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

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.

TODOS OS OUVIDORES DA JUSTIÇA MILITAR DE MG

Ouvidores do TJMMG

Até o ano de 2022 a Justiça Militar teve 08 (oito) mandatos de Ouvidores.

No atual quadro do Tribunal de Justiça Militar de MG (2022), todos os magistrados já ocuparam mandato de Ouvidor.

O Desembargador Osmar Duarte Marcelino foi o único que ocupou a função por duas vezes. Em 2020 foi Ouvidor pela regra na qual esse cargo era atribuído ao Vice-Presidente do TJM. Já em 2022, quando o cargo de Ouvidor passou a ser eletivo, ele foi o primeiro Ouvidor eleito para o cargo.

Ouvidores do TJMMG

Ouvidor ocupante da vice-presidência

Agosto/2009 a Março/2010 - **Juiz Jadir Silva**

Ouvidor ocupante da vice-presidência

Março/2010 a Março/2012 - **Juiz Cel PM Sócrates Edgard dos Anjos**

Ouvidor ocupante da vice-presidência

Março/2012 a Março/2014 - **Juiz Fernando José Armando Ribeiro**

Ouvidor por eleição

Março/2014 a Março/2016 - **Juiz Fernando Antônio Nogueira Galvão da Rocha**

Ouvidores do TJMMG

Ouvidor ocupante da vice-presidência

Março/2016 a Março/2018 - **Juiz 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**

HISTÓRICO

2009 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - 2019 - 2020 - 2022 - 2023

Agosto - Resolução 80/2009 institui a Ouvidoria, alterando o Regimento Interno regulamentado pela Resolução nº 64, de 22 de outubro de 2007.

Setembro - Passa a exercer a função de Ouvidor, o Juiz Jadir Silva, Vice-Presidente do TJMMG.

2009 - **2010** - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - 2019 - 2020 - 2022 - 2023

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

2009 - 2010 - **2012** - 2014 - 2016 - 2018 - 2019 - 2020 - 2022 - 2023

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

2009 - 2010 - 2012 - **2014** - 2016 - 2018 - 2019 - 2020 - 2022 - 2023

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

2009 - 2010 - 2012 - 2014 - **2016** - 2018 - 2019 - 2020 - 2022 - 2023

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.

2009 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - **2018** - 2019 - 2020 - 2022 - 2023

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.

2009 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - **2018** - 2019 - 2020 - 2022 - 2023

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

2009 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - **2019** - 2020 - 2022 - 2023

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.

2009 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - **2019** - 2020 - 2022 - 2023

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.

2009 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - 2019 - **2020** - 2022 - 2023

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

2009 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - 2019 - 2020 - **2022** - 2023

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

2009 - 2010 - 2012 - 2014 - 2016 - 2018 - 2019 - 2020 - **2022** - 2023

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)

