



RELATÓRIO

RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA JMU 2º SEMESTRE DE 2025

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Justiça Militar da União no período de julho a dezembro de 2025, em cumprimento ao inciso XIII do art. 9º da Resolução nº 309/2022 do STM. O documento reúne dados quantitativos e qualitativos dos atendimentos realizados.

A Ouvidoria é responsável pela prestação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), em conformidade com a Lei nº 12.527/2011, e também pelo recebimento de requisições dos titulares de dados pessoais, conforme a Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

A Resolução nº 319/2022 instituiu, no âmbito da JMU, a Ouvidoria da Mulher, vinculada administrativamente à Ouvidoria, especializada no acolhimento de demandas relacionadas à violência contra a mulher.

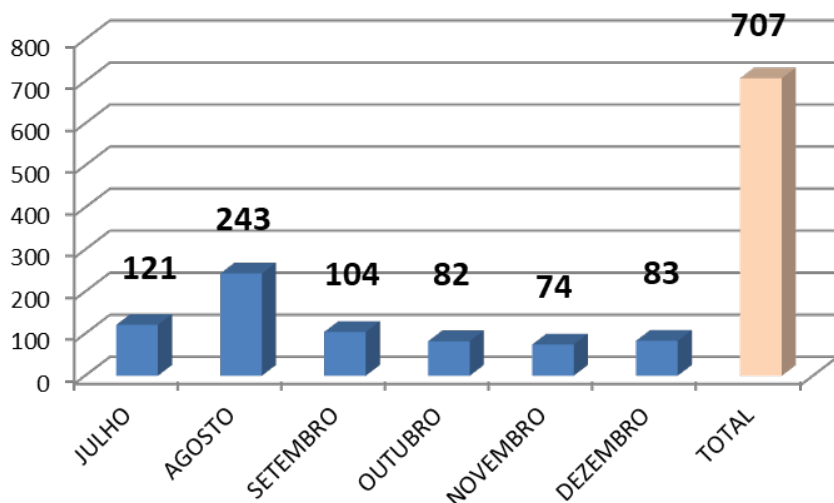
As manifestações dos cidadãos são recebidas por meio dos canais disponíveis, encaminhadas às unidades competentes e acompanhadas até sua solução. A Ouvidoria também orienta sobre consultas processuais, informações institucionais e outros assuntos de interesse.

O atendimento busca sempre ser célere, oferecendo ao cidadão a resposta institucional adequada, em observância à Lei de Acesso à Informação.

Os gráficos a seguir apresentam o resultado consolidado dos atendimentos realizados durante o 2º semestre de 2025.

2. DEMANDAS RECEBIDAS

Os acessos registrados no período de julho a dezembro de 2025 estão assim distribuídos, mensalmente:



3. CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria da JMU oferece diversos canais de comunicação para garantir um acesso amplo e transparente aos seus serviços. As manifestações foram recebidas majoritariamente por **formulário eletrônico, e-mail e aplicativo**, o que demonstra a preferência do público por meios digitais.

Abaixo, detalhamos os canais disponíveis para o cidadão:

Canais Digitais:

- aplicativo OUVIDORIA STM, disponível para Android e IOS.
- formulário eletrônico disponível no sítio do Tribunal: <http://www.stm.jus.br/ouvidoria>;
- correios eletrônicos institucionais: ouvidoria@stm.jus.br; ouvidoriadamulher@stm.jus.br

Canais físicos:

- via postal pelo endereço SAS, Quadra 01, Bloco B, Sala 407, Brasília/DF, CEP 70098-900;
- telefones (61) 3313-9445, (61) 3313-9460 e (61) 3313-9685
- atendimento presencial: Na sala da Ouvidoria, de segunda a sexta-feira, das 12h às 19h.

Todas as manifestações são registradas no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), por meio do qual também são enviadas as respostas e a pesquisa de satisfação aos cidadãos.

