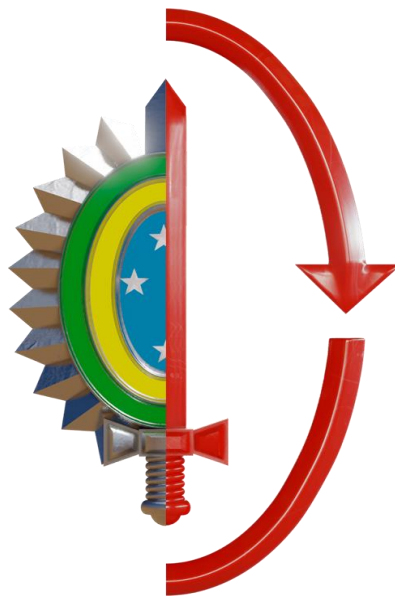


**MINISTÉRIO DA DEFESA  
EXÉRCITO BRASILEIRO  
GABINETE DO COMANDANTE DO EXÉRCITO  
CENTRO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO EXÉRCITO  
SEÇÃO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO E OUVIDORIA**



# **OUVIDORIA DO EXÉRCITO BRASILEIRO RELATÓRIO DE GESTÃO ANO 2025**

**CComSEx**

Brasília-DF - abril/2026  
[ouvidoria@ccomsex.eb.mil.br](mailto:ouvidoria@ccomsex.eb.mil.br)

# SUMÁRIO

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

## 1. APRESENTAÇÃO

1.1. As atividades da Ouvidoria do Exército Brasileiro, realizadas pelo Centro de Comunicação Social do Exército (CComSEx), 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. MISSÃO E VISÃO DE FUTURO DO EXÉRCITO BRASILEIRO

2.1. 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.

2.2. 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.

## 3. OUVIDORIA DO EXÉRCITO BRASILEIRO

3.1. A Ouvidoria do Exército Brasileiro, integrada no CComSEx, destina-se a receber manifestações dos usuários dos serviços públicos, por meio de manifestações tipificadas como: reclamação, denúncia, elogio, sugestão, simplifique e solicitação, que devem ser cadastradas pelos usuários na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. Compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), constituindo-se na Unidade de Ouvidoria da Instituição, 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 recebidas.

3.2. 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.

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

**Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

**Ouvidoria EB:**

<https://www.eb.mil.br/web/ouvidoria/> e <https://www.eb.mil.br/web/ouvidoria/ouvidoria-eb>

3.4. Adicionalmente, são disponibilizados os seguintes canais para esclarecimento de dúvidas:

**Chatbot Fale com o Max:** [http://t.me/Max\\_EB\\_bot](http://t.me/Max_EB_bot)

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

**E-mail:** [ouvidoria@ccomsex.eb.mil.br](mailto:ouvidoria@ccomsex.eb.mil.br)

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

## 4. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

Os principais órgãos envolvidos no funcionamento da Ouvidoria do Exército Brasileiro estão definidos nas 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, a qual estabelece as respectivas atribuições e competências:

### 4.1. 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.

### 4.2. CENTRO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO EXÉRCITO (CComSEx)

Exerce as competências da Unidade de Ouvidoria do Exército Brasileiro, implementando as medidas para adequar os canais preexistentes de relacionamento, notadamente os destinados ao recebimento de manifestações.

### 4.3. SEÇÃO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO E OUVIDORIA DO CCOMSEX

Unidade de Ouvidoria do Exército Brasileiro, responsável por coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às competências institucionais de Ouvidoria do Exército Brasileiro.

## 5. 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.

## 6. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

6.1. Durante o ano de 2025, a Unidade de Ouvidoria do Exército Brasileiro recebeu o total de 6.438 (seis mil, quatrocentos e trinta e oito) manifestações de ouvidoria cadastradas na plataforma Fala.BR, sendo 290 (duzentos e noventa) arquivadas, por falta de clareza ou insuficiência de dados, e 6.147 (seis mil, cento e quarenta e sete) respondidas dentro do prazo, com tempo médio de resposta de 10,4 dias, conforme demonstrativo abaixo, extraído do “Painel Resolveu?”:

- ➔ 6.148 (seis mil, cento e quarenta e oito) respondidas; e
- ➔ 290 (duzentos e noventa) arquivadas, por falta de clareza ou insuficiência de dados.



