



Tribunal de Justiça Militar
do Estado de Minas Gerais

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA - 2023

ANO BASE 2022

OUVIDOR: Desembargador Cel BM Osmar Duarte Marcelino



Presidente:

Desembargador Cel PM Rúbio Paulino Coelho

Vice-Presidente:

Desembargador Fernando Antônio Nogueira Galvão da Rocha

Corregedor:

Desembargador Cel PM Sócrates Edgard dos Anjos

Ouvidor:

Desembargador Cel BM Osmar Duarte Marcelino



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA



Ouvidor do TJMMG

Desembargador Cel BM Osmar Duarte Marcelino

Ouvidor Substituto do TJMMG

Desembargador Cel PM James Ferreira Santos

Servidor efetivo lotado na Ouvidoria

Cláudio Márcio Soares de Figueiredo



APRESENTAÇÃO



Em atendimento às exigências do artigo 73 da Resolução TJMMG n. 175, de setembro de 2016, que dispõe sobre a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria da JMEMG, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria, do ano de 2023, baseado nos dados 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 às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Por oportuno, ressaltamos o excelente trabalho realizado pelas diferentes unidades componentes da estrutura orgânica da Justiça Militar. Todas 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, a Ouvidoria da Justiça Militar do Estado de Minas Gerais passou a ser dirigida por um Desembargador eleito pelo Órgão Pleno do Tribunal, juntamente com um Desembargador Ouvidor Substituto, com um mandato de dois anos, permitida a reeleição por uma única vez. Esta mudança foi estabelecida pela Resolução CNJ 432/2021, que motivou a alteração da Resolução TJMMG 175/2016.



HISTÓRICO



Ouvidores do TJMMG

Ouvidor ocupante da vice-presidência

Março/2016 a Março/2018 - **Desembargador Cel PM James Ferreira Santos**

Ouvidor ocupante da vice-presidência

Março/2018 a Março/2020 - **Desembargador Cel PM Rúbio Paulino Coelho**

Ouvidor ocupante da vice-presidência

Março/2020 a Março/2022 - **Desembargador Cel BM Osmar Duarte Marcelino**

Ouvidor por eleição

Março/2022 a Março/2024 - **Desembargador Cel BM Osmar Duarte Marcelino**



2008 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - 2019 - 2020 - 2022

Março: eleito vice-presidente do TJMMG, passa a ser Ouvidor do TJMMG o Juiz Jadir Silva



2008 - **2010** - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - 2019 - 2020 - 2022

Março: eleito vice-presidente do TJMMG, passa a ser Ouvidor do TJMMG o Juiz Cel PM Sócrates Edgard dos Anjos.



2008 - 2010 - **2012** - 2014 - 2016 - 2018 - 2019 - 2020 - 2022

Março: eleito vice-presidente do TJMMG, passa a ser Ouvidor do TJMMG o Juiz Fernando José Armando Ribeiro



2008 - 2010 - 2012 - **2014** - 2016 - 2018 - 2019 - 2020 - 2022

Março: eleito vice-presidente do TJMMG, passa a ser Ouvidor do TJMMG o Juiz Fernando Antônio Nogueira Galvão da Rocha



2008 - 2010 - 2012 - 2014 - **2016** - 2018 - 2019 - 2020 - 2022

Março: eleito vice-presidente do TJMMG, passa a ser Ouvidor do TJMMG o Juiz Cel PM James Ferreira Santos;

Setembro: foi publicada a Resolução TJMMG nº 175 em 09/09/16, que dispõe sobre a estrutura orgânica e o funcionamento da Ouvidoria, dos artigos 71 a 79.



2008 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - **2018** - 2019 - 2020 - 2022

Março: eleito vice-presidente do TJMMG, passa a ser Ouvidor do TJMMG o Juiz Cel PM Rúbio Paulino Coelho;

Março: início das manifestações junto à Ouvidoria da JMEMG;

Junho: disponibilização de uma urna na recepção do edifício sede da JMEMG para funcionar como um novo canal de comunicação do cidadão com a Ouvidoria;



2008 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - **2018** - 2019 - 2020 - 2022

Outubro: a Ouvidoria recebe o módulo SEI/Ouvidoria, permitindo receber manifestações diretamente através do Sistema Eletrônico de Informações;



2008 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - **2019** - 2020 - 2022

Setembro: Portaria nº 1.196, institui a Comissão Permanente de Gestão dos Trabalhos da Ouvidoria da JM, nomeando os servidores Cláudio Márcio Soares de Figueiredo, Ana Maria Ribeiro e Lucas Figueiredo de Oliveira para serem coordenados pelo Vice-Presidente;

Outubro: a Ouvidoria recebe o módulo SEI/Ouvidoria, permitindo receber manifestações diretamente através do Sistema Eletrônico de Informações;



2008 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - **2019** - 2020 - 2022

Novembro: Resolução n. 214, 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;



2008 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - 2019 - **2020** - 2022

Março: Eleito vice-presidente do TJMMG, passa a ser o Ouvidor o Juiz Cel BM Osmar Duarte Marcelino;



2008 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - 2019 - 2020 - **2022**

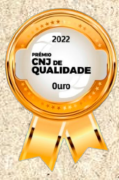
Março: Primeiro Ouvidor a eleito para o cargo eletivo de Ouvidor da JMEMG: Juiz Cel BM
Osmar Duarte Marcelino;



2008 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - 2019 - 2020 - **2022**

Abril: A unidade Ouvidoria, prevista na organização de divisão administrativa do órgão, recebeu seu primeiro servidor (documento SEI 0229120);

Agosto: Portaria nº 1.469 revoga a Portaria 1.196, extinguindo a Comissão Permanente de Gestão dos Trabalhos da Ouvidoria, tendo em vista a existência da unidade administrativa Ouvidoria.



EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NA JUSTIÇA MILITAR



Por Ano Base

2018 - 133 (SEI: 020 + E-mail: 113)

2019 - 196 (SEI: 041 + E-mail: 155) - aumento de 47,37% em relação a 2018

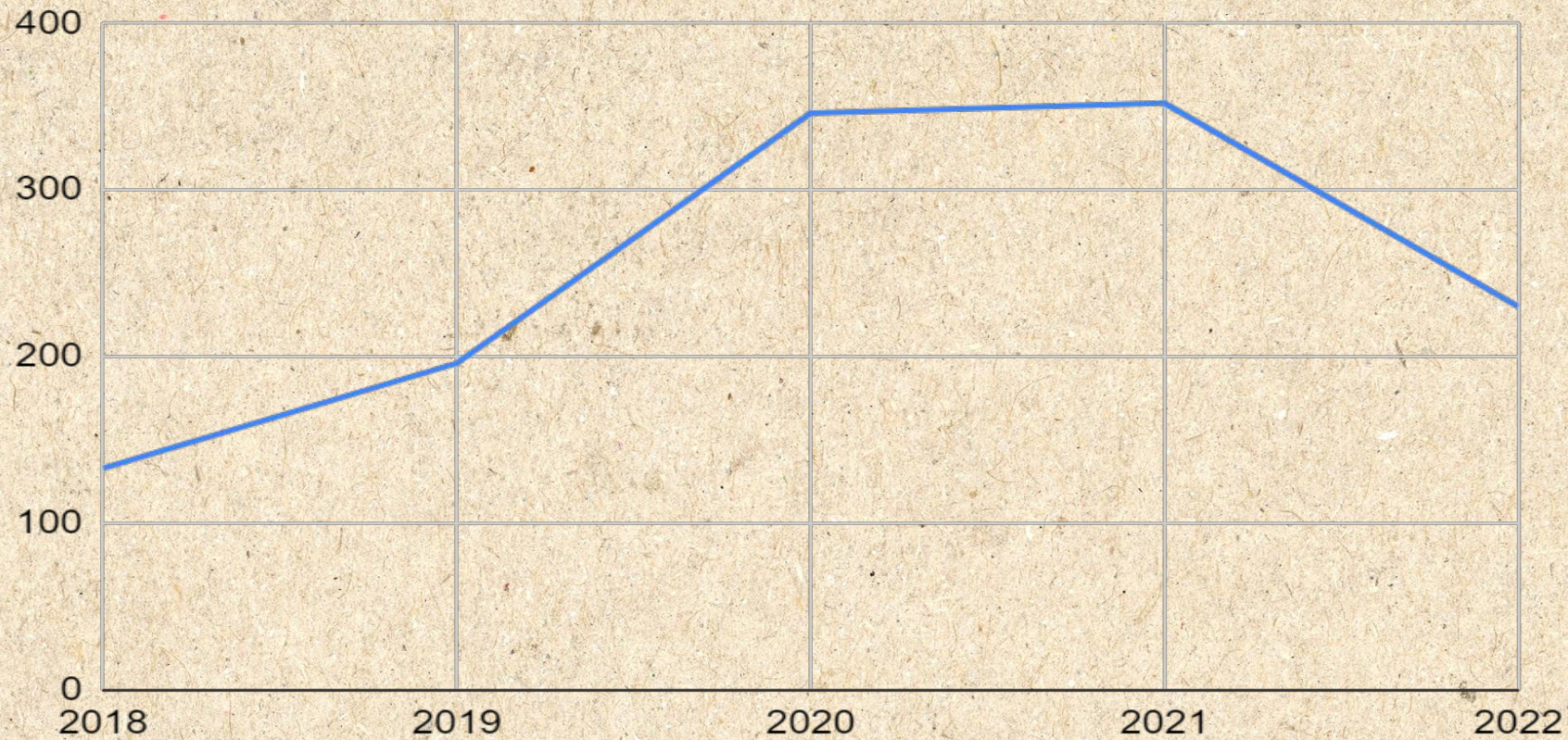
2020 - 346 (SEI: 286 + E-mail: 060) - aumento de 76,53% em relação a 2019

