



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

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



RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA
OUVIDORIA ANO DE 2013

Fevereiro 2014

Corregedoria-Geral de Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul
www.tjmrs.jus.br
94 anos do TJM – 164 da JME

“JUSTIÇA MILITAR ESTADUAL: TRANSPARENTE, JUSTA E NECESSÁRIA

Relatório da Ouvidoria anual 2013

I - Introdução

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 dos que fizeram uso do canal de comunicação e encaminharam mensagens pelo Sistema Eletrônico de Gerência Administrativa (**SEGA**) e ao Sistema de Informação ao Cidadão (**SIC**) no decorrer do exercício de 2013.

A Ouvidoria tem por finalidade receber 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.

II - Desenvolvimento

A Resolução nº 65/2009, de 9/9/09, instituiu a Ouvidoria da Justiça Militar do Estado, atribuindo ao Juiz-Corregedor-Geral o exercício da função de Ouvidor.

A Ouvidoria tem por finalidade receber 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.

A Corregedoria-Geral recebeu pelo **SEGA** um total de **90** mensagens e pelo **SIC** um total de **07** mensagens, entre elas solicitações, reclamações e denúncias, conforme documento incluso, sendo todas elas respondidas aos solicitantes. As mensagens recebidas que se referiam a outras instituições foram encaminhadas aos seus respectivos gestores, e a maioria delas recebeu retorno, informando quais os procedimentos adotados. As mensagens, tanto recebidas quanto respondidas encontram-se arquivadas na Corregedoria-Geral desta JME/RS.

III - Conclusão

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.

Constatou-se, também, através da Ouvidoria do TJM/RS um decréscimo de demandas recebidas em relação há anos anteriores, e que encontramos dificuldade de diagnosticar qual a causa, mas necessitamos continuar divulgando a importância da Ouvidoria aos cidadãos, como também constatamos que o nosso sistema de intermediação ouvidoria/cidadãos “*SEGA*” necessita sofrer adequações para melhor atender à demanda dos questionamentos e ao controle das mensagens recebidas e respondidas.