

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do Exército Brasileiro

Brasília/DF, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
SUPERVISÃO

Luana Marcelino

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Maria do Rosário Ferreira

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Exército Brasileiro.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do Comando do Exército Brasileiro - COMEX, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

Data de execução: maio a julho de 2022.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Comando do Exército Brasileiro, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da Ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à 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.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A Unidade apresentou uma boa gestão na análise e tratamento das demandas de ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Fragilidade na tramitação interna das manifestações entre as unidades de acordo com o fluxograma apresentado pela UA;
- b) Necessidade de implementação ou justificativa, acompanhada de medidas de mitigação de riscos, do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas;
- c) Necessidade de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e atualização da Carta de Serviços; e
- d) Inadequação da Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do Comando do Exército Brasileiro.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Comando do Exército Brasileiro as seguintes providências:

- I. utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas, ou apresentar anualmente, a justificativa para utilização de outro sistema ou modelo/forma de tramitação, em substituição àquele, acompanhada das medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços;
- II. elaborar o Relatório Anual de Gestão específico para as atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, publicando-o na página do sítio eletrônico da Ouvidoria do Exército, após encaminhamento para a autoridade máxima do órgão e atualizar a Carta de Serviços; e
- III. atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do Exército, a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, e demais informações gerenciais, as quais contribuirão para a promoção da transparência ativa.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CECOMSEx	Centro de Comunicação Social do Exército Brasileiro
COMEX	Comando do Exército Brasileiro
Enap	Escola Nacional de Administração Pública
e-OuvFab	Ouvidoria da Força Área Brasileira
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MD	Ministério da Defesa
OM	Organização Militar do Exército
PDA	Plano de Dados Abertos
Profoco	Política de Formação Continuada em Ouvidorias
QA	Questionário de Avaliação
RESISCOMSEX	Rede do Sistema de Comunicação Social do Exército
RIC	Rede Interna Criptografada
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	11
1. Fragilidade na tramitação interna das manifestações entre as unidades, conforme identificado nos fluxogramas apresentados pela UA.....	11
2. Necessidade de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e atualização da Carta de Serviços	14
3. Inadequação na Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do COMEX	16
RECOMENDAÇÕES.....	17
CONCLUSÃO.....	17
APÊNDICES.....	20
Apêndice A	21
Apêndice B.....	42
Apêndice C.....	51
Apêndice D	53

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das Ouvidorias Públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a CGU, por meio da OGU, tem por competência a supervisão técnica das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de Ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação/LAI, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se a estrutura organizacional apresentada pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da Ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao Gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da Unidade Avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Paineil Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à Unidade Avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2021 a 31/12/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

no ano de **2021** constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de **01/01/2021 a 31/12/2021**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. No total foram selecionadas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da Unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da Ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

Como instituição, o Comando do Exército Brasileiro/COMEX está organizado com base na hierarquia e na disciplina, sob a autoridade suprema do Presidente da República, destinando-se à defesa da Pátria, à garantia dos poderes constitucionais e, por iniciativa de qualquer desses, da lei e da ordem.

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria do Comando do Exército Brasileiro**, que integra a estrutura organizacional do Centro de Comunicação do Exército (CCOMSEx), e segue a cadeia hierárquica do Comando da Força.

As atividades e competências da Ouvidoria do Exército foram instituídas quando da publicação da Portaria nº 1.356/2019, que aprovou as Instruções Gerais para o funcionamento. (*EB10-IG-01.031, 1ª Edição, 2019*).

Conforme consta no artigo 5º da referida Portaria, são competências da Ouvidoria:

Art. 5º Compete à Unidade de Ouvidoria do Exército Brasileiro:

- I - assessorar o Comandante do Exército nos assuntos relacionados com a ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Federal;
- II - coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às competências institucionais de Ouvidoria do Exército Brasileiro;
- III - receber e processar reclamações, solicitações de providências, denúncias, sugestões e elogios sobre as atividades de órgãos internos;
- IV - 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;
- V - levar ao conhecimento das organizações militares as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, denúncias, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e atividades por eles desempenhados;

- VI - 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;
- VII - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- VIII - manter os usuários informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;
- IX - encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria ao EME e ao Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;
- X - ligar-se com as organizações militares para obter informações e esclarecimentos com vistas à solução de questões suscitadas;
- XI - obter solução para cada situação, no limite de suas atribuições, mediante a colaboração dos setores competentes;
- XII - orientar o usuário na formulação de sua pretensão, observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência;
- XIII - aferir o grau de satisfação do usuário com relação ao serviço ou à atuação do agente público;
- XIV - oferecer informações gerenciais e sugestões para a melhoria da gestão;
- XV - exercer outras atribuições que forem estabelecidas pelo Comandante do Exército; e
- XVI - manter banco de dados para análise de estatísticas.

A equipe é composta pelo Chefe da Ouvidoria e dois analistas de ouvidoria, todos militares do Exército Brasileiro. A equipe possui experiência em atividades de ouvidoria de até 02 (dois) anos, e somente esses servidores da Ouvidoria tratam manifestações tipo denúncia.

