****

[**Relatório da Ouvidoria da Justiça Militar (03/2021 a 02/2022)**](http://www.tjmmg.jus.br/images/2020/3_relatorio_2021_ouv.pdf)

Em atendimento às exigências do artigo 73 da Resolução n. 175, de setembro de 2016, deste TJMMG, a qual dispõe sobre a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria da JMEMG, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria, referente ao período de março de 2021 a fevereiro de 2022.

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 da JMEMG era dirigida, até 16 de março de 2022, pelo vice-presidente que, em suas ausências ou impedimentos, era substituído pelo juiz mais antigo em exercício no Tribunal, excetuados o presidente e o corregedor.

A partir de 17 de março de 2022, com as alterações da Resolução 175/2016 ocorridas em virtude da Resolução 432/2021 do CNJ, a Ouvidoria da JMEMG passa a ser dirigida por um Desembargador do Tribunal de Justiça Militar de Minas Gerais eleito, juntamente com o Desembargador Ouvidor Substituto, pelo Órgão Pleno do Tribunal, com mandato de 2 (dois) anos, permitida a reeleição.

Ouvidor, até 16/03/2022: Desembargador Osmar Duarte Marcelino.

Ouvidor, a partir de 17/03/2022: Desembargador Osmar Duarte Marcelino.

Ouvidor Substituto, a partir de 17/03/2022: Desembargador James Ferreira Santos.

O ouvidor é responsável por instituir as diretrizes e os procedimentos a serem observados pelos diversos serviços de atendimento ao cidadão existentes na JMEMG, 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 2019, foi instituída a Comissão Permanente de Gestão dos Trabalhos da Ouvidoria composta pelos membros, em ordem alfabética:

- Ana Maria Ribeiro, JME 0098-1;

- Cláudio Márcio Soares de Figueiredo, JME 0131-7;

- Lucas Figueiredo de Oliveira, JME 0591-1.

Outra grande conquista da Ouvidoria da JMEMG 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 março de 2021 a fevereiro de 2022, foram registradas um total de 352 manifestações na Ouvidoria da JMEMG, 141 provenientes do SEI, através do formulário eletrônico no site do TJMMG e 211 através do serviço de e-mail da Ouvidoria.

O total de manifestações constantes do relatório de março de 2021 é de 346. Vale salientar que o concurso para o quadro de servidores é o principal responsável pelo aumento no número das manifestações do relatório de 2020 para o de 2021. Porém, neste ano houve um aumento de apenas 1,73% em relação ao relatório do ano anterior, porque houve a expectativa do concurso em 2020, com muitas manifestações para resolver dúvidas em relação ao certame, e em 2021 foi o ano em que, efetivamente, houve o concurso. Foram dois editais: um em 2020 e outro em 2021.

A previsão é de que no próximo relatório da Ouvidoria, em 2023, haja redução do número de manifestações por já ter sido realizado o concurso para ampliação do quadro de servidores. Entretanto, esta redução pode não ser ainda tão significativa porque está previsto um novo concurso, desta vez para juiz substituto, que deve gerar menos manifestações por ser menos concorrido.

Segue, abaixo, a tabela com a evolução das manifestações junto à Ouvidoria na JMEMG a partir do ano 2019.

EVOLUÇÃO ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES NA JUSTIÇA MILITAR

| Ano do Relatório | No SEI | Ref. no SEI | Manifestações por e-mail | Total | Diferença em relação ao ano anterior (em %) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2019 | 20 (SEI) | Do processo SEI 18.0.000001294-3  (em 18/11/2018)  até o processo SEI 19.0.000000234-0  (em 26/02/2019) | 113 | 133 | Não havia registro anterior. |
| 2020 | 41 (SEI) | Do processo SEI  19.0.000000285-5  (em 13/03/2019)  até o processo SEI  20.0.000000271-3  (em 18/02/2020) | 155 | 201 | 51,13% de aumento |
| 2021 | 286 (SEI) | Do processo SEI 20.0.000000320-5  (em 03/03/2020)  até o processo SEI  21.0.000000261-2  (em 23/02/2021) | 60 | 346 | 72,14% de aumento |
| 2022 | 141 (SEI) | Do processo SEI21.0.000000391-0  (em 10/03/2021)  até o processo SEI [22.0.000000234-1](https://sei.tjmmg.jus.br/sei/controlador.php?acao=procedimento_trabalhar&acao_origem=procedimento_controlar&acao_retorno=procedimento_controlar&id_procedimento=10000000238713&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=110000900&infra_hash=b03e43460b451c2c028a6e9fcfc322dd612ecb03340c4234bdab6db732dd2bec)  (em 16/02/2022) | 211 | 352 | 1,7% de aumento |

**RELAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SEI (SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES)**

**De março de 2021 a fevereiro de 2022 (em 12 meses):** 141

**RELAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR E-MAIL**

**E-mails de março de 2021 a fevereiro de 2022 (em 12 meses): 211**

2021 - **56** (de 03/03/2021 a 31/12/2021)

2022 – **21** (de 10/01/2022 a 26/02/2022)

**Contatos equivocados: março 2021 a fevereiro 2022: 77**

2021 - **56** (de 03/03/2021 a 31/12/2021)

2022 – **21** (de 10/01/2022 a 26/02/2022)

**Elogio: março 2021 a fevereiro 2022: 00**

2021 - **00**

2022 – **00**

**Reclamação: março 2021 a fevereiro 2022: 02**

2021 - **01** (em 07/07/2021)

2022 – **01** (em 14/01/2022)

**Sugestão: março 2021 a fevereiro 2022: 01**

2021 - **01** (em 17/08/2021)

2022 – **00**

**Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) – março 2021 a fevereiro 2022: 131**

2021 - **111** (de 16/03/2021 a 29/12/2022)

2022 – **20** (de 04/01/2022 a 21/02/2022)

**O detalhamento do SIC está no relatório do SIC no site do TJMMG**