



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



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



**RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA OUVIDORIA
ANO DE 2021**

Porto Alegre, 04 de fevereiro de 2021.

INTEGRANTES

Desembargador Militar Sergio Antonio Berni de Brum
Ouvidor da Justiça Militar Estadual - Biênio 2020-2021

Herbert Schonhofen
Assessor de Desembargador - Secretário da Corregedoria - Biênio 2020-2021

Luciana Busin do Amaral de Carvalho
Oficial de Gabinete – Secretaria da Corregedoria - Biênio 2020-2021

1. APRESENTAÇÃO

O Tribunal de Justiça Militar, antecipando-se ao cenário nacional no âmbito do Poder Judiciário, por meio da Resolução TJM nº 65/2009, de 17/09/09, instituiu a Ouvidoria da Justiça Militar do Estado, atribuindo ao Desembargador 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.

O CNJ, no ano de 2010, forte na Resolução CNJ 103/2010, dispôs sobre as atribuições da ouvidoria do CNJ e determinou a criação de ouvidorias nos tribunais.

Nesse biênio, apesar das dificuldades, aperfeiçoamos o serviço da ouvidoria, notadamente frente às determinações e orientações do CNJ.

Logo no início da nossa gestão, março do ano de 2020, ainda no início da pandemia, preocupados com a situação de emergência em saúde pública e o estabelecimento do Plantão Extraordinário do Poder Judiciário instituído pela Resolução nº 313, do CNJ, seguido por atos normativos do TJMRS no mesmo sentido, a ouvidoria construiu, forte na governança colaborativa e participativa, logísticas para o trabalho remoto a fim de manter os atendimentos aos cidadãos, conforme Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei 12.527/2011.

Durante o biênio, sempre estivemos atentos às demandas dos cidadãos em relação às críticas, denúncias, sugestões, reclamações e pedido de informações em relação aos trabalhos administrativos, bem como judiciais da Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul e trabalhamos em conjunto com a Direção-Geral e outros setores de forma de manter o melhor atendimento às demandas da ouvidoria. Nesse tópico, trilhando o caminho de gestões anteriores, conseguimos obter nesses dois anos o Prêmio Qualidade Diamante do CNJ – TJM alcançou, na avaliação específica do segmento das justiças militares, a maior pontuação.

Ou seja, apesar da grande dificuldade inerente à impossibilidade do trabalho presencial no início da gestão, a ouvidoria se adaptou e exerceu suas atividades de maneira célere. Essa dinâmica de trabalho, que reflete nos resultados, só foi possível devido ao empenho e dedicação da nossa pequena equipe de trabalho, sem os quais não teríamos conduzidos a Ouvidoria da JME.

2. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da JME, órgão do Tribunal Militar do Estado do Rio Grande do Sul, tem a função ouvir com atenção e respeito às manifestações da comunidade acerca dos seus serviços, com jurisdição em todo o Estado, sendo exercido por um Desembargador Militar, denominado Ouvidor, eleito para um mandato de dois anos e tem por objetivo principal alcançar maior efetividade na prestação jurisdicional.

Nos termos do art. 4º da Resolução nº 065/2009 do TJMRS compete ao Ouvidor:

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.

3. 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 adotadas 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.

4. COMPROMISSO

A Ouvidoria tem 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 o sigilo de seus dados pessoais.

5. 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.

6. FUNCIONAMENTO

O cidadão pode fazer sua manifestação por carta, e-mail, fax, telefone, ou realizar agendamento para atendimento presencial na Ouvidoria, localizada no Tribunal de Justiça Militar.

Após o cadastramento da manifestação no sistema informatizado é aberto um expediente, o qual receberá um número de protocolo para devido acompanhamento. Em seguida, são 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.

7. CONTATO

A Ouvidoria funciona no horário de expediente administrativo do Tribunal de Justiça Militar, 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 de comunicação atualmente disponível ou que venha a ser instituído em razão dos constantes avanços tecnológicos.

Desde o ano de 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.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/guiadeacesso/informações](https://www.tjmrs.jus.br/conheca/institucional/guiadeacesso/informacoes)

<https://www.tjmrs.jus.br/novatransparencia/sistema-de-informacao-ao-cidadao>

8. DENÚNCIAS EM 2020/2021

DENUNCIAS 2020/2021			
Origem	Atendido	Pendente	Total
Site/e-mail 2020	13	00	13
Site/e-mail 2021	12	00	12
eAdmin 2020	02	00	02
eAdmin 2021	22	00	22
Total			49

9. ESPAÇO SINAL VERMELHO

De maneira inédita, o tribunal aprovou a proposta da Desembargadora Militar Maria Emília Moura da Silva, Coordenadora do Comitê de Incentivo à participação Feminina na JME, de ações de intervenção, apoio de cunho prático, à proteção às mulheres vulneráveis à violência doméstica que aconteçam no nosso ambiente laboral e extensível às servidoras militares e civis que estejam, de alguma forma, ligadas ao público alvo da jurisdição

estadual. Assim, em conjunto à Ouvidoria, em setembro do ano de 2021, foi criado o “Espaço Sinal Vermelho para a Violência Doméstica”. O espaço tem por objetivo o acolhimento e encaminhamento de denúncias de violência doméstica e familiar e está sendo executado pela Ouvidoria, com o apoio da assessoria militar do tribunal.



<https://www.tjmrs.jus.br/noticia/jme-disponiliza-espaco-sinal-vermelho-voltado-a-vitimas-de-violencia-domestica-27-08-2021>

- JME é destaque no site da AMB – setembro de 2021. A criação do Espaço Sinal Vermelho, iniciativa da Comissão de Incentivo à Participação Institucional Feminina do TJM, em conjunto com a Ouvidoria da JME, foi destaque no site da Associação dos Magistrados do Brasil.



<https://www.tjmrs.jus.br/noticia/sinal-vermelho-jme-e-destaque-no-site-da-associacao-dos-magistrados-do-brasil-03-09-2021>

10. PRINCIPAIS REUNIÕES E EVENTOS DA OUVIDORIA DO BIÊNIO 2020/2021

- **Encontro CNJ de Ouvidores do Poder Judiciário – 15 e 16 de dezembro de 2020.** Teve por objetivo 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 foi representada pelo Des. Mil. Sergio Antonio Berni de Brum – Ouvidor da JME, e pelos servidores Herbert Schonhofen e Luciana Carvalho.



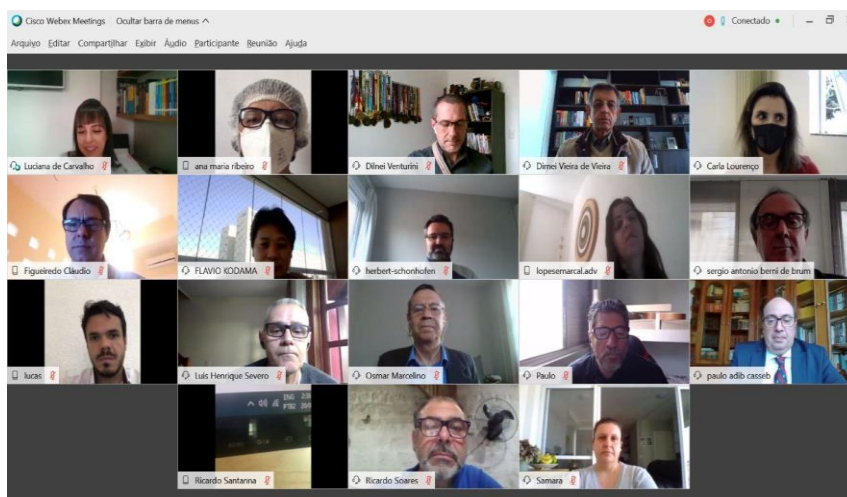
<https://www.tjms.jus.br/noticia/cnj-realiza-encontro-de-ouvidorias-do-poder-judiciario-23-12-2020>

- **Reunião do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais (COJUD) – 14 de agosto de 2020.** Teve por objetivo discutir a atuação das Ouvidorias Judiciais durante a pandemia. A Justiça Militar do Rio Grande do Sul foi representada pelo Des. Mil. Sergio Antonio Berni de Brum – Ouvidor da JME.



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

- **I Encontro de Ouvidores das Justiças Militares – 27 de junho de 2020.** Teve por objetivo promover a troca de experiências entre as Ouvidorias, bem como discutir a uniformização de normativas em atenção ao Prêmio CNJ Qualidade 2020. A Justiça Militar do Rio Grande do Sul foi representada pelo Des. Mil. Sergio Antonio Berni de Brum e pelos servidores Herbert Schonhofen e Luciana Carvalho.



<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>

- **III Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais – 13 de março de 2020.** Teve por objetivo discutir “O Papel da justiça frente ao Dinamismo e Modernidade da Sociedade Brasileira”. A Justiça Militar do Rio Grande do Sul foi representada pelo Des. Mil. Sergio Antonio Berni de Brum – Ouvidor da JME.



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

- Reunião do Serviço de Informação ao Cidadão da JME
– 25 de junho de 2021. Teve por objetivo discutir e aprimorar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da JME/RS. A reunião foi coordenada pelo Corregedor-Geral e Ouvidor da JME – Des. Mil. Sergio Antonio Berni de Brum.



<https://www.tjms.jus.br/noticia/reuniao-discute-aprimoramentos-do-servico-de-informacao-ao-cidadao-da-jme-29-06-2021>

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse biênio, apesar das dificuldades, aperfeiçoamos o serviço da ouvidoria, notadamente frente às determinações e orientações do CNJ.

Ainda no final da gestão, o CNJ editou a Resolução CNJ 432, de 27/10/2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências, revogando a Resolução CNJ 103/2010, aprofundando, sobremaneira, a atuação e atribuição das Ouvidorias dos tribunais, classificando-as como órgãos autônomos, integrantes da alta administração dos tribunais, e essenciais à administração da Justiça.

A fim de se adequar a nova resolução, o tribunal terá de implantar significativas alterações, como: alterações regimentais, como no regulamento dos serviços auxiliares, resoluções e demais atos normativos;

adequações estruturais e prediais, além de estudos jurídicos de eventuais alterações legislativas, entre outros.

Nos termos do art. 2º da Resolução CNJ 432/2021, o Ouvidor dos tribunais e seu substituto serão eleitos pelo Pleno ou Órgão Especial, para o período mínimo de 1 (um) ano e máximo de 2 (dois) anos, permitida a reeleição e fica vedada a acumulação com cargos diretivos e de juízes auxiliares.

Desta forma, ao contrário dos nossos atos normativos vigentes, o Corregedor-Geral não poderá cumular a função de Ouvidor. Assim, de forma célere e proativa, o tribunal, na última eleição da administração no dia 06/12/2021, elegeu o Corregedor, Ouvidor e Ouvidor Substituto, de forma destacada, separada.

Esse relato final é de extrema importância, na medida em que a Ouvidoria, a partir de então, encontra-se totalmente desvinculada da Corregedoria-Geral e do apoio funcional desta, sendo considerada desde a edição da Resolução CNJ 432/2021, como **órgão autônomo, integrante da alta administração do tribunal, e essencial à administração da Justiça.**

Assim, o próximo biênio nos impõe muitos desafios para manter a excelência dos trabalhos, notadamente com as medidas administrativas inerentes às adequações e alterações necessárias a fim de cumprir as novas determinações do Conselho Nacional de Justiça.

Porto Alegre, 04 de fevereiro de 2022.

**Desembargador Militar Sergio Antonio Berni de Brum,
Ouvidor da Justiça Militar Estadual/RS – Biênio 2020/2021**