A equipe possui perfil generalista. Um analista é responsável pelas atividades de subseção de **Análise e Processamento** (*Receber a resposta da OM responsável pela manifestação; Analisar a resposta para verificar se atende ao solicitado; Solicitar complemento da resposta; Confeccionar a resposta da Manifestação; Efetuar pesquisa em legislação, doutrina e base de dados para amparar a resposta; Despachar a resposta com o Chefe da Seção; Inserir a resposta na plataforma Fala.br*). O outro analista é responsável pela subseção de **Atendimento e Controle** (*Acessar diariamente a plataforma Fala.br; Imprimir as manifestações recebidas; Salvar na pasta de manifestações; Analisar a manifestação; verificar com a OM responsável pelo serviço prestado; Encaminhar as manifestações para análise do Chefe da Seção; Remeter as Manifestações (via RESISCOMSEx) a OM responsável, a fim de solicitar subsídios para a resposta conclusiva; Realizar diariamente o monitoramento das manifestações pendentes; Solicitar complemento de resposta e fazer contato telefônico com OM responsável pela Manifestação, a fim de consolidar a resposta, amparado na legislação vigente; Fazer contato telefônico com o solicitante para dirimir dúvidas, quando necessário*).

O Serviço de Atendimento e Informação ao Cidadão (SIC) é vinculado à Ouvidoria do Exército e possui força de trabalho própria.

A composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional; contudo, a Administração do CCOMSEx definiu que a Ouvidoria receberá, até o fim do ano (2022) 1 militar (funcionário) para compor a equipe de trabalho.

UA informou a equipe realizou o Curso de Gestão em Ouvidoria, EAD, pela ENAP. Não existe, na Unidade, um programa regular de treinamento nem definição de metas individuais.

Por fim, o Chefe da Ouvidoria destacou que a estrutura física das instalações do Comando permite a realização de todas as atividades de ouvidoria e que os equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados também são suficientes para realização das atividades demandadas.

As informações da UA foram coletadas do sítio do COMEX, do Questionário de Avaliação e por intermédio de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do Comando do Exército são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Comando do Exército Brasileiro/COMEX.

1. Fragilidade na tramitação interna das manifestações entre as unidades, conforme identificado nos fluxogramas apresentados pela UA

A Unidade foi instada a detalhar os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade.

Em resposta, a UA enviou 2 (dois) fluxogramas existentes na ouvidoria, os quais descrevem os trâmites percorridos pelas manifestações. O "Fluxograma A" descreve as etapas referentes às seguintes manifestações: elogios, reclamações, solicitações, sugestões e simplifique. O "Fluxograma B", refere-se exclusivamente às manifestações tipo denúncia.

Sucintamente, destacamos as etapas descritas nos fluxogramas apresentados. As informações completas, estão dispostas no Apêndice A. Item A.9.

Etapas descritas no Fluxograma A.

Manifestações (elogios/reclamações/solicitações/sugestões/simplifique).

- i. recebe manifestação (Fala.br) Arquiva a manifestação (rede – pasta/mês/dia);
- ii. imprime a manifestação;
- iii. despacha a manifestação para o Chefe da Ouvidoria;
- iv. quando não há necessidade de envio a OM, já prepara a resposta;
- v. encaminha à OM responsável (via RESISCOMSEX – Rede do Sistema de Comunicação Social do Exército. A resposta volta para o Ouvidoria, também via sistema);
- vi. resposta da OM atende à demanda. Prepara, despacha e encaminha a Resposta ao Cidadão, via Fala.Br, arquiva a resposta e atualiza o Banco de Dados;

- vii. resposta da OM não atende. Solicita complemento à OM, recebe complemento de Resposta e prepara a resposta conclusiva.

Etapas descritas no Fluxograma B.

Manifestação (Denúncia).

- i. recebe manifestação denúncia;
- ii. arquiva a manifestação (rede – pasta/mês/dia);
- iii. imprime a manifestação;
- iv. despacha a manifestação para o Chefe da Ouvidoria;
- v. quando não há necessidade de envio a OM, já prepara a resposta conclusiva;
- vi. encaminha à OM responsável (via RIC – Rede Interna Criptografada);
- vii. recebe a manifestação da OM responsável;
- viii. resposta Atende? Sim. Prepara resposta conclusiva, despacha a resposta; encaminha resposta ao cidadão (Fala.br), arquiva resposta e atualiza banco de dados. Não. Solicita complemento de resposta à OM, recebe complemento de resposta e prepara a resposta conclusiva.

Verificaram-se fragilidades nos trâmites adotados para tratamento das manifestações. Tanto no fluxograma A quanto no B, é mostrado que as manifestações são arquivadas em pastas – Planilha Excel – e impressas. Tais ações aumentam o risco de vazamento das informações, constituindo desnecessária duplicação de informação em diferentes ativos informacionais, os quais necessitariam de controles adequados e proporcionais.

Além disso, conforme informado pela UA, a sistemática adotada envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma Fala.br e aos sistemas utilizados pelo COMEX, seja nas tramitações via RESISCOMSEX – Rede do Sistema de Comunicação Social do Exército ou via RIC – Rede Interna Criptografada, uma vez que em ambos os fluxogramas as informações são arquivadas em pastas externas aos sistemas.

Nesta perspectiva, o uso do Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.Br contribuirá para o gerenciamento das manifestações em uma única ferramenta; agilizará a resposta das unidades demandadas; facilitará o trâmite de informação entre a Ouvidoria do COMEX e as Organizações Militares existentes em todo território nacional; além de minimizar os riscos durante a tramitação das manifestações e documentos.

Além disso, a Unidade estaria em linha com o preceituado na Portaria CGU nº 581/2021, que trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Quanto ao requisito de segurança, cabe ressaltar que o tratamento de manifestações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR, sobretudo em planilhas eletrônicas ou documentos impressos, implica em uma multiplicação desnecessária de informações que pode ