



RELATÓRIO

RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA JMU
1º SEMESTRE DE 2025

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Justiça Militar da União no período de janeiro a junho 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.

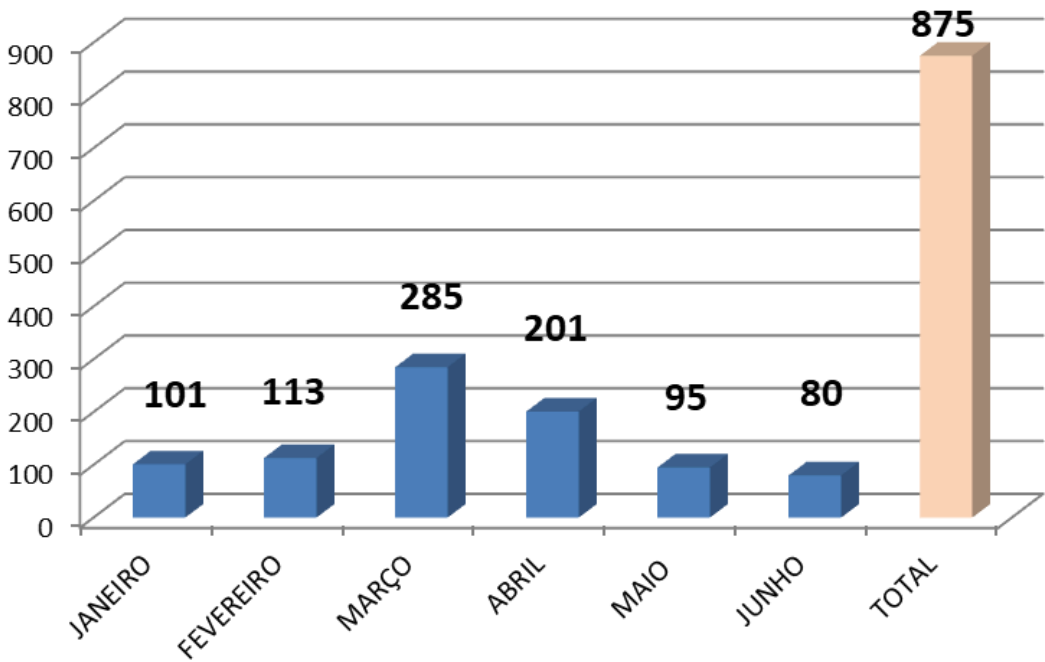
As manifestações dos cidadãos são recebidas por meio dos canais disponíveis, encaminhadas às unidades competentes e acompanhadas até sua solução. A Ouvidoria também orienta sobre consultas processuais, informações institucionais e outros assuntos de interesse.

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 1º semestre de 2025.

2. DEMANDAS RECEBIDAS

Os acessos registrados no período de janeiro a junho de 2025 estão assim distribuídos, mensalmente:



Dos manifestantes, apenas cerca de 8% responderam aos quesitos opcionais de origem, ocupação, escolaridade e gênero, o que limita a interpretação da representatividade dos resultados.

- **Origem:** 34,3% do Sudeste, 30% do Centro-Oeste, 22,9% do Nordeste, 7,1% do Sul e 5,7% do Norte.
- **Ocupação:** 13,2% de servidores públicos e 86,8% de outras profissões.
- **Escolaridade:** predominância do nível superior, 48,6% com pós-graduação, 38,6% com graduação, 5,7% com mestrado e 7,1% com nível médio.
- **Gênero:** 90% se declararam homens e 10% mulheres.

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 os seguintes quantitativos, na comparação com o semestre anterior:

Tipo	Segundo Semestre	Primeiro Semestre
	de 2024	de 2025
Lei de Acesso à Informação - LAI	132	114
Informação Institucional	151	426
Denúncias	89	69
Reclamações	23	34
Sugestões	4	222
Elogios	6	6
Ouvidoria da Mulher	5	4
LGPD	0	0
Recursos LAI	0	0
TOTAL	410	875

As 222 sugestões recebidas no semestre demonstram um aumento significativo de participação. Desse total, a grande maioria (213) foi oriunda de técnicos judiciários, referente à base de cálculo do Adicional de Qualificação, conforme detalhado no item 7.

