

 OUVIDORIA

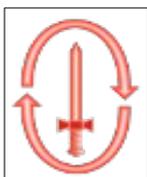
RELATÓRIO

ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

2022



EXÉRCITO BRASILEIRO
Braço Forte - Mão Amiga



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
GABINETE DO COMANDANTE DO EXÉRCITO
CENTRO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO EXÉRCITO
OUVIDORIA DO EXÉRCITO BRASILEIRO**

ouvidoria@ccomsex.eb.mil.br

General de Exército TOMÁS MIGUEL MINÉ RIBEIRO PAIVA
Comandante do Exército

General de Divisão ALCIDES VALERIANO DE FARIAS JUNIOR
Chefe do Centro de Comunicação Social do Exército

ALEXSANDRO HENRIQUE SILVA - Coronel
Subchefe do Centro de Comunicação Social do Exército

ALEXANDRE SCHOLTZ - Coronel
Chefe da Seção de Ouvidoria do Exército

Brasília-DF - Março /2023

Conteúdo

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. OUVIDORIA DO EXÉRCITO BRASILEIRO.....	4
3. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS.....	5
4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	5
5. ORGANIZAÇÕES MILITARES ENVOLVIDAS.....	7
6. AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA.....	8
7. MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA - MMOuP.....	9
8. MISSÃO E VISÃO DE FUTURO DO EXÉRCITO BRASILEIRO.....	9
9. APRIMORAMENTO.....	10
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Exército Brasileiro, com a finalidade de viabilizar a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos no âmbito do Exército, de acordo com que prescreve a Portaria do Comandante do Exército nº 1.356, de 2 de setembro de 2019 (EB10-IG-01.031), em consonância com as atividades de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta o Relatório Anual de Gestão, com os extratos das informações do ano de 2022.

O Relatório Anual de Gestão desta Unidade de Ouvidoria, consolida as informações referentes às manifestações recebidas dos usuários, as quais servirão de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados pelo Exército Brasileiro, corrigindo possíveis falhas e adotando as melhorias necessárias para o aperfeiçoamento no atendimento à sociedade.

2. OUVIDORIA DO EXÉRCITO BRASILEIRO

A Unidade de Ouvidoria do Exército Brasileiro integra a [estrutura organizacional](#) do Centro de Comunicação Social do Exército (CCOMSEX), sendo única, com atribuição exclusiva e composta, atualmente, por 01 (um) oficial superior e 03 (três) oficiais intermediários, para atender as demandas de manifestações dos usuários e intermediar resposta com os órgãos enquadrantes das Organizações Militares (OM) envolvidas:

- **Chefe da Ouvidoria:** Coronel Alexandre Scholtz.
- **Assessores Técnicos:** Capitão Kleber Fileto Marinho, Capitão Jorge Luiz Ferreira da Silva e Capitão Cesar de Magalhães Piomonte.

A Ouvidoria do Exército Brasileiro está sediada no Quartel-General do Exército – QGEx – Bloco B – Térreo – Setor Militar Urbano / SMU – Brasília, DF, 70630-901.

Os canais de atendimentos aos usuários estão disponíveis em múltiplos meios:

Internet Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – [Fala.BR](#)
<https://falabr.cgu.gov.br/>

Contato telefônico (61) 3415-5751 / 3415-5813

E-mail ouvidoria@ccomsex.eb.mil.br

Presencial CCOMSEX / Ouvidoria – QGEx – Bloco B – Térreo – SMU – Brasília-DF

Adicionalmente, para esclarecer dúvidas e fazer consultas, também disponibilizamos:

Chatbot [Fale com o Max](#) http://t.me/Max_EB_bot

Internet [Ouvidoria](#) <https://www.eb.mil.br/web/rp/ouvidoria>

Internet [Carta de Serviços ao usuário](#)

3. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

De acordo com as Instruções Gerais (IG) para funcionamento da Ouvidoria do Exército Brasileiro (EB10-IG-01.031), publicada com a Portaria Cmt Ex nº 1.356/2019, seguem as principais atribuições do Estado-Maior do Exército (EME) e do CCOMSEX, bem como as competências da Unidade de Ouvidoria:

Atribuições do EME

- orientar, monitorar e avaliar, no nível direção geral, as atividades de ouvidoria do Exército Brasileiro, propondo e mantendo atualizadas as instruções e as diretrizes concernentes, em coordenação com o CCOMSEx.

