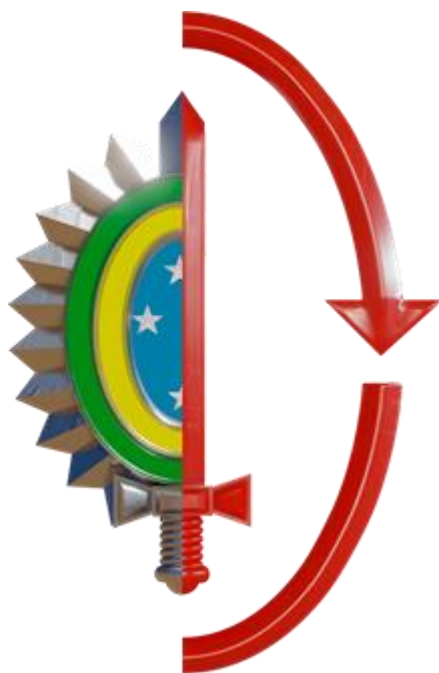


**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
GABINETE DO COMANDANTE DO EXÉRCITO
CENTRO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO EXÉRCITO
DIVISÃO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E OUVIDORIA**



OUVIDORIA DO EXÉRCITO BRASILEIRO RELATÓRIO 2023

Brasília/DF - junho/2024
ouvidoria@ccomsex.eb.mil.br

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. OUVIDORIA DO EXÉRCITO BRASILEIRO	3
3. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS.....	4
4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	5
5. ORGANIZAÇÕES MILITARES ENVOLVIDAS	7
6. AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA	9
7. MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA - MMOuP.....	9
8. MISSÃO E VISÃO DE FUTURO DO EXÉRCITO BRASILEIRO	10
9. APRIMORAMENTO	10
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

APRESENTAÇÃO

O Serviço de Ouvidoria do Exército Brasileiro, prestado pelo Centro de Comunicação Social do Exército, destina-se a garantir aos cidadãos o direito de se manifestar, de acordo com o que prescreve a Portaria do Comandante do Exército nº 1.356, de 2 de setembro de 2019 (EB10-IG-01.031), em consonância com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

O presente relatório destina-se a consolidar as informações referentes às manifestações recebidas, as quais servirão de subsídios para aprimorar processos e a efetividade dos serviços prestados pela Ouvidoria do Exército Brasileiro à sociedade brasileira.

OUVIDORIA DO EXÉRCITO BRASILEIRO

O Serviço de Ouvidoria do Exército Brasileiro é desenvolvido pela Divisão de Informação ao Cidadão e Ouvidoria, estrutura que integra o Centro de Comunicação Social do Exército (CComSEx), que para esse fim, constitui-se na Unidade de Atendimento ao Público (UAP). Sua atribuição é realizar o atendimento das demandas cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR do Governo Federal pelos usuários, intermediando com os órgãos da Instituição, dentro de cada área temática, visando obter os subsídios necessários para atender, de forma transparente, clara e objetiva, às manifestações de ouvidoria recebidas.

A Ouvidoria do Exército Brasileiro está sediada no Quartel- General do Exército – QGEx – CComSEx – Bloco B/Térreo – Setor Militar Urbano – Brasília-DF – (61) 3415-5751

Os canais de atendimentos aos usuários disponíveis para manifestações de ouvidoria:

1. **Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – [Fala.BR](https://falabr.cgu.gov.br/web/home)
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
2. **Ouvidoria EB** - [Ouvidoria](https://www.eb.mil.br/web/ouvidoria/) - <https://www.eb.mil.br/web/ouvidoria/>

Adicionalmente, utilizamos os seguintes canais para esclarecimento de dúvidas:

1. **Chatbot Fale com o Max** - http://t.me/Max_EB_bot
2. **CSU-EB** - [Carta de Serviços ao Usuário EB](#)
3. **E-mail** - ouvidoria@ccomsex.eb.mil.br
4. **Portal EB** - <https://www.eb.mil.br/>

ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

De acordo com as Instruções Gerais (IG) para funcionamento da Ouvidoria do Exército Brasileiro (EB10-IG-01.031), publicadas com a Portaria Cmt Ex nº 1.356/2019, listamos os principais órgãos envolvidos no processo e suas respectivas atribuições:

1. ESTADO-MAIOR DO EXÉRCITO (EME)

Como Órgão de Direção Geral, cabe ao EME orientar, monitorar e avaliar as atividades de ouvidoria do Exército Brasileiro, propondo e mantendo atualizadas as normativas e as diretrizes atinentes ao tema.

