



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



CORREGEDORIA-GERAL
OUVIDORIA GERAL
DA JUSTIÇA MILITAR DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO SUL



RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA
OUVIDORIA ANO DE 2020

Porto Alegre, 10 de fevereiro 2020.

Ouvidoria

A Resolução nº 65/2009 do TJM/RS, de 17/09/09, instituiu a Ouvidoria da Justiça Militar do Estado, atribuindo ao Des. Militar Corregedor-Geral o exercício da função de Ouvidor.

A Ouvidoria tem por finalidade receber denúncias, sugestões, críticas e reclamações de jurisdicionados, advogados, servidores e cidadãos acerca das atividades jurisdicionais e administrativas prestadas pela Justiça Militar, buscando a eficiência na prestação jurisdicional e a excelência na gestão administrativa.

Da mesma forma, foi criada a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça – CNJ – pela Resolução nº 67, de 03/03/09, com atribuições fixadas na Resolução nº 103 de 24/02/2010, ambas do CNJ.

Compete à Ouvidoria da Justiça Militar:

I - receber e registrar reclamações, denúncias, sugestões, críticas e outras manifestações que lhe forem dirigidas sobre as atividades da Justiça Militar;

II - diligenciar junto às unidades administrativas e jurisdicionais competentes da Justiça Militar, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no item I;

III - informar aos interessados as providências adotadas;

IV - garantir às partes a discricção e a fidedignidade dos assuntos que lhes forem transmitidos;

V - sugerir à Presidência do Tribunal medidas de aprimoramento da prestação de serviços administrativos e jurisdicionais.

Atribuições da Ouvidoria

Serviço instituído para esclarecer dúvidas, enviar reclamações, sugestões, críticas e elogios relativos à Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul.

Ouvindo com atenção e respeito as manifestações da comunidade acerca dos seus serviços e acolhendo críticas e sugestões, no que for

pertinente, será possível promover mudanças que possam beneficiar os jurisdicionados e a comunidade, aperfeiçoando a instituição.

Trata-se de uma atividade de pré ou pós atendimento, que visa acolher a opinião dos jurisdicionados e da população em geral, acerca do serviço que está sendo prestado, para que possamos melhorar e aperfeiçoar ainda mais a nossa atividade-fim, sempre na busca da excelência na prestação jurisdicional militar.

Mediante solicitação, a Ouvidoria poderá preservar os dados do autor da reclamação, crítica, comentário, elogio, pedido de informação ou sugestão.

Ouvidor

O Ouvidor estará atento às reivindicações do cidadão, sempre disposto a ouvir, procurando estabelecer uma parceria em prol da comunidade, buscando qualidade e eficiência na prestação jurisdicional e austeridade administrativa.

O Ouvidor agirá em defesa dos direitos e interesses do cidadão, recebendo, avaliando e encaminhando as manifestações, sempre na busca de soluções, respondendo no menor prazo possível e de forma aberta, honesta, objetiva e precisa, com transparência, integridade e respeito

Missão

A Ouvidoria tem como missão colaborar para a ampliação do acesso aos serviços judiciários; alcançar a eficiência na prestação jurisdicional; promover a transparência, o planejamento e a excelência na gestão administrativa; além de buscar a gerência responsável dos recursos financeiros.

A Ouvidoria é, na verdade, um instrumento de intercomunicação colocado à disposição da comunidade e destinado a propiciar ao cidadão um canal direto de comunicação com o Tribunal de Justiça Militar para que possa exercer livremente seu direito de manifestação, com o encaminhamento de reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Justiça Militar Estadual.

Cumpre, igualmente, à Ouvidoria, informar ao interessado as providências adotados em razão de sua manifestação, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo; definir e implantar instrumentos de coordenação, monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria; elaborar e encaminhar à Presidência do Tribunal de Justiça Militar relatórios referentes às reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados, propondo aos órgãos as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela justiça castrense, visando ao adequado atendimento à sociedade e à otimização da prestação jurisdicional, contribuindo para a preservação e consolidação da imagem institucional.

