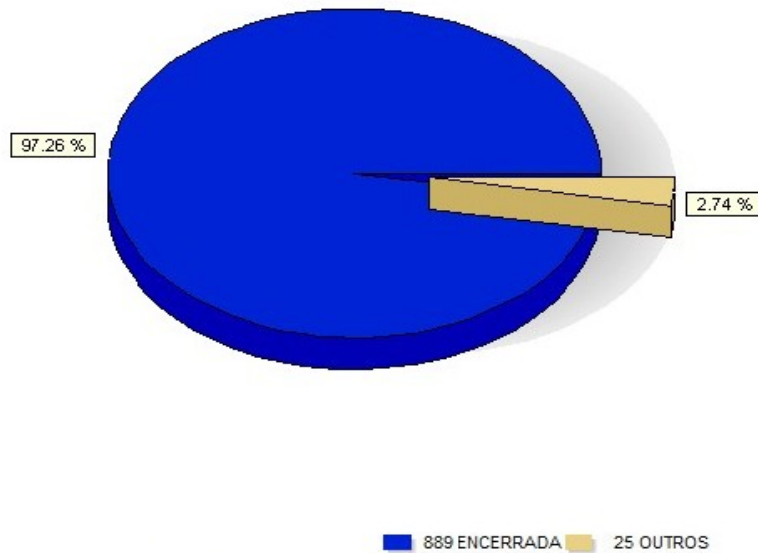
5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.
Telefones: 0800 284 6803, (71) 3103-0490/0491/0697/0698.

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



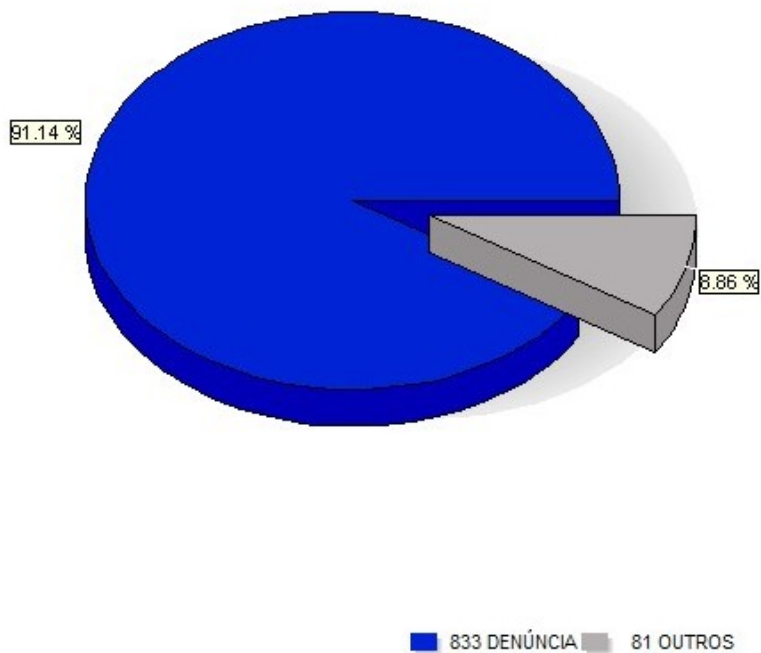
SITUAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES Todas as Unidades Organizacionais

01/07/2021 a 30/09/2021



TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES Todas as Unidades Organizacionais