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



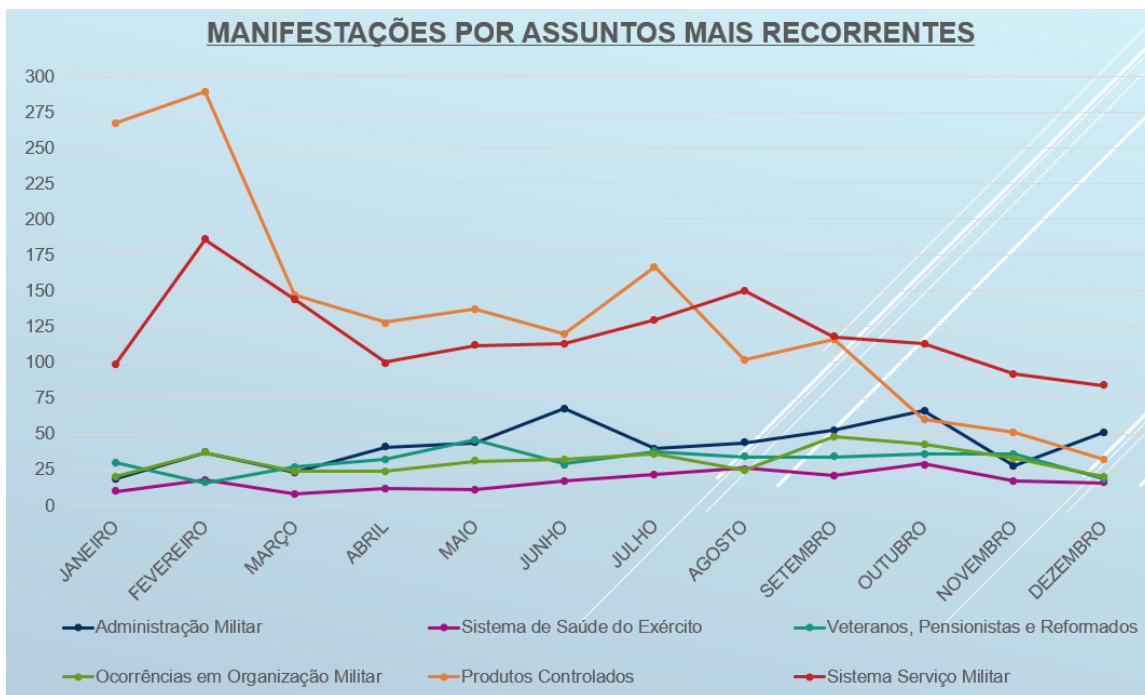
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

6.2. 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	2,537 (49.8%)
	SOLICITAÇÃO	2,001 (39.3%)
	DENÚNCIA	1,470 (28.9%)
	SUGESTÃO	82 (1.6%)
	ELOGIO	52 (1.0%)
	SIMPLIFIQUE	6 (0.1%)

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

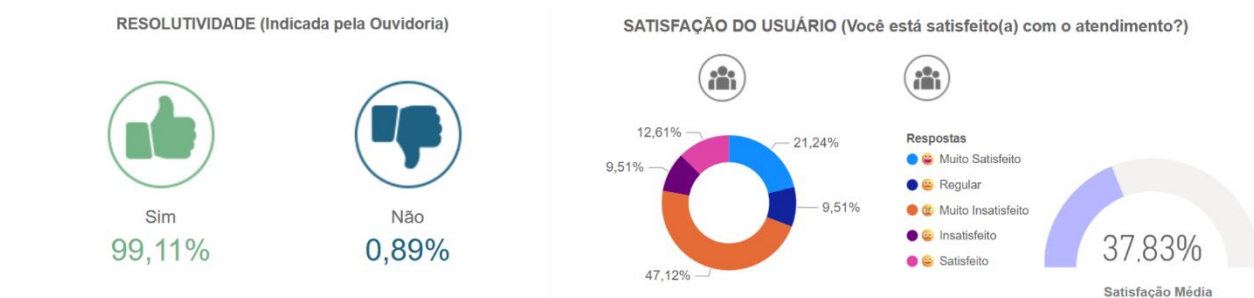
6.3. O gráfico a seguir apresenta os assuntos mais recorrentes demandados dentre as manifestações direcionadas ao Comando do Exército via plataforma Fala.BR:



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

6.4. Em síntese, as manifestações de ouvidoria mais recorrentes, no ano de 2025 foram afetas às áreas que tratam principalmente sobre os seguintes temas: 26,3% Produtos Controlados (1.616); 23,4% Sistema Serviço Militar (1.441); 8,4% Administração Militar (514); 6,1% Veteranos, Pensionistas e Reformados (377); 6% ocorrências em Organização Militar (373); 3,4% Sistema de Saúde do Exército (207); e 26,4% outros assuntos (1.619), dentre as 6.148 (seis mil, cento e quarenta e oito) manifestações respondidas no Fala.BR.