Compromisso

A Ouvidoria terá como compromisso promover a busca imediata da solução dos problemas apontados, no menor tempo possível, sempre respeitados os prazos processuais previstos em lei, retornando o contato para informar ao cidadão o encaminhamento que for dado à sua manifestação, preservando, quando solicitado, o sigilo de seus dados pessoais.

Procedimento

Recebida a manifestação, compete à Ouvidoria, nos casos em que se fizer necessário, requisitar informações e realizar diligências junto aos setores administrativos e órgãos auxiliares da Justiça Militar; analisar o conteúdo e encaminhar o assunto aos órgãos competentes, para as devidas providências, dando ciência do encaminhamento que for adotado ao interessado.

Funcionamento

O cidadão poderá fazer sua manifestação por carta, e-mail, fax, telefone, ou, excepcionalmente¹, realizar agendamento para atendimento

¹ Em caráter temporário, o horário do expediente da Justiça Militar Estadual foi alterado, em razão da necessidade de medidas de restrição do convívio social a fim de colaborar com a diminuição do risco de propagação do novo coronavírus (COVID-19), conforme portarias reguladoras. Para ter acesso as regulamentações diante do coronavírus [clique aqui](#).

presencial no horário das 13h às 18h, em razão dos protocolos necessários para a prevenção de contágio do novo coronavírus (COVID-19), na Ouvidoria, localizada no Tribunal de Justiça Militar - Av. Praia de Belas nº 799, 2º andar, Sala da Corregedoria-Geral, Bairro Praia de Belas, em Porto Alegre.

Será feito o cadastramento da manifestação no sistema informatizado e, aberto um expediente, o qual receberá um número de protocolo para devido acompanhamento. Em seguida, serão realizadas as buscas e pesquisas necessárias ao pleno esclarecimento da situação apontada, e, não sendo possível a resolução do problema na própria Ouvidoria, será encaminhado o assunto ao órgão auxiliar diretamente responsável para a sua solução, de tudo dando-se ciência ao cidadão que fez a manifestação, razão pela qual é indispensável a sua identificação perante a Ouvidoria, não se admitindo o anonimato, até porque será garantida a preservação da identidade do interessado que o desejar.

Equipe

Integram a equipe um Ouvidor, cujas funções serão exercidas pelo Des. Militar Corregedor-Geral da Justiça Militar do Estado, apoiado por servidores do quadro funcional em número adequado às necessidades, aptos a prestar o primeiro atendimento e realizar a triagem dos assuntos, dando o devido encaminhamento.

Contato

A Ouvidoria funcionará no horário de expediente administrativo do Tribunal de Justiça Militar (horário das 13h às 18h²), em razão dos protocolos necessários para a prevenção de contágio do novo coronavírus (COVID-19), com sua estrutura direcionada essencialmente ao atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações dos jurisdicionados, que poderão se utilizar de telefone, fax, e-mail, correspondência, mensagem de texto ou de imagem transmitida por aparelho telefônico móvel (celular) ou qualquer outro meio

² Em caráter temporário, o horário do expediente da Justiça Militar Estadual foi alterado, em razão da necessidade de medidas de restrição do convívio social a fim de colaborar com a diminuição do risco de propagação do novo coronavírus (COVID-19), conforme portarias reguladoras. Para ter acesso as regulamentações diante do coronavírus [clique aqui](#).

de comunicação atualmente disponível ou que venha a ser instituído em razão dos constantes avanços tecnológicos.

Desde 2019 está sendo utilizado o Sistema Admin, que permite ao denunciante acompanhar as providências adotadas pela Ouvidoria, bem como o andamento com relação a sua denúncia, solicitação, reclamação etc.

Todos os links abaixo estão à disposição dos usuários para contatar com a Ouvidoria.