01/07/2021 a 30/09/2021



Ouvidoria do Ministério Público

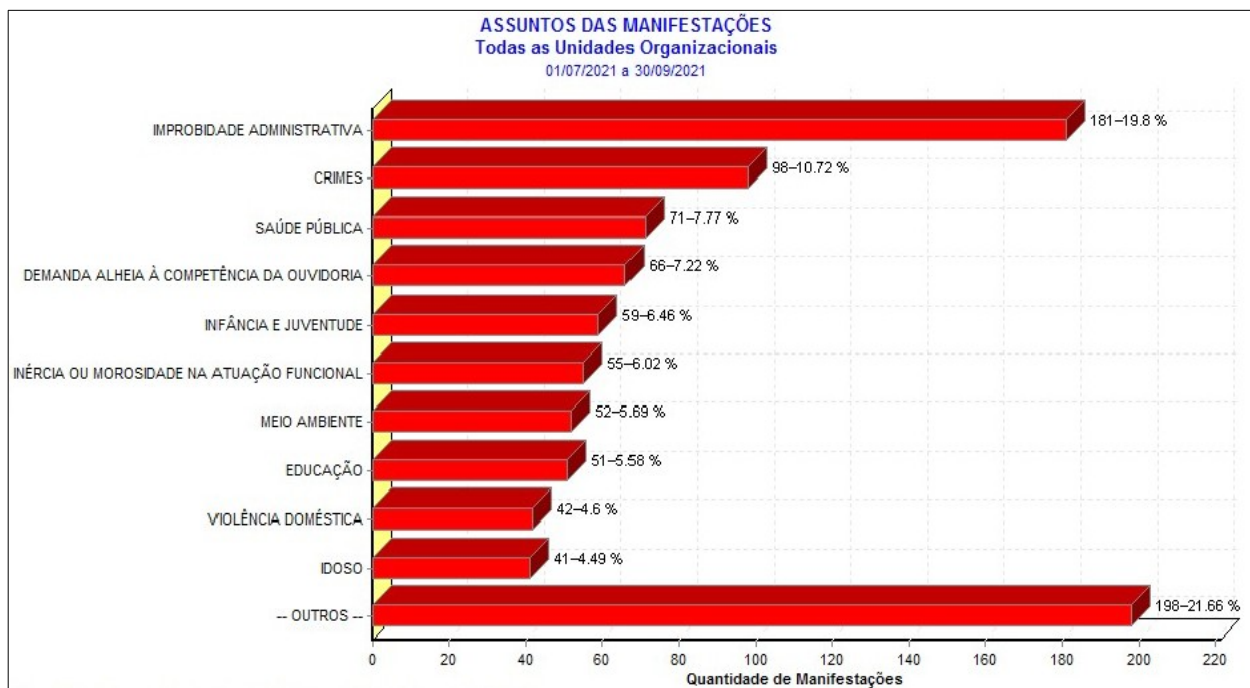
5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.

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

E-mail: ouvidoria@mpba.mp.br



No que tange ao tema **assuntos**, 19,8% das Manifestações registradas versaram sobre improbidade administrativa; 10,72% sobre crime; 7,77% referiram-se à saúde pública; 7,22% demanda alheia à competência dessa Ouvidoria; 6,46% % infância e juventude; 6,02% inércia ou morosidade na atuação funcional; 5,69% meio ambiente; 5,58% educação; 4,6% violência doméstica; 4,49% idoso e, por fim, 21,66% versaram sobre outros assuntos, dentre os quais se incluem discriminação, matéria eleitoral, controle externo da atividade policial, etc.

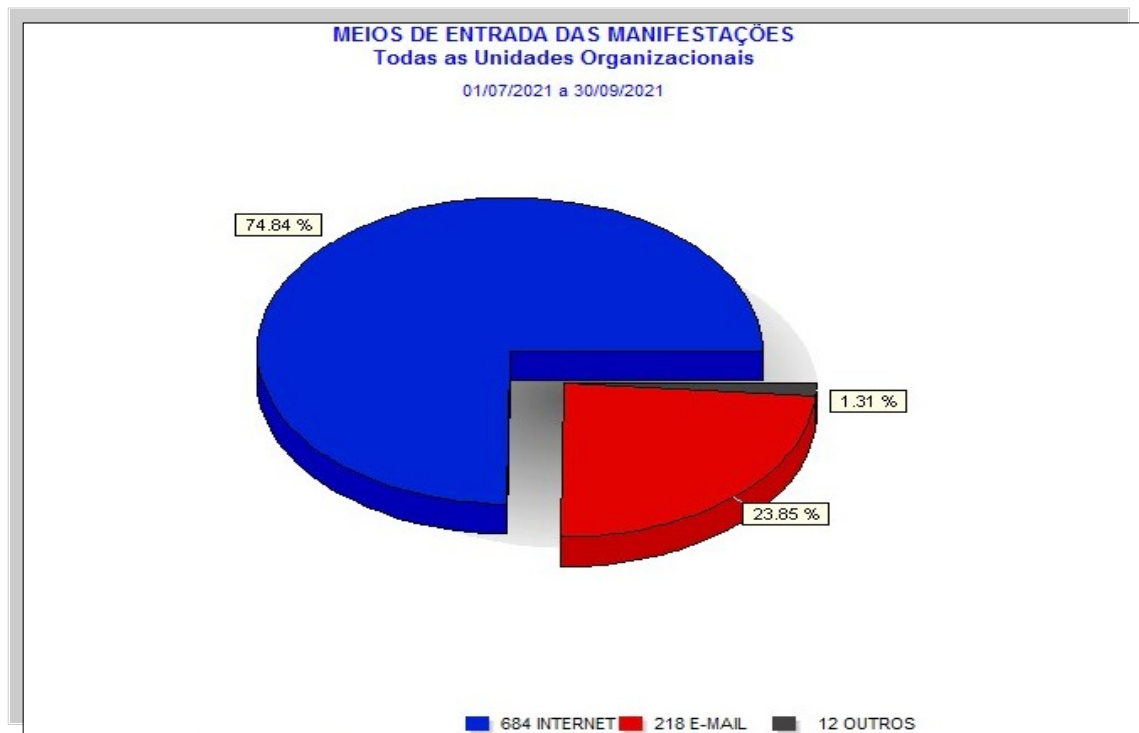


O meio virtual foi o **canal utilizado pelo cidadão**, que preencheu o formulário *online* disponível no *site* do Ministério Público, através do “link” da Ouvidoria (<https://atendimento.mpba.mp.br/ouvidoria/>) e compreendeu 74,84% das Manifestações. Reclamações, via e-mail (ouvidoria@mpba.mp.br) e, posteriormente cadastradas no Sistema TAG, corresponderam a 23,85% das demandas; e os demais 1,31% referiram-se a outros modos de captação, incluindo neste contexto o contato por meio telefônico.