2021 - 352 (SEI: 141 + E-mail: 211) - aumento de 1,73% em relação a 2020

2022 - 230 (SEI: 065 + E-mail: 165) - redução de 34,66% em relação a 2021



Gráfico da Evolução das Manifestações na Ouvidoria (por ano base)



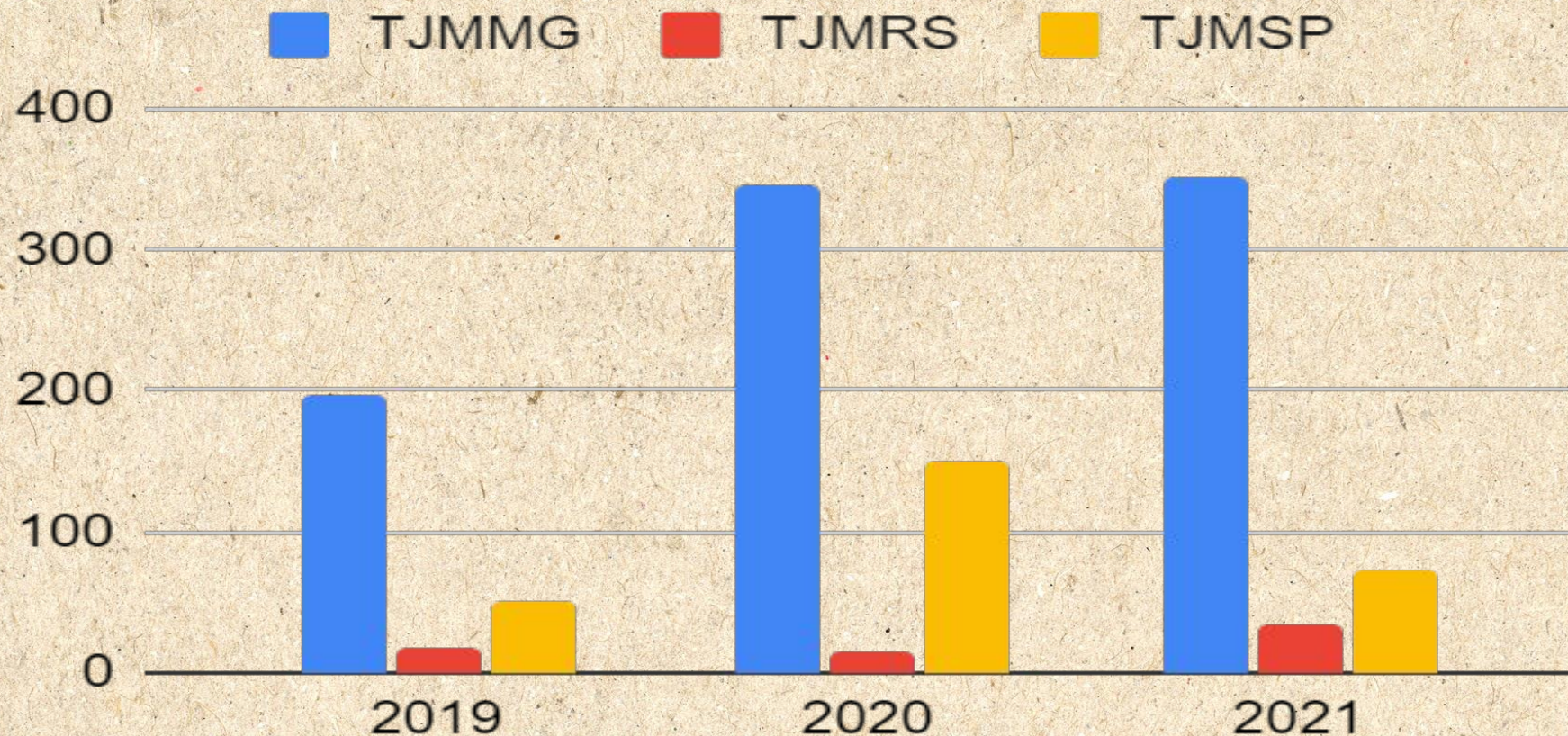


MANIFESTAÇÕES NAS OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS MILITARES



	TJMMG	TJMRS	TJMSP
2019	196	017	052
2020	346	015	151
2021	352	034	074
2022	230	Não localizado*	Não localizado*

- Até 01/03/2023 o relatório anual da Ouvidoria do TJMSP não estava disponível no site.
