

Revogada pela Resolução nº 309/2022

000695/15-00.01

**PODER JUDICIÁRIO
SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR****RESOLUÇÃO Nº 225, DE 24 DE AGOSTO DE 2016**

Dispõe sobre o Regulamento da Ouvidoria da Justiça Militar da União e dá outras providências.

O SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista a decisão do Plenário na 21ª Sessão Administrativa, realizada em 24 de agosto de 2016, ao apreciar o Expediente Administrativo nº 32/2016,

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

CONSIDERANDO a Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a criação e atribuições das Ouvidorias no âmbito dos Tribunais; e

CONSIDERANDO a necessidade de se aprimorar o relacionamento do Superior Tribunal Militar com a sociedade,

RESOLVE:

Aprovar o Regulamento da Ouvidoria da Justiça Militar da União, nos seguintes termos:

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA JUSTIÇA MILITAR DA UNIÃO**SEÇÃO I****DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Este Regulamento estabelece a finalidade, a estrutura, as competências e o funcionamento da Ouvidoria da Justiça Militar da União (OUVJMU).

Art. 2º A Ouvidoria tem por missão servir de canal de comunicação eficiente, ágil e transparente entre a sociedade e a Justiça Militar da União, visando a orientar, transmitir informações e colaborar no aperfeiçoamento dos serviços prestados, a partir da percepção, avaliação e sistematização das manifestações trazidas pelo público, bem como promover a interlocução com outros órgãos congêneres.

Art. 3º A Ouvidoria pode ser demandada por qualquer cidadão, pelos magistrados e servidores e, em particular, pelos jurisdicionados e usuários dos serviços prestados pela Justiça Militar da União (JMU).

Art. 4º A Ouvidoria funcionará na sede do STM e disponibilizará atendimento ao público, por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - formulário eletrônico disponibilizado via *internet*, na página da Ouvidoria, localizada no portal do STM, no endereço www.stm.jus.br/ouvidoria;

II - correspondência dirigida à Ouvidoria, remetida para o endereço: Superior Tribunal Militar, Ouvidoria, SAS - Praça dos Tribunais Superiores, Edifício-Sede do STM, CEP 70.098-900, Brasília/DF;

III - telefone disponível na página eletrônica da Ouvidoria, endereço *www.stm.jus.br/ouvidoria* ;

IV - atendimento presencial na sala da Ouvidoria, de segunda-feira a sexta-feira, das 12 às 19 horas, salvo nos dias ou períodos em que o Tribunal funcionar em horários diferenciados ou não houver expediente, conforme previamente divulgado no portal do Tribunal.

SEÇÃO II DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 5º A Ouvidoria será dirigida pelo Ministro-Ouvidor, escolhido pelo Plenário dentre os Ministros integrantes da Corte, para o período de 2 (dois) anos, permitida a recondução.

Art. 6º A Ouvidoria terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de sua missão, e a execução das atividades será exercida pelo Secretário da Ouvidoria, que será um servidor do Quadro Permanente da Secretaria do STM, indicado pelo Ministro-Ouvidor.

Parágrafo único. O quadro administrativo da Ouvidoria será integrado pelo Secretário e por servidores auxiliares, e os respectivos cargo em comissão e funções comissionadas serão previstos na estrutura constante do Regulamento da Secretaria do Superior Tribunal Militar.

SEÇÃO III DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 7º Compete à Ouvidoria:

I - receber reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões concernentes às atividades da Justiça Militar da União, bem como pedidos de informações institucionais de interesse público;

II - coordenar o atendimento dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, zelando pelo cumprimento dos prazos nela estabelecidos;

III - executar o registro, a triagem e a classificação das demandas e fornecer a informação solicitada, mantendo o interessado ciente das providências adotadas;

IV - esclarecer dúvidas dos cidadãos acerca dos serviços prestados pelas unidades administrativas da Justiça Militar da União, promovendo o intercâmbio ágil entre o STM e os cidadãos, inclusive servidores;

V - exercer a interlocução da Justiça Militar da União com os cidadãos, inclusive com os servidores, repassando à unidade competente as demandas relativas ao aprimoramento dos serviços prestados;

VI - consultar as unidades administrativas afetas ao assunto de que trata a demanda, quando necessário;

VII - diligenciar as consultas encaminhadas às unidades administrativas e acompanhar o processamento das demandas, inclusive quanto ao cumprimento dos prazos;

VIII - prestar esclarecimentos aos cidadãos a respeito de atos praticados por agentes públicos vinculados à Justiça Militar da União, exceto nos casos em que a lei exigir o sigilo;

IX - remeter, quando possível, o requerimento ao órgão ou entidade competente, sempre que o assunto não for afeto à Justiça Militar da União, comunicando a remessa ao interessado;

X - manter organizado e atualizado o arquivo das informações recebidas e prestadas;

XI - manter os canais de comunicação de que trata o art. 4º atualizados no portal do STM.

SEÇÃO IV DAS ATRIBUIÇÕES DO SECRETÁRIO

Art. 8º São atribuições do Secretário da Ouvidoria:

I - planejar e supervisionar as atividades administrativas da Ouvidoria, observadas as orientações estabelecidas pelo Ministro-Ouvidor, de acordo com as deliberações do Plenário do STM;

- II** - assistir o Ministro-Ouvidor nos assuntos relacionados à sua área de atuação;
- III** - prover os recursos necessários ao desenvolvimento das atividades da Ouvidoria;
- IV** - aprovar os projetos básicos de contratações de interesse da Ouvidoria;
- V** - assinar documentos afetos à Ouvidoria, observado o limite de suas atribuições;
- VI** - cumprir e fazer cumprir as decisões do Tribunal, do Presidente e do Ministro-Ouvidor nos assuntos relacionados à sua área de atuação;
- VII** - contribuir na elaboração, análise e aperfeiçoamento do Plano Estratégico da Justiça Militar da União;
- VIII** - patrocinar planos, programas e projetos relacionados à sua área de atuação;
- IX** - promover estudos e medidas que conduzam à constante melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria, apurando-se a sua eficácia;
- X** - interagir com as demais unidades administrativas da Justiça Militar da União, com vistas à uniformização das informações disponibilizadas ao público;
- XI** - manter intercâmbio com outras ouvidorias públicas para a troca de experiências e o desenvolvimento de ações voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- XII** - manter intercâmbio com outros órgãos públicos, em assuntos relacionados à sua área de atuação;
- XIII** - elaborar o relatório semestral das atividades da Ouvidoria, submetendo-o à aprovação do Ministro-Ouvidor;
- XIV** - submeter ao Ministro-Ouvidor os relatórios estatísticos da Ouvidoria, para posterior divulgação no portal do STM, após sua aprovação;
- XV** - sugerir ao Ministro-Ouvidor e ao Diretor-Geral, com base nas demandas dos usuários, ações administrativas que conduzam à melhoria dos serviços prestados pelas unidades administrativas do STM;
- XVI** - propor ao Ministro-Ouvidor as alterações deste Regulamento, que se fizerem necessárias;
- XVII** - desempenhar outras atribuições que decorram do exercício do cargo ou que lhe sejam incumbidas pela autoridade superior.

SEÇÃO V DAS DEMANDAS

Art. 9º Serão processados pela Ouvidoria:

- I** - reclamações, sugestões, elogios ou críticas sobre o atendimento aos usuários, os serviços prestados pelas unidades administrativas da Justiça Militar da União e as suas instalações físicas;
- II** - denúncias contra irregularidades cometidas por servidores da JMU;
- III** - dúvidas acerca da organização, do funcionamento e da estrutura da JMU, bem como das ações ligadas à sua atuação;
- IV** - pedidos de acesso à informação formulados com base na Lei nº 12.527/2011.
- § 1º A Ouvidoria classificará cada demanda de acordo com o assunto abordado, com vistas à organização sistemática e à uniformização do tratamento e das respostas a serem disponibilizadas.
- § 2º Nas demandas dirigidas à Ouvidoria é obrigatória a identificação do usuário, cujo sigilo poderá ser preservado quando solicitado.
- § 3º O usuário deverá informar seu endereço físico ou eletrônico quando tiver interesse em receber informações sobre sua demanda.

§ 4º As demandas sem endereço físico ou eletrônico do usuário serão arquivadas após o registro das providências adotadas, em sistema informatizado.

Art. 10. Não serão processadas pela Ouvidoria:

I - manifestações anônimas;

II - demandas referentes a outros órgãos;

III - denúncias de fatos que constituírem crimes, tendo em vista as competências institucionais, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal;

IV - demandas que tratem de questões jurídicas relacionadas ao mérito dos processos ou ao exercício do direito do cidadão;

V - demandas com decisão judicial ou administrativa específica ou que exijam providências da competência de órgãos judicantes;

VI - reclamações, críticas ou denúncias que envolvam Ministro do Tribunal.

§ 1º Na hipótese prevista no inciso I, a demanda será arquivada.

§ 2º Na hipótese prevista no inciso II, a demanda será remetida ao órgão ou entidade competente, quando possível, comunicando-se tal providência ao usuário, desde que atendido o disposto no art. 9º, § 3º, desta Resolução.