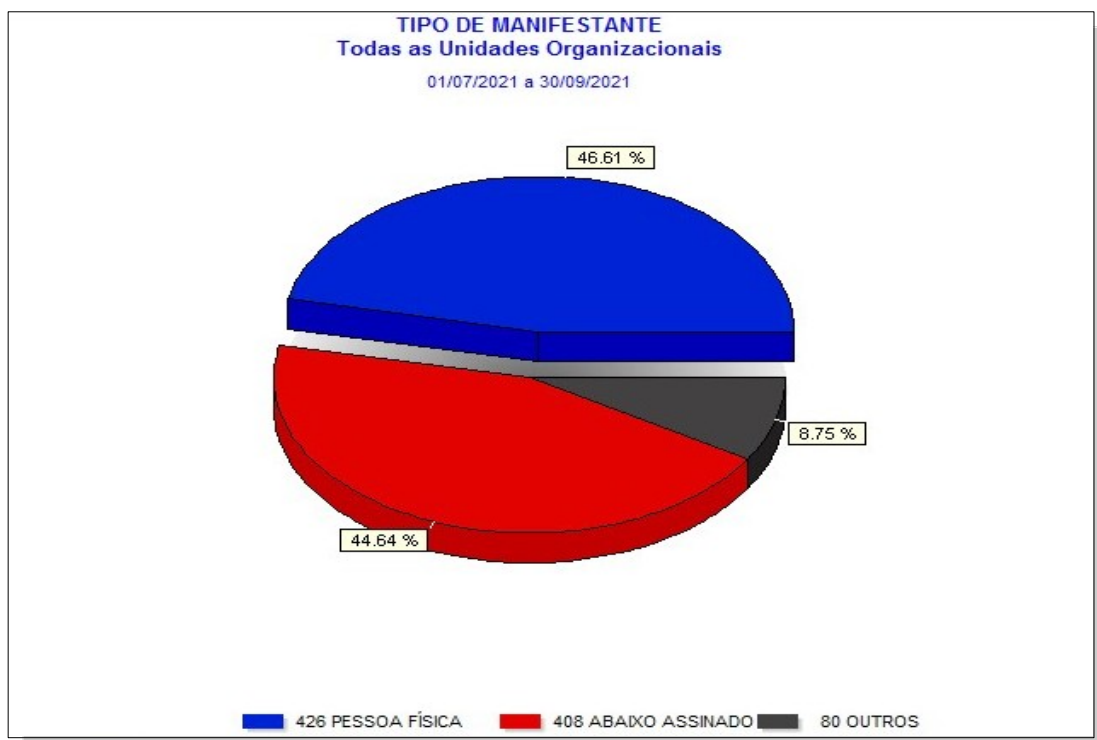
Ouvidoria do Ministério Público

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



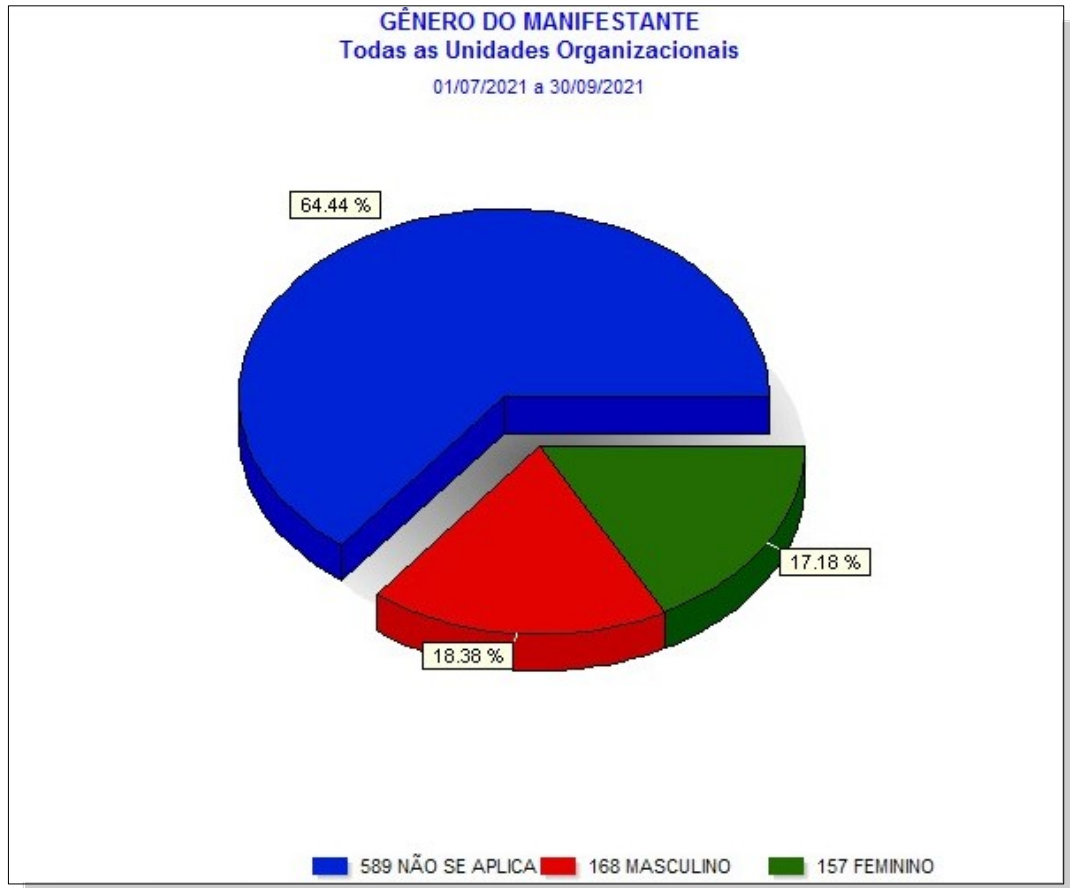
Acerca do **tipo de manifestante**, 46,61% fora relativo às pessoas físicas; 44,64% adveio de abaixo-assinados, ou seja, anônimos, e 8,75% de outros não especificados, salientando que, da totalidade de pessoas físicas, 64,44% não se aplicaram à classificação de gênero, 18,38% corresponderam ao sexo masculino e 17,18% ao sexo feminino.



