



PODER JUDICIÁRIO
SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR
OUVJMU

RELATÓRIO

RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA JMU 1º SEMESTRE DE 2026

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Justiça Militar da União no período de janeiro a junho de 2026, 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.

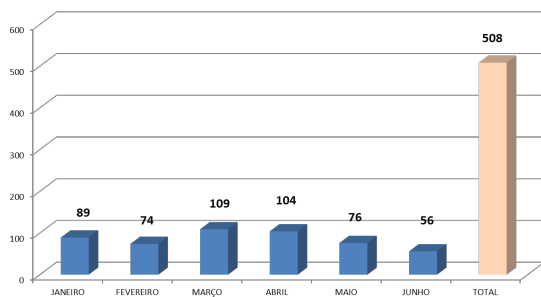
As manifestações dos cidadãos são recebidas por meio dos canais disponíveis, encaminhadas às unidades competentes e acompanhadas até sua solução. A Ouvidoria também orienta sobre consultas processuais, informações institucionais e outros assuntos de interesse.

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 2026.

2. DEMANDAS RECEBIDAS

As manifestações recebidas no período de janeiro a junho de 2026 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 2026
Lei de Acesso à Informação - LAI	109

Informação Institucional	201
Denúncias	133
Reclamações	32
Sugestões	12
Elogios	6
Ouvidoria da Mulher	7
Recursos LAI	8
TOTAL	508

No período compreendido neste relatório, a Ouvidoria recebeu manifestações de diferentes naturezas, conforme demonstrado no gráfico. Além dos quantitativos apresentados, destacam-se alguns aspectos relacionados ao conteúdo, ao tratamento e aos resultados das manifestações.

Sugestões

No período, foram recebidas 12 sugestões, relacionadas, principalmente, a concursos públicos, demandas de servidores e questões apresentadas pela comunidade externa. Parte das manifestações não se inseria no âmbito de competência da JMU.

As sugestões recebidas foram devidamente registradas e analisadas e, quando pertinentes, encaminhadas à Administração Superior para conhecimento e avaliação quanto à sua viabilidade, contribuindo para o aprimoramento dos procedimentos e para a melhoria contínua dos serviços institucionais.

Elogios

Foram recebidos 6 (seis) elogios, dirigidos à Presidência do STM e aos servidores, em reconhecimento à qualidade dos serviços prestados e ao comprometimento demonstrado no desempenho de suas atividades.

Denúncias

No período, foram recebidas 133 denúncias. Desse total, 73% não puderam ser tratadas pela Ouvidoria por ausência de elementos suficientes, enquanto 24% estavam fora da competência da JMU. Nessas situações, os interessados foram orientados, conforme o caso, quanto à necessidade de complementação das informações ou quanto ao encaminhamento da demanda ao órgão ou instituição

competente.

Os 3% restantes, que se inseriam no âmbito de competência desta Justiça Militar, foram devidamente analisados pela unidade. Essas manifestações versaram sobre temas como processo licitatório, critérios de cotas em concurso público, dentre outros. Após a devida apuração, verificou-se que tais demandas não apresentavam procedência, sendo os interessados informados sobre o desfecho das análises.

Reclamações

Das 32 reclamações recebidas, 22% referiam-se à insatisfação de candidatos relacionada ao concurso público. Verificou-se, ainda, que 22% das reclamações não se inseriam no âmbito de competência da JMU. As demais reclamações envolveram temas diversos, incluindo indisponibilidade do site institucional, demandas de servidores e questões apresentadas por usuários externos.

Pedidos de Informação Institucional

Foram recebidos 201 (duzentos e um) pedidos de informação institucional, abrangendo assuntos diversos, entre os quais questões relacionadas ao concurso público, à obtenção de certidões e outras informações de interesse dos usuários.

5. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

No primeiro semestre de 2026, foram recebidos 109 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI), além de oito recursos em relação a pedidos anteriores.

Dos 109 pedidos recebidos, 103 foram atendidos, enquanto 6 foram identificados como pedidos repetidos. As solicitações versaram, em sua maioria, sobre pesquisas em autos findos.

Quanto aos recursos, os 8 recebidos foram apresentados por candidatos aprovados em concurso público, que solicitaram informações e documentos relacionados à ocupação de cargos e funções, com o objetivo de obter esclarecimentos sobre a demora nas convocações e nomeações.

5.1. Informações genéricas:

Considerando que o sistema de Ouvidoria da JMU consolida, de forma unificada, as informações de gênero, ocupação, escolaridade e origem dos manifestantes de todos os canais de atendimento, apresenta-se, nesta seção, o perfil geral dos usuários que utilizaram a Ouvidoria no período, incluindo os solicitantes de acesso à informação (LAI).