§ 3º Nas hipóteses previstas nos incisos III, IV e V, a demanda será devolvida ao interessado, com a devida justificação e a orientação sobre o encaminhamento a ser adotado, desde que atendido o disposto no art. 9º, § 3º, desta Resolução.

§ 4º Na hipótese prevista no inciso VI, a demanda será encaminhada ao Ministro-Ouvidor, que, após ciência, poderá adotar as providências necessárias perante os seus pares.

§ 5º As demandas repetidas ou com conteúdo vazio ou ininteligível serão arquivadas.

SEÇÃO VI DA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS.

Art. 11. Todas as demandas recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1º Nos registros das demandas deverão constar todos os dados informados pelo usuário.

§ 2º As demandas relativas a atendimento especializado, de competência de outra unidade administrativa, serão encaminhadas à respectiva unidade competente e acompanhadas pela Ouvidoria.

§ 3º Nos casos em que a informação demandada constar do portal eletrônico do STM, a Ouvidoria deverá orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

§ 4º As demandas afetas à Ouvidoria, entregues em outras unidades administrativas do STM, deverão ser a ela encaminhadas, com indicação da providência a ser adotada para o respectivo atendimento, sempre que possível.

Art. 12. O atendimento às demandas descritas no art. 9º será feito pela Ouvidoria, no prazo de até 20 (vinte) dias.

§ 1º A Ouvidoria prestará atendimento direto às demandas que não requererem serviços ou informações sob a custódia de outra unidade administrativa; configurando-se tal hipótese, a Ouvidoria consultará a respectiva unidade.

§ 2º A consulta de que trata o § 1º será feita, em regra, sem a identificação do usuário.

§ 3º As unidades administrativas deverão responder às consultas de que trata o § 1º e restituí-las à Ouvidoria, no prazo máximo de 10 (dez) dias após o respectivo envio eletrônico.

§ 4º Transcorrido o prazo previsto no § 3º, a Ouvidoria notificará a unidade e comunicará o fato ao Ministro-Ouvidor.

§ 5º O prazo referido no *caput* poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente, desde que atendido o disposto no art. 9º, § 3º, desta Resolução.

SEÇÃO VII DO ACESSO E CONTROLE DOS DOCUMENTOS

Art. 13. As demandas e documentos recebidos na forma física serão digitalizados pela Ouvidoria e tramitarão eletronicamente, salvo disposição em contrário.

Parágrafo único. A Ouvidoria manterá os originais recebidos na forma física nos prazos estabelecidos na Tabela de Temporalidade de Documentos instituída pelo Ato Normativo nº 143, de 1º de junho de 2015, após os quais serão eliminados, salvo aqueles classificados como de guarda permanente.

Art. 14. Os registros constantes do sistema informatizado terão guarda permanente e serão disponibilizados aos respectivos usuários, mediante solicitação à Ouvidoria.

Art. 15. O acesso ao sistema informatizado será permitido aos servidores da Ouvidoria e aos técnicos expressamente autorizados pela Diretoria de Tecnologia da Informação, assegurado o sigilo dos dados pessoais dos usuários.

SEÇÃO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. A política de comunicação para a divulgação na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do Tribunal, será elaborada pelo Secretário da Ouvidoria, de acordo com orientações do Ministro-Ouvidor.

Art. 17. As informações contidas no cadastro de demandas do sistema informatizado poderão ser disponibilizadas, como regra geral, sem a identificação do usuário, às unidades administrativas, e utilizadas institucionalmente para fins administrativos de controle interno e para o aprimoramento dos serviços prestados.

Art. 18. As competências da Ouvidoria e as atribuições do Secretário da Ouvidoria constarão das Guias de Atribuições Funcionais, constantes do Ato Normativo nº 12, de 15 de março de 2011.

Art. 19. Os casos omissos serão resolvidos pelo Ministro-Ouvidor.

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se a Resolução nº 192, de 23 de maio de 2013, e o art. 8º da Resolução nº 217, de 9 de setembro de 2015.

Ministro Ten Brig Ar **WILLIAM DE OLIVEIRA BARROS**
Presidente



Documento assinado eletronicamente por **WILLIAM DE OLIVEIRA BARROS, MINISTRO-PRESIDENTE DO SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR**, em 23/09/2016, às 17:56 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.stm.jus.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0396543** e o código CRC **BFCA2672**.

0396543v7

Setor de Autarquias Sul, Praça dos Tribunais Superiores - Bairro Asa Sul - CEP 70098-900 - Brasília - DF - <http://www.stm.jus.br/>