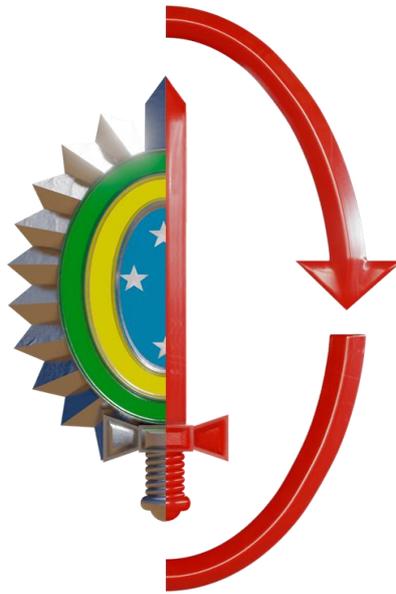


**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
GABINETE DO COMANDANTE DO EXÉRCITO
CENTRO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO EXÉRCITO
DIVISÃO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO E OUVIDORIA**



**OUVIDORIA DO EXÉRCITO BRASILEIRO
RELATÓRIO DE GESTÃO
ANO 2024**

Brasília-DF - abril/2025
ouvidoria@ccomsex.eb.mil.br

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. OUVIDORIA DO EXÉRCITO BRASILEIRO	3
3. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS.....	3
4. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO EXÉRCITO	4
5. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	5
6. ORGANIZAÇÕES MILITARES ENVOLVIDAS	7
7. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DE OUVIDORIAS	8
8. MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA – MMOUP.....	9
9. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – CSU/EB.....	9
10. MISSÃO E VISÃO DE FUTURO DO EXÉRCITO BRASILEIRO	10
11. APRIMORAMENTO	10
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

1. APRESENTAÇÃO

1.1. As atividades da Ouvidoria do Exército Brasileiro, realizadas pelo Centro de Comunicação Social do Exército, destinam-se a garantir aos cidadãos o direito de se manifestar, de acordo com o que dispõe a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, em consonância com a Portaria do Comandante do Exército nº 1.356, de 2 de setembro de 2019 (EB10-IG-01.031).

1.2. O presente relatório visa consolidar as informações referentes às manifestações recebidas, as quais servirão de subsídio para aprimorar processos e a efetividade dos serviços prestados pela Ouvidoria do Exército Brasileiro à sociedade.

2. OUVIDORIA DO EXÉRCITO BRASILEIRO

2.1. A Ouvidoria do Exército Brasileiro, integrada no Centro de Comunicação Social do Exército (CCOMSEx), destina-se a receber manifestação dos usuários dos serviços públicos, por meio de manifestações tipificadas como: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências, que devem ser cadastradas pelos usuários na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. A referida estrutura compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), constituindo-se na Unidade de Ouvidoria, única e com atribuição exclusiva de realizar o atendimento, dentro de cada área temática, visando obter os subsídios necessários para responder, de forma transparente, clara e objetiva, às manifestações de ouvidoria recebidas.

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

2.3. Os canais de atendimento aos usuários disponíveis para manifestações de ouvidoria são:

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>

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

2.4. Adicionalmente, utilizamos os seguintes canais para esclarecimento de dúvidas:

Chatbot Fale com o Max http://t.me/Max_EB_bot

CSU-EB [Carta de Serviços ao Usuário EB](#)

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

Portal EB <https://www.eb.mil.br/web/guest>

3. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

De acordo com as Instruções Gerais (IG) para o 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:

3.1. 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.

3.2. CENTRO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO EXÉRCITO (CCOMSEx)

- a. Coordenar as atividades da Unidade de Ouvidoria do Exército Brasileiro, como integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv); 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.

