



**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.**

55º RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DA BAHIA.

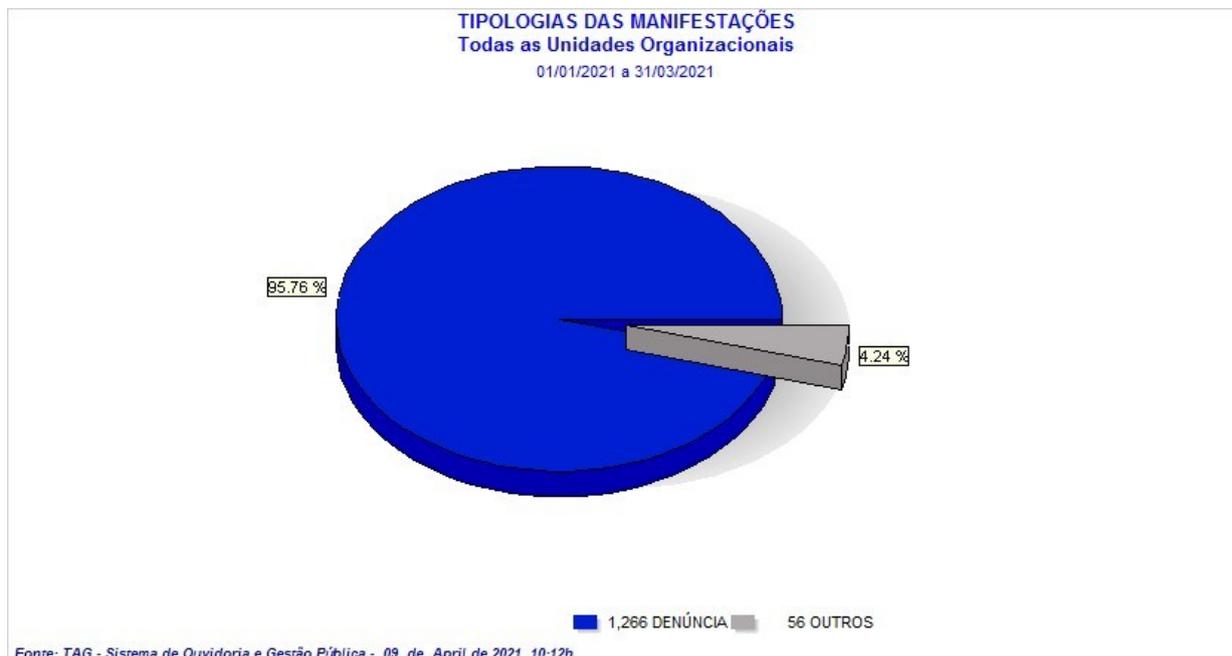
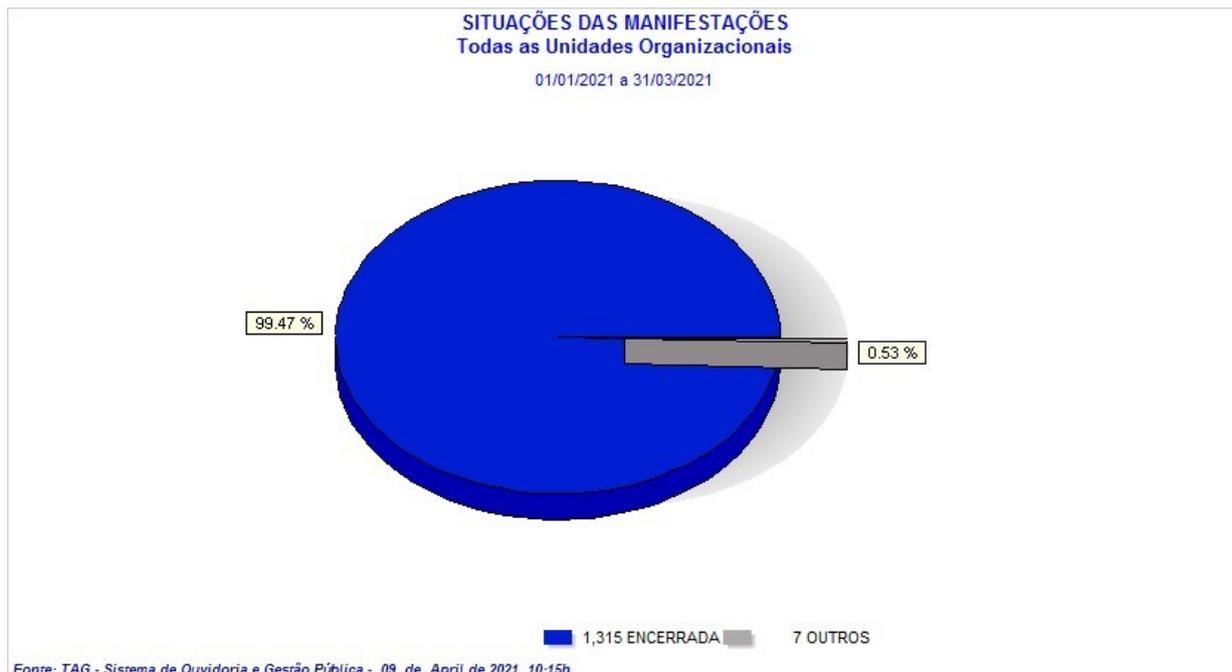
Atendendo ao quanto disposto no art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº 24/2006 e no art. 2º, IV do Regimento Interno (Resolução nº 10/2007), apresentamos a Vossas Excelências o **55º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/01/2021 e 31/03/2021.

