

Em atendimento às exigências dos artigos 71 a 83 da Resolução n. 175, de setembro de 2016, deste TJMMG, a qual dispõe sobre a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria do TJMMG, apresentamos o *Relatório Anual da Ouvidoria*, referente ao período de março de 2020 a fevereiro de 2021.

O objetivo primordial do *Relatório* é divulgar as ações realizadas e apresentar indicadores que possam oferecer subsídios à gestão deste Tribunal.

Salientamos a fundamental importância da colaboração de nossos magistrados e servidores no atendimento das demandas apresentadas pelos cidadãos, colaboração sem a qual a interlocução com o público não seria possível.

Assim, por oportuno, ressaltamos o excelente trabalho realizado pelas diferentes unidades componentes da estrutura orgânica da Justiça Militar, as quais prestaram informações à Ouvidoria e esclarecimentos às suas solicitações, bem como apoio a todas as suas atividades, no período em destaque.

A Ouvidoria do TJMMG é dirigida pelo vice-presidente, que, em suas ausências ou impedimentos, é substituído pelo juiz mais antigo em exercício no Tribunal, excetuados o presidente e o corregedor, tendo o mandato do ouvidor dois anos, vedada a recondução. Sendo o atual vice-presidente e ouvidor o Desembargador Osmar Duarte Marcelino.

O ouvidor é responsável por instituir as diretrizes e os procedimentos a serem observados pelos diversos serviços de atendimento ao cidadão existentes no TJMMG, por assegurar a devida implementação, aperfeiçoamento e utilização dos

serviços e das normas relativas ao atendimento ao cidadão e por apresentar os relatórios periódicos das atividades desenvolvidas.

Em 4 de setembro de 2018, foi instituída a Comissão Permanente de Gestão dos Trabalhos da Ouvidoria composta pelos membros:

- Cláudio Márcio Soares de Figueiredo, JME 0131-7;
- Ana Maria Ribeiro, JME 0098-1;
- Lucas Figueiredo de Oliveira, JME 0591-1.

Outra grande conquista da Ouvidoria do TJMMG foi a atualização do Módulo SEI/Ouvidoria para atender à demanda exigida pela LAI (Lei de Acesso à Informação).

O TJMMG aprovou a resolução n. 214 de 12 de novembro de 2019 que instituiu e regulamentou, no âmbito da Justiça Militar do Estado de Minas Gerais, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) para ser coordenado pela Ouvidoria e receber todo o apoio da Comissão Permanente de Gestão dos Trabalhos da Ouvidoria.

No período de referência, de março de 2020 a março de 2021, foi registrado um total de 346 manifestações: do processo SEI 20.0.000000484-8 até o processo SEI 21.0.000000489-5.

## **Tipos de manifestações nos processos:**

<b>Contato equivocado:</b>	<b>114</b>	<b>-</b>	<b>32,94%</b>
<b>Denúncia/Reclamação:</b>	<b>008</b>	<b>-</b>	<b>02,31%</b>
<b>Elogio:</b>	<b>003</b>	<b>-</b>	<b>00,87%</b>
<b>Pedido de Informações:</b>	<b>217</b>	<b>-</b>	<b>62,72%</b>
<b>Sugestão:</b>	<b>004</b>	<b>-</b>	<b>01,16%</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>346</b>	<b>-</b>	<b>100,0%</b>