3.3. DIVISÃO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO E OUVIDORIA (Ouvidoria do Exército Brasileiro)

- 3.3.1. Assessorar o Chefe do CCOMSEx e, conseqüentemente, o Comandante do Exército nos assuntos relacionados à Ouvidoria do Exército no âmbito do Poder Executivo Federal;
- 3.3.2. Coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às competências institucionais de Ouvidoria do Exército Brasileiro;
- 3.3.3. Receber e processar reclamações, solicitações de providências, denúncias, sugestões e elogios sobre as atividades de órgãos internos;
- 3.3.4. Representar a Ouvidoria diante das demais organizações militares, dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, dos demais poderes e perante a sociedade;
- 3.3.5. Levar ao conhecimento das Organizações Militares as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, denúncias e sugestões;
- 3.3.6. Propor a adoção de medidas e providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento de processos, a partir dos insumos recebidos dos usuários pela Ouvidoria;
- 3.3.7. Promover a articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- 3.3.8. Manter os usuários informados sobre procedimentos e resultados obtidos;
- 3.3.9. 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;
- 3.3.10. Ligar-se com as Organizações Militares para obter informações e esclarecimentos com vistas à solução de questões suscitadas;
- 3.3.11. Orientar os usuários na formulação de sua pretensão, observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da transparência e da eficiência;
- 3.3.12. Aferir o grau de satisfação do usuário com relação ao serviço ou a atuação do serviço prestado;
- 3.3.13. Sugerir ou implementar ações para o aperfeiçoamento dos processos conduzidos, contribuindo para a melhoria da gestão interna; e
- 3.3.14. Manter o banco de dados de informações, processos e dados estatísticos.

4. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO EXÉRCITO

A força de trabalho da Ouvidoria do Exército Brasileiro está dividida entre a Chefia e três assessores técnicos designados para o desempenho das atividades. Todos os componentes são militares de carreira, com vivência profissional e conhecimento institucional para o atendimento técnico das demandas de ouvidoria. Complementarmente, os integrantes do Sistema de Comunicação Social do Exército (SISCOMSEx) contribuem para a atividade por meio da informação de subsídios e esclarecimentos nas diversas atividades e áreas temáticas do Exército

Brasileiro.

5. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

5.1. Durante o ano de 2024, a Unidade de Ouvidoria do Exército Brasileiro recebeu o total de 5.830 (cinco mil, oitocentos e trinta) manifestações de ouvidoria cadastradas na plataforma Fala.BR, sendo todas respondidas dentro do prazo, conforme demonstrativo abaixo, extraído do painel “Resolveu?”:

- ➔ 5.620 (cinco mil, seiscentos e vinte) respondidas;
- ➔ 210 (duzentos e dez) arquivadas, sendo: 183 (cento e oitenta e três) falta de clareza ou insuficiência de dados; 17 (dezessete) imprópria/inadequada; e 10 (dez) duplicidade; e
- ➔ 35 (trinta e cinco) encaminhadas para outros órgãos, não computadas no Comando do Exército.



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



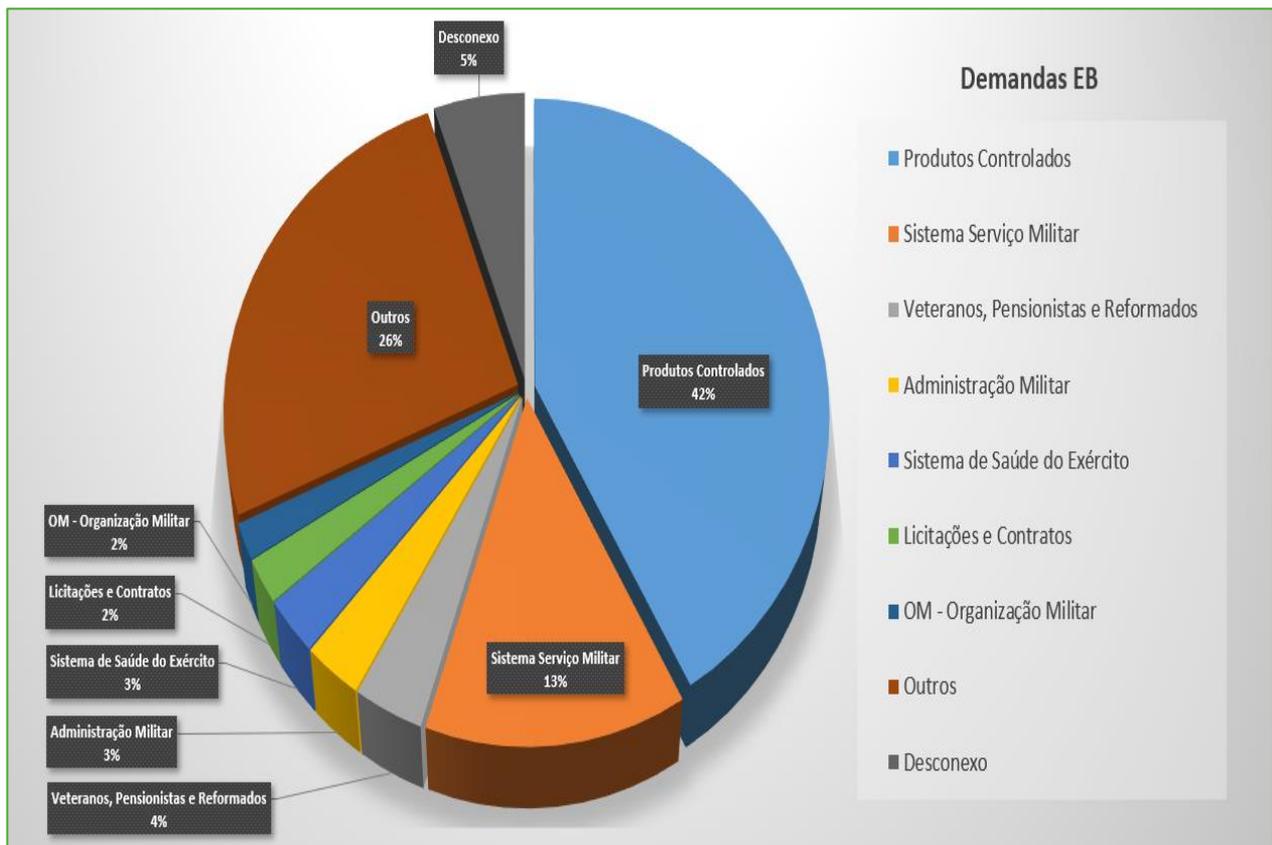
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