<https://www.tjms.jus.br/contato/ouvidoria>

<https://www.tjms.jus.br/contato/fale-conosco>

<https://www.tjms.jus.br/contato/localizacao>

[https://www.tjms.jus.br/contato/ouvidoria/denúncia](https://www.tjms.jus.br/contato/ouvidoria/denuncia)

[https://www.tjms.jus.br/conheca/institucional/guia-de-acesso/informações](https://www.tjms.jus.br/conheca/institucional/guia-de-acesso/informacoes)

Relatório Anual da Ouvidoria Corregedoria Geral-JME-RS-2020

O presente relatório tem por finalidade dar conhecimento das atividades desenvolvidas pelos servidores da Ouvidoria da Corregedoria-Geral da JME/RS no atendimento às solicitações feitas pessoalmente ou pelos canais de atendimento à comunicação - Sistema de Informação ao Cidadão **(SIC)**: <https://www.tjms.jus.br/novatransparencia/sistema-de-informacao-ao-cidadao> e a plataforma **eAdmin**: <https://www.tjms.jus.br/contato/ouvidoria> no decorrer do exercício de 2020.

O papel da ouvidoria foi de suma importância para este Tribunal, pois nos possibilitou ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação, reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito sem qualquer distinção, responder aos cidadãos e principalmente demonstrar os resultados produzidos, transformando a obrigação legal de prestar informação em uma inestimável oportunidade de se comunicar.

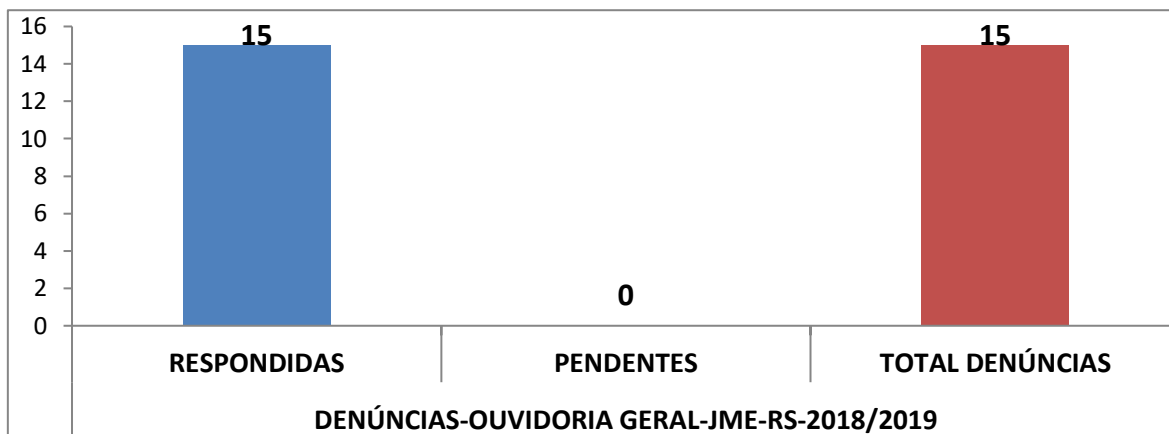
Nos últimos anos constatou-se, um intenso decréscimo de demandas recebidas que se resumiam em denúncias via sistema-ouvidoria e algumas poucas denúncias presenciais, quando se começou a diagnosticar qual a

causa, embora que periodicamente se procurava aperfeiçoar, atualizando e dando maior visibilidade dos mecanismos de acesso ao cidadão no Portal de Transparência da JME-RS, também há preocupação no sentido de realizar adequações para melhor atender à demanda dos questionamentos e ao controle das mensagens recebidas e respondidas, como a utilização e alimentação do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).