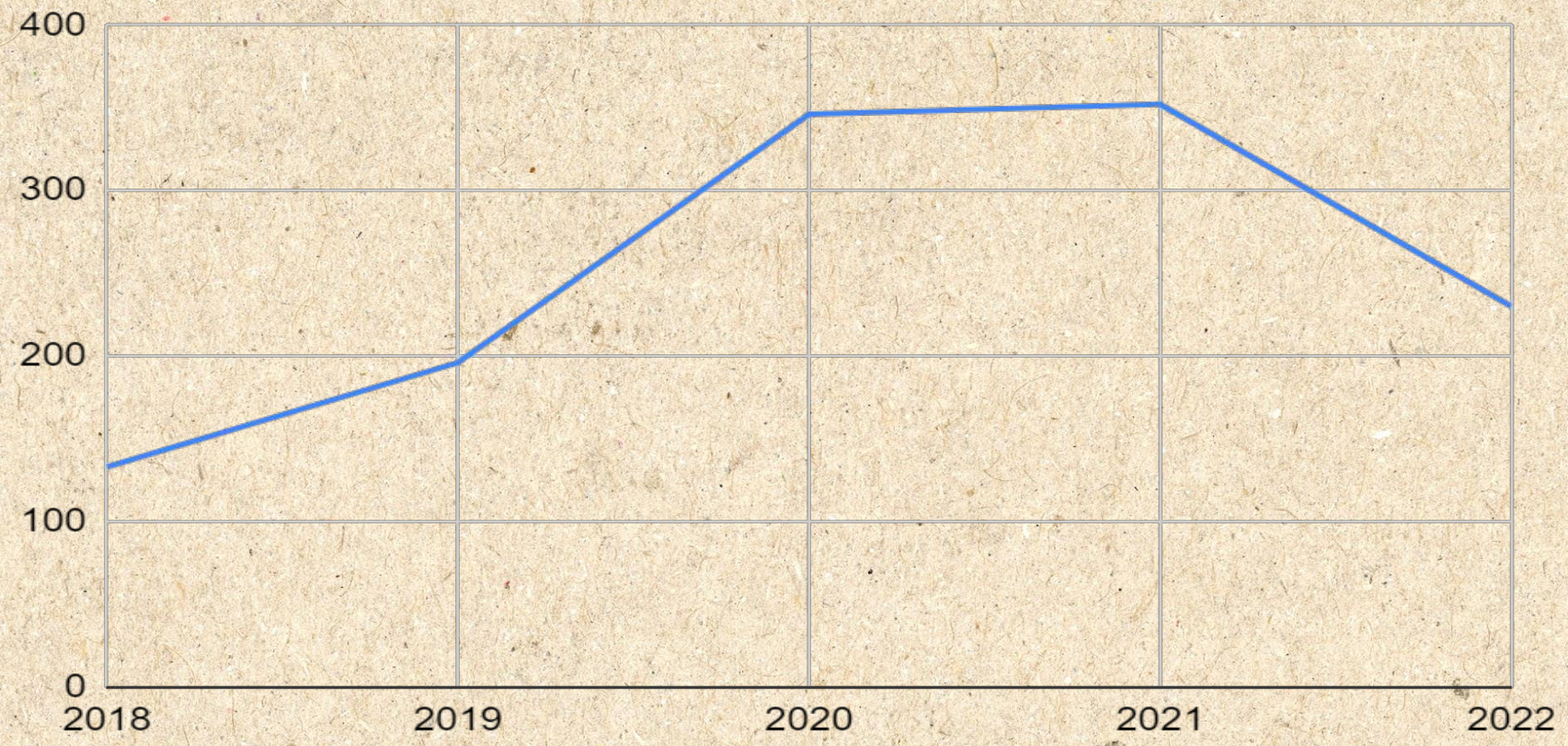
2019 - 196 (SEI: 041 + E-mail: 155) **- aumento de 47,37% em relação a 2018**

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)



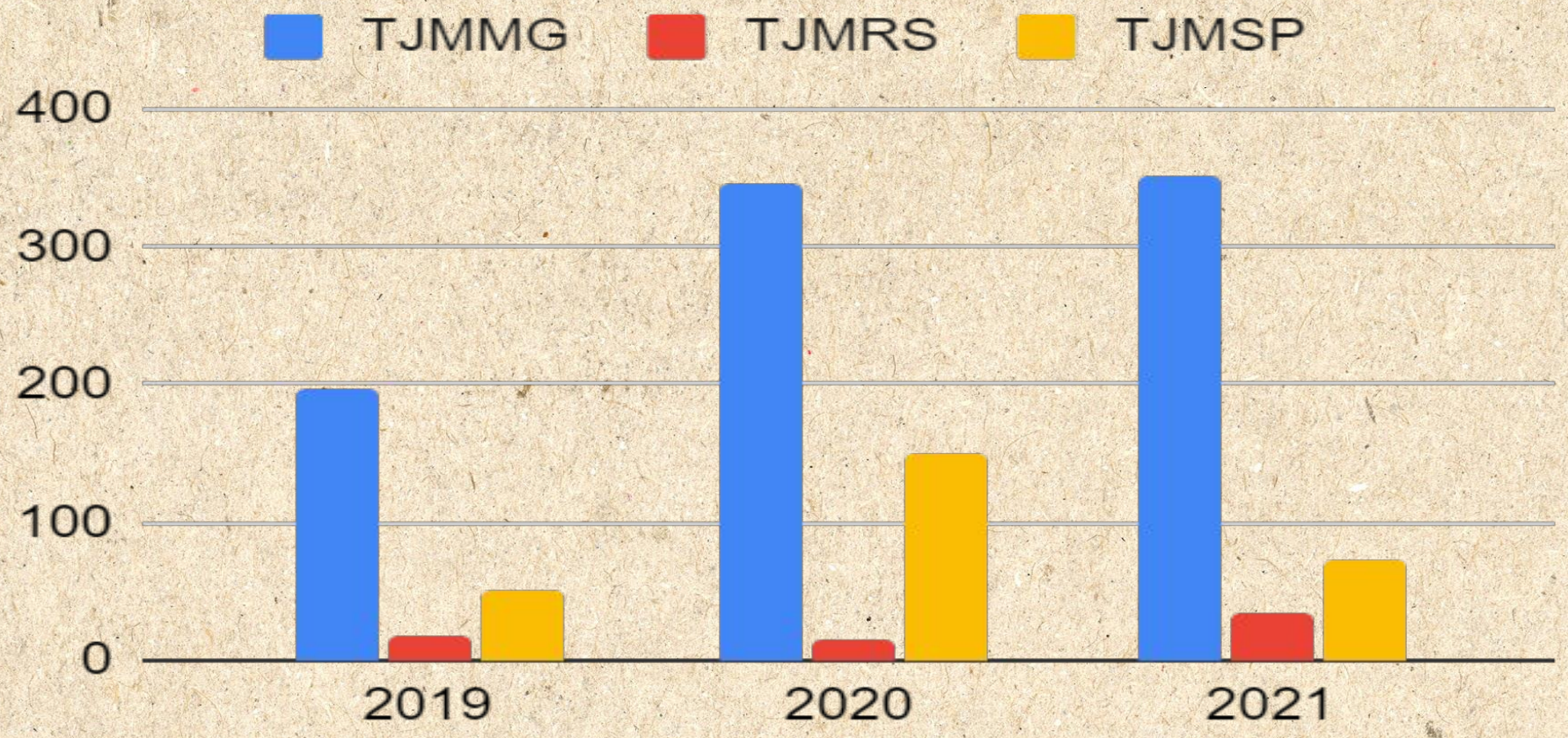
MANIFESTAÇÕES NAS OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS MILITARES