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

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	RECLAMAÇÃO 2,594 (46.2%)
	SOLICITAÇÃO 1,775 (31.6%)
	DENÚNCIA 1,141 (20.3%)
	SUGESTÃO 74 (1.3%)
	ELOGIO 35 (0.6%)
	SIMPLIFIQUE 1 (0.0%)

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

5.3. Quanto aos assuntos demandados, a maioria das manifestações direcionadas ao Comando do Exército na plataforma Fala.BR foram:

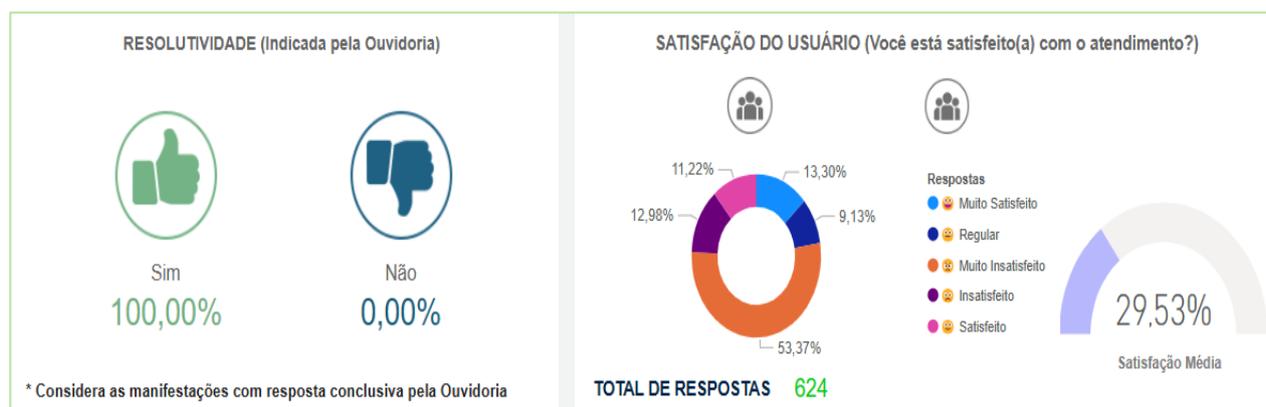


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

5.4. Em síntese, as manifestações de ouvidoria mais recorrentes, no ano de 2024 foram afetas às áreas que tratam principalmente sobre os seguintes temas: 42% produtos controlados (2.357); 13% Sistema Serviço Militar (739); 4% veteranos, pensionistas e reformados (198); 3% administração militar (166); 3% Sistema de Saúde do Exército (158); 2% licitações e contratos (126); 2% Organização Militar (103); 26% outros (1.465) e 5% foram manifestações desconexas (308), dentre as 5.620 (cinco mil, seiscentos e vinte) respondidas no Fala.BR.

5.5. 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, sempre respeitar 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.

