



**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.**

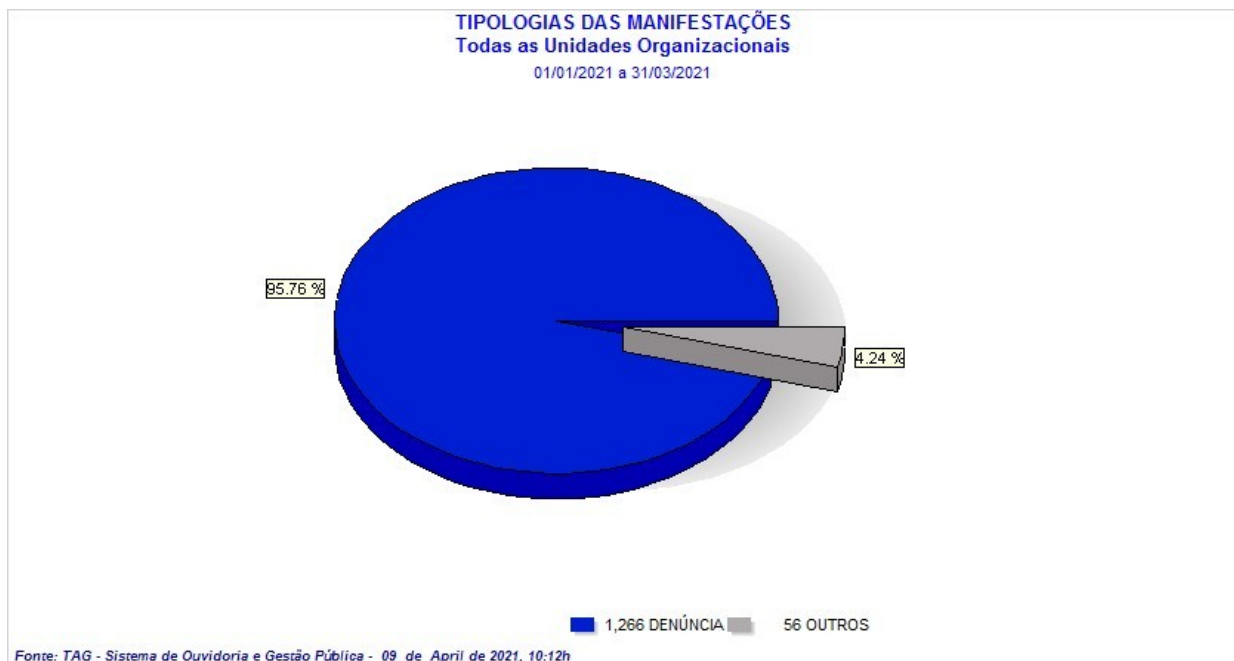
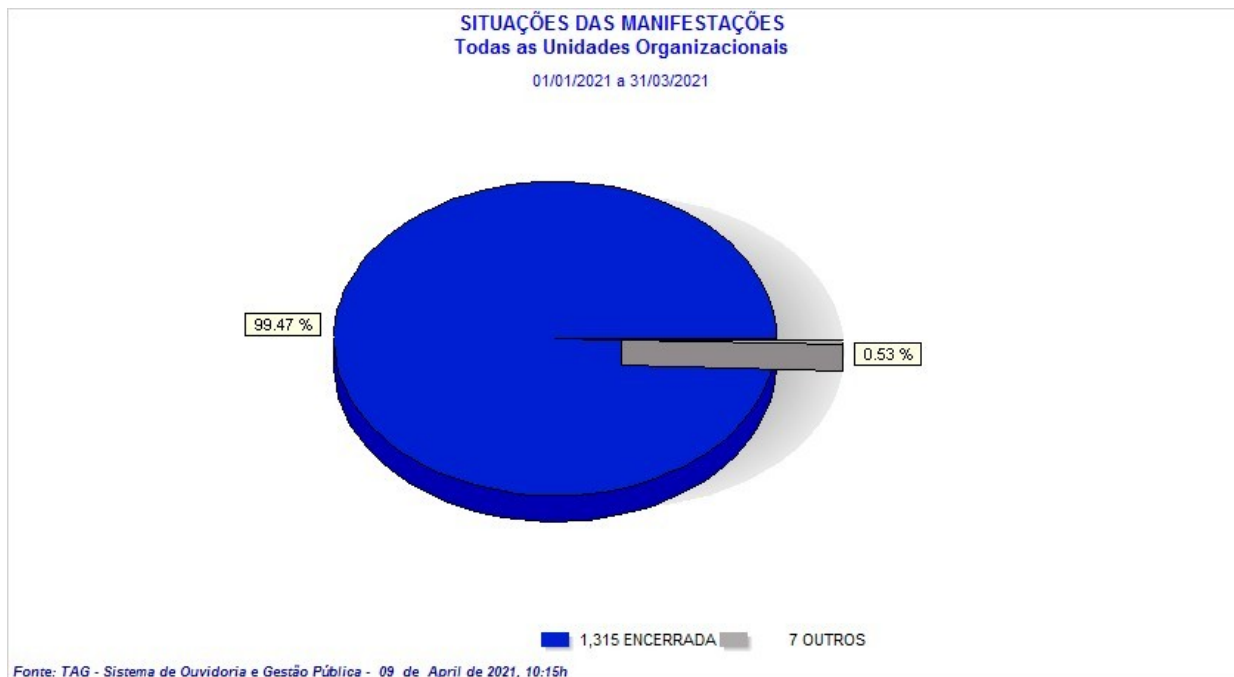
Atendendo ao quanto disposto no art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº 24/2006 e no art. 2º, IV do Regimento Interno (Resolução nº 10/2007), apresentamos a Vossas Excelências o **55º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**, referente ao período compreendido entre 01/01/2021 e 31/03/2021.

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)

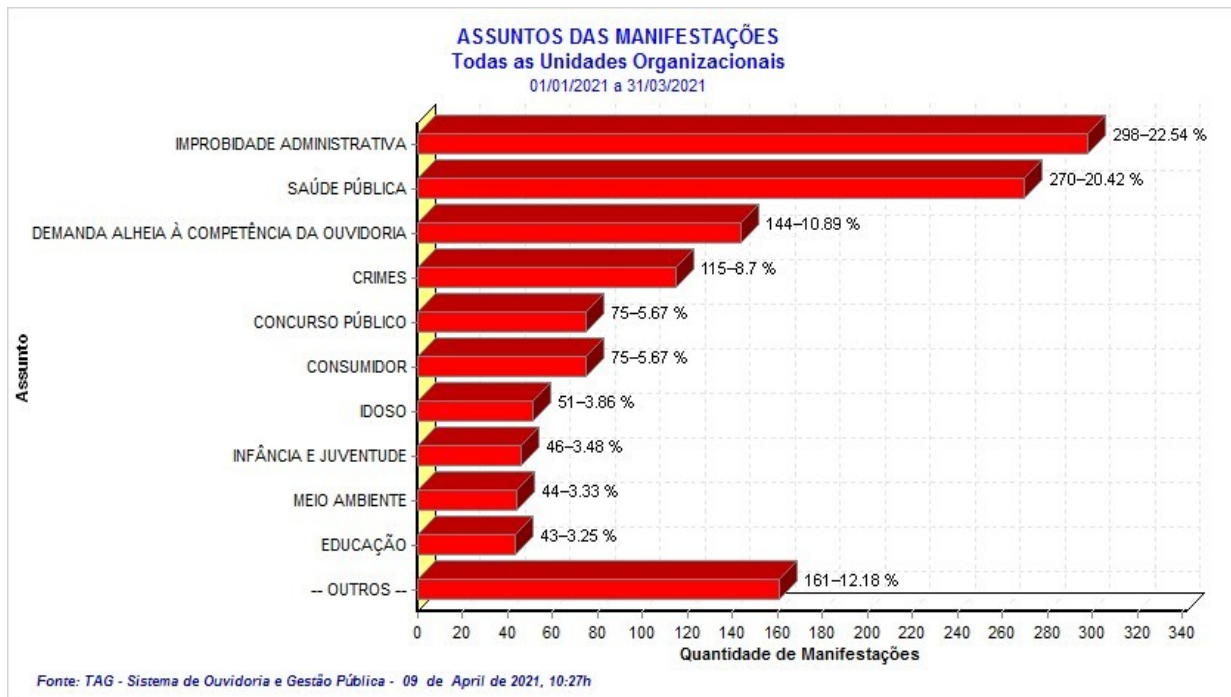


**Ouvidoria do Ministério Público**

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.

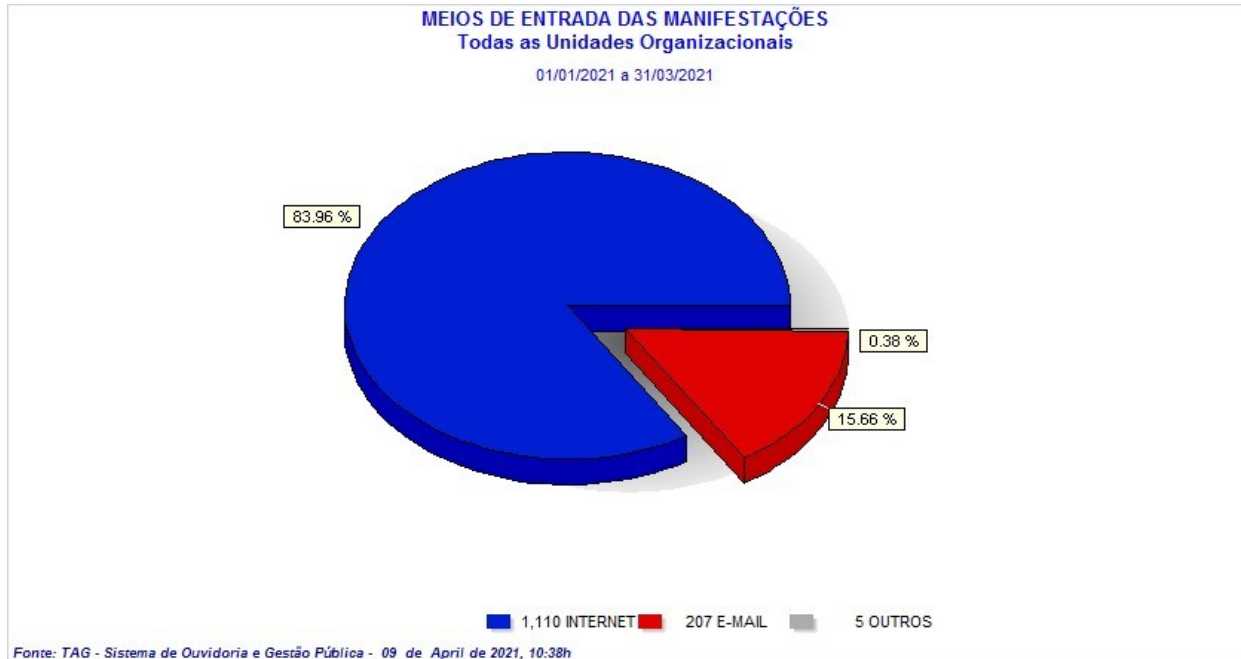


O meio virtual foi o **canal utilizado pelo cidadão**, que preencheu o formulário *online* disponível no *site* do Ministério Público, através do “link” da Ouvidoria ([www.mp.ba.gov.br/ouvidoria](http://www.mp.ba.gov.br/ouvidoria)) e compreendeu 83,96% das Manifestações. Reclamações, via e-mail ([ouvidoria@mpba.mp.br](mailto:ouvidoria@mpba.mp.br)) 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.

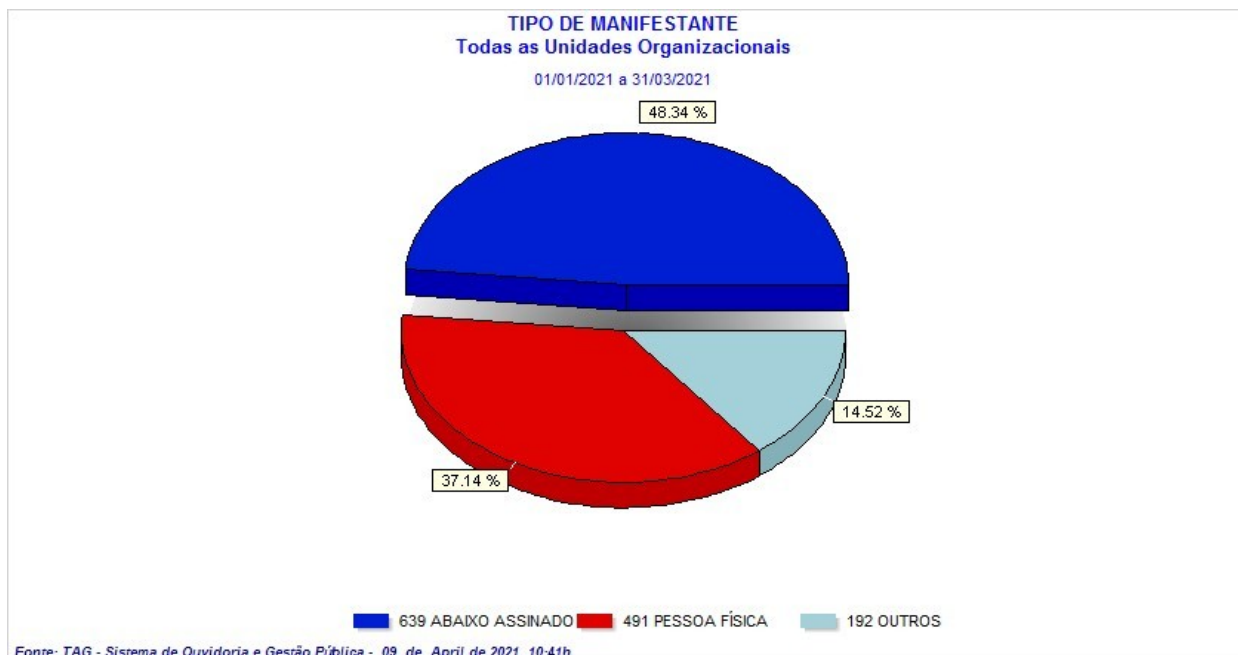
**Ouvidoria do Ministério Público**

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)



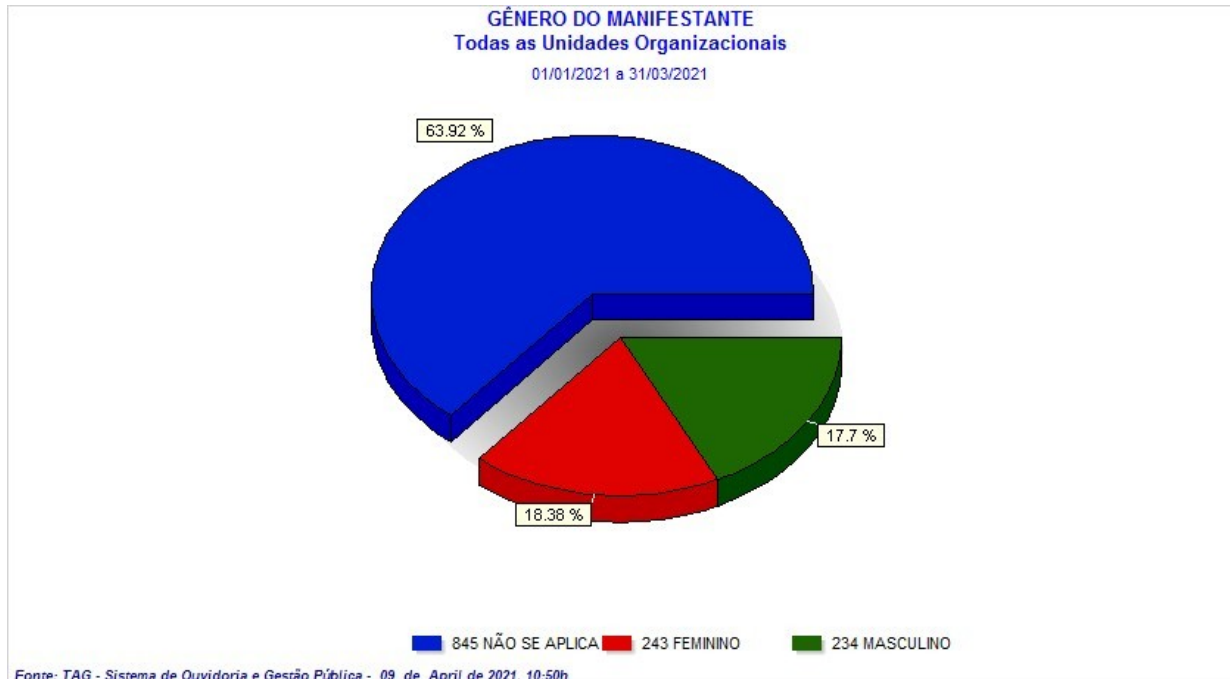
Acerca do **tipo de manifestante**, 37,14% fora relativo às pessoas físicas; 48,34% adveio de abaixo-assinados e 14,52% de outros não especificados, salientando que, da totalidade de pessoas físicas, 17,7% corresponderam ao sexo masculino; 18,38% ao sexo feminino e 63,92% não se aplicaram à classificação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