MANIFESTAÇÕES NOS TRIBUNAIS MILITARES - 1/2

	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.

MANIFESTAÇÕES NOS TRIBUNAIS MILITARES - 2/2



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.

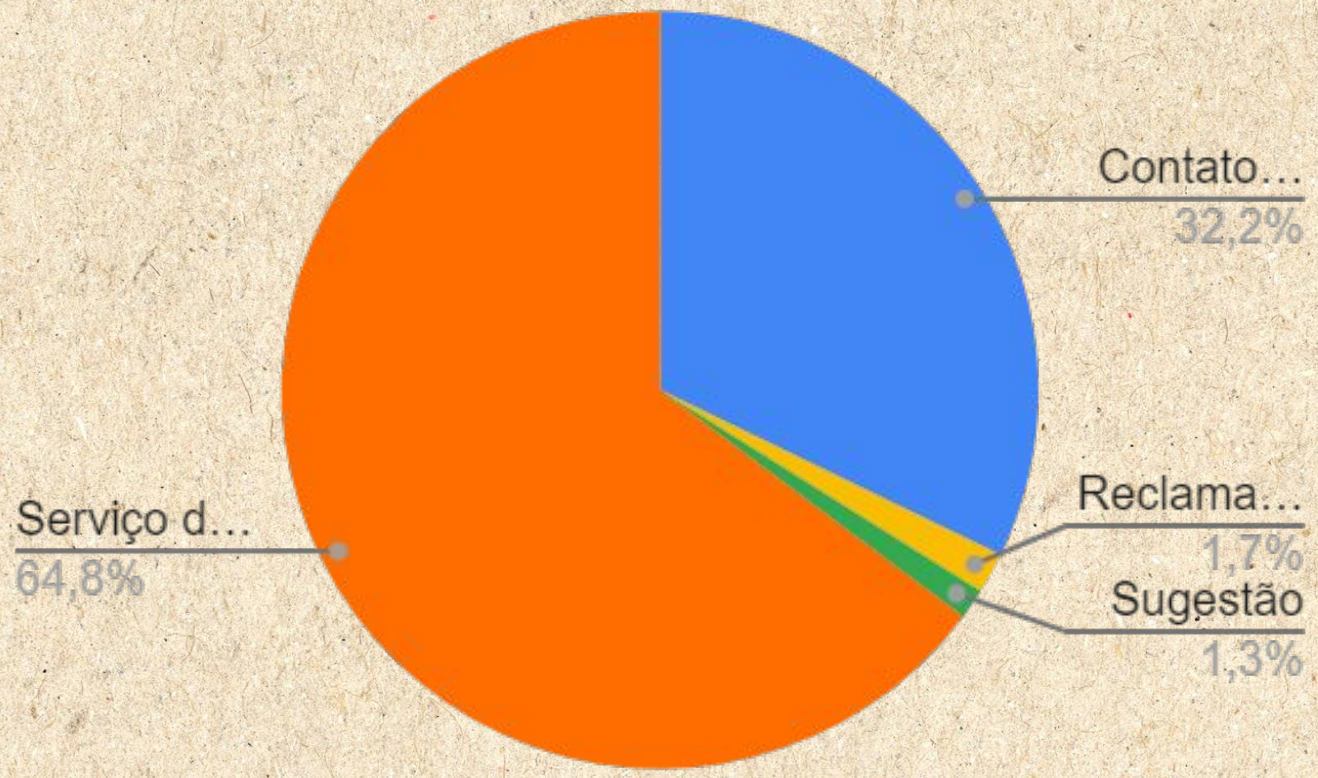
Não houveram manifestações:

- 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.

Boa 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