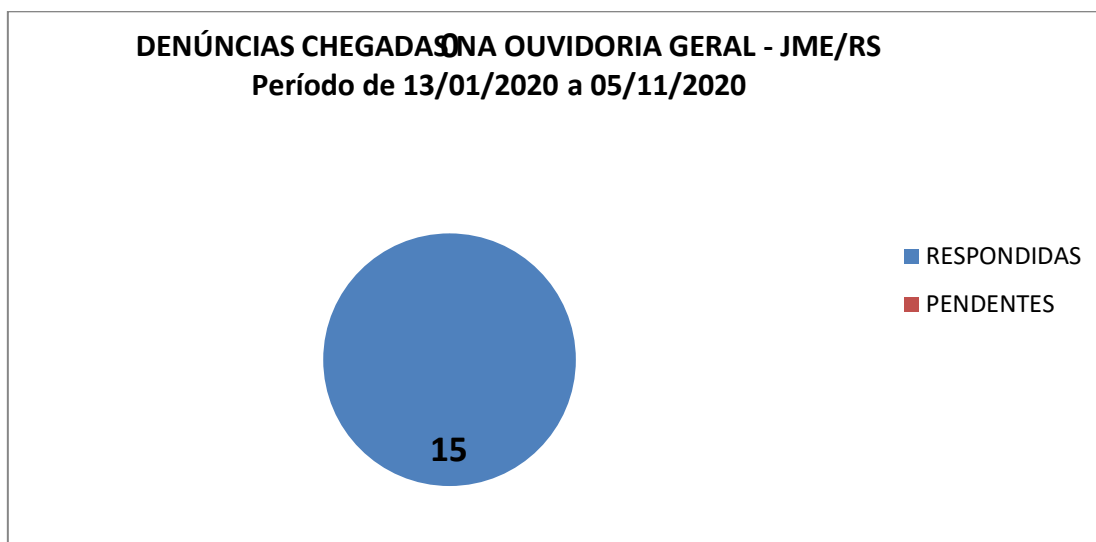
Em 2020 houve um **decréscimo de 11,77 % de denúncias** em relação a 2019, tendo sido totalizadas **15 denúncias** com **15 respondidas** no ano de 2020 (conforme quadro abaixo). Percebeu-se que a partir de julho/2019 houve um aumento de denúncias, com a implantação do Sistema **eAdmin**, que proporciona a centralização, organização e a possibilidade de o denunciante acompanhar o andamento e as providências tomadas com relação a sua denúncia. Como a maioria das denúncias tratam de fatos que envolvem policiais militares, estas são encaminhadas para a instauração de procedimentos a fim de apurar as circunstâncias em que ocorreram os fatos narrados nas denúncias, para posterior esta Ouvidoria, dar conhecimento ao denunciante das providências adotadas com relação a sua denúncia.

DENÚNCIAS CHEGADAS NA OUVIDORIA DA CORREGEDORIA GERAL-JME-2020

PERÍODO DE 13/01/2020 À 18/12/2020			
DENÚNCIAS CHEGADAS À OUVIDORIA 2020			
Origem	Atendido	Pendente	Total
Site	13	00	13
Outros	02	00	02
Total	15	00	15
Períodos 13/01/2020 à 18/12/2020			
Fonte: Ouvidoria-Corregedoria Geral TJM-RS			



Período de 13/01/2020 à 18/12/2020		
Denuncias Ouvidoria Geral-JME-RS		
Respondidas	Pendentes	Total
15	00	15



DENÚNCIAS QUE CHEGARAM NA OUVIDORIA DA JME/RS-2020

ORIGEM	DATA/REC.	DESTINO	RESPOSTA	SITUAÇÃO
Site	13/01/2020	Cor.Ger. BM	13/01/2020	Encaminhada
Site	16/01/2020	Respondida	16/01/2020	Resp. ao solicitante
Outros	04/03/2020	BM	12/06/2020	Encaminhada
Site	04/05/2020	Corr.BM	12/06/2020	Encaminhada
Site	05/05/2020	Corr. BM	15/06/2020	Encaminhada
Site	15/05/2020	Corr. BM	15/06/2020	Encaminhada

Site	19/05/2020	BM	15/06/2020	Encaminhada
Site	27/05/2020	Ouvidoria BM	15/06/2020	Encaminhada
Site	08/06/2020	Ouvidoria BM	15/06/2020	Encaminhada
Site	19/08/2020	Corr. BM	20/08/2020	Encaminhada
Site	23/08/2020	Corr. BM	24/08/2020	Encaminhada
Outros	26/08/2020	Teste	26/08/2020	Encaminhada
Site	25/09/2020	Órgão competente	04/11/2020	Encaminhada
Site	01/11/2020	Autoridade Competente	06/11/2020	Encaminhada
Site	05/11/2020	Autoridade Competente	06/11/2020	Encaminhada

Todos os links abaixo estão à disposição dos usuários para contatar com a Ouvidoria.