2. CENTRO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO EXÉRCITO (CCOMSEx)

- a. Exercer as tarefas de Unidade de Atendimento ao Público do Exército Brasileiro; e
- b. Realizar gestões e, quando necessário, propor ao EME as adequações nos canais de relacionamento existentes, notadamente destinados ao recebimento de manifestações de todos os usuários.

3. DIVISÃO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E OUVIDORIA (Ouvidoria do Exército)

1. Assessorar o Chefe do CCOMSEx e, conseqüentemente, o Comandante do Exército nos assuntos relacionados à Ouvidoria do Exército no âmbito do Poder Executivo Federal;
2. Coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às competências institucionais de Ouvidoria do Exército Brasileiro;
3. Receber e processar reclamações, solicitações de providências, denúncias, sugestões e elogios sobre as atividades de órgãos internos;
4. Representar a Ouvidoria diante das demais organizações militares, dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, dos demais Poderes e perante a sociedade;
5. Levar ao conhecimento das Organizações Militares as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, denúncias e sugestões;
6. 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;
7. Promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
8. Manter os usuários informados sobre procedimentos e resultados obtidos;
9. 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;
10. Ligar-se com as Organizações Militares para obter informações e esclarecimentos com vistas à solução de questões suscitadas;
11. Orientar os usuários na formulação de sua pretensão, observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da transparência e da eficiência;

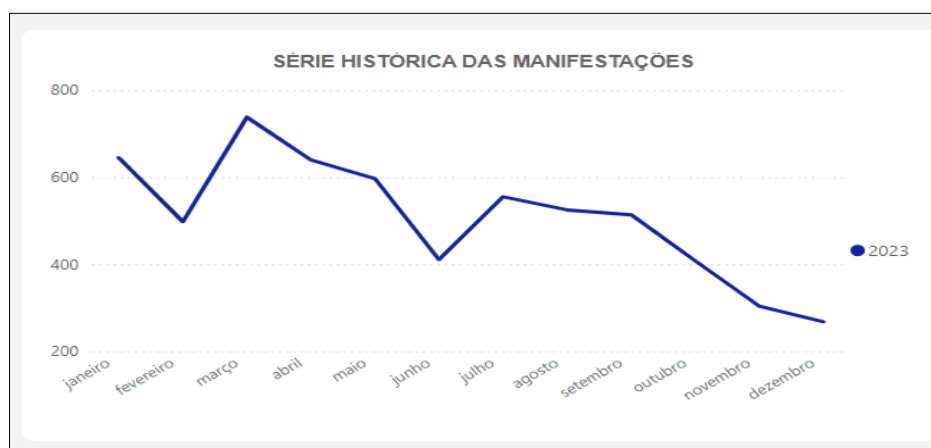
12. Aferir o grau de satisfação do usuário com relação ao serviço ou a atuação do serviço prestado;
13. Sugerir ou implementar ações para o aperfeiçoamento dos processos conduzidos, contribuindo para a melhoria da gestão interna; e
14. Manter o banco de dados de informações, processos e dados estatísticos.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

1. Durante o ano de 2023, a Unidade de Atendimento ao Público do Exército recebeu o total de 6.103 (seis mil, cento e três) manifestações de ouvidoria cadastradas na plataforma Fala.BR, sendo todas respondidas dentro do prazo, conforme demonstrativo abaixo, extraído do painel “Resolveu?”:



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



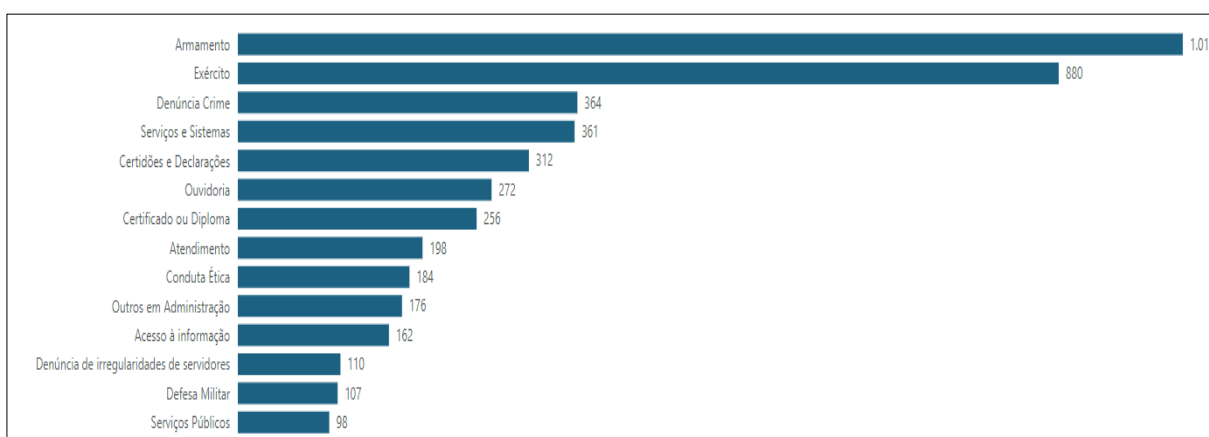
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

