



PODER JUDICIÁRIO
SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR

RESOLUÇÃO Nº 309, DE 18 DE MAIO DE 2022

Aprova 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 7ª Sessão Administrativa Presencial (videoconferência), realizada em 18 de maio de 2022, ao apreciar o Expediente Administrativo nº 7/2022, e

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, no âmbito do Poder Executivo Federal;

CONSIDERANDO a Resolução nº 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527/2011;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em especial quanto ao Capítulo IV;

CONSIDERANDO a edição da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais;

CONSIDERANDO a Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça, e a consequente necessidade de uniformização de procedimentos pertinentes às Ouvidorias Judiciais, conforme diretrizes emanadas da referida resolução; e

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar o relacionamento da Justiça Militar da União (JMU) com a sociedade, e de integração das Ouvidorias Judiciais para permuta de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário,

R E S O L V E:

Art. 1º Fica aprovado, na forma do Anexo desta Resolução, o Regulamento da Ouvidoria da Justiça Militar da União (OUVJMU).

Art. 2º Fica revogada a Resolução nº 225, de 24 de agosto de 2016.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Gen Ex **LUIS CARLOS GOMES MATTOS**
Ministro-Presidente

ANEXO

(Art. 1º da Resolução nº 309, de 18 de maio de 2022)

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA JUSTIÇA MILITAR DA UNIÃO

CAPÍTULO 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 da Justiça Militar da União tem por missão servir de canal de comunicação eficiente, ágil, imparcial e transparente com a sociedade e, inclusive, com seus membros, servidores e colaboradores, visando orientar, transmitir informações e colaborar no aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Justiça Militar da União (JMU), a partir da percepção, avaliação e sistematização das demandas apresentadas, bem como promover a interlocução com outros órgãos congêneres.

Art. 3º A Ouvidoria poderá ser demandada por qualquer cidadão ou por qualquer de seus membros, servidores e colaboradores e, em particular, pelos jurisdicionados e usuários dos serviços prestados pela JMU.

Art. 4º A Ouvidoria funcionará na sede do Superior Tribunal Militar (STM) e disponibilizará atendimento ao público interno e externo, 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 - Aplicativo de celular, denominado "OUVIDORIA STM", disponível para *download* na loja App Store, para dispositivos que utilizam o sistema IOS, e na loja Google Play, para dispositivos que utilizam o sistema Android;

III - 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;

IV - telefones e endereço eletrônico disponíveis na página eletrônica da Ouvidoria, endereço: www.stm.jus.br/ouvidoria;

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

§ 1º No caso da manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do manifestante.

§ 2º A identificação do manifestante é informação pessoal protegida, com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º Os canais de atendimento deverão observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 5º A Ouvidoria deverá observar a Resolução CNJ nº 425, de 8 de outubro de 2021, que institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação

de Rua e suas interseccionalidades.

§ 6º A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço.

§ 7º A JMU disponibilizará, no respectivo sítio eletrônico oficial, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso à página da Ouvidoria.

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

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

§ 1º É vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do mesmo ministro só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a 1(um) mandato.

§ 2º Em seus impedimentos, afastamentos, ausências eventuais e na vacância do cargo, o ministro ouvidor será substituído pelo ouvidor substituto e, na ausência deste, por ministro designado pelo Presidente do Tribunal, em caráter emergencial.

Art. 6º A Ouvidoria terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades, e a coordenação das atividades será exercida por servidor(a) do Quadro Permanente da Secretaria do STM, indicado pelo Ministro-Ouvidor.

§ 1º O quadro administrativo da Ouvidoria será integrado pela Secretaria e pelo Núcleo de Apoio à Ouvidoria, previstos na estrutura orgânica do STM.

§ 2º À Secretaria da Ouvidoria compete organizar o atendimento aos usuários, acompanhar e orientar o atendimento das demandas recebidas, elaborar estatísticas e relatórios, sugerir providências e prestar auxílio ao Ministro-Ouvidor, no exercício de suas atribuições.

Art. 7º A Ouvidoria constitui-se em órgão autônomo, integrante da Alta Administração do Tribunal, e essencial à administração da Justiça.

CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 8º Compete à Ouvidoria:

I - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, e elogios concernentes às atividades da JMU, e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, quando necessário, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

II - receber e coordenar o atendimento dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011, e as requisições dos titulares de dados pessoais, em cumprimento à Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), zelando pelo cumprimento dos prazos nelas 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 JMU, promovendo o rápido intercâmbio entre a JMU e os cidadãos, inclusive destes diretamente com os servidores, quando necessário;

V - promover a interlocução da JMU com os cidadãos e com os seus membros, servidores e colaboradores, repassando à unidade competente as demandas relativas ao aprimoramento dos

serviços prestados;

VI - consultar as unidades administrativas afetas ao assunto de que tratam as demandas, quando necessário;

VII - encaminhar as consultas recebidas às unidades administrativas competentes 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 JMU, 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 da demanda recebida não for afeto à JMU, 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 deste Regulamento atualizados no portal do STM;

XII - estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados, em observância às determinações da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

XIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a JMU, atuando para construir soluções pacíficas, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes, quando necessário;

XIV - explicitar aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos da JMU, notadamente em relação à Corregedoria;

XV - manter interlocução com as demais ouvidorias públicas, visando ao fortalecimento e à disseminação de mecanismos de participação social, controle social e avaliação social de políticas públicas.

§ 1º Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá receber e analisar, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações que lhe forem encaminhadas ou que chegarem ao seu conhecimento e a elas dar resposta.

