



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



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

Ouvidoria

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/denuncia>

<https://www.tjmrs.jus.br/conheca/institucional/guideacesso/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.tjms.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.tjms.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.



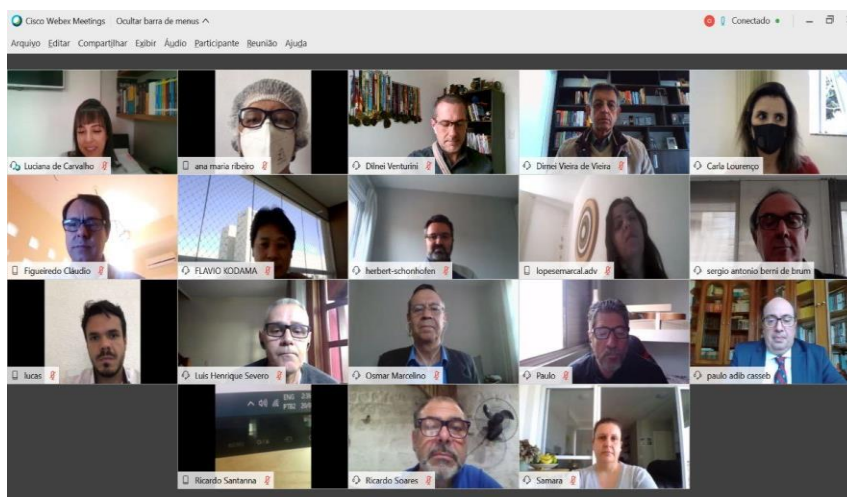
<https://www.tjms.jus.br/noticia/cnj-realiza-encontro-de-ouvidorias-do-poder-judiciario-23-12-2020>

- **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**