2. Em relação aos tipos de manifestações registradas no Fala.BR, os quantitativos e percentuais são resumidos no quadro abaixo:



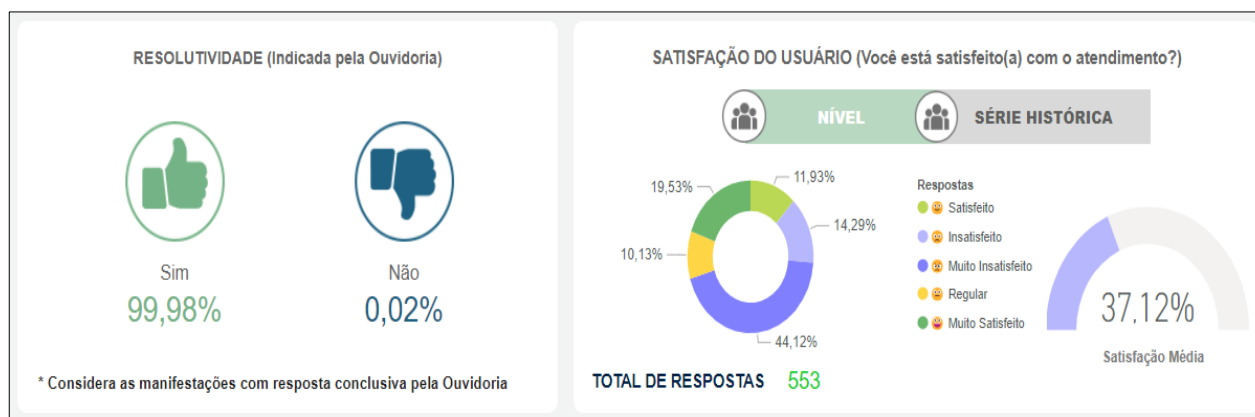
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

3. Quanto aos assuntos demandados, a maioria das manifestações direcionadas ao Exército Brasileiro na plataforma Fala.BR foram:



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

4. O quantitativo de respostas sobre as demandas resolvidas e o grau de satisfação do atendimento prestado foram obtidos dentre 553 (quinhentos e cinquenta e três) manifestações, das quais apurou-se o seguinte:



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

5. Em síntese, as manifestações de ouvidoria mais recorrentes são afetas às áreas que tratam principalmente sobre os seguintes temas: sistemas e serviços de produtos controlados (armamentos); alistamento e serviço militar; concursos para ingresso às escolas de formação militar; emissão de certificados militar (reservistas, dispensa de incorporação, isenção e de tempo serviço); gestão de veteranos e pensionistas; atendimentos médico-hospitalar em Organizações Militares de Saúde Militar e vinculadas; Fundo de Saúde do Exército (FUSEX); contracheque; e ocorrências em Organizações Militares (aquartelamento).
6. Além disso, diante da diversidade de assuntos tratados no âmbito do Exército Brasileiro e também pela grande quantidade de Organizações Militares (OM) em todo o território nacional, a atividade de ouvidoria exige como fator primordial, respeitar sempre a cadeia de comando e os pilares fundamentais das Forças Armadas, a hierarquia e a disciplina, fazendo com que o trato de cada demanda exija grande número de militares envolvidos no processo, tanto pela premissa da centralização das atividades no CCOMSEx, bem como pelo esforço maior dos diversos setores responsáveis e áreas temáticas envolvidas na obtenção dos subsídios para a elaboração da resposta conclusiva ao cidadão.