4. TIPOS DE DEMANDAS

Levando-se em consideração os tipos de demandas, foram registradas as seguintes quantidades:

Tipo	Primeiro Semestre de 2025	Segundo Semestre de 2025
Lei de Acesso à Informação - LAI	114	77
Informação Institucional	426	301
Denúncias	69	57
Reclamações	34	77
Sugestões	222	172
Elogios	6	11
Ouvidoria da Mulher	4	11
LGPD	0	0
Recursos LAI	0	1
TOTAL	875	707

Das 172 sugestões recebidas no semestre, 133 foram oriundas de Técnicos Judiciários e 28 de Analistas Judiciários, ambos de outros tribunais, referentes a propostas de reajuste e reestruturação das carreiras, com apontamento de defasagem remuneratória, possível aprofundamento de desigualdades entre cargos e questionamentos quanto aos critérios adotados.

As 11 sugestões restantes foram assim distribuídas: 3 foram enviadas por servidores e encaminhadas à administração para análise e atendimento; 6 foram de candidatos do concurso público, sugerindo a transformação de cargos e reuniões; e 2 foram sugestões fora de competência da JMU.

Dos 11 elogios recebidos, 2 foram manifestações repetidas; 6 foram direcionados à Presidência, aos gabinetes e a servidores do STM; e 3 a servidor da 1ª Auditoria da 1ª CJM, destacando a qualidade do trabalho prestado. Todos os elogios foram encaminhados para conhecimento dos respectivos elogiados e de suas chefias imediatas.

Cabe ressaltar que, no semestre, 85% das denúncias estavam fora do âmbito da JMU. Nesses casos, as demandas foram devolvidas ao interessado, com a devida justificativa e a orientação sobre o encaminhamento adequado aos órgãos responsáveis.

As denúncias que se encontravam no âmbito de competência da JMU foram tratadas internamente e apresentaram a seguinte natureza: Três denúncias advindas de órgãos externos à JMU (duas do CNJ e uma da CGU), todas com resolução interna do STM.

As demais denúncias envolveram assuntos relacionados a assédio, questões atinentes a concurso público e estágio, bem como matérias de licitação. Todas essas manifestações foram objeto de acolhimento imediato e prontamente encaminhadas à Administração para a devida apuração e providências.

Das reclamações recebidas, 37,36% referiam-se a problemas técnicos na emissão da Certidão, em razão da indisponibilidade temporária do sistema, cujo funcionamento foi restabelecido no mesmo dia. Após a normalização, todos os manifestantes foram orientados a emitir a Certidão diretamente pelo sistema, o que ocorreu sem intercorrências.

Outros 19,48% das reclamações corresponderam a manifestações repetidas. Além disso, 6 demandas (7,79%) foram apresentadas por servidores, relacionadas à insatisfações internas com determinados serviços e setores.

Essas manifestações foram encaminhadas à Administração para análise, correção de erros e adoção das providências cabíveis. A Ouvidoria acompanha os encaminhamentos, tendo sido implementadas algumas melhorias, enquanto outras permanecem em fila para implementação.

As demais reclamações envolveram temas diversos, com destaque para manifestações de candidatos relacionadas ao último concurso público; solicitações de remoção de nomes de processos da JMU de sítios de pesquisa na internet e demandas que, por estarem fora da competência da Justiça Militar da União, foram devidamente orientadas e devolvidas aos interessados.

5. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No segundo semestre de 2025, foram recebidos 77 pedidos de acesso à informação, fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI). A maioria dos pedidos (63,6%) referiu-se a pesquisas em autos findos, enquanto 14,3% trataram de solicitações de acesso a processos.

Do total de 77 pedidos de acesso à informação, 74 foram atendidos, 2 manifestações foram classificadas como repetidas e 1 pedido não foi atendido, mas devidamente justificado por se tratar de processo que tramita em segredo de justiça. Além desses pedidos, foi interposto 1 (um) recurso em matéria de LAI, o qual após análise foi acolhido.

Apenas cerca de 37% dos manifestantes responderam aos quesitos opcionais relativos à origem, ocupação, escolaridade e gênero, o que limita a interpretação da representatividade dos resultados.

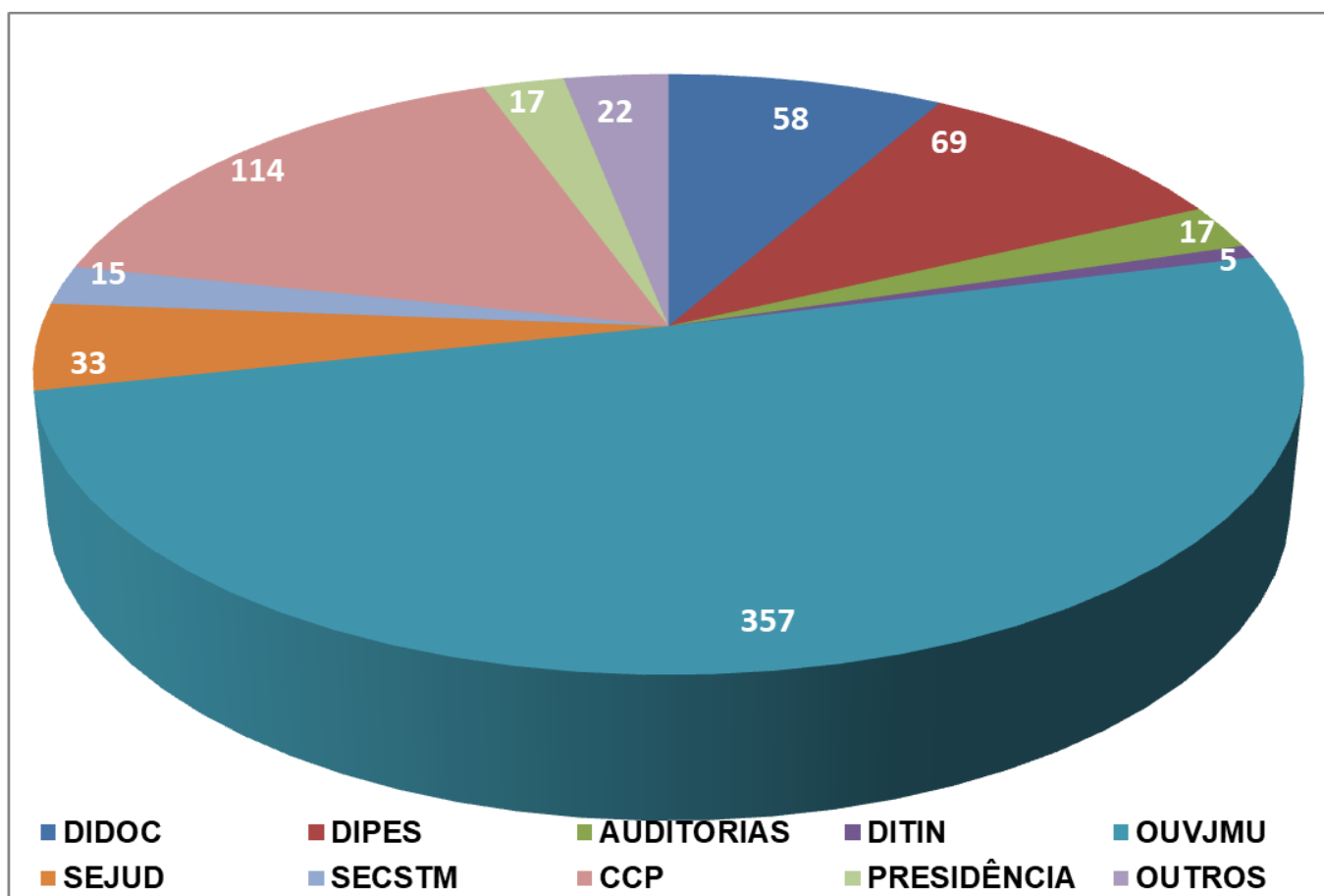
Considerando que o sistema de Ouvidoria da JMU consolida as informações genéricas (gênero, ocupação, escolaridade e origem) de todos os seus canais de manifestação de forma unificada para otimizar a coleta e respeitar os princípios de minimização de dados, apresenta-se o perfil genérico de todos os manifestantes que utilizaram a Ouvidoria no período, o qual inclui os solicitantes de LAI.

- **Origem:** Sudeste (31,4%), Centro-Oeste (29,5%), Nordeste (22,3%), Sul (9,1%) e Norte (7,6%).
- **Ocupação:** servidores públicos (46,6%), estudantes e jornalistas (8,3%), advogados (7,6%), militares (6,1%) e outras ocupações (31,4%).
- **Escolaridade:** predominância de nível superior, sendo 53,8% com pós-graduação, 29,2% com graduação, 9,1% com mestrado e 6,1% com nível médio.
- **Gênero:** 79,9% se declararam homens e 20,1% mulheres.

6. PARTICIPAÇÃO DAS UNIDADES DA JMU

A Tabela abaixo apresenta a participação das unidades internas da JMU no atendimento aos cidadãos. Os dados demonstram a importância da atuação dessas unidades, como meio eficaz para proporcionar o adequado atendimento aos cidadãos.

Órgãos de Apoio Interno de Respostas	Segundo Semestre de 2025
DIDOC	58
DIPES	69
AUDITORIAS	17
DITIN	5
OUVJMU	357
SEJUD	33
SECSTM	15
PRESIDÊNCIA	17
CCP	114
OUTROS	22
TOTAL	707



A atuação da Ouvidoria depende da colaboração com as demais unidades internas, o que é essencial para assegurar um atendimento eficaz ao cidadão. No segundo semestre de 2025, o tempo médio de resposta das manifestações foi de 10 dias, evidenciando a agilidade do trabalho conjunto.

Nesse período, o tempo médio de resposta foi de 11 dias para os pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI) e de 6 dias para as solicitações de informação institucional.

A maior parte das manifestações foi tratada diretamente pela própria Ouvidoria (50,49%), que utilizou informações já disponíveis no portal do STM ou orientou os cidadãos a buscarem órgãos externos, como os do Poder Executivo (Exército, Marinha ou Aeronáutica).

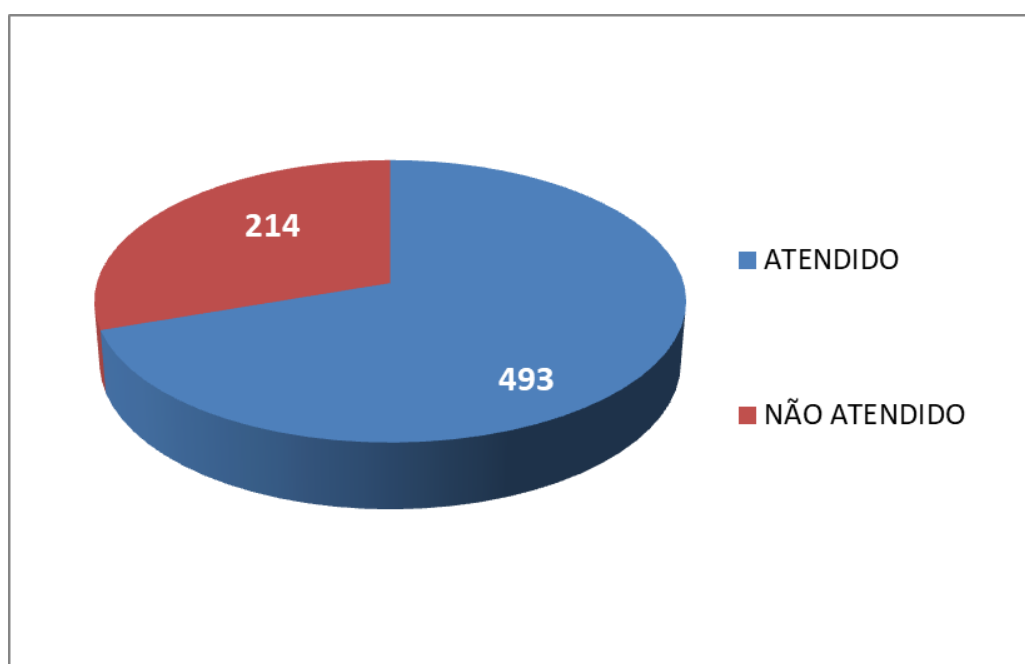
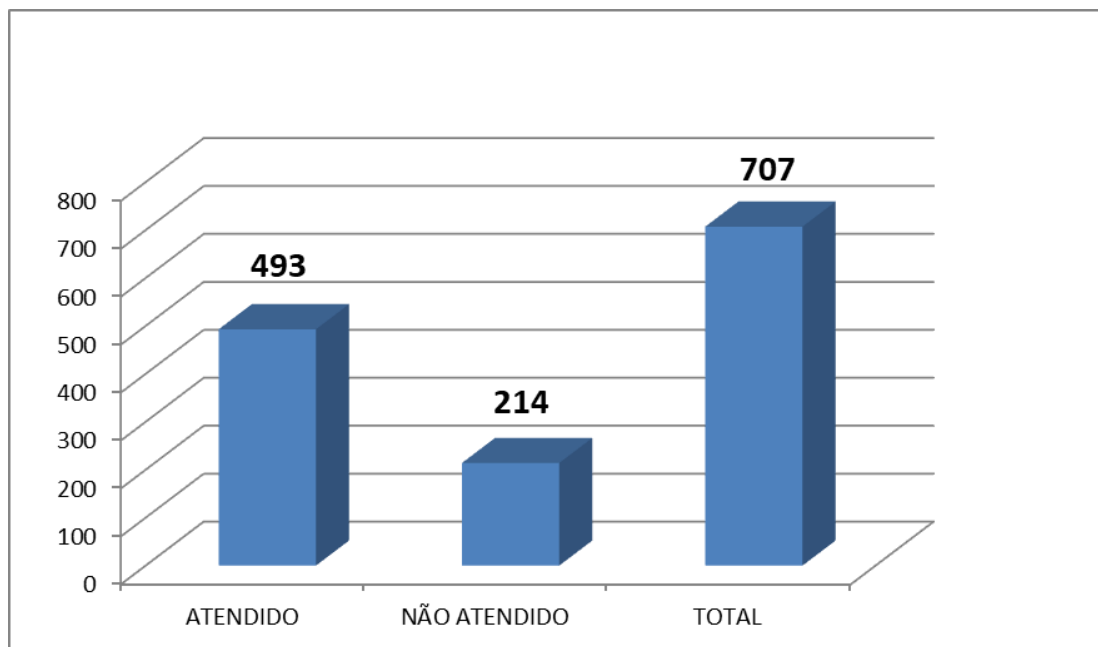
As demais unidades contribuíram da seguinte forma:

- **Dipes (9,76%):** Principalmente com demandas sobre cargos vagos, nomeações e aposentadorias.
- **Comissão de Concurso Público (CCP) (16,12%):** A alta participação decorreu do Concurso Público da JMU, que gerou um volume significativo de manifestações no período.
- **DIDOC (8,2%):** Responsável pelos pedidos de Lei de Acesso à Informação (LAI) que exigiam pesquisa em autos findos.
- **Outras Unidades (15,43%):** As demais diretorias e órgãos internos responderam ao restante das manifestações.

A cooperação entre a Ouvidoria e as unidades da JMU tem se mostrado essencial para a qualidade do serviço, com resultados que se refletem tanto na eficiência das respostas quanto no retorno positivo dos cidadãos.

7. ATENDIMENTO DOS PEDIDOS

Os gráficos seguintes registram a quantidade de pedidos de informação atendidos e não atendidos:



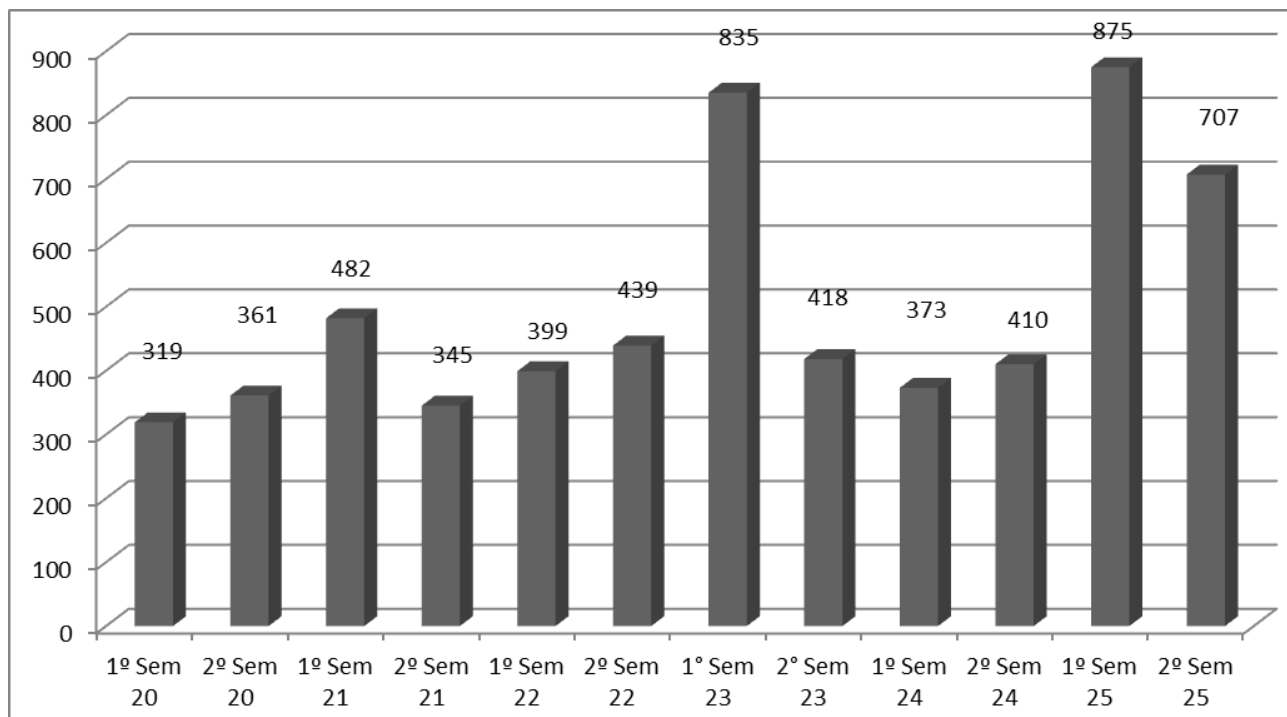
Dos 707 pedidos recebidos na Ouvidoria, 493 foram atendidos, o que corresponde a 69,7% do total.

Entre os 214 pedidos não atendidos (30,3%), 133 referiam-se a sugestões idênticas enviadas por técnicos judiciários (62,2%) e 28 de Analistas Judiciários (13%) de diversos tribunais referentes a propostas de reajuste e reestruturação das carreiras. A Ouvidoria consolidou as demandas, e as encaminhou à área técnica e, com base nas informações emitidas, enviou uma resposta individual a todos os interessados.

Os demais 24,8% não foram atendidos por estarem fora da competência do STM, sendo indicados os órgãos responsáveis.

8. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Evolução Semestral



Para fins de análise evolutiva, registra-se que, no 2º semestre de 2025, foram recebidas 707 manifestações, o que representa um aumento expressivo em relação ao mesmo período de 2024, quando foram registradas 410 manifestações, correspondendo a um crescimento de 72,4%.

Esse aumento decorreu, principalmente, das demandas relacionadas ao concurso público e das sugestões referentes ao Adicional de Qualificação.

9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Para avaliar a satisfação dos cidadãos com o serviço prestado, a Ouvidoria da JMU disponibiliza, juntamente com a resposta à manifestação, convite para participação em Pesquisa de Satisfação, com o objetivo de gerar informações qualitativas sobre o atendimento realizado.

No presente semestre, registraram-se 4 (quatro) respostas à pesquisa.

O quantitativo mostrou-se significativamente inferior ao verificado em períodos anteriores, mesmo considerando a manutenção do fluxo atualmente adotado para registro e finalização das manifestações.

Diante do número reduzido de respostas, os dados obtidos não permitem análise estatística representativa do período.

Será realizada avaliação interna dos procedimentos de registro, finalização e disponibilização da pesquisa, com vistas ao aperfeiçoamento do processo e ao incremento da participação dos usuários.

10. OUVIDORIA DA MULHER

A Ouvidoria da Mulher tem como objetivo acolher, orientar e encaminhar denúncias e reclamações relacionadas à violência contra a mulher no âmbito da JMU.

Como diretriz de atuação, a Ouvidoria da Mulher assegura atendimento presencial a todas as pessoas que comparecem à sua sala. Quando a pessoa não pode estar presencialmente, o atendimento é realizado por contato telefônico, ainda que a demanda não seja de competência deste Órgão, como forma de garantir escuta qualificada e acolhimento inicial.

No período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2025 foram recebidas 11 (onze) demandas na Ouvidoria da Mulher. Destas, 9 (nove) estavam fora do âmbito de atuação da JMU, 1 (uma) tratava-se de demanda repetida e 2 (duas) foram encaminhadas para a Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual - COMPREV.

Em todos os atendimentos foram asseguradas a escuta humanizada, o acolhimento e a orientação quanto ao encaminhamento adequado ao órgão competente.

No ano de 2025, a Ouvidoria da Mulher promoveu o evento "Superação: *Histórias que inspiram*", em alusão ao dia internacional da Mulher. Também participou da promoção do evento *III Vozes Delas*. A Ouvidora da Mulher ministrou palestras sobre Assédio Moral e Sexual no Batalhão de Polícia do Exército e nos Comandos Geral da Aeronáutica e Marinha.

11. SUGESTÕES ÀS UNIDADES INTERNAS - TRANSPARÊNCIA ATIVA

À Assessoria de Comunicação Social, recomenda-se:

- a inclusão, no Portal do STM, do currículo e da biografia dos juízes federais e dos juízes federais substitutos da 1ª instância (Seção: O STM - 1ª Instância);
- a disponibilização, na seção 1ª Instância - Acesse as Unidades, dos endereços eletrônicos das Circunscrições Judiciárias Militares.

Registra-se que, atualmente, apenas as 1ª, 4ª e 6ª Circunscrições Judiciárias Militares possuem endereço eletrônico cadastrado, inexistindo informações relativas às 2ª, 3ª, 5ª, 7ª, 8ª, 9ª, 10ª, 11ª e 12ª CJM.

Recomenda-se ainda, que todas as unidades do STM e das Auditorias Militares mantenham a atualização contínua das informações no Portal da Transparência, bem como promovam a divulgação da Ouvidoria, da Ouvidoria da Mulher e do Aplicativo Mobile entre os servidores, de modo a ampliar o acesso e o conhecimento sobre os canais institucionais de atendimento.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O levantamento estatístico das manifestações, realizado com base nos dados do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e da Diretoria de Tecnologia da Informação e Transformação Digital (DITIN), demonstrou um crescimento expressivo na atuação da Ouvidoria no primeiro e segundo semestres de 2025. Esse aumento foi impulsionado, principalmente, por demandas relacionadas ao concurso público e a solicitações sobre o Adicional de Qualificação.

A análise do período reforça o papel da Ouvidoria como um canal essencial de comunicação entre a sociedade e a Justiça Militar da União. A colaboração com as unidades internas da JMU foi fundamental para a agilidade e a qualidade do atendimento prestado, que abrange desde solicitações baseadas na Lei de Acesso à Informação (LAI) até questões sensíveis, como as acolhidas pela Ouvidoria da Mulher.

A participação cidadã registrada é um catalisador para a contínua adoção de medidas de aprimoramento dos serviços. A Ouvidoria da JMU reitera seu compromisso em atuar de forma transparente e eficiente, buscando aperfeiçoar seus processos para melhor servir aos cidadãos e à própria instituição.

Brasília, 24 de fevereiro de 2026.

Liliane Franco Silva
Coordenadora da Ouvidoria

Despacho:

Aprovo o presente Relatório e determino sua ampla divulgação, solicitando às Unidades a adoção das providências necessárias à implementação das sugestões nele contidas, de forma a disponibilizar ao cidadão informações completas e atuais da Justiça Militar da União, no contexto da diretriz do Presidente do STM de aperfeiçoamento constante dos mecanismos de transparência.

Ministro LOURIVAL CARVALHO SILVA
Ouvidor da Justiça Militar da União



Documento assinado eletronicamente por **LILIANE FRANCO SILVA, COORDENADORA DA OUVIDORIA**, em 24/02/2026, às 13:19 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LOURIVAL CARVALHO SILVA, MINISTRO-OUVIDOR**, em 02/03/2026, às 14:14 (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 **4716780** e o código CRC **E30EE36E**.

4716780v89