6.5. O quantitativo de respostas sobre as demandas resolvidas e o grau de satisfação do atendimento prestado foram obtidos dentre 452 (quatrocentos e cinquenta e dois) manifestações, das quais apurou-se 99,11% (noventa e nove por cento) de resolutividade, conforme a seguir:



\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

TOTAL DE RESPOSTAS 452

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

## 7. ORGANIZAÇÕES MILITARES ENVOLVIDAS

7.1. Diante da diversidade de assuntos tratados e a grande quantidade de Organizações Militares (OM) em todo o território nacional, a atividade de ouvidoria no âmbito do Exército Brasileiro exige grande número de militares envolvidos no processo, tanto pela premissa da centralização das atividades no CComSEx, bem como pelo esforço dos diversos setores responsáveis e áreas

temáticas envolvidas na obtenção dos subsídios para a elaboração da resposta conclusiva ao cidadão.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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 (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)



março de 2024.

8.2. 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) e aos Comandos Militares de Área o controle descentralizado das ações em relação aos serviços prestados no âmbito do Comando do Exército.
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	

## 9. MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA - MMOuP

9.1. Conforme o resultado da Avaliação aprovada do 2º Ciclo Integral de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal pela CGU, atualmente a Ouvidoria do Exército Brasileiro ocupa 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, a atuação de maneira efetiva para a melhoria das atividades de ouvidoria no âmbito do Comando do Exército.

9.2. 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 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.



AUTODIAGNÓSTICO REVISADO DA UNIDADE DE OUVIDORIA - CEX / SisOuv					AVALIAÇÃO APROVADA DGI/CGU										
MATURIDADE DA UNIDADE - AUTODIAGNÓSTICO					2,06666667		1,74166667		MATURIDADE DA UNIDADE						
2,257407									2,00462393						
					BÁSICO				BÁSICO						
DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	mE	mO	mD	AUTODIAGNÓSTICO	REVISÃO	Diagnóstico	Média	Resultado					
ESTRUTURANTE	1.1 INSTITUCIONALIDADE	1.1.1 Locos organizacional	4			3	3	4			2,41666667	BÁSICO			
		1.1.2 Relevância Institucional	3		3	3	2	3	3						
		1.1.3 Acesso ao nível estratégico	2			2	2	2							
	1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE	1.2.1 Estabilidade da equipe	4			4	4	4							
		1.2.2 Conduitas	3			2	2	2							
		1.2.3 Formação de competências	2		3,2	1	1	2	3						
	1.3 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE	1.3.4 Garantias do titular	3			3	3	2							
		1.3.5 Critérios de seleção de titular de ouvidoria	4			4	3	4							
		1.3.1 Planejamento operacional	1			1	1	1							
	1.4 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE	1.4.2 Eficiência de alocação de recursos humanos	2		1,666667	2	2	2	1,66666667						
		1.4.3 Planejamento e execução orçamentária	2			2	2	2							
		1.4.1 Infraestrutura tecnológica	2		3	3	2	3							
	ESSENCIAL	2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS	2.1.2 Infraestrutura física	4		3	4	3	3				2	1,84722222	LIMITADO
			2.1.1 Mapeamento de serviços	2			2	1	2						
2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário			2		1,666667	2	1	2	1,66666667						
2.2 TRANSPARÊNCIA E ANÁLISE DE DADOS		2.1.3 Avaliação de Serviços	1			1	1	1							
		2.2.1 Satisfação do usuário	3			3	1	2							
		2.2.2 Transparência de desempenho institucional	3		3	3	3	3	2						
2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS		2.2.3 Análise de dados gerenciais	3			3	2	1							
		2.3.1 Arrendimento	2			2	1	1							
		2.3.2 Análise preliminar	3			3	1	1							
		2.3.3 Processo de tratamento de manifestações	3			3	3	3							
		2.3.4 Proteção ao denunciante	3			3	3	3							
		2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de	1		2,25	1	1	1	1,675						
		2.3.6 Linguagem e adequação de respostas	3			3	2	2							
		2.3.7 Acompanhamento de manifestações	2			2	1	2							
PROSPECTIVA	3.1 PARTICIPAÇÃO SOCIAL	2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	1			1	1	1			1,75	LIMITADO			
		3.1.1 Capacidades para pesquisa	2			2	1	2							
		3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	1		1,75	1	1	1							
		3.1.3 Articulação interinstitucional ampla	2			2	2	2	1,75	1,75					
		3.1.4 Divulgação da Ouvidoria	2			2	2	2							

Imagem da Tabela de Apoio para Autodiagnóstico - Fonte: <https://ecgu.cgu.gov.br/>

## 10. 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.calameo.com/exercito-brasileiro/read/001238206d096933134ad>). A CSU-EB 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.

## 11. APRIMORAMENTO

11.1 Tendo em vista as recomendações previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, será realizada proposta ao Estado-Maior do Exército, com intuito de realizar estudos para a atualização da Portaria Cmt Ex nº 1.356/2019, relacionadas 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. 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.

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.