§ 2º À Ouvidoria caberá encaminhar ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da JMU a requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei nº 13.709/2018, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão.

CAPÍTULO IV

DAS ATRIBUIÇÕES DO(A) SECRETÁRIO(A)

Art. 9º São atribuições do(a) Secretário(a) 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 JMU;

VIII - patrocinar planos, programas e projetos relacionados a 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 JMU, 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 a 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 - coordenar o atendimento dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011;

XVIII - coordenar o atendimento dos pedidos sobre tratamento de dados de que trata a Lei nº 13.709/2018;

XIX - delegar aos servidores lotados na Ouvidoria as atribuições que julgar necessárias ao bom desenvolvimento dos trabalhos;

XX - desempenhar outras atribuições que decorram do exercício do cargo ou que lhe sejam incumbidas pela autoridade superior.

CAPÍTULO V

DAS DEMANDAS E DA TRAMITAÇÃO

SEÇÃO I

DAS DEMANDAS

Art. 10. Serão processados pela Ouvidoria:

I - reclamações, sugestões, elogios sobre o atendimento aos usuários, os serviços prestados pelas unidades administrativas da JMU e as suas instalações físicas;

II - reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros;

III - dúvidas acerca da organização, funcionamento e estrutura da JMU, bem como das ações ligadas a sua atuação;

IV - pedidos de acesso à informação formulados com base na Lei nº 12.527/2011;

V - pedidos sobre tratamento de dados pessoais formulados com base na Lei nº 13.709/2018.

§ 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 manifestante, cujo sigilo poderá ser preservado, quando solicitado.

§ 3º Caso o manifestante solicite a preservação de sua identidade, deverá ser observada a possibilidade de revelação, quando houver relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos previstos na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

§ 4º A revelação da identidade somente será efetivada mediante comunicação prévia ao informante e com sua concordância formal.

§ 5º O usuário deverá informar seu endereço físico ou eletrônico quando tiver interesse em receber informações sobre sua demanda.

§ 6º As demandas sem endereço físico ou eletrônico do usuário serão arquivadas em sistema informatizado, após o registro das providências adotadas.

Art. 11. Não serão processadas pela Ouvidoria:

I - manifestações anônimas sem provas razoáveis de autoria e materialidade;

II - demandas referentes a outros órgãos;

III - denúncias de fatos que constituírem crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, previstas no art. 129, inciso I, e art. 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.

§ 1º As manifestações anônimas, previstas no inciso I, e as demandas repetidas e/ou com conteúdo vazio ou ininteligível serão arquivadas.

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes, quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

§ 3º 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. 10, § 5º, deste Regulamento.

§ 4º 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. 10, § 5º, deste Regulamento.

SEÇÃO II

DA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS

Art. 12. 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, observados os procedimentos necessários para a proteção de dados pessoais e para a anonimização dos dados da demanda.

§ 2º O usuário deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

§ 3º As demandas relativas a atendimento especializado, de competência de outra unidade administrativa, serão encaminhadas à respectiva unidade e acompanhadas pela Ouvidoria.

§ 4º Nos casos em que a informação demandada constar do portal eletrônico do STM, a Ouvidoria deverá orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

§ 5º As demandas afetas à Ouvidoria, entregues em outras unidades administrativas do STM, deverão ser encaminhadas à OUVJMU, com indicação da providência a ser adotada para o

respectivo atendimento, sempre que possível.

Art. 13. O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria, no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, §§ 1º e 2º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

§ 1º A Ouvidoria atenderá diretamente às demandas apresentadas e/ou solicitará informações ou serviços custodiados por outras unidades administrativas, quando necessário para o processamento da respectiva demanda.

§ 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 20 (vinte) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

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

§ 5º As unidades administrativas deverão envidar esforços para redução do prazo de resposta.

CAPÍTULO VI DO ACESSO E CONTROLE DOS DOCUMENTOS

Art. 14. 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, pelos prazos estabelecidos na Tabela de Temporalidade de Documentos, instituída pelo Ato Normativo nº 143, de 1º de junho de 2015, alterado pelo Ato Normativo nº 399, de 22 de janeiro de 2020, findos os quais, os documentos serão eliminados, salvo aqueles classificados como de guarda permanente.

Art. 15. Os registros constantes do sistema informatizado terão guarda permanente e serão disponibilizados aos respectivos usuários, mediante solicitação à Ouvidoria.

Parágrafo único. Os dados pessoais coletados pela Ouvidoria serão utilizados para fins estatísticos, de forma pseudonimizada.

Art. 16. O acesso ao sistema informatizado será permitido aos servidores da Ouvidoria e aos técnicos expressamente autorizados pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DITIN), assegurado o sigilo dos dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A política de comunicação para a divulgação na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do Tribunal, será elaborada pelo(a) Secretário(a) da Ouvidoria, de acordo com orientações do Ministro-Ouvidor.

Art. 18. 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. 19. As competências da Ouvidoria e as atribuições do(a) Secretário(a) da Ouvidoria constarão do Manual de Organização do Superior Tribunal Militar, disposto no Ato Normativo nº 540, de 22 de fevereiro de 2022.

Art. 20. Deverão ser publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do Tribunal, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Art. 21. Os casos omissos serão resolvidos pelo Ministro-Ouvidor.

Gen Ex **LUIS CARLOS GOMES MATTOS**
Ministro-Presidente



Documento assinado eletronicamente por **LUIS CARLOS GOMES MATTOS, MINISTRO-PRESIDENTE DO SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR**, em 01/06/2022, às 18:44 (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 **2667032** e o código CRC **7307641D**.

2667032v18

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