As 9 sugestões restantes foram assim distribuídas: 3 foram enviadas por servidores e encaminhadas à administração para análise e atendimento; 3 foram de candidatos do concurso público, sugerindo a retificação do edital; e 3 foram sugestões externas de cidadãos.

Os 6 elogios recebidos foram dirigidos ao STM, pela realização do concurso em todo o território nacional, e aos servidores, pela qualidade do trabalho prestado.

Cabe ressaltar que, no semestre, 90% das denúncias e 35% das reclamações 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.

Das reclamações, 26,5% referiam-se a insatisfações de candidatos do concurso público, enquanto as demais envolveram temas variados, incluindo dificuldade para obtenção da certidão, solicitações de remoção de nomes de processos da JMU de sites de pesquisa na internet e demandas de servidores.

5. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Foram recebidos, no primeiro semestre de 2025, um total de 114 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI) e nenhum recurso em relação a pedidos anteriores.

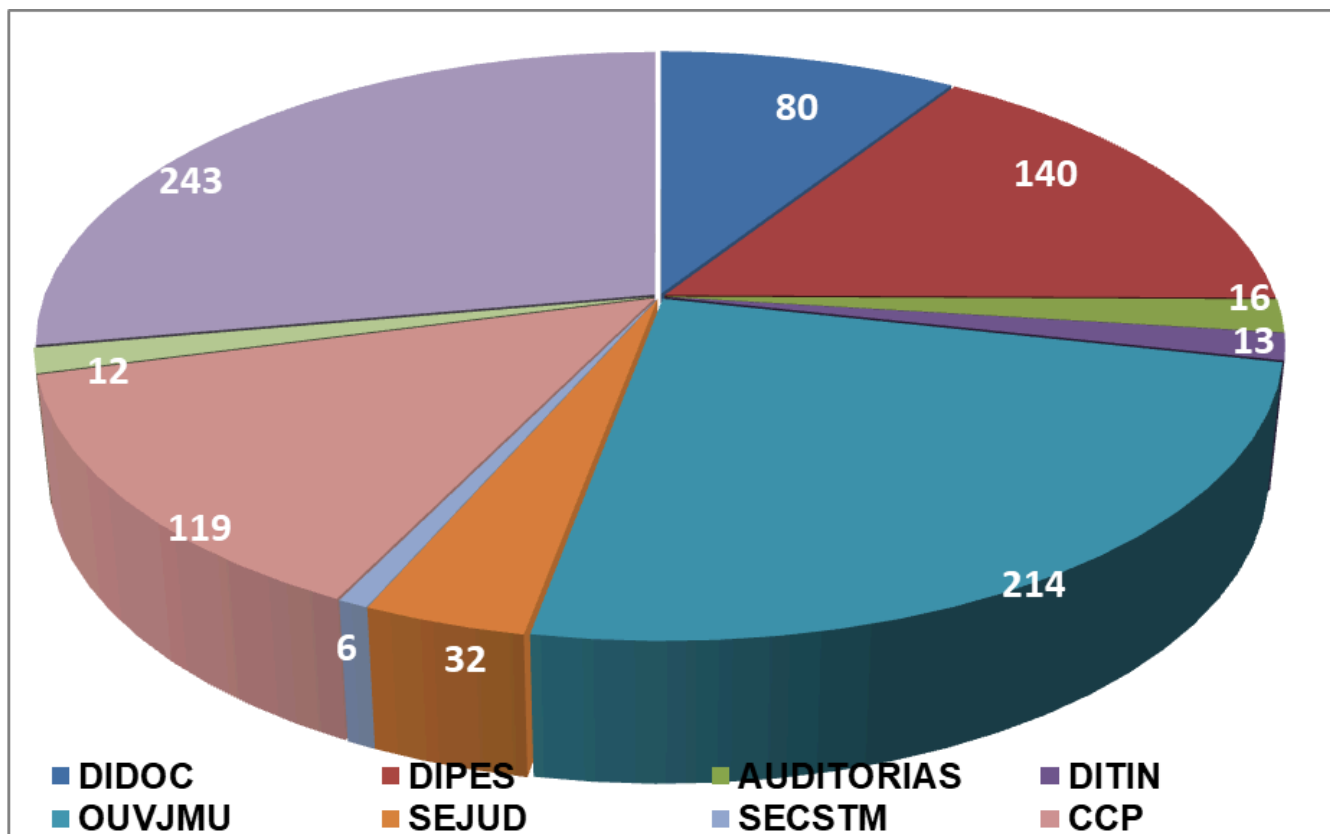
Os pedidos com respaldo na LAI trataram, em sua maioria, de pesquisas em autos findos.