No período referido foi recebido o quantitativo de 1.322 manifestações, as quais foram registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG. Deste total, 1.315 manifestações foram concluídas e encerradas, alcançando-se o percentual de 99,47% de resolubilidade. Quanto à **tipologia**, 95,76% referiu-se a denúncias e 4,24% concernente a outras espécies fornecida 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)

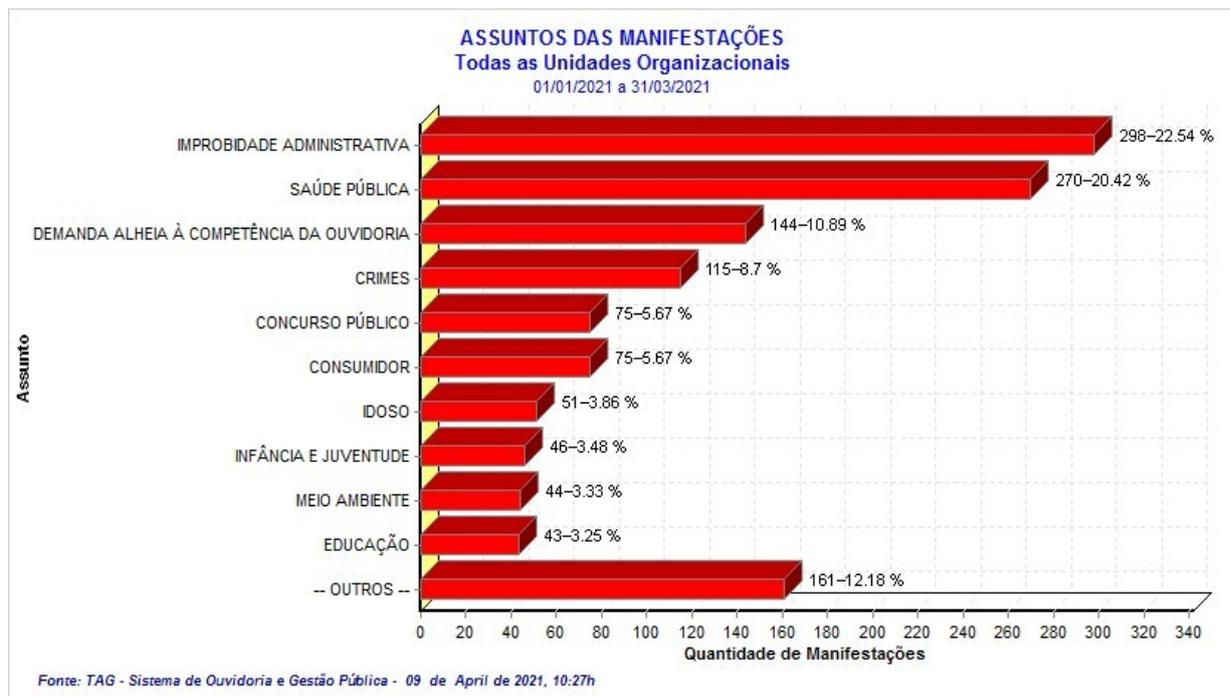


Ouvidoria do Ministério Público

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 que tange ao tema **assuntos**, 22,54% das Manifestações registradas versaram sobre a improbidade administrativa; 20,42% referiram-se à saúde pública; 10,89% demanda alheia à competência dessa Ouvidoria; 8,7% sobre crime; 