Atribuições do CCOMSEx

- exercer as competências da Unidade de Ouvidoria do Exército Brasileiro; e
- implementar as medidas para adequar os canais preexistentes de relacionamento, notadamente os destinados ao recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos.

Competências da Unidade de Ouvidoria do Exército Brasileiro

- assessorar o Comandante do Exército nos assuntos relacionados com a Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Federal;
- coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às competências institucionais de Ouvidoria do Exército Brasileiro;
- receber e processar reclamações, solicitações de providências, denúncias, sugestões e elogios sobre as atividades de órgãos internos;
- representar a Ouvidoria diante das demais organizações militares, dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e dos demais Poderes e perante a sociedade;
- levar ao conhecimento das organizações militares as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, denúncias e sugestões;
- propor a adoção de medidas e providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento de processos, a partir dos insumos recebidos pela Ouvidoria dos seus usuários;
- promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- manter os usuários informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;
- encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria ao Estado-Maior do Exército (EME) e ao Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;
- ligar-se com as organizações militares para obter informações e esclarecimentos com vistas à solução de questões suscitadas;
- obter solução para cada situação, no limite de suas atribuições, mediante a colaboração dos setores competentes;
- orientar o usuário na formulação de sua pretensão, observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência;
- aferir o grau de satisfação do usuário com relação ao serviço ou à atuação do agente público;
- oferecer informações gerenciais e sugestões para a melhoria da gestão;
- exercer outras atribuições que forem estabelecidas pelo Comandante do Exército; e
- manter banco de dados para análise de estatísticas.

4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Durante o ano de 2022, esta Unidade de Ouvidoria recebeu o registro total de 9.717 (nove mil, setecentos e dezessete) manifestações, por meio da plataforma Fala.BR, sendo todas respondidas

dentro do prazo e conforme demonstrado nos quadros especificados abaixo, a partir da extração de dados do Painel ResOLVEU:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



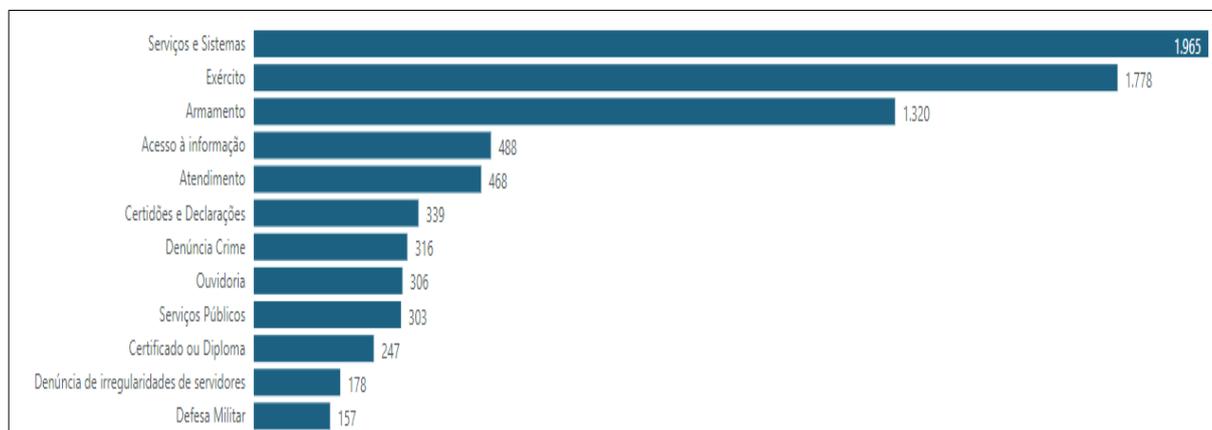
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Em relação aos tipos de manifestações registradas no Fala.BR, os quantitativos e percentuais se resumem conforme apresentado a seguir:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Quanto aos assuntos ligados a maioria das manifestações direcionadas ao Exército Brasileiro na plataforma Fala.BR, apresentam-se da seguinte forma:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

