

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 2018 a março de 2019.

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 decano deste Tribunal, juiz Rúbio Paulino Coelho, uma possível substituição seria exercida pelo juiz 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 junho de 2018, foi criado um novo canal de comunicação com a Ouvidoria do TJMMG, o “Formulário Físico”, destinado aos cidadãos que acessam a sede do Tribunal de Justiça Militar do Estado de Minas Gerais e desejam colaborar para o aprimoramento do serviço público prestado. Estes cidadãos podem depositar o formulário diretamente na urna disponibilizada na portaria de acesso do TJMMG.

Outra grande conquista da Ouvidoria do TJMMG foi a implementação do Módulo SEI/Ouvidoria, como importante ferramenta de comunicação entre o cidadão e o Tribunal de Justiça Militar de Minas Gerais.

Por meio desse novo sistema – Módulo SEI/Ouvidoria –, o usuário pode acompanhar facilmente sua demanda, recebendo, inclusive, um número de protocolo correspondente ao processo/demanda, em seu e-mail, o que lhe proporciona maior eficiência, segurança e agilidade no atendimento.

Este sistema permitiu a padronização e a integração das informações dos serviços disponíveis, tal como exige o novo Código de Direitos dos Usuários do Serviço Público, garantindo ao reclamante a celeridade do processo, a segurança de seus dados e, sobretudo, a transparência do serviço prestado.

Outro benefício importante trazido pelo Módulo Sei/Ouvidoria é o controle efetivo de todas as demandas, estejam elas pendentes, em andamento ou solucionadas. Problemas como a

falta de retorno ao reclamante por esquecimento ou atraso das operações mais urgentes dificilmente irão ocorrer, pois é possível a criação de alertas para o monitoramento pelo gestor e, ainda, a determinação de um tempo de resposta para o atendimento.

No período de referência de março de 2018 a março de 2019, foi registrado um total de 201 manifestações.