- Até 01/03/2023 o relatório anual da Ouvidoria do TJMRS não estava disponível no site.





DAS MANIFESTAÇÕES

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

Art. 2º - V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.



Informações Complementares

Uma manifestação foi negada e todas as outras foram atendidas.

Não houve recurso contra informação repassada pela Ouvidoria.

Não houveram manifestações:

- por correspondência,
- por telefone ou
- depositadas no baú da recepção.

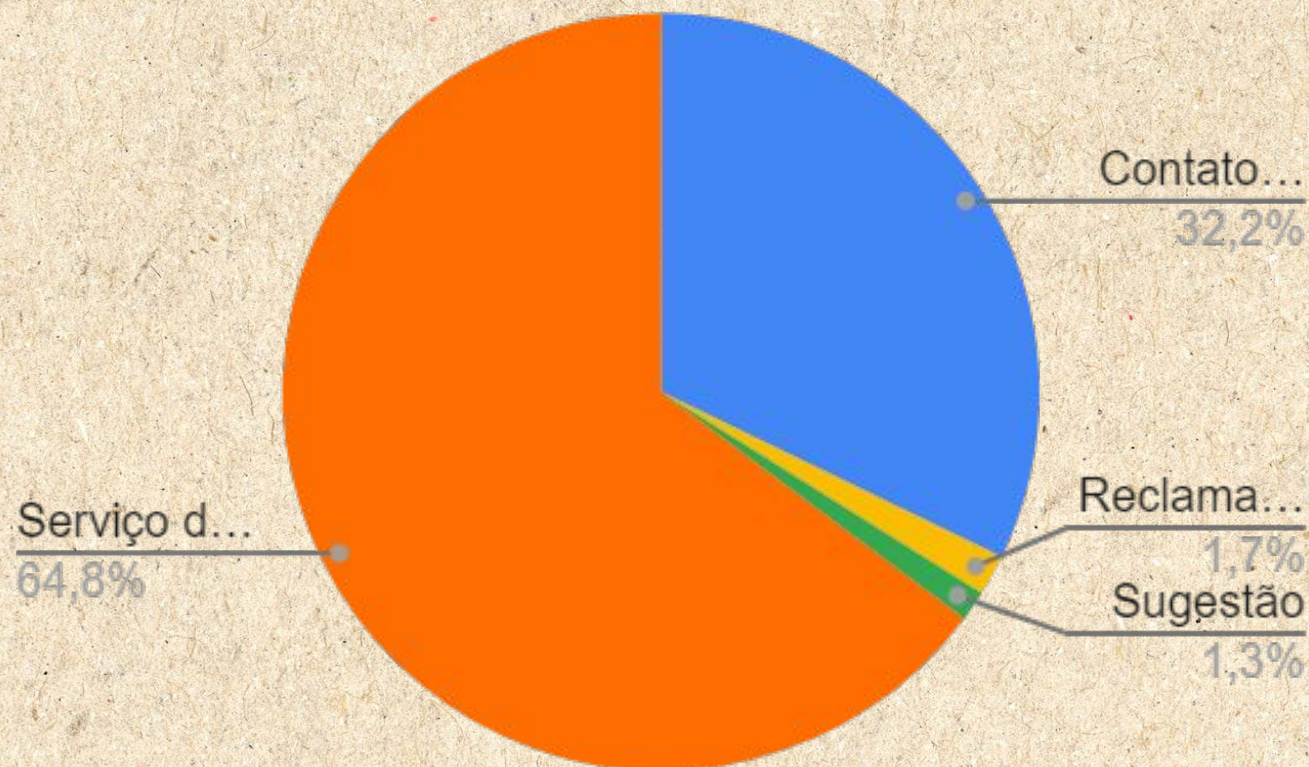


Tipos de Manifestações em 2022 (Total: 230)