Dos pedidos de LAI: 103 foram atendidos, 6 eram repetidos, 1 não autorizado por se tratar de processo que tramitava sob sigilo e 4 pedidos encontravam-se fora do âmbito de atuação da JMU e foram devolvidos ao interessado, com a orientação e caminho a ser adotado. Não foi recebido nenhum recurso.

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	Primeiro Semestre de 2025
DIDOC	80
DIPES	140
AUDITORIAS	16
DITIN	13
OUVJMU	214
SEJUD	32
SECSTM	6
PRESIDÊNCIA	12
CCP	119
OUTROS	243
TOTAL	875



A atuação da Ouvidoria depende da colaboração com as demais unidades internas para garantir um atendimento eficaz ao cidadão. No primeiro semestre de 2025, o tempo médio de resposta foi de 9 dias, demonstrando a agilidade do trabalho em conjunto.

A maior parte das manifestações foi tratada pela própria Ouvidoria (24,5%), 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).

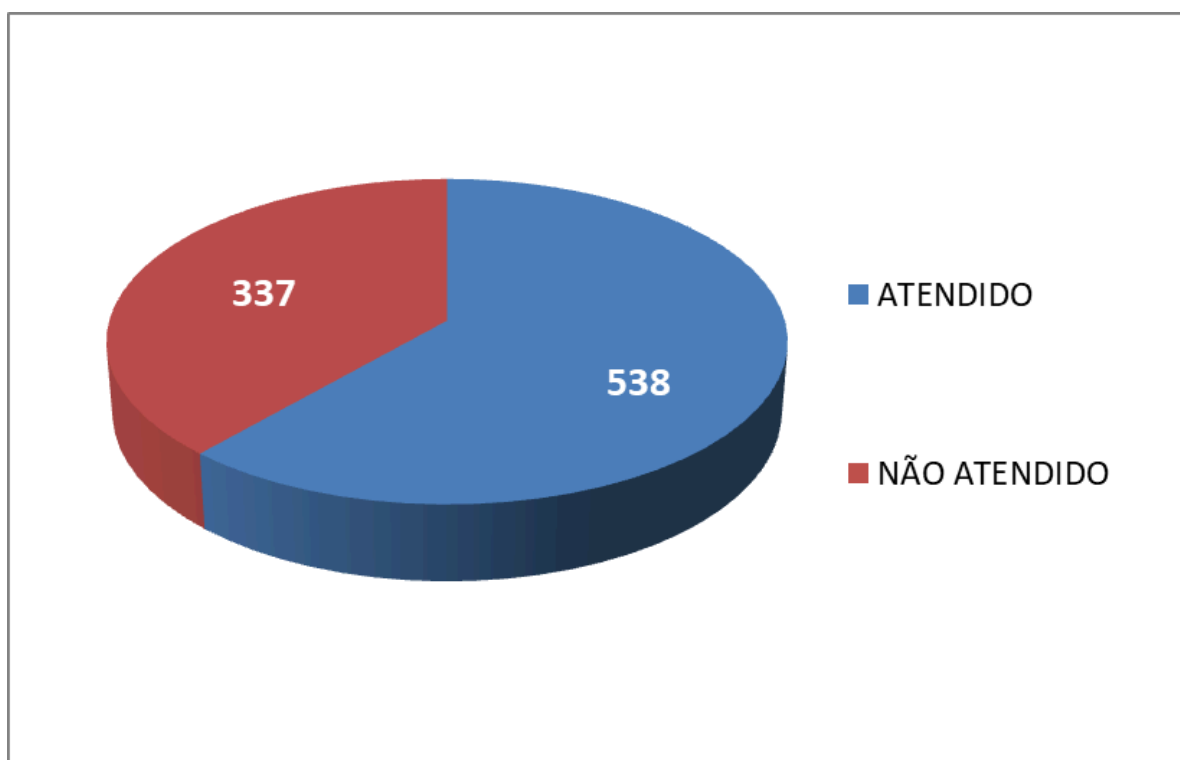
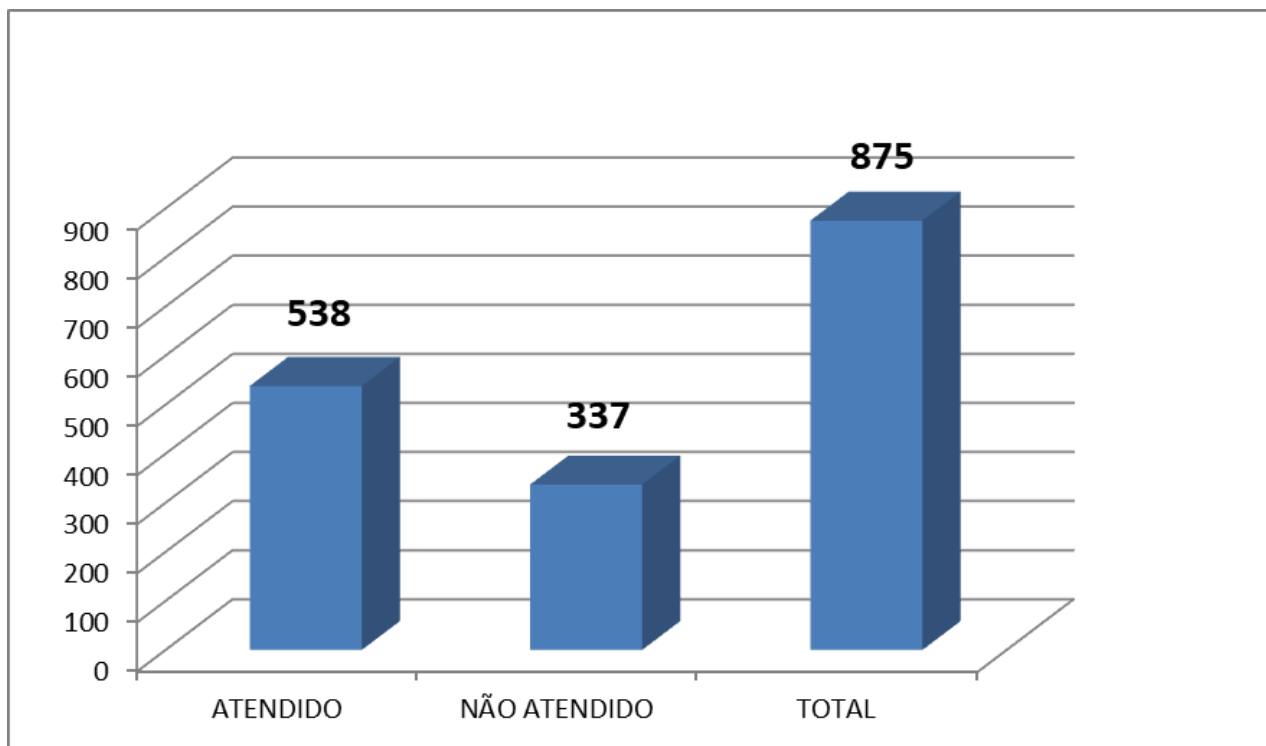
As demais unidades contribuíram da seguinte forma:

- **Dipes (16%):** Principalmente com demandas sobre cargos vagos, nomeações e aposentadorias.
- **Comissão de Concurso Público (CCP) (13,6%):** A alta participação decorreu do Concurso Público da JMU, que gerou um volume significativo de manifestações no período.
- **DIDOC (9,1%):** Responsável pelos pedidos de Lei de Acesso à Informação (LAI) que exigiam pesquisa em autos findos.
- **Outras Unidades (36,8%):** 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 875 pedidos recebidos na Ouvidoria, 538 foram atendidos, o que corresponde a 61,5% do total.

