



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA MILITAR
CORREGEDORIA - GERAL

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



RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA
OUVIDORIA ANO DE 2017

12 de Fevereiro 2018



Senhor Presidente:

Dirijo-me a Vossa Excelência para, de acordo com o artigo 14, inciso X, do Regimento Interno deste Tribunal, apresentar-lhe o Relatório referente às atividades executadas pela Ouvidoria no exercício de 2017.

Importa realçar que neste ano conclui-se a gestão do biênio (2016/2017) no cargo de Juiz Corregedor e Ouvidor Geral da Justiça Militar do Estado que teve início no dia 05 de fevereiro do ano de 2016.

I - Considerações iniciais

O ano judiciário de 2017 foi pautado pela continuidade dos trabalhos que vinham sendo desenvolvidos na Ouvidoria Geral da JME, com o atendimento das atividades específicas de Ouvidoria, que vem se resumindo ao longo dos anos em receber denúncias pessoalmente e através de encaminhamento de denúncias de outros órgãos, por tratar de assuntos que envolvem policiais militares, sendo que são na maioria reenviadas para a Ouvidoria da Brigada Militar, tendo em vista ser aquele órgão o primeiro a depurar os fatos que envolvem policiais militares.

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 descrição 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 a colher 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.

Cumprindo, 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.

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 comparecer pessoalmente no horário das 09hs as 18hs 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 Juiz Corregedor 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 09hs as 18hs), com sua estrutura da Corregedoria Geral que atua quando for o caso, nas demandas de Ouvidoria, 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.

Todos os links abaixo estão a 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/certidoes/solicitar>

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

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



Relatório Anual da Ouvidoria Corregedoria Geral-JME-RS – 2017

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, Sistema Eletrônico de Gerência Administrativa (**SEGA**) e ao Sistema de Informação ao Cidadão (**SIC**) no decorrer do exercício de 2017.

A Ouvidoria - Geral que possui o **SEGA** e Portal de mensagens **SIC** para utilização dos usuários que necessitem realizar algum tipo de denúncia ou serviço da Justiça Militar do RS, ainda assim carece de utilização dos meios disponíveis pelo público em geral, que pelo que se percebe, muitos se dirigem diretamente nos Batalhões e Corregedoria da Brigada Militar, talvez por entenderem que como os policiais são daquela determina instituição, para lá se dirigem. E assim acabamos tendo um baixo número de acesso dos meios de recebimento de denúncias em geral, tendo em 2017 apenas uma denúncia de comparecimento pessoal nesta Ouvidoria.

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 atrair e melhor atender aqueles que necessitam dos nossos serviços.



9. Conclusão

Ao término do ano de 2017, encerra-se a gestão biênio 2016/17, da atual gestão a frente da Ouvidoria da JME-RS, no aspecto administrativo procurou-se dar prosseguimento aos trabalhos rotineiros, bem como adequar sistemáticas que facilitassem a realização dos trabalhos com fluidez e eficácia, sem dificuldades tendo em vista a baixa procura ou encaminhamento de assuntos característicos de Ouvidoria.

Como fato positivo no biênio 2016/2017, podemos que há uma constante preocupação de inovar e divulgar os meios de utilização dos usuários de assuntos pertinentes de ouvidoria, para que haja uma maior procura dos serviços disponíveis para uso da população em geral.

Desta forma, ao término da gestão do biênio 2016/2017, dentro das atribuições da Ouvidoria Geral da JME, obteve-se três (3) denúncias pessoais, as quais foram ouvidas, orientadas, e tomadas a termo que foram encaminhados para a Brigada Militar para as devidas providências. Acreditamos que temos que continuar investindo e inovando no sentido de facilitar o acesso as denúncias e outros serviços de informação, orientação, fornecimento de certidões e outros serviços para o público em geral.

Como reunião dos Ouvidores em 2017, destaca-se:

Encontro nacional reúne ouvidores em Belo Horizonte – 2017 (Resumo anexo).

É o relatório que submeto à elevada consideração de Vossa Excelência e do Colendo Tribunal de Justiça Militar do Estado.

Porto Alegre, 12 de fevereiro de 2018.