Do total de manifestantes, 53,94% responderam aos quesitos de origem, ocupação, escolaridade e gênero:

- **Origem:** 36,9% da Região Nordeste, 24,4% da Região Sudeste, 21,5% da Região Centro-Oeste, 10,6% da Região Norte e 6,6% da Região Sul.
- **Ocupação:** 33% de militares, 25,6 % de servidores públicos, 11,3% de

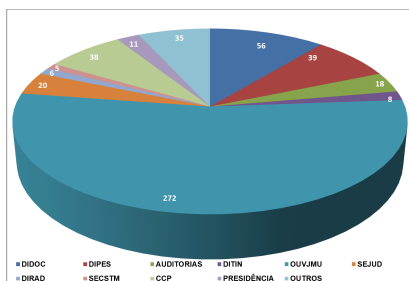
jornalistas e 30,1% de outras profissões.

- **Escolaridade:** 32% com nível fundamental, 28 % com pós-graduação, 27 % com graduação, 6% com ensino médio, 5% com mestrado e 2 % com doutorado.
- **Gênero:** 84,7% se declararam homens e 15,3% 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	Primeiro Semestre de 2026
DIDOC	56
DIPES	39
AUDITORIAS	18
DITIN	8
OUVJMU	272
SEJUD	20
DIRAD	6
SECSTM	5
PRESIDÊNCIA	11
CCP	38
OUTROS	35
TOTAL	508



A atuação da Ouvidoria depende da colaboração com as demais unidades internas para garantir um atendimento eficaz ao cidadão. No primeiro semestre de 2026, o tempo médio de resposta foi de 9 dias, refletindo a atuação integrada entre a Ouvidoria e as unidades responsáveis pelo fornecimento das informações necessárias.

A maior parte das manifestações foi tratada pela própria Ouvidoria (53,5%), com base em informações disponíveis no portal do STM ou mediante orientação aos usuários quanto aos órgãos competentes para o atendimento de demandas que não se inseriam na esfera de atuação da JMU, inclusive órgãos do Poder Executivo, como Exército, Marinha e Aeronáutica.

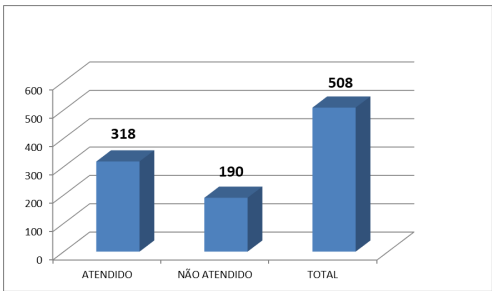
As demais manifestações contaram com a participação das seguintes unidades:

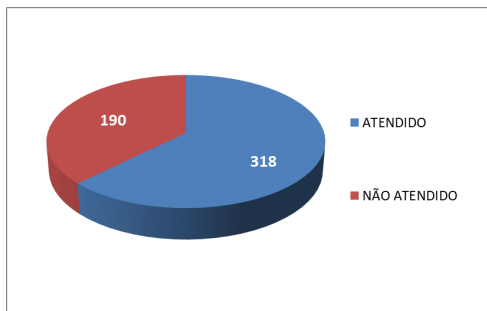
- **Dipes (7,7%):** principalmente em demandas relacionadas a cargos vagos, nomeações e aposentadorias.
- **Comissão de Concurso Público (CCP) (7,4 %):** participação relacionada às manifestações decorrentes do Concurso Público da JMU, que gerou volume significativo de demandas no período;
- **DIDOC (11%):** principalmente no atendimento a pedidos de acesso à informação (LAI) que demandaram pesquisa em autos findos;
- **Outras Unidades (20,4%):** participação das demais diretorias e unidades da JMU no tratamento das manifestações.

A atuação integrada entre a Ouvidoria e as unidades da JMU contribuiu para a celeridade e a qualidade das respostas, fortalecendo o atendimento prestado aos usuários.

7. ATENDIMENTO DOS PEDIDOS

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

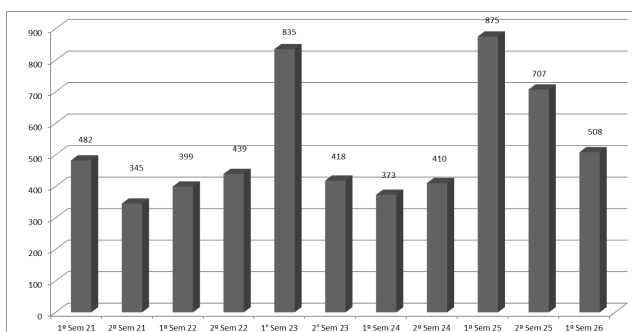




Das 508 manifestações recebidas pela Ouvidoria, 318 foram atendidos, o que corresponde a 62,6 % do total. Os 190 pedidos restantes (37,4 %), não foram atendidos por estarem fora da competência da JMU. Nesses casos, os interessados foram orientados quanto aos órgãos responsáveis pelo atendimento das respectivas demandas.

8. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES AO LONGO DOS ÚLTIMOS CINCO ANOS

Evolução Semestral



Em comparação com o mesmo semestre do ano anterior, quando foram registradas 875 manifestações, observou-se uma redução de 41,9% no volume de manifestações recebidas, totalizando 508 registros no primeiro semestre de 2026. No semestre anterior, o volume elevado de manifestações esteve associado, sobretudo, às demandas relacionadas ao concurso público e às sugestões sobre o Adicional de Qualificação.