<https://www.tjmrs.jus.br/contato/ouvidoria>

<https://www.tjmrs.jus.br/contato/fale-conosco>

<https://www.tjmrs.jus.br/contato/localizacao>

[https://www.tjmrs.jus.br/contato/ouvidoria/denúncia](https://www.tjmrs.jus.br/contato/ouvidoria/denuncia)

[https://www.tjmrs.jus.br/conheca/institucional/guia-de-acesso/informações](https://www.tjmrs.jus.br/conheca/institucional/guia-de-acesso/informacoes)

<https://www.tjmrs.jus.br/certidoes/solicitar>

<https://www.tjmrs.jus.br/certidoes/segundavia>

<https://www.tjmrs.jus.br/certidoes/contatos>

Porto Alegre, RS, 10 de fevereiro de 2020.

Desembargador Militar Sergio Antonio Berni de Brum
Ouvidor da Justiça Militar Estadual/RS

ANEXO - ÚNICO

Contato Ouvidoria

A Ouvidoria funcionará no horário de expediente administrativo do Tribunal de Justiça Militar (09hs às 18hs), com exceção ao período de Pandemia declarado pela OMS – COVID-19, o qual o atendimento presencial foi realizado das 13h às 18h, mediante agendamento, com sua estrutura no interior da Corregedoria-Geral, onde são recebidas e proporcionada a atenção devida no sentido de atender a necessidade do interessado, direcionada essencialmente ao atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações dos jurisdicionados, que poderão se utilizar de telefone **(51-3214-1020)**, na própria Corregedoria-Geral onde está inserida a Ouvidoria do TJM/RS, <https://www.tjmrs.jus.br/contato/ouvidoria>. Para denúncias, em geral, bem como os demais meios de comunicações, correspondência, mensagem de texto ou de imagem transmitida por aparelho telefônico móvel (celular) ou qualquer outro meio de comunicação atualmente disponível ou que venha a ser instituído em razão dos constantes avanços tecnológicos, e para quem preferir denunciar presencialmente, pode se dirigir ao Tribunal de Justiça Militar, com horário de atendimento agendado previamente, em razão dos protocolos necessários para a prevenção de contágio do novo coronavírus (COVID-19) – Av. Praia de Belas nº 799 – Ouvidoria Geral – 2º andar.

Serviços à disposição da comunidade

Serviços à disposição da comunidade

CERTIDÃO NEGATIVA OU NARRATÓRIA

<https://www.tjmrs.jus.br/certidoes/>

Exigida para os seguintes fins:

- Admissão no serviço público
- Ingresso no Corpo Voluntário de Militares Inativos (CVMI)

- Candidatura eleitoral
- Segurança de empresa de vigilância
- Porte de arma
- Registro de arma

Como solicitar a certidão

- Pode ser requerida e obtida por pedido escrito, diretamente na Coordenadoria, bem como pela Internet, no site do Tribunal. [Clique aqui](#).

ATENÇÃO:

- As certidões são fornecidas gratuitamente, sendo colocadas à disposição do interessado no prazo máximo de 72 horas após a solicitação.
- Na ocasião da solicitação pela Internet (preenchimento de um formulário no site do TJM), o interessado recebe um número-chave, com o qual, em no máximo 72 horas, poderá obter a certidão.

* Se você tiver dúvidas, compareça no Tribunal ou ligue para (51) 3214-1060 / 1064 / 1065.

ANDAMENTOS DE PROCESSOS

As partes podem verificar a posição ou solicitar desarquivamento de processos, petições ou recursos. Os andamentos de processos podem ser acessados diretamente no site do TJM, [Clique aqui](#).

OUVIDORIA

Clicando no menu “**Contato / Ouvidoria**” no site, você terá acesso a um formulário simplificado. Por meio dele, pode interagir com a Instituição. O ouvidor é o ponto de contato direto com a cidadania. Reclamações, sugestões, orientações, denúncias ou relatos são alguns dos pontos passíveis de serem abordados junto à ouvidoria.

OUTRAS FORMAS DE ACESSO

1. Pela internet, utilizando um formulário que é acessado no item "Ouvidoria", dentro do menu "Contato".
2. Por carta endereçada ao **Tribunal de Justiça Militar do Estado, sito na Av. Praia de Belas, 799 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/RS, CEP: 90.110-001.**
3. Por telefone, ligando para **0xx (51) 32141053** e solicitando "Ouvidoria".
4. Por fax, ligando para **0xx (51) 32141035** e escrevendo no cabeçalho a palavra "Ouvidoria".

5. Pessoalmente, ligando para **0xx (51) 32141053**, solicitando "Ouvidoria" e agendando sua visita.

[Clique aqui](#) para saber mais sobre a ouvidoria da JME.

Todos os links abaixo estão à disposição dos usuários para contatar com a Ouvidoria.

<https://www.tjmrs.jus.br/contato/ouvidoria>

<https://www.tjmrs.jus.br/contato/localizacao>

<https://www.tjmrs.jus.br/contato/fale-conosco>

[https://www.tjmrs.jus.br/contato/ouvidoria/denúncia](https://www.tjmrs.jus.br/contato/ouvidoria/denuncia)

<https://www.tjmrs.jus.br/contato/nossos-telefones>

[https://www.tjmrs.jus.br/conheca/institucional/guiadeacesso/informações](https://www.tjmrs.jus.br/conheca/institucional/guiadeacesso/informacoes)

NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

Encontro CNJ de Ouvidores do Poder Judiciário



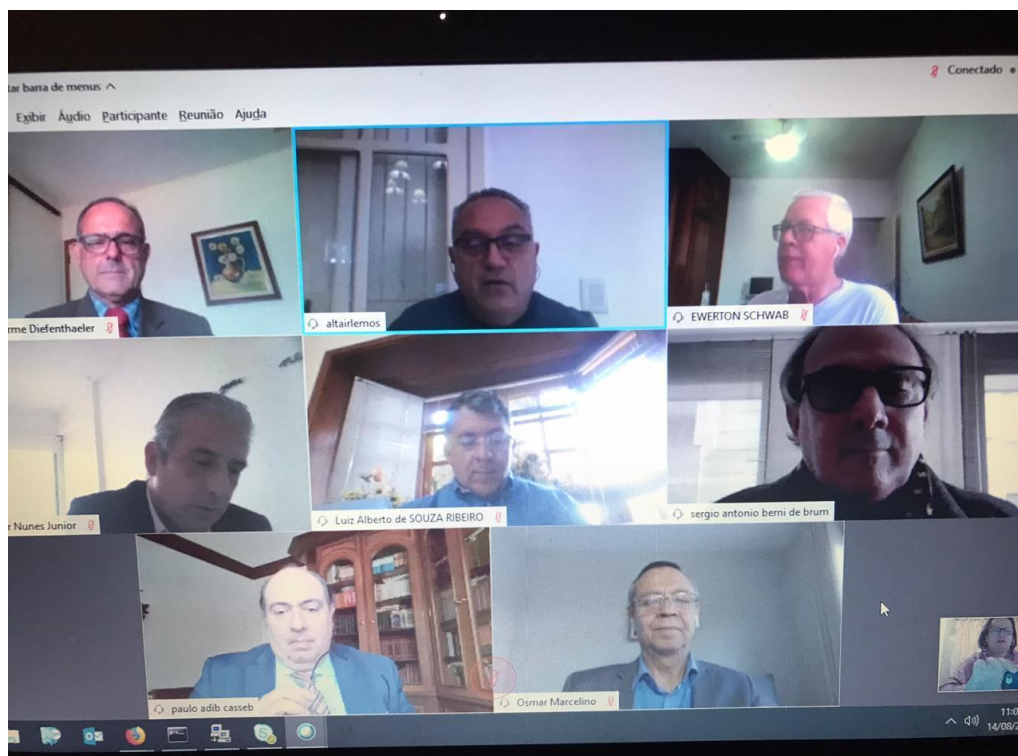
<https://www.tjms.jus.br/noticia/cnj-realiza-encontro-de-ouvidorias-do-poder-judiciario-23-12-2020>

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) realizou, nos dias 15 e 16 de dezembro, o 1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário. Em pauta, a discussão sobre temas comuns ao aprimoramento das ouvidorias no país, além de temas pertinentes à dinâmica do Judiciário como um todo. A Justiça Militar do Rio Grande do Sul esteve representada na atividade com participação do ouvidor da JME, desembargador militar Sergio Antonio Berni de Brum, e dos servidores Herbert Schonhoffen e Luciana Carvalho.

No evento, o presidente do CNJ, ministro Luiz Fux, e o Ouvidor Nacional de Justiça, conselheiro André Godinho, assinaram portaria conjunta para instituir canais para receber demandas específicas sobre violência contra a mulher, direitos humanos e meio ambiente. De acordo com Fux, o Encontro de Ouvidorias é uma iniciativa pioneira “na promoção do intercâmbio de dados, conhecimentos, informações e experiências entre as Ouvidorias dos tribunais, visando ao fortalecimento e à disseminação de mecanismos de participação e controle social, bem como de avaliação de políticas públicas e serviços públicos pelos cidadãos”. A expectativa, segundo o ministro, é que o evento traga subsídios para o aprimoramento da gestão judiciária, em especial com o fortalecimento dos mecanismos de participação social no monitoramento de todas as ações do Poder Judiciário.

O evento abordou ainda temas relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI) e a responsabilização dos Agentes Públicos, a LGPD, além dos projetos que estão sendo desenvolvidos pelas ouvidorias dos tribunais.

COJUD discute ações das Ouvidorias Judiciais durante a pandemia



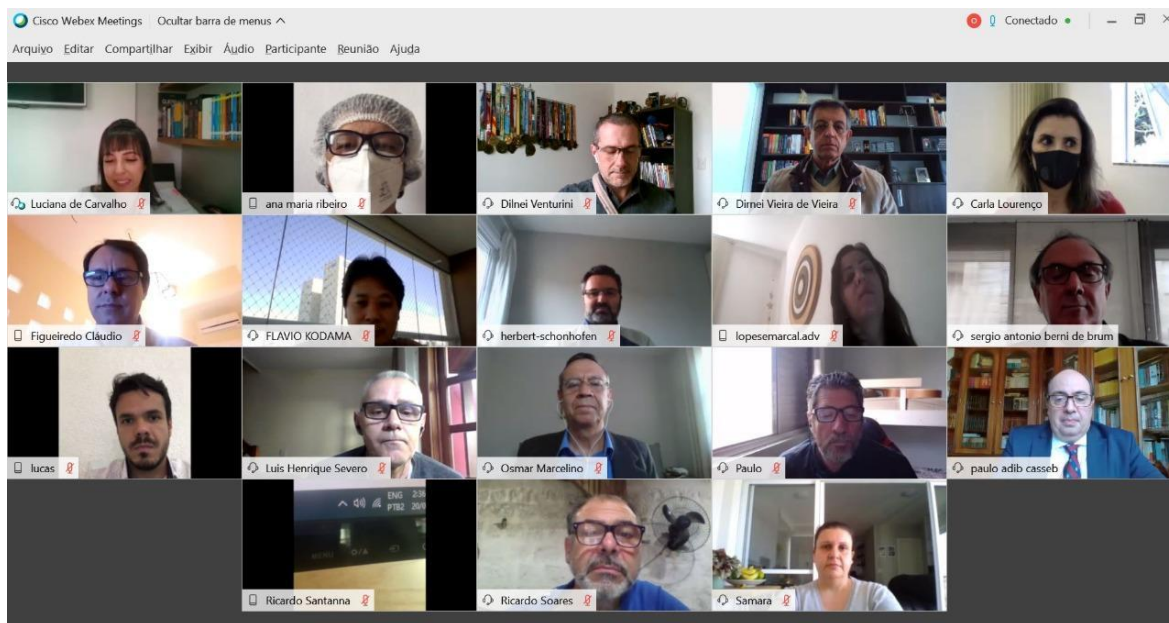
<https://www.tjms.jus.br/noticia/cojud-discute-acoes-das-ouvidorias-judiciais-durante-a-pandemia-18-08-2020>

A atuação das ouvidorias judiciais durante a pandemia foi tema de reunião do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais (COJUD) no último dia 14 de agosto. O encontro ocorreu de forma virtual, através da plataforma Webex, e contou com a presença do Ouvidor da Justiça Militar do Rio Grande do Sul, desembargador militar Sergio Antônio Berni de Brum.

A reunião contou com a presença do presidente do COJUD, Dr Altair Lima (TJRS), da vice-presidente do COJUD - Des. Ana Lúcia Lourenço (TJPR), e dos ouvidores do TJMSP Paulo Adib Casseb e do TJMMG, Des Osmar Duarte Marcelino.

A dinâmica do encontro propiciou a apresentação e troca de experiências entre os ouvidores quanto às ações realizadas durante a pandemia bem como a discussão sobre iniciativas futuras que impactarão na atuação do judiciário como um todo.

I Encontro de Ouvidores das Justiças Militares promovido pela Ouvidoria da JME/RS



<https://www.tjms.jus.br/noticia/premio-qualidade-ouvidorias-das-justicas-militares-discutem-normativas-para-atendimento-da-portaria-88-2020-do-cnj-29-07-2020>

Promover a troca de experiências, ampliar a integração entre as ouvidorias e discutir a uniformização de normativas em atenção ao Prêmio CNJ de Qualidade 2020: esses temas foram pauta de reunião realizada no dia 27 de julho com a participação dos Ouvidores das Justiças Militares de Minas Gerais, Rio Grande do Sul e São Paulo.

O encontro, realizado através da plataforma Webex, foi promovido a partir de proposição do corregedor e ouvidor da JMERS, Desembargador Militar Sergio Antonio Berni de Brum.

A reunião contou ainda com a participação dos ouvidores da JME de Minas Gerais, desembargador Omar Duarte Marcelino e da JME de São Paulo, Dr Paulo Adib Casseb, além de servidores das três instituições.

“Defendo que as JMEs têm que buscar, sempre que possível, vivenciar procedimentos semelhantes. Tal condição fortalece a unidades desse segmento do poder judiciário, respeitando as peculiaridades de cada instituição”, explicou o desembargador Brum ao reafirmar a proposta do encontro e de instâncias como essa, que promovam a integração entre as cortes militares dos estados.

No âmbito da reunião, também foi discutida a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e a transparência na divulgação das atividades dos órgãos do Poder Judiciário.

Como encaminhamento principal, ficou definida a criação de um grupo, formado por magistrados e servidores vinculados às ouvidorias, que passará a discutir, desde já iniciativas que promovam a uniformização dos procedimentos entre esses órgãos.

JMERS participa do III Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais



<https://www.tjms.jus.br/noticia/jmers-participa-do-iii-encontro-nacional-de-ouvidores-judiciais-17-03-2020>

O Corregedor-Geral e Ouvidor da Justiça Militar do Rio Grande do Sul, Desembargador Militar Sergio Antonio Berni de Brum, representou a JME durante o III Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais, realizado em Fortaleza (CE) no último dia 13 de março.

Com o tema “O Papel da Justiça Frente ao Dinamismo e Modernidade da Sociedade Brasileira”, o evento reuniu ouvidores do Poder Judiciário do Brasil, em todas as suas instâncias: estadual, federal, militar, trabalhista e eleitoral.

Os debates se deram em torno de temas como: participação popular e transparência das relações, público interno, desafios e perspectivas, redes sociais, comunicação e marketing da ouvidoria, atendimento humanizado, combate à desinformação, pacificação do ambiente sócio-político-ético, acessibilidade, compliance e adaptação às novas tecnologias e mídias, dentre outros.

“O encontro propiciou uma elevada troca de experiência com as ouvidorias dos segmentos do poder judiciário, o que irá refletir no desenvolvimento da nossa ouvidoria, buscando assessorar a administração pela melhor solução das demandas”, avaliou o Desembargador Militar Sergio Antonio Berni de Brum.