



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 2014**

**Fevereiro 2015**

## 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 2014**.

## II - Desenvolvimento

A Corregedoria-Geral recebeu **06 mensagens** pelo sistema **SEGA** e **01 mensagem** pelo sistema **SIC** totalizando **07 mensagens** no decorrer de 2014, 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.

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 intenso 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.

**Obs: Total: 07 mensagens recebidas e respondidas.**

### **III - Conclusão**

Constatou-se, também, um número reduzido de mensagens dirigidas a Ouvidoria do TJM/RS, mas a Corregedoria-Geral, por meio da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, deu pronta resposta a todas as denúncias, reclamações e representações.

Também com relação à Ouvidoria, procedeu-se ao aprimoramento do sistema, permitindo maior celeridade à demanda dos questionamentos e das respostas necessária ao público.

Porto Alegre, RS, 20 de janeiro de 2015.

**PAULO ROBERTO MENDES RODRIGUES**  
**Juiz-Cel Corregedor-Geral da JME**