5,67% sobre concurso público; 5,67% consumidor; 3,86% idoso; 3,48% infância e juventude; 3,33% meio ambiente; 3,25% educação e, por fim, 12,87% versaram sobre outros assuntos, dentre os quais se incluem acessibilidade, violência doméstica, eleitoral, controle externo da atividade policial, etc.

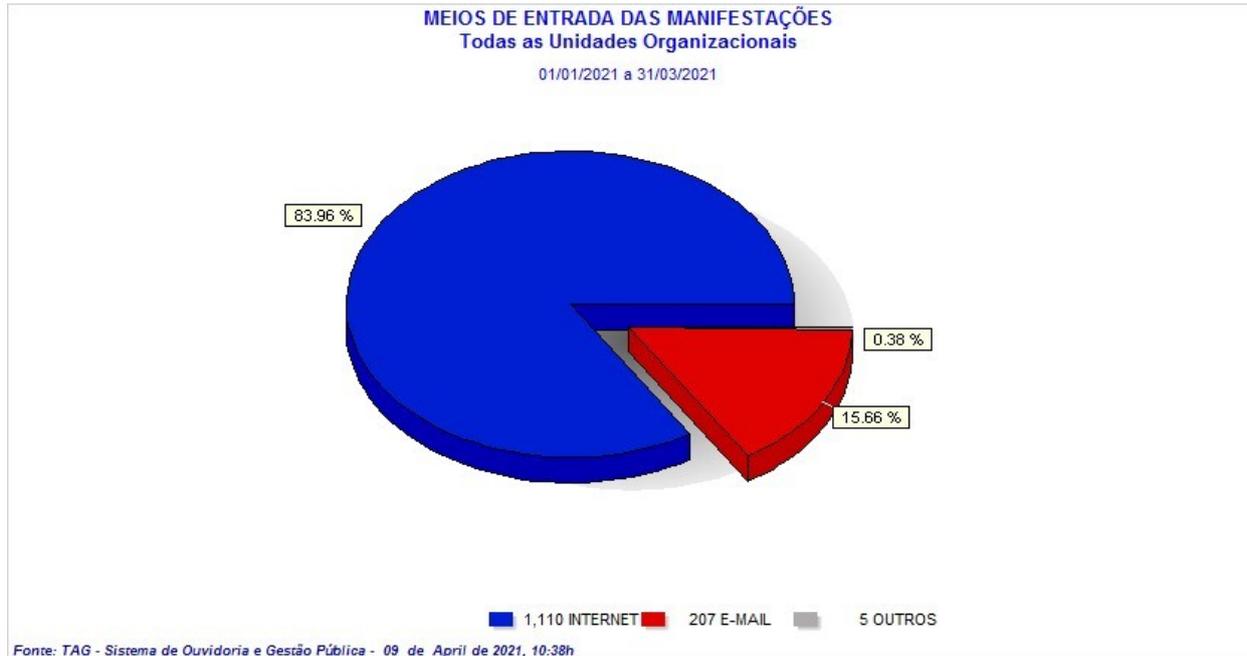


O meio virtual foi o **canal utilizado pelo cidadão**, que preencheu o formulário *online* disponível no *site* do Ministério Público, através do “link” da Ouvidoria (www.mp.ba.gov.br/ouvidoria) e compreendeu 83,96% das Manifestações. Reclamações, via e-mail (ouvidoria@mpba.mp.br) e, posteriormente cadastradas no Sistema TAG, corresponderam a 15,66% das demandas; e os demais 0,38% dos atendimentos referiram-se a outros modos de captação.