Contato equivocado	74 (32,2%)	(E-mail = 56 + SEI = 18)
Elogio	00 (00,0%)	(E-mail = 00 + SEI = 00)
Denúncia/Reclamação	04 (01,7%)	(E-mail = 01 + SEI = 03)
Sugestão	03 (01,3%)	(E-mail = 00 + SEI = 03)
Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).	149 (64,8%)	(E-mail = 108 + SEI = 41)



Gráfico dos Tipos de Manifestações em 2022



Contato equivocado	74
Elogio	00
Reclamação	04
Sugestão	03
Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)	149



Comparação Entre os Tipos de Manifestações com os Anos Anteriores

	2022	2021	2020
Contato equivocado	74 (32%)	77 (33%)	114 (33%)
Elogio	00 (00%)	00 (00%)	003 (01%)
Denúncia/Reclamação	04 (02%)	02 (01%)	008 (02%)
Sugestão	03 (01%)	01 (0,4%)	004 (01%)
SIC	149 (65%)	131 (57%)	217 (63%)



BOAS PRÁTICAS



Caracteriza “Boas Práticas” quando a atividade da Ouvidoria vai além do determinado na Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011, na Resolução CNJ nº 215/2015 ou nas Resoluções TJMMG nº 175/2016 e nº 270/2022.

Além do baú de acrílico disponibilizado na recepção geral do edifício sede do TJMMG, citado anteriormente, houveram “boas práticas” também nas manifestações junto à Ouvidoria.



As manifestações que receberam a identificação de “boas práticas” estão contidas dentro do rol dos “tipos de manifestações” citadas anteriormente. Houve o cuidado para que não fossem contabilizadas duas vezes nos dados estatísticos.

Todas as manifestações identificadas com “boas práticas” chegaram à Ouvidoria através de e-mail.



Boas práticas: 05 manifestações receberam essa identificação

02 - Contatos Equivocados

03 - SIC

Segue, na próxima página, a descrição dos e-mails que receberam a identificação de “boas práticas”.



- 1) **E-mail 04/03/22 (Contato Equivocado)** - Ouvidoria orientou cidadão paraplégico sobre procedimentos para vacinar a família.
- 2) **E-mail 14 e 19/04/22 (SIC)** - Ouvidoria testou entrada no site do STM - que o demandante não conseguia entrar - e o orientou a limpar o cache.
- 3) **E-mail 20/04/22 (Contato Equivocado)** - Foi encaminhado à Corregedoria da PMMG.
- 4) **E-mail 05/08/22 (SIC)** - Mensagem caiu na caixa de spam. Ouvidoria alterou o protocolo de ações para agilizar para o demandante.
- 5) **E-mail 23/11/22 (SIC)** - Ouvidoria enviou todos os recibos de depósito ao TRT9.



MANIFESTAÇÕES EM JANEIRO E FEVEREIRO 2022



Os relatórios dos anos 2019 a 2022 abrangiam o período de março (do exercício anterior) a fevereiro do próximo exercício.

Já o relatório de 2023 (ano base 2022) abrange todas as manifestações de janeiro a dezembro do ano 2022.

Por motivos de transparência e para facilitar o entendimento, seguem os dados estatísticos referentes aos meses de janeiro e fevereiro de 2022.



Manifestações em Janeiro e Fevereiro de 2022 - (55 manifestações)

Contato equivocado	22	(E-mail = 13 + SEI = 09)
Elogio	00	(E-mail = 00 + SEI = 00)
Denúncia/Reclamação	02	(E-mail = 01 + SEI = 01)
Sugestão	01	(E-mail = 00 + SEI = 01)
Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).	30	(E-mail = 19 + SEI = 11)
Manifestações Prorrogadas	01 (SIC)	(E-mail = 01 + SEI = 00)
Manifestações Negadas	00 (SIC)	(E-mail = 00 + SEI = 00)



Diferença Entre as Manifestações (Ano 2022) e (Jan e Fev 2022)

Tipos de Manifestação	Jan/Fev/2022	2022	Diferença
Contato equivocado	22	74	52
Elogio	00	00	00
Denúncia/Reclamação	02	04	02
Sugestão	01	03	02
Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) ...	30	149	119
Total	55	230	175



FIM