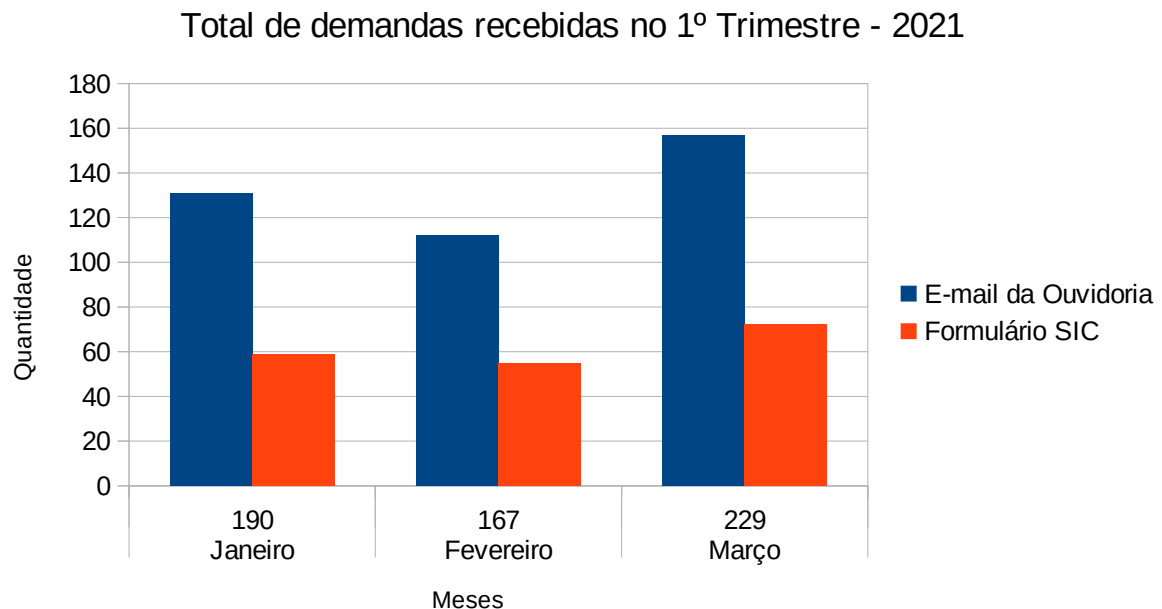
Insta acrescentar que além das Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, no período entre 01/01/2021 e 31/03/2021, foram respondidas 586 demandas através do e-mail da Ouvidoria ([ouvidoria@mpba.mp.br](mailto:ouvidoria@mpba.mp.br)), dentre as quais constaram dúvidas, orientações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

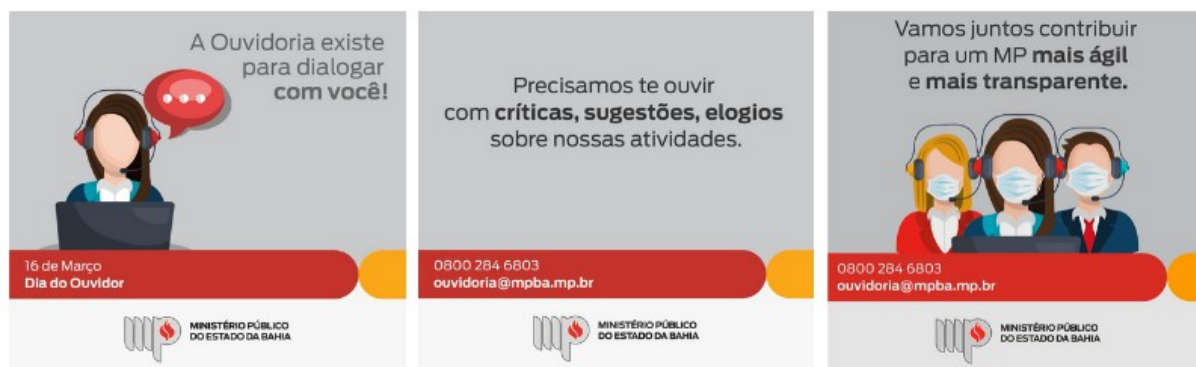
**Ouvidoria do Ministério Público**

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](mailto: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**