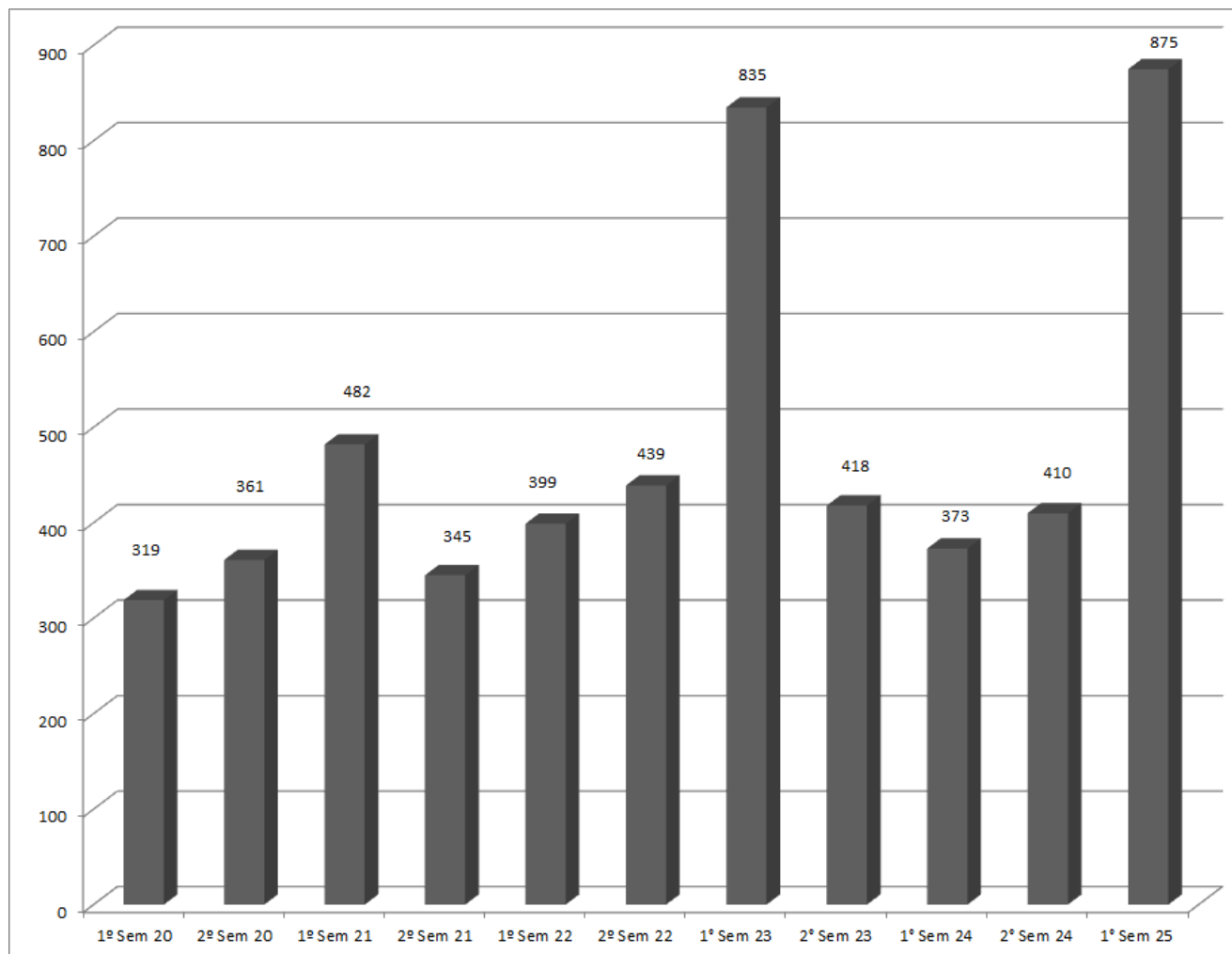
Entre os 337 pedidos não atendidos (38,5%), 213 se referiam a sugestões idênticas enviadas por técnicos judiciários (24,3%) de diversos tribunais sobre a manutenção da base de cálculo isonômica para o Adicional de Qualificação. A Ouvidoria consolidou as demandas, e as encaminhou à área técnica e, com bases nas informações emitidas, enviou uma resposta individual a todos os interessados.