Juiz Civil - AMILCAR FAGUNDES FREITAS MACEDO
Corregedor-Geral da JME



Encontro nacional reúne ouvidores em Belo Horizonte - 2017

Iniciado nesta quinta-feira, o evento tem como eixo temático o Poder Judiciário e Sociedade Democrática: O Papel das Ouvidorias Judiciais

06/07/2017 14h09 - Atualizado em 06/07/2017 17h35 Número de Visualizações: 35
Com o objetivo de difundir o instituto das ouvidorias como instrumento de promoção da cidadania e de aprimoramento democrático da gestão do Poder Judiciário, bem como incentivar a integração entre as Ouvidorias Judiciais e fomentar uma atuação transparente, ética e responsável, iniciou-se na manhã desta quinta-feira, 6 de julho, o III Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais. Veja outras fotos do III Encontro [aqui](#).

O evento, sediado em Belo Horizonte e realizado pelo Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud) e pelo Tribunal e Justiça de Minas Gerais (TJMG), por meio de sua Ouvidoria, reúne, nesta edição, ouvidores de 26 tribunais estaduais, além de ouvidores de outros poderes e instituições e renomados juristas, como o presidente do Tribunal da Relação do Porto, em Portugal, juiz desembargador Henrique Luís de Brito Araújo. O encontro acontece no Salão Nobre do Palácio da Justiça Tribunal mineiro e se prolonga até o próximo sábado, 8 de julho.





Durante a abertura do encontro, o presidente em exercício do Tribunal mineiro, desembargador Geraldo Augusto, iniciou sua fala lembrando que a sociedade brasileira e a democracia passam continuamente por transformações. “As instituições públicas não podem deixar de acompanhar essas mudanças, nem de dar efetivas respostas aos legítimos anseios da sociedade, dentre os quais se encontra, sem dúvida, a eficiência de seus serviços, não somente quanto ao resultado final, mas durante todo o processo que produzirá o resultado”, afirmou.

Na avaliação do presidente em exercício, a complexidade da sociedade exige e cria instituições igualmente complexas, nas quais a transparência é imprescindível e um grande desafio. “Daí a grande importância das ouvidorias judiciais, as quais devem procurar se aperfeiçoar e criar efetivos mecanismos, para que a sociedade nelas deposite sua plena confiança e para que se constituam na primeira e principal fonte para obter as informações de que necessita, concernentes a dados que se refiram ao Judiciário; Judiciário sem o qual não há que se falar, verdadeiramente, em Estado de Direito, nem em Estado Democrático”, ressaltou.

O desembargador Geraldo Augusto destacou, assim, a importância do evento: “Tem todo o potencial de melhorar a interação entre as Ouvidorias e, com isso, contribuir, efetivamente, para o aprimoramento deste serviço tão relevante, que dá maior transparência ao Judiciário, e que tanto contribui para sua aproximação com a sociedade”. Agradeceu ainda a todos os ouvidores e aos diversos magistrados presentes e teceu uma saudação especial ao ministro Carlos Velloso, em nome de quem homenageou todos os demais palestrantes do encontro.





Fenômeno recente

Vice-presidente do Cojud e ouvidor do TJMG, o desembargador Moacyr Lobato, em sua fala, ressaltou, entre outros pontos, que as relações entre o Poder Judiciário e a democracia e o papel das ouvidorias judiciais constituem o eixo temático das reflexões que pautarão o encontro. “As ouvidorias judiciais no Brasil traduzem um fenômeno jurídico institucional muito recente, cujo mais vigoroso marco está fixado pela emenda constitucional 45”, destacou, lembrando que elas, devida à tenra idade, buscam afirmação institucional e se constituem em ambientes próprios para que o cidadão seja ouvido e para que pleitos sejam solucionados e angústias apaziguadas. Destacou ainda que as ouvidorias se colocam entre o Judiciário e a sociedade, e trazem a responsabilidade de adotarem uma linguagem acessível e, em alguns casos, até mesmo pedagógica.

Entre os diversos agradecimentos que enumerou, o desembargador Moacyr Lobato manifestou sua gratidão especial ao presidente licenciado do TJMG, desembargador Herbert Carneiro, que abraçou imediatamente a ideia de o III encontro ser realizado em Minas, tendo pedido que ele acontecesse nas dependências do Tribunal mineiro, como um gesto simbólico do reconhecimento da importância da iniciativa.

Bem fundamental

O presidente do Cojud, desembargador Altair Lemos, ouvidor do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), lembrou que o Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais foi criado em março de 2015, em Fortaleza, e que o primeiro encontro nacional aconteceu em Gramado (RS), com a participação de 15 tribunais, e o segundo, em João Pessoa, reuniu 22 tribunais. “Neste encontro, já são 26 tribunais do país, representando 21 estados da federação, mais o Distrito Federal, o que demonstra o crescimento das ouvidorias judiciais e a importância cada vez maior desse instituto”. Afirmou ainda que esses encontros constituem importantes momentos de reflexão sobre as ouvidorias, que têm prestado um papel importante para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Judiciário.

Lembrando que o Tribunal da Relação do Porto, em Portugal, fundado em 1582, é o mais antigo daquele país, o presidente da instituição, juiz desembargador Henrique Luís de Brito Araújo, destacou o fato de o Brasil e Portugal serem nações irmãs e manifestou o desejo de que os laços entre elas sejam reforçados, não apenas na área jurídica. Observou que a justiça, se antes era um bem escasso, hoje é um bem fundamental, e que se trata de um desafio garantir a eficácia do sistema da justiça a todos os cidadãos.



“Em Portugal, houve avanços, mas não alcançamos ainda o ideal”, observou o magistrado português, afirmando ainda que os meios alternativos de solução de conflitos têm contribuído para a eficácia da distribuição da justiça e que as ouvidorias desempenham papel importante nesse sentido, já que permitem a aproximação entre o Judiciário e a sociedade, motivo pelo qual ressaltou a importância do evento.



Democracia participativa

O ministro Carlos Mário da Silva Velloso, ex-presidente do Supremo Tribunal Federal (STF), proferiu a palestra de abertura do encontro, que versou sobre o papel das ouvidorias como institutos de democracia participativa. O ministro fez um percurso histórico do surgimento das primeiras ouvidorias no Brasil, recordando a chegada do primeiro ouvidor-geral na então colônia portuguesa, ainda antes do surgimento das primeiras capitâncias hereditárias.

Em sua palestra, o ministro citou o surgimento das primeiras relações no Brasil e suas respectivas jurisdições, até chegar ao nascimento da figura do que se pode chamar de primeiro ouvidor na sociedade moderna, que foi o ombudsman, papel que surgiu inicialmente na Suécia e depois se espalhou por outros países, com nomenclaturas diferentes, tendo chegado ao Brasil na década de 1980.

Tecendo considerações sobre a democracia, que ressaltou ser o melhor dos sistemas políticos, o ministro afirmou acreditar que as ouvidorias se constituem em uma importante forma de participação democrática dos cidadãos na sociedade. Citou alguns instrumentos que permitem a participação popular no aprimoramento da gestão pública, entre elas a ação popular. “Mas as ouvidorias exercem papel fundamental, pois são os olhos e a voz dos cidadãos”, ressaltou.

Livro sobre Ouvidorias de Justiça



Ainda pela manhã, foi lançado nacionalmente o livro Ouvidorias de Justiça, Transparência e Lei de Acesso à Informação. A obra reúne 31 artigos de estudiosos sobre o tema e foi organizada pelos ministros Ricardo Villas Boas Cueva e Sebastião Alves dos Reis Júnior, pelo desembargador Altair de Lemos Júnior e pelo conselheiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) Luiz Cláudio Allemand.

Mesa de honra

Também compuseram a mesa e honra da sessão de abertura do III Cojud o ouvidor do Superior Tribunal Militar, ministro Artur Vidigal de Oliveira, e o presidente do Colégio Permanente dos Presidentes dos Tribunais de Justiça do Brasil e ex-presidente do TJMG, desembargador Pedro Bitencourt Marcondes.

O evento foi prestigiado ainda por diversas autoridades, entre elas os conselheiros do CNJ Luiz Cláudio Silva Allemand e Carlos Levenhagen; o 2º e 3 vice-presidentes do TJMG, respectivamente, desembargadores Wagner Wilson e Saulo Versiani Penna; o corregedor e a vice-corregedora-geral de Justiça de Minas Gerais, respectivamente, desembargadores André Leite Praça e Mariangela Meyer; o presidente da Associação dos Magistrados Mineiros (Amagis), desembargador Maurício Torres Soares; e os ex-presidentes do TJMG, desembargadores José Fernandes Filho e Lúcio Urbano, entre outras autoridades.

Confira a programação no turno da tarde de hoje e dos próximos dois dias do encontro na página da Ouvidoria do TJMG, [aqui](#).

Assessoria de Comunicação Institucional - Ascom
Tribunal de Justiça de Minas Gerais - TJMG
(31) 3306-3920
imprensa@tjmg.jus.br
facebook.com/TJMGoficial/
twitter.com/tjmgoficial
flickr.com/tjmg_oficial