



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 2016

Fevereiro 2017

Ouvidoria

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.

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.

Relatório - 2016

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 2016.

A Corregedoria-Geral recebeu pelo **SEGA** um total de 06 mensagens e pelo **SIC** 01 mensagem, 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.

I - Introdução

O presente relatório tem por finalidade dar conhecimento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da JME/RS no atendimento às solicitações presenciais e os 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 2016**.

II - Desenvolvimento

A Ouvidoria buscou melhorar o canal de comunicações com a sociedade no que diz respeito a esta justiça especializada. Fixamos junto ao acesso das Auditorias e deste TJM uma

placa indicativa com o telefone e introduzimos no site (capa) de fácil acesso o indicativo da Ouvidoria.

Ainda assim em 2016 o número de mensagens recebidas foi muito pequeno, ou seja: Apenas 02 mensagens (denúncias), presencial no decorrer de 2016, conforme documentos inclusos. As denúncias presenciais foram encaminhadas ao seu respectivo gestor Corregedor-Geral da Brigada Militar. Sendo que mantivemos cópias das denúncias arquivadas na Corregedoria-Geral desta JME/RS.

Constatou-se, através da Ouvidoria do TJM/RS um número reduzido de demandas além da falta de utilização dos meios eletrônicos (SIC), que encontramos dificuldade de diagnosticar qual a causa, mas acreditamos que tendo em vista as características dos denunciados (normalmente policiais militares), leva os denunciantes a dirigirem-se pessoalmente a esta Justiça Militar, além de que muitos se dirigem a própria Corregedoria Geral da Brigada Militar, além da existência de diversas ouvidorias junto aos órgãos de cidadania para o trato da matéria que terminam por absorver as demandas. Mas vamos continuar divulgando a importância da Ouvidoria aos cidadãos.

III - Conclusão

Embora o registro do pequeno número de interação entre o cidadão e a Ouvidoria, pelos motivos já elencados acima, acreditamos que esta justiça especializada deve continuar a buscar aprofundar a interação de forma a ser mais conhecida e assim melhor cumprir sua missão constitucional.

Porto Alegre, RS, 10 de fevereiro de 2017.

Juiz Civil – AMILCAR FATUNDES FREITAS MACEDO
Juiz Ouvidor da JME/RS

EVENTOS DAS OUVIDORIAS - 2016

II ENCONTRO DO COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORES- 2016 EM JOÃO PESSOA-PARAÍBA

28-08-2016

II Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais (Cojud), programado para o **período de 30 de agosto a 03 de setembro de 2016**. O evento ocorreu no Tribunal de Justiça da Paraíba, em João Pessoa.

O desembargador Fred Coutinho, responsável pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça da Paraíba, destacou que é um marco histórico a realização do Cojud naquele Estado, que foi escolhido



unanimemente no último evento realizado em Gramado, no Rio Grande do Sul.

Uma das convidadas para o Encontro é a ministra do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e corregedora-geral de Justiça, Nancy Andrichi. O presidente nacional da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Cláudio Lamachia, também participará.

Ao final será divulgada a Carta de João Pessoa com as principais deliberações do evento. Também haverá a escolha da nova Diretoria do Cojud para o biênio 2017/2018. Além disso, será definido o Estado que receberá o próximo encontro.

CRIAÇÃO

O Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais foi criado durante o I Encontro Nacional dos Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil, realizado em 2015, no Ceará. Na ocasião, contou com a participação de magistrados e representantes dos 27 tribunais de Justiça do Brasil, do Superior Tribunal de Justiça (STJ), do Conselho Nacional de Justiça

(CNJ), do Ministério Público do Ceará (MP/CE) e da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO).

O Órgão foi instituído para uniformizar as ouvidorias por meio da discussão coletiva dos problemas por elas enfrentados. Também promove o compartilhamento de práticas adotadas e permite que os membros possam avaliar a aplicação dessas rotinas nos tribunais em que atuam.

REUNIÃO GERAL DE OUVIDORIAS-2016



A Reunião Geral de Ouvidorias 2016 é uma iniciativa da Ouvidoria-Geral da União, uma unidade da Controladoria-Geral da União (CGU), e tem por objetivo estimular o diálogo sobre o papel e os avanços do trabalho das ouvidorias públicas no Brasil.

O evento ocorreu nos dias 16 e 17 de março de 2016 na sede do Banco Central do Brasil, em Brasília.

Os temas que foram levados a discussão nessa edição são: Gestão de Ouvidorias; Ouvidorias em Rede; Serviços ao Cidadão e Lei de Acesso à Informação.

Confira a programação preliminar do evento. As inscrições são gratuitas e estarão abertas enquanto as vagas estiverem disponíveis. Para realizá-las, basta preencher o formulário eletrônico abaixo.



Abertura - Reunião Geral de Ouvidorias

Confira as fotos do evento realizado no auditório do Banco Central