Os demais 14,17% não foram atendidos por estarem fora da competência do STM, sendo indicados os órgãos responsáveis.

Não houve registro de recursos.

8. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES AO LONGO DOS ÚLTIMOS CINCO ANOS

Evolução Semestral



Foram recebidas 875 manifestações no 1º semestre de 2025. Isso representa aumento expressivo em relação ao mesmo período de 2024 (373 manifestações, +134,5%). O crescimento se deve, sobretudo, às demandas relacionadas ao concurso público e às sugestões sobre o Adicional de Qualificação.

9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Para avaliar a satisfação dos cidadãos com o serviço prestado, a Ouvidoria da JMU tem oferecido aos usuários a opção de responder a uma Pesquisa de Satisfação, cujo objetivo é gerar informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações de Ouvidoria e aferir a satisfação dos usuários com o serviço prestado.

O usuário recebe, juntamente com a resposta, um convite para responder à pesquisa de satisfação.

Apenas 38 cidadãos responderam à pesquisa, o que equivale a aproximadamente 4,3% do total de solicitações recebidas no primeiro semestre.

Considerando que responder à pesquisa de satisfação é uma ação totalmente facultativa, a Ouvidoria considera significativo qualquer retorno por parte dos cidadãos.

Nos quesitos “utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria” e “indicaria o serviço da OUV/JMU”, 85% das respostas foram positivas. No quesito “grau de satisfação”, 90% responderam que estavam “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” com o atendimento recebido.

Com a participação dos cidadãos, poderão ser identificadas mais facilmente estratégias de aprimoramento do atendimento.

10. OUVIDORIA DA MULHER

A Ouvidoria da Mulher tem como objetivo acolher, orientar e encaminhar denúncias e reclamações relacionadas a violência de gênero, discriminação e outras violações dos direitos das mulheres no âmbito da JMU.

De janeiro a junho de 2025 a Ouvidoria da Mulher recebeu 4 demandas: 1 dentro do âmbito da JMU, referente a uma denúncia de assédio moral encaminhada à Comissão de Prevenção e Combate ao Assédio e à Discriminação na JMU (COMPREV) e 3 fora de competência da instituição. Todas receberam escuta humanizada, acolhimento e orientação para o encaminhamento adequado.

11. SUGESTÕES ÀS UNIDADES INTERNAS - TRANSPARÊNCIA ATIVA

Recomenda-se que todas as unidades do STM e das Auditorias Militares:

- Assegurem a atualização contínua das informações no portal da transparência;

- Promovam a divulgação da Ouvidoria e do Aplicativo Mobile entre os servidores, ampliando o acesso e o conhecimento sobre os canais 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 semestre 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, 20 de agosto de 2025.

Liliane Franco Silva
Supervisora 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 da Presidência do STM de aperfeiçoamento constante dos mecanismos de transparência.

Ministro CARLOS VUYK DE AQUINO
Ouvidor da Justiça Militar da União



Documento assinado eletronicamente por **LILIANE FRANCO SILVA, SUPERVISORA DA OUVIDORIA**, em 20/08/2025, às 16:40 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS VUYK DE AQUINO, MINISTRO-OUVIDOR**, em 20/08/2025, às 16:45 (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 **4469820** e o código CRC **E1667ED3**.

4469820v91

Criado por [liliane](#), versão 91 por [liliane](#) em 20/08/2025 16:40:13.