O resultado das respostas dos usuários sobre as demandas resolvidas e o grau de satisfação do atendimento prestado, foram obtidas entre 1.522 (hum mil, quinhentos e vinte e dois) manifestações e apurou-se o seguinte:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Em síntese, as manifestações de ouvidoria registradas e mais recorrentes são afetas as áreas que tratam, principalmente, sobre: os sistemas e serviços de produtos controlados (armamentos); alistamento militar; concursos para ingresso às escolas de formação militar; emissão de certificados da situação militar (reservistas, dispensa de incorporação e isenção); pensão militar; atendimentos médico-hospitalar em Organizações Militares de Saúde; Fundo de Saúde do Exército (FUSEX); folha de pagamento; e ocorrências nos quartelamentos.

Além disso, diante da diversidade de assuntos tratados no âmbito do Exército Brasileiro e também pela grande quantidade de OM pelas diversas localidades do território nacional, tratar as questões de ouvidoria demandam uma grande força de trabalho, principalmente, pela premissa da centralização das atividades na Unidade de Ouvidoria e ao mesmo tempo depender das áreas temáticas para obtenção das respostas em prol do cidadão, mas sempre respeitando a cadeia de comando e os pilares fundamentais das Forças Armadas: a hierarquia e a disciplina.

5. ORGANIZAÇÕES MILITARES ENVOLVIDAS

As manifestações dos usuários, após análise, triagem e tratamento, são demandadas pela Unidade de Ouvidoria, aos Órgãos de Assistência Direta e Imediata (OADI), Órgão de Direção Geral

(ODG), Órgãos de Direção Setorial (ODS), Órgão de Direção Operacional do Exército Brasileiro e aos Comandos Militares de Área da Força Terrestre, para conhecimento e encaminhamento à Organização Militar Diretamente Subordinada (OMDS) envolvida na apuração, e responsável em fornecer a resposta objetiva, retornando ao órgão enquadrante, a fim de servir de subsídio para a construção da resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria do Exército.

Dentro da [Estrutura Organizacional do Exército](#), apresentamos os supracitados órgãos:

OADI

- Gabinete do Comandante do Exército (Gab Cmt Ex)
- Centro de Inteligência do Exército (CIE)
- Centro de Comunicação Social do Exército (CCOMSEx)
- Secretaria-Geral do Exército (SGEx)
- Centro de Controle Interno do Exército (CCIEx)

ODG

- Estado-Maior do Exército (EME)

ODS

- Departamento-Geral do Pessoal (DGP)
- Departamento de Educação e Cultura do Exército (DECEx)
- Comando Logístico (COLOG)
- Departamento de Ciência e Tecnologia (DCT)
- Departamento de Engenharia e Construção (DEC)
- Secretaria de Economia e Finanças (SEF)

Órgão de Direção Operacional

- Comando de Operações Terrestres (COTER)

Força Terrestre – C Mil A

- Comando Militar da Amazônia (CMA)
- Comando Militar do Sul (CMS)
- Comando Militar do Leste (CML)
- Comando Militar do Oeste (CMO)
- Comando Militar do Sudeste (CMSE)
- Comando Militar do Planalto (CMP)
- Comando Militar do Nordeste (CMNE)
- Comando Militar do Sudeste (CMN)

6. AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Na Avaliação Preliminar de Ouvidoria realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) no Comando do Exército, foram feitas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado para subsidiar a gestão da Ouvidoria e na proposição de melhorias quanto à prestação do serviço e a adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

Em atenção aos achados relevantes no trabalho de avaliação realizado e recomendações apresentadas no Relatório Preliminar de Avaliação de Ouvidoria, conforme quadro abaixo apresentamos as manifestações da Ouvidoria do Comando do Exército Brasileiro:

Prioridade	Achados	Recomendações	Manifestações
I	Fragilidade na tramitação interna das manifestações entre as unidades.	Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações.	Em atendimento ao §2º art. 19 da Portaria CGU 581/2021, justificamos a utilização dos sistemas próprios do Exército Brasileiro, RESISCOMSEX - Rede do Sistema de Comunicação Social do Exército e a RIC - Rede Interna Criptografada, salvaguardando as informações tramitadas nesses canais e adotando medidas para minimizar o tráfego externo à Plataforma Fala.BR.
II	Necessidade de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e atualização da Carta de Serviços.	Publicar o Relatório Anual de Gestão e atualizar a Carta de Serviços.	Em atendimento ao art. 52 da Portaria CGU 581/2021, serão adotadas medidas para elaboração e publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Exército Brasileiro. Em atendimento ao art. 45 da Portaria CGU 581/2021, serão adotadas medidas para atualização da Carta de Serviços, adequando os sítios do Portal do Exército EB.Mil e o Gov.br.
III	Inadequação na Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do COMEX	Atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do Comando do Exército Brasileiro.	Em atendimento ao Inciso II art. 71 da Portaria CGU 581/2021, serão adotadas medidas para atualização da Seção Ouvidoria, adequando os sítios do Portal do Exército EB.Mil e o Gov.br.

7. MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA - MMOuP

Implantar o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP nesta Unidade de Ouvidoria é meta planejada, tendo como base o mapeamento das competências e capacidades desejadas, visando atingir os melhores níveis na escala de maturidade. Atualmente, podemos dizer que estamos ocupando o nível limitado de maturidade, que foi medido a partir do autodiagnóstico como processo de aprendizagem, contribuindo para perceber as principais forças e fraquezas, e propiciar, continuamente, atuar de maneira efetiva para a melhoria da maturidade de ouvidoria no âmbito do Exército Brasileiro.

Entendemos também que estamos com nossa vinculação próxima à autoridade máxima do órgão, isto é, o Comandante do Exército, por sermos OADI, porém temos como mais importante a busca pela minimização de camadas hierárquicas entre esta Ouvidoria e os órgãos enquadrantes das unidades militares e manter o acesso contínuo à alta gestão para comunicar potenciais melhorias na prestação dos serviços da instituição Exército Brasileiro.

8. MISSÃO E VISÃO DE FUTURO DO EXÉRCITO BRASILEIRO

Missão

– Contribuir para a garantia da soberania nacional, dos poderes constitucionais, da lei e da ordem,

salvaguardando os interesses nacionais e cooperando com o desenvolvimento nacional e o bem-estar social.

– Para isso, preparar a Força Terrestre, mantendo-a em permanente estado de prontidão.

Visão de Futuro

– Ser um Exército capaz de se fazer presente, moderno, dotado de meios adequados e profissionais altamente preparados, composto por capacidades militares que superem os desafios do Século XXI e possam respaldar as decisões soberanas do Brasil.

9. APRIMORAMENTO

Com vistas à garantia da aderência aos procedimentos previstos na Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, será proposto ao Estado-Maior do Exército, viabilizar estudos para aprimoramento e adequações da Portaria Cmt Ex nº 1.356/2019, no que tange ao funcionamento da Ouvidoria no âmbito do Exército Brasileiro.

Ainda como aprimoramento, e dentro da necessidade de atualização e modernização de processos internos, serão sugeridos possíveis aperfeiçoamentos nas estruturas de atendimento aos usuários de serviços públicos oferecidos pelo Exército Brasileiro, principalmente, os relacionados com o Sistema de Fiscalização de Produtos Controlados e o Sistema Serviço Militar, tendo em vista terem os maiores índices de manifestações registradas na plataforma Fala.BR.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista as especificidades do Exército Brasileiro, particularmente devido a capilaridade nacional, a descentralização administrativa e a elevada quantidade de Organizações Militares (OM) e um efetivo com mais de 220 mil militares, a Ouvidoria tem um desafio constante no auxílio para a promoção da participação social e contribuição para a efetividade das políticas e dos serviços públicos, pois nas suas atribuições como unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelo Exército Brasileiro, coopera com pequena parcela na busca pela qualidade e melhoria do atendimento ao cidadão.

São nessas atividades de Ouvidoria, que em parte há uma contribuição para o Exército adequar os seus processos internos na busca pelo aprimoramento da gestão pública, melhorar a qualidade dos serviços oferecidos e também garantir a simplificação dos procedimentos. Logo, como a crescente interação da Unidade de Ouvidoria, com as OM responsáveis pelos serviços, vem aumentando a sinergia das ações na busca da melhor solução às manifestações recebidas, fortalecendo, assim, a participação social nos serviços prestados pelo Exército Brasileiro.