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



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

TIPOLOGIA

TOTAL	914	100%
DENÚNCIA	833	91,14%
OUTROS	81	8,86%

SITUAÇÃO

TOTAL	914	100%
ENCERRADA	889	97,26%
PROVIDENCIADA	25	2,74%

MEIO DE ENTRADA

TOTAL	914	100%
INTERNET	684	74,84%
E-MAIL	218	23,84%
OUTROS	12	1,31%

TIPO DO MANIFESTANTE

TOTAL	914	100%
ABAIXO ASSINADO	408	44,64%
PESSOA FÍSICA	426	46,61%
OUTROS	80	8,75%

Ouvidoria do Ministério Público

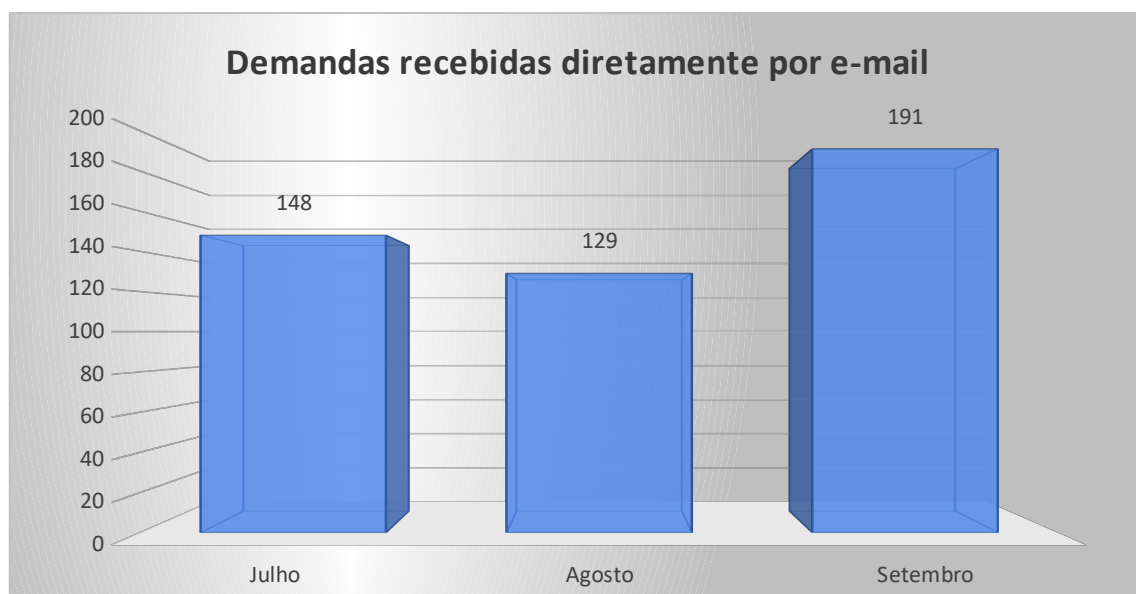
5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA. CEP: 41.745-004.
Telefones: 0800 284 6803, (71) 3103-0490/0491/0697/0698.

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

Acrescente-se que, no período entre 01/07/2021 e 30/09/2021, além das Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, **foram recebidas 469 (quatrocentos e sessenta e nove) demandas através do endereço eletrônico (ouvidoria@mpba.mp.br), dentre as quais constaram dúvidas, orientações e esclarecimentos fornecidos aos cidadãos.**

Somado a isto, esta Ouvidoria recebeu 193 (cento e noventa e três) demandas advindas do Formulário do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (<https://atendimento.mpba.mp.br/#sessao-informacao>), por meio do qual o usuário solicitou informações contidas em registros e documentos produzidos ou acumulados pelo Ministério Público, dados pertinentes à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, dentre outros.

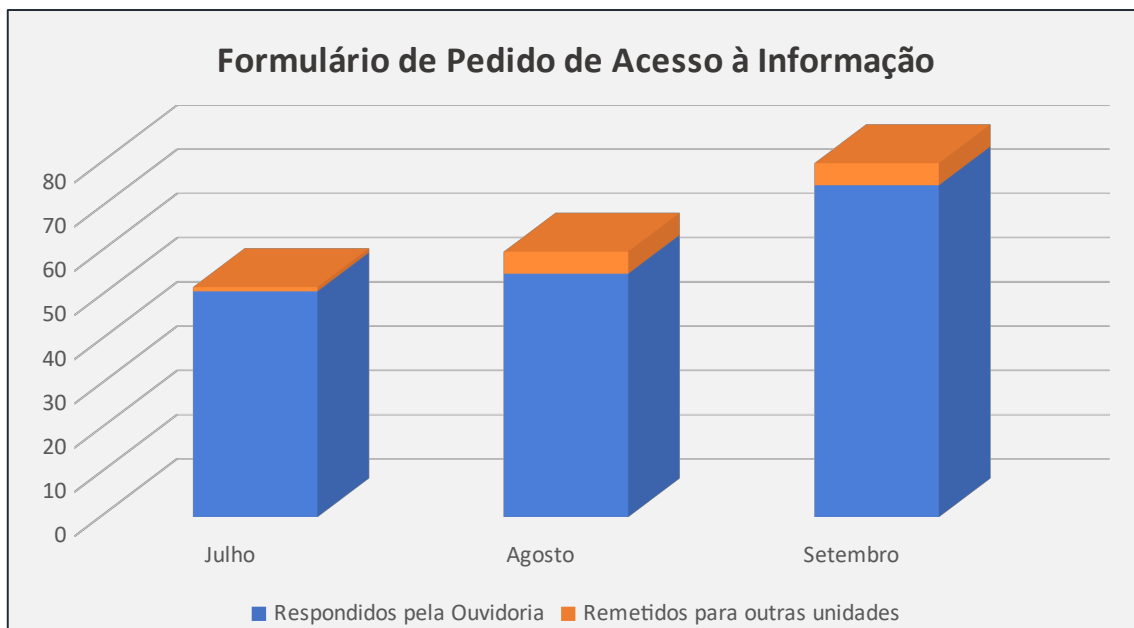
Cumprir registrar que 182 (cento e oitenta e dois) Pedidos de Acesso à Informação foram respondidos ao Cidadão diretamente pela Ouvidoria e o total de 11 (onze) Pedidos remetidos aos órgãos internos da Instituição, detentores da informação requerida, através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, em atenção ao Ato nº 20/2012 do MPBA, que regulamenta o Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e cria o SIC.



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, destaca-se que este Órgão atendeu 1.200 ligações, incluindo aí o período em regime de teletrabalho.



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)



Outrossim, foram prestadas 95 (noventa e cinco) informações ao Conselho Superior do Ministério Público relativas aos Representantes Ministeriais candidatos à remoção, promoção e remoção por merecimento, tudo em conformidade com o que dispõe o art. 13, parágrafo único, da Resolução nº 39/2019 do mencionado Órgão Colegiado.

No que concerne à estrutura de pessoal, tendo em vista a publicação do Ato nº 475, de 10 de setembro de 2021, que concedeu remoção ao Servidor Victor Boaventura Pereira, matrícula nº 352.182, para a Promotoria de Justiça da Comarca de Coração de Maria, quiesceu-se, dispondo, atualmente, a Ouvidoria de apenas 05 (cinco) Servidores, motivo pelo qual fora solicitada, através do Ofício nº 1658/2021, a designação de um Assistente Técnico Administrativo para o Setor.

Insta relatar que, objetivando o melhor desempenho das atividades da Ouvidoria, foram realizadas diversas reuniões institucionais por meio do aplicativo Microsoft Teams.

No dia 08 de julho de 2021, em reunião com a Coordenação da Gestão Estratégica foram priorizadas as iniciativas no Plano Geral de Atuação - PGA e a Lei Orçamentária Anual LOA para o ano de 2022, quais sejam, “11.1.6. Aperfeiçoar a integração entre a Ouvidoria e o público interno”, com o orçamento previsto no valor de R\$49.000,00 e, “11.1.2. Aprimorar as normas que organizam e regulam o funcionamento da Ouvidoria”, sem custo.

Em 16 de julho de 2021, integrando o Núcleo Permanente de Incentivo à Autocomposição – NUPIA, a Ouvidora participou da reunião inicial de instalação do Núcleo e, posteriormente, em 17 de setembro de 2021, fora discutida a criação do respectivo Regimento Interno.

No dia 27 de julho de 2021, em conjunto com o setor de Publicidade e Coordenadores dos Centros de Apoio da Capital debateu-se a implementação do novo ambiente virtual de Atendimento ao Cidadão do MPBA, o qual fora publicado em 13 de setembro de 2021.

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)

O referido site possibilitou que se ampliasse, consideravelmente, o acesso do Cidadão aos demais órgãos da Instituição, uma vez que essa interlocução era realizada, essencialmente, por meio da Ouvidoria, a qual sempre recebeu significativo registro de notícias de fato, que eram remetidas aos órgãos de execução.

Acrescente-se que esta Ouvidora pontuou em reuniões a importância de viabilizar o recebimento e registro de denúncias anônimas, desde que passíveis de apuração, salientando que toda demanda, a priori, deve ser considerada legítima. Somado a isto, fora enfatizada a necessidade do novo ambiente virtual incluir o acesso de todos os públicos, porquanto **inclusiva**, e em razão disso, foram acrescentadas ferramentas de acessibilidade como a libras e outras - <https://atendimento.mpba.mp.br/>.



Em 29 de julho, participação na Reunião Extraordinária administrativa da Diretoria do CNOMP, uma vez que integrante.

Em 18 de agosto de 2021, a Ouvidoria participou de Reunião com a equipe da Tecnologia da Informação e outros setores da Instituição, tendo como objetivo o alinhamento

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)

final para a implantação do ChatBot e em 05 de Agosto, integrou a reunião do Grupo de Trabalho para acompanhamento do projeto de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

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 12 e 13 de agosto, integrou à 54ª Reunião Ordinária do CNOMP e ao V Encontro de Ouvidores do Ministério Público, quando foram debatidos temas como a Lei Geral de Proteção de Dados, assuntos administrativos e a entrega de Comendas aos homenageados e ex-Conselheiros do CNOMP.



Em 08 de setembro de 2021, novamente em reunião com a Coordenadoria da Gestão Estratégica, aprovou-se a planilha de Planejamento de 2022, identificando os problemas e as ações da Ouvidoria para a execução de cada iniciativa, ocasião na qual fora dialogado a premente necessidade de o público interno do Ministério Público conhecer o papel e as atribuições da Ouvidoria.

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 dia 09 de setembro de 2021, atendendo à convocação do CNOMP, integrou à Reunião Extraordinária, tendo sido deliberado sobre a Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Sustentável.

No dia 27 de setembro de 2021, integrou a mesa na Sessão Solene de Posse dos Novos Promotores de Justiça deste Ministério Público, por meio do aplicativo Microsoft Teams – <https://www.mpba.mp.br/noticia/59115>.

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, Órgão Especial e Comitê de Repactuação Orçamentária.

Por derradeiro, e nada mais havendo a relatar, submete-se o presente Relatório à Doute 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 outubro de 2021.

ELZA MARIA DE SOUZA
Ouvidora do MPBA