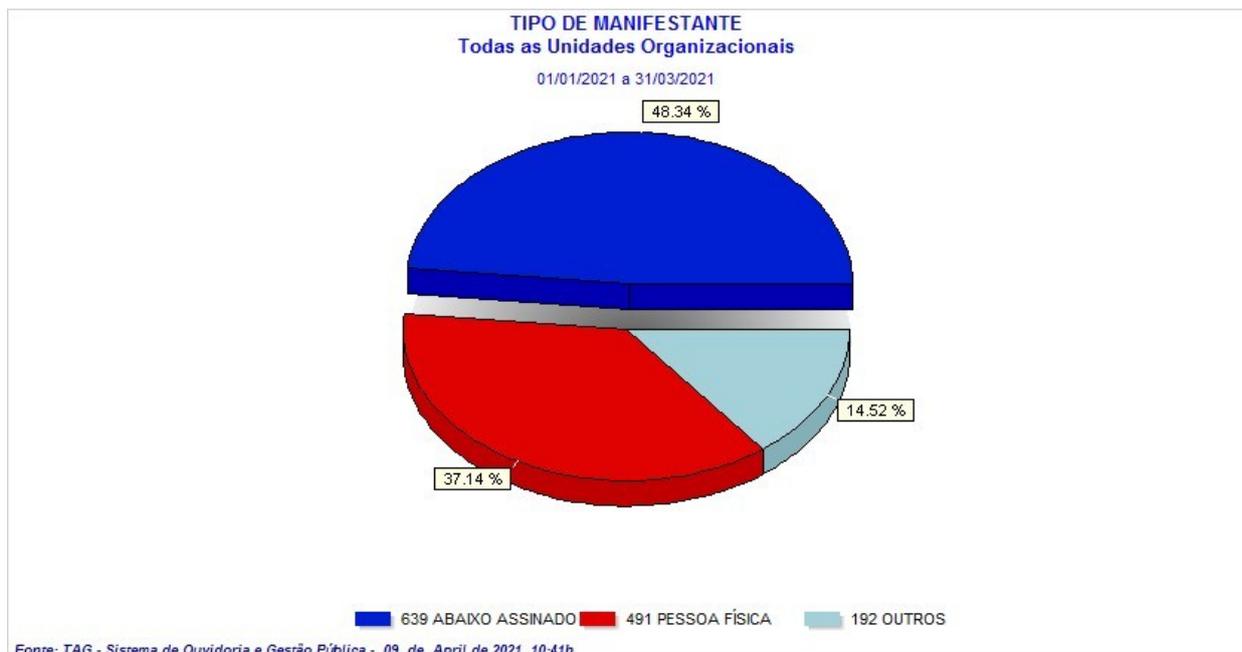
Ouvidoria do Ministério Público

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](mailto:ouvidoria@mpba.mp.br)



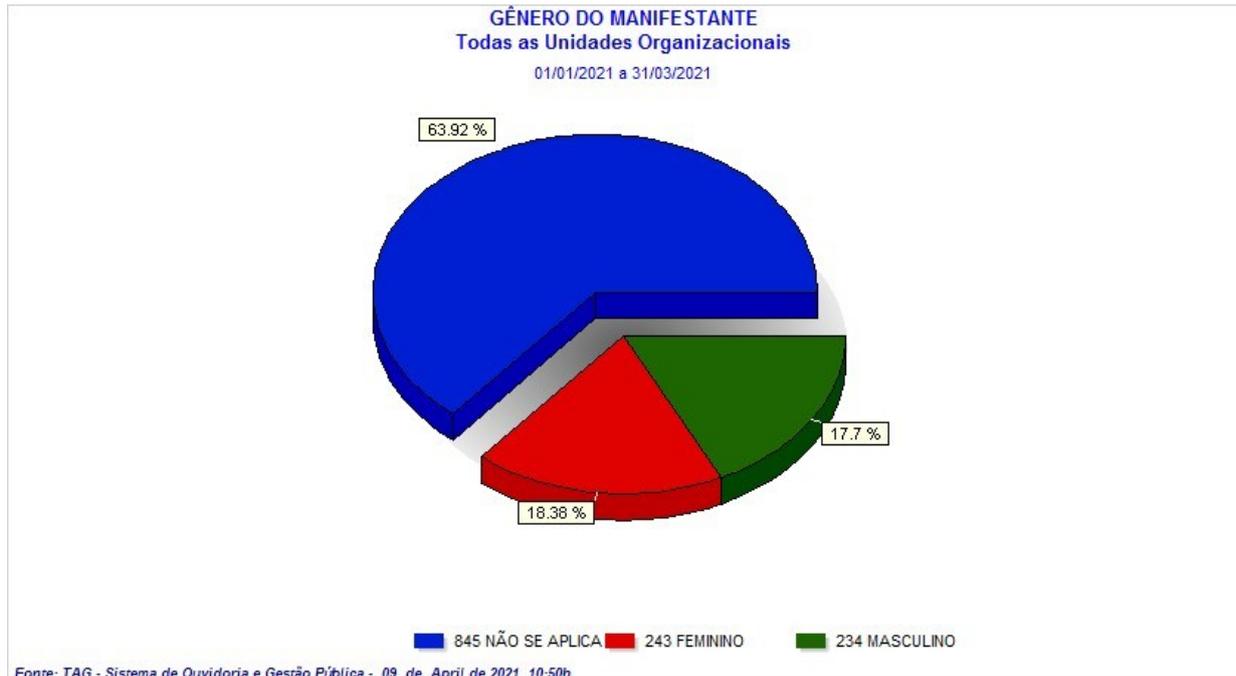
Acerca do **tipo de manifestante**, 37,14% fora relativo às pessoas físicas; 48,34% adveio de abaixo-assinados e 14,52% de outros não especificados, salientando que, da totalidade de pessoas físicas, 17,7% corresponderam ao sexo masculino; 18,38% ao sexo feminino e 63,92% não se aplicaram à classificação 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



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

TIPOLOGIA

TOTAL	1322	100%
DENÚNCIA	1266	95,76%
OUTROS	56	4,24%

SITUAÇÃO

TOTAL	1322	100%
ENCERRADA	1315	97,47%
PROVIDENCIADA	07	0,53%

MEIO DE ENTRADA

TOTAL	1322	100%
INTERNET	1110	83,96%
E-MAIL	207	15,66%
OUTROS	05	0,38%

TIPO DO MANIFESTANTE

TOTAL	1322	100%
ABAIXO ASSINADO	639	48,34%
PESSOA FÍSICA	491	37,14%
OUTROS	192	14,52%

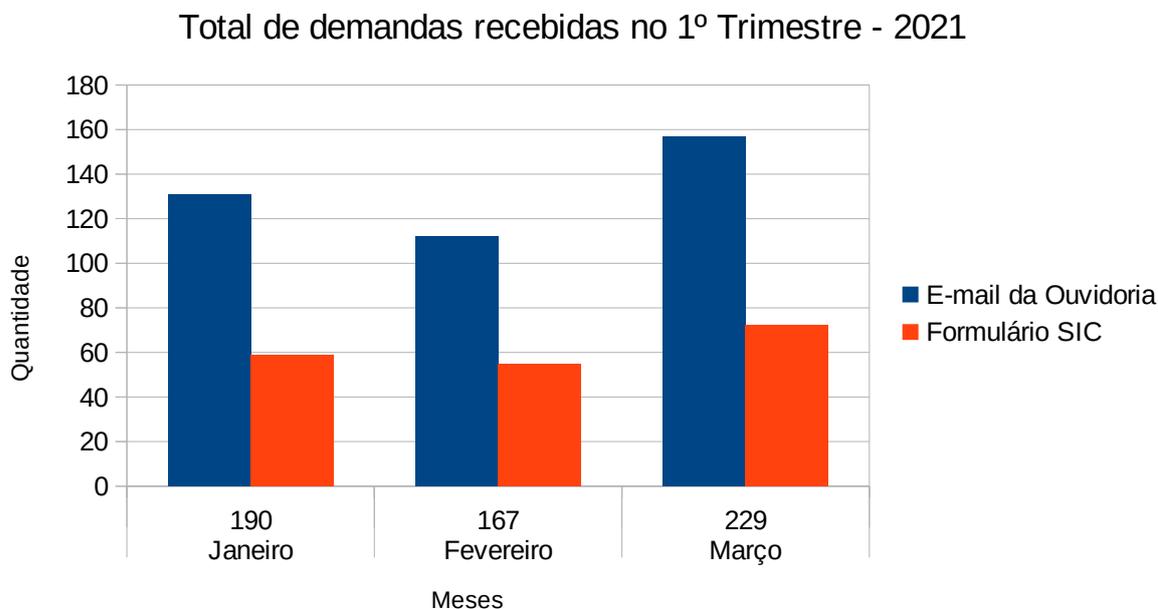
Insta acrescentar que além das Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, no período entre 01/01/2021 e 31/03/2021, foram respondidas 586 demandas através do e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@mpba.mp.br), dentre as quais constaram dúvidas, orientações e esclarecimentos aos cidadãos. Deste quantitativo, 186

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)

demandas oriundas do formulário do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (<https://www.mpba.mp.br/formulario/673>) e 400 diretamente através do endereço eletrônico deste Órgão.



Ainda foram registrados 13 Pedidos de Informação no Sistema Integrado do Ministério Público – SIMP, em consonância com o Ato Normativo nº 20/2012 desta Instituição, que regulamenta o Acesso à Informação e cria o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

A Ouvidoria, dentro de suas atribuições, ainda prestou informações ao Conselho Superior do Ministério relativo aos 36 (trinta e seis) Representantes Ministeriais candidatos à remoção interna, promoção e remoção por merecimento, conforme dispõe o art. 13, parágrafo único, da Resolução nº 39/2019 do referido Órgão Colegiado. Além disso, foram expedidas 02 Certidões “nada consta” requeridas por Promotores de Justiça.

Nos dias 26 de fevereiro, 02 e 11 de março de 2021 foram realizadas reuniões com a Superintendência, a fim de debater a viabilidade de inserção do sistema SEI na 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)

bem assim a atualização do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, tendo sido iniciada a elaboração do fluxograma dos processos internos realizados no Setor.

Ademais, ressalte-se que o Dia Nacional do Ouvidor, comemorado em 16 de março de 2021, foi marcado por publicações no site <https://www.mpba.mp.br/noticia/56309> e nas redes sociais - Facebook e Instagram, evidenciando o papel da Ouvidoria no compromisso em estabelecer um diálogo constante com o Cidadão.



A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DA BAHIA TEM COMO BASE O DIÁLOGO CONSTANTE COM O CIDADÃO, BUSCANDO ENTENDER AS SUAS DEMANDAS PARA ORIENTAR E SANAR AS DIFICULDADES ENFRENTADAS NO ACESSO E EFETIVAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA INSTITUIÇÃO, O QUE PERMITE APRIMORAR AS ATIVIDADES POR NÓS DESENVOLVIDAS. ASSIM, BUSCAMOS ESTREITAR DIARIAMENTE OS LAÇOS COM A POPULAÇÃO BAIANA, SENDO UM CANAL PERMANENTE DE COMUNICAÇÃO E INTERLOCUÇÃO PARA O RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, CRÍTICAS, SUGESTÕES E ELOGIOS SOBRE A NOSSA ATUAÇÃO, ALÉM DE SER UM CANAL PARA INFORMAR SOBRE AS AÇÕES DESEMPENHADAS PELO MP. DEVIDO A PANDEMIA DO CORONAVÍRUS, A NOSSA OUVIDORIA ESTÁ ATENDENDO EM REGIME DE TELETRABALHO, NO HORÁRIO DE 7H ÀS 19H, ININTERRUPTAMENTE, PELOS TELEFONES 0800 284 6803, (71) 3103-0490 / 0491 / 0697 / 0698.
E-MAIL: OUVIDORIA@MPBA.MP.BR

Cumpre assinalar que, no trimestre em apreço, esta Ouvidora, no exercício de suas funções, participou de diversas Reuniões virtuais, por meio do aplicativo Microsoft Teams.

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 23 de março de 2021, atendendo à convocação do Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público, integrou à Reunião Ordinária, oportunidade na qual fora empossada como Diretora de Comunicação, compondo a nova Diretoria do CNOMP para o anuênio - 2021/2022, sendo digno de registro realçar a participação da Excelentíssima Senhora Procuradora-Geral de Justiça deste Ministério Público no evento, consoante matéria publicada no site da Instituição <https://www.mpba.mp.br/noticia/56427>.



Ouvidoria do Ministério Público da Bahia | 26/03/2021 - 18:04

Redator: Elane Varjão- MTB 5400/BA

Ouidora do Ministério Público toma posse no Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público do Estados e União



A ouvidora do Ministério Público do Estado da Bahia, Elza Maria de Souza tomou posse, nesta sexta-feira (26), como diretora de comunicação no Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União. A procuradora-geral do Ministério Público estadual, Norma Cavalcanti, fez parte da mesa virtual do evento.

A cerimônia da nova diretoria, eleita para o anuênio de 2021/2022, contou com a presença do ouvidor Nacional do Ministério Público, Osvaldo d'Albuquerque, do procurador-geral do Ministério Público de Pernambuco, Paulo Augusto Oliveira e demais membros do Ministério Público Brasileiro.

Composição da nova diretoria

A nova diretoria do Conselho tem como presidente, Selma Magda Pereira Barbosa Barreto, ouvidora do Ministério Público do Estado de Pernambuco; como vice-presidente, Paulo Celso Ramos, ouvidor do Ministério Público do Estado do Amapá; como Secretária, Raquel de Nazaré Pinto Costa Normando, ouvidora do Ministério Público do Estado do Piauí; Diretor de Finanças, Lean Antônio Ferreira de Araújo, ouvidor do Ministério Público do Estado de Alagoas; diretor de Patrimônio Cultural, Gilberto Nonaka, ouvidor do Ministério Público do Estado de São Paulo; diretora de Planejamento Estratégico e Acompanhamento Legislativo, Heloiza Maria Moraes Rego Pires ouvidora do Ministério Público do Trabalho; vice-presidente da Região Norte, Leandro Portela Steffen, ouvidor do Ministério Público do Estado do Acre; vice-presidente da Região Nordeste, Isabel Maria Salustiano Arruda Porto, ouvidora do Ministério Público do Estado do Ceará; vice-presidente da Região Centro-Oeste, Olavo Monteiro Mascarenhas, ouvidor do Ministério Público do Estado do Mato Grosso do Sul; vice-presidente da Região Sudeste, Eliezer Siqueira de Souza, ouvidor do Ministério Público do Estado do Espírito Santo; vice-presidente da Região Sul, Ney Roberto Zanlorenzi, ouvidor do Ministério Público do Estado do Paraná.

Cecom/MP - Telefones: (71) 3103-0446 / 0449 / 0448 / 0499 / 6502

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

Ressalte-se por oportuno, que dentro das permissões legais, esta Ouvidora também desempenhou certas atividades inerentes ao cargo de Procuradora de Justiça.

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 abril de 2021.

ELZA MARIA DE SOUZA
Procuradora de Justiça
Ouvidora MPBA