5.6. O quantitativo de respostas sobre as demandas resolvidas e o grau de satisfação do atendimento prestado foram obtidos dentre 624 (seiscentos e vinte e quatro) manifestações, das quais apurou-se 100% (cem por cento) de resolutividade, conforme a seguir:



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

6. ORGANIZAÇÕES MILITARES ENVOLVIDAS

6.1. As manifestações dos usuários, após análise e tratamento, são demandadas pela Ouvidoria 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 (ODOp) e aos Comandos Militares de Área da Força Terrestre, para conhecimento e encaminhamento à Organização Militar Diretamente Subordinada (OMDS) envolvida na apuração.

6.2. 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 pela Unidade de Ouvidoria do Exército Brasileiro.

6.3. 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 (CCIEEx)
- 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 (DECEX)
- 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)



7. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DE OUVIDORIAS

7.1. Fruto das avaliações e monitoramento da Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria do Exército Brasileiro vem realizando adequações quanto à capacidade para subsidiar a governança e gestão, propor melhorias na prestação de serviço e aperfeiçoar o fluxo de tratamento das demandas, tendo como insumo as manifestações dirigidas para as diversas áreas temáticas, e desenvolvendo suas atividades à luz da Lei nº 13.460/2017, do Decreto nº 9.492/2018, da Portaria Cmt Ex nº 1.356/2019 e da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

7.2. De acordo com o §1º do Art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, seguem as ações adotadas nos quesitos apresentados:

Inciso	Descrição	Ações
IV	a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas	Cabe aos respectivos Órgãos de Assistência Direta e Imediata (OADI), Órgão de Direção Geral (ODG), Órgãos de Direção Setorial (ODS), Órgão de Direção Operacional (ODOp) do Comando do Exército e aos Comandos Militares de Área da Força Terrestre o controle descentralizado das ações em relação aos serviços prestados
V	ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos	
VI	informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver	

8. MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA - MMOuP

8.1. Foram realizadas nesta Unidade de Ouvidoria as etapas do 2º ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP, 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 básico 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.

8.2. Compete ao CCOMSEx, sob coordenação do EME, alinhado às normas do SisOuv, buscar acelerar o trâmite dos processos entre a atividade de Ouvidoria e os órgãos superiores internos 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.

8.3. Para o desenvolvimento da Unidade de Ouvidoria do Exército Brasileiro, com base no diagnóstico apontado pelo MMOuP, será elaborado o Plano de Ação com as metas para alcançar melhores níveis na escala de maturidade. Estávamos no nível limitado e passamos a ocupar o nível básico, mas traçando como objetivo o atingimento dos níveis acima, respectivamente, sustentado e otimizado.

9. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – CSU/EB

A Carta de Serviços ao Usuário do Exército Brasileiro (CSU-EB) é objeto de atualização anual e divulgação permanente por meio do Portal EB (<https://www.eb.mil.br/web/ouvidoria/acesso-a-informacao>). Tem por finalidade informar ao cidadão sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, adotados no âmbito do Comando do Exército.

10. MISSÃO E VISÃO DE FUTURO DO EXÉRCITO BRASILEIRO

10.1 - 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.

10.2 - 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.

11. APRIMORAMENTO

11.1. Com vistas a observar os procedimentos previstos na Portaria Normativa CGU nº116/2024, será realizada nova proposta ao Estado-Maior do Exército, a fim de viabilizar estudos para aprimoramento e adequações da Portaria Cmt Ex nº 1.356/2019, relacionados ao funcionamento da Ouvidoria do Exército Brasileiro.

11.2. Ainda, como aprimoramento, e conforme a necessidade de atualização e modernização constante dos processos internos, serão realizadas gestões junto ao Comando Logístico (COLOG) e o Departamento-Geral do Pessoal (DGP), visando ao aperfeiçoamento nas estruturas de atendimento aos usuários de serviços públicos oferecidos, respectivamente, àqueles relacionados ao Sistema de Fiscalização de Produtos Controlados e o Sistema Serviço Militar, tendo em vista serem alvo dos maiores índices de manifestações cadastradas na plataforma Fala.BR.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

12.1. 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.

12.2. Considerando que a atividade de Ouvidoria contribui para o aprimoramento das entregas realizadas pelo Exército 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 Organizações Militares do Exército Brasileiro contribuem diretamente para a efetividade dos serviços prestados pela Instituição à sociedade.