9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com o objetivo de avaliar a satisfação dos usuários com o atendimento prestado, a Ouvidoria da JMU disponibiliza, juntamente com a resposta às manifestações, convite para participação na Pesquisa de Satisfação, destinada à coleta de informações qualitativas sobre o atendimento realizado.

No primeiro semestre de 2026, foram registradas 4 respostas à pesquisa, quantitativo inferior ao observado em períodos anteriores. Em razão do número reduzido de participantes, os resultados obtidos não permitem uma análise estatística representativa do período.

Diante desse cenário, será realizada avaliação interna dos procedimentos relacionados ao registro, à finalização das manifestações e à disponibilização da pesquisa, com vistas ao aperfeiçoamento do processo e ao estímulo à participação dos usuários.

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.

No período de janeiro a junho de 2026 a Ouvidoria da Mulher recebeu 7 manifestações, todas fora da competência regimental da Ouvidoria da Mulher da Justiça Militar da União. Dentre essas manifestações, 1 foi encaminhada à Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual, COMPREV - do Superior Tribunal Militar.

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

11. SUGESTÕES ÀS UNIDADES INTERNAS:

À **Assessoria de Comunicação Social**, recomenda-se:

- Avaliar estratégias de divulgação e incentivo à participação na Pesquisa de Satisfação junto aos públicos interno e externo, com vistas a ampliar o número de respostas e obter informações mais representativas sobre a qualidade dos serviços prestados.
- Promover ações de divulgação e orientação ao público externo acerca das competências e atribuições da JMU, bem como dos canais adequados para o

encaminhamento das diferentes demandas, considerando o volume significativo de manifestações que não se inserem no âmbito de competência da Instituição.

À **Diretoria de Tecnologia da Informação e Transformação Digital (DITIN)**, recomenda-se:

- A criação de um link específico para a Pesquisa de Satisfação a ser inserido nas respostas encaminhadas aos usuários que apresentarem manifestações por e-mail, de modo a ampliar as possibilidades de participação e obter informações mais representativas sobre a qualidade do atendimento prestado.

Às **unidades do STM e das Auditorias Militares**, recomenda-se:

- Assegurar a atualização contínua das informações no portal da transparência;
- Promover a divulgação da Ouvidoria e do Aplicativo Mobile entre os servidores, ampliando o acesso e o conhecimento sobre os canais de atendimento.
- Observar a celeridade no fornecimento de subsídios para o tratamento das manifestações, com especial atenção às Auditorias Militares, visando a manutenção da eficiência e a redução do tempo médio de resposta ao cidadão.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Justiça Militar da União no primeiro semestre de 2026 demonstra a continuidade da atuação do canal como importante instrumento de comunicação entre os usuários e a Instituição. No período, foram registradas 508 manifestações, representando uma redução de 41,9% em relação ao semestre anterior, quando foram registradas 875 manifestações. O volume mais elevado observado no segundo semestre de 2025 esteve associado, principalmente, às demandas relacionadas ao concurso público e às sugestões sobre o Adicional de Qualificação.

No primeiro semestre de 2026, destacaram-se os pedidos de informação institucional, as reclamações e as denúncias. A análise das manifestações também evidenciou a recorrência de demandas que não se inseriam no âmbito de competência da JMU, especialmente entre as denúncias e reclamações. Esse cenário reforça a importância de ampliar a divulgação das competências e atribuições da Justiça Militar da União e dos canais adequados para o encaminhamento das diferentes demandas.

A atuação conjunta da Ouvidoria com as unidades do STM e das Auditorias Militares contribuiu para o tratamento das manifestações e para a manutenção do tempo médio de resposta de 9 dias. A colaboração das unidades foi especialmente relevante nas demandas relacionadas ao concurso público, nos pedidos de acesso à informação que exigiram pesquisa em autos findos e em outras questões que demandaram conhecimento específico das áreas responsáveis.

No período, também se observou baixa participação na Pesquisa de Satisfação, com apenas 4 respostas, o que impossibilitou a realização de uma análise estatística representativa. Nesse sentido, foram identificadas oportunidades de aprimoramento, especialmente quanto à divulgação da pesquisa e ao estímulo à participação dos públicos interno e externo.

Os dados e as análises apresentados neste relatório subsidiam as sugestões de melhoria encaminhadas às unidades internas, especialmente quanto ao aperfeiçoamento da transparência ativa, à divulgação das competências da JMU, ao fortalecimento dos canais de atendimento e ao estímulo à participação dos usuários na avaliação dos serviços prestados.

A Ouvidoria reafirma, assim, seu compromisso com o aprimoramento contínuo dos serviços, com a escuta qualificada dos usuários e com a atuação integrada com as unidades da JMU, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da eficiência e da qualidade do atendimento institucional.

Brasília, 17 de agosto 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 da Presidência 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 21/08/2026, às 16:20 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LOURIVAL CARVALHO SILVA, MINISTRO-OUVIDOR**, em 31/08/2026, às 14:57 (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 **5068328** e o código CRC **21B1A2D9**.

5068328v61