



## RESOLUÇÃO N.º 275, DE MAIO DE 2022.

Dispõe sobre o funcionamento, a composição e a competência da Ouvidoria da Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul.

**O TRIBUNAL DE JUSTIÇA MILITAR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, em conformidade com a Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, e tendo em vista a necessidade de atender ao que consta do expediente sei nº 9.2022.0700.000266-9,

**CONSIDERANDO** a necessidade de atualizar as regras da Ouvidoria desta Corte, em atendimento ao que consta da Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça;

**CONSIDERANDO** a necessidade de manter e aperfeiçoar um canal permanente de comunicação entre a Justiça Militar Estadual e a sociedade, visando a dar maior efetividade ao princípio da eficiência do serviço público, previsto no artigo 37 da Constituição Federal,

### RESOLVE:

**Art. 1º** A Ouvidoria da Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul, instituída pela Resolução TJM nº 065, de 17 de setembro de 2009, constitui-se em órgão autônomo, integrante da alta administração desta Corte e essencial à administração da Justiça.

**Art. 2º** O Ouvidor da Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul e seu substituto, que atuará em caso de impedimento do titular, serão eleitos pelo pleno na mesma sessão de eleição da administração, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a reeleição.

§ 1º A função de Ouvidor e de seu substituto serão exercidas por Desembargadores Militares em atividade, ficando vedada a cumulação com cargos diretivos.

§ 2º A posse do Ouvidor e de seu substituto ocorrerá na mesma data da posse da Administração.

§ 3º É vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 04 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do mesmo magistrado só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.



§ 4º Excepcionalmente, o Ouvidor e seu substituto poderão ser indicados pelo Presidente. Tal situação também se aplica em caso de não haver candidaturas de Desembargadores Militares interessados em exercer a função de Ouvidor.

§ 5º Em qualquer caso, a indicação do Presidente a que se refere o § 4º deste artigo deverá ser aprovada pelo Pleno.

**Art. 3º** A Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul disporá de Ouvidoria judicial, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, funcionando durante o horário de expediente administrativo, cabendo-lhes as seguintes atribuições, dentre outras que entenderem compatíveis com a sua finalidade:

I - funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;

II - viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público;

III - promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;

IV - atuar na defesa da ética, da transparência e da eficiência da prestação do serviço público;

V - estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;

VI - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente;

VII - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante o órgão;

VIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Tribunal, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes; e

IX - contribuir para o Planejamento Estratégico da Justiça Militar Estadual e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).



**Art. 4º** Compete à Ouvidoria da Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul:

I - receber manifestações, diligenciar perante os setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos da Corte;

II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades da Justiça Militar e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III - promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros;

IV - promover a interação com os órgãos que integram a Justiça Militar visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

V - funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades administrativas da justiça militar de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;

VI - aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;

VII - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas; e

VIII - encaminhar anualmente ao pleno relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

**Art. 5º** Fica instituída a Ouvidoria da Mulher no âmbito da Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul.

parágrafo único. A Ouvidoria da mulher, vinculada administrativamente à Ouvidoria do Tribunal, tem autonomia para atuação em defesa dos interesses das mulheres vítimas de violência.

**Art. 6º** A função de Ouvidora ou Ouvidor da mulher será exercida por magistrada ou magistrado, mediante designação pela Presidência do Tribunal, para um mandato de 02 (dois) anos, admitida uma recondução.

**Art. 7º** À Ouvidoria da Mulher compete:



I - receber e encaminhar às autoridades competentes demandas, dirigidas à Justiça Militar Estadual e ao Tribunal De Justiça Militar, relativas a procedimentos judiciais que tratam de atos de violência contra a mulher;

II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre a tramitação de procedimentos judiciais relativos à violência contra a mulher, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III - receber sugestões para aprimoramento da política de enfrentamento à violência contra a mulher no âmbito da justiça militar estadual;

IV - informar à mulher vítima de violência os direitos a ela conferidos pela legislação; e

V - contribuir para o aprimoramento da política judiciária nacional de enfrentamento à violência contra as mulheres.

**Art. 8º** A Ouvidoria da mulher, preservadas as atribuições e competências dos órgãos correicionais, poderá, no caso de morosidade na tramitação de processos judiciais relativos a atos de violência contra a mulher, solicitar informações ao juízo de origem e exortá-lo, se o caso, a conferir a necessária prioridade ao feito.

**Art. 9º** A Ouvidoria da Mulher observará, no que for cabível, as disposições relativas à Ouvidoria previstas neste ato.

**Art. 10.** No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do Tribunal, notadamente em relação à Corregedoria-Geral da Justiça.

**Art. 11.** O Tribunal manterá à disposição da população uma diversidade de canais de atendimento, dispondo, ao menos, de:

I - atendimento presencial;

II - formulário eletrônico;

III - correspondência física ou eletrônica; e

IV - atendimento telefônico.

**§ 1º** A Ouvidoria será localizada no andar térreo do Tribunal de Justiça Militar e deve ser sinalizada, por meio de placas e informações adequadas.



**§ 2º** Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

**§ 3º** A Ouvidoria observará a Resolução nº 425, de 8 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

**§ 4º** A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, devendo priorizar o Balcão Virtual, previsto na Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça.

**§ 5º** O Tribunal disponibilizará, no respectivo sítio eletrônico oficial, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso à página da Ouvidoria.

**Art. 12.** As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

**§ 1º** O usuário deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

**§ 2º** Nos casos em que a informação demandada constar no sítio eletrônico do Tribunal, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

**Art. 13.** O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no Art. 11, §§ 1º e 2º, da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**§ 1º** As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

**§ 2º** O Tribunal envidará esforços para a redução do prazo de resposta.

**Art. 14.** As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

**§ 1º** O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou de interesse concreto para a apuração dos fatos, nos



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA MILITAR



termos previstos no Art. 4º-b, caput e parágrafo único, da Lei Federal nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

**§ 2º** As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

**Art. 15.** Deverão ser publicados na página da Ouvidoria, no sítio eletrônico do Tribunal, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria, bem como a indicação do Ouvidor e seu substituto.

**Art. 16.** A estrutura de pessoal da Ouvidoria será definida pela presidência do Tribunal.

**Art. 17.** A sistemática de funcionamento e os procedimentos internos da Ouvidoria serão definidos em regulamento próprio, expedido pelo Ouvidor.

**Art. 18.** Este ato entra em vigor no primeiro dia útil subsequente à data de sua disponibilização no Diário Da Justiça Eletrônico.

**Art. 19.** Fica revogada a Resolução TJM nº 065, de 17 de setembro de 2009, e demais disposições em contrário.

Tribunal de Justiça Militar, em Porto Alegre, 12 de maio de 2022.

**AMILCAR FAGUNDES FREITAS MACEDO**

**DESEMBARGADOR MILITAR PRESIDENTE**

**MARIA EMÍLIA MOURA DA SILVA**

**DESEMBARGADORA MILITAR VICE-PRESIDENTE**

**PAULO ROBERTO MENDES RODRIGUES**

**DESEMBARGADOR MILITAR CORREGEDOR-GERAL**

**SERGIO ANTONIO BERNI DE BRUM**

[HTTP://www.tjmrs.jus.br](http://www.tjmrs.jus.br)

Avenida Praia de Belas, 799 – bairro Praia de Belas  
Porto Alegre- RS – CEP 90110-001



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA MILITAR



**DESEMBARGADOR MILITAR**

**FERNANDO GUERREIRO DE LEMOS**

**DESEMBARGADOR MILITAR**

**FÁBIO DUARTE FERNANDES**

**DESEMBARGADOR MILITAR**

**RODRIGO MOHR PICON**

**DESEMBARGADOR MILITAR**

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE.

**Rogério Nejar**  
**Diretor-Geral**

Disponibilizada no Diário da Justiça Eletrônico nº 7.214, de 30 de maio de 2022, como se confere clicando [aqui](#).