ORGANIZAÇÕES MILITARES ENVOLVIDAS

1. As manifestações dos usuários, após análise e tratamento, são demandadas pela Unidade de Atendimento ao Público/EB, conforme temática específica, aos Órgãos de Assistência Direta e Imediata (OADI), Órgão de Direção Geral (ODG), Órgãos de Direção Setorial (ODS), Órgão de Direção Operacional e aos Comandos Militares de Área da Força Terrestre, para conhecimento e encaminhamento à Organização Militar Diretamente Subordinada (OMDS) envolvida na apuração.
2. O mesmo órgão ou escalão demandado é o responsável direto por obter as informações demandadas e encaminhar a resposta devidamente estruturada e normatizada ao CCOMSEx, a fim de servir de subsídio para a construção da resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR pelo SIC-EB.
3. Dentro da estrutura organizacional do Exército, apresentamos os órgãos/escalões demandados:

a. ODG

- Estado-Maior do Exército (EME)

b. OADI

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

c. ODS

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

d. ODOP

- Comando de Operações Terrestres (COTER)

e. Força Terrestre – C Mil A

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



AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

1. Fruto da avaliação realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU), foram realizadas adequações quanto à capacidade para subsidiar a gestão da Ouvidoria, na proposição de melhorias para prestação de serviço e no fluxo de tratamento das demandas à luz da legislação, Lei nº 13.460/2017; Decreto nº 9.492/2018; e Portaria CGU nº 581/2021.

2. Em atenção às oportunidades de melhoria elencadas na avaliação, foram implementadas as seguintes ações:

Prioridade	Achados	Recomendações	Ações
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, foram 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, foram adotadas medidas para atualização da Carta de Serviços ao Usuário, adequando os sítios do Portal do Exército e do gov.br.
III	Inadequação na Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do COMEX	Atualizar dados da Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do Comando do Exército Brasileiro.	Em atendimento ao Inciso II art. 71 da Portaria CGU 581/2021, foram adotadas medidas para atualização do sítio da Ouvidoria no Portal do Exército e no gov.br

MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA - MMOuP

1. Implantar o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP nesta Unidade de Ouvidoria é uma 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 ainda limitado de maturidade, que foi medido a partir do autodiagnóstico como processo de aprendizagem, contribuindo para perceber as principais

forças e fraquezas, e proporcionar, continuamente, atuar de maneira efetiva para a melhoria da maturidade de ouvidoria no âmbito do Comando do Exército.

2. Compete ao CCOMSEx, buscar acelerar o trâmite dos processos entre o serviço de Ouvidoria/CCOMSEx e os órgãos/OM demandados, e manter o acesso contínuo à alta gestão para comunicar potenciais melhorias na prestação dos serviços do Exército Brasileiro, como forma de crescimento dos níveis de maturidade.

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 em 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.

APRIMORAMENTO

1. Com vistas a observar os procedimentos previstos na Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, foi 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.
2. Ainda, como aprimoramento, e conforme necessidade de atualização e modernização de processos internos, foram sugeridos possíveis aperfeiçoamentos nas estruturas de atendimento aos usuários de serviços públicos oferecidos pelo Exército Brasileiro, principalmente, àqueles relacionados ao Sistema de Fiscalização de Produtos Controlados (COLOG/DFPC) e o Sistema Serviço Militar (DGP/DSM), tendo em vista serem alvo dos maiores índices de manifestações

CONSIDERAÇÕES FINAIS

1. Tendo em vista as especificidades do Exército Brasileiro, particularmente devido a sua capilaridade nacional; descentralização administrativa; elevada quantidade de Organizações Militares (OM); e o grande efetivo de pessoal, totalizando mais de 220 mil militares, a Ouvidoria enfrenta o desafio permanente na garantia inegociável da legalidade e transparência, contribuindo com a manutenção das políticas e dos serviços públicos, proporcionando qualidade no atendimento ao cidadão e, conseqüentemente, contribuindo para a manutenção e fortalecimento do estado democrático de direito.
2. Considerando que a atividade de Ouvidoria contribui com as entregas realizadas pelo Exército Brasileiro à sociedade brasileira, o CCOMSEx busca permanentemente o aprimoramento da gestão e dos processos conduzidos, a melhoria na qualidade dos serviços oferecidos e a garantia e a simplificação dos procedimentos adotados. Assim, a instrução, interação, coordenação e cooperação da Unidade de Ouvidoria com as OM do Exército Brasileiro contribuem diretamente para a efetividade dos serviços prestados pelo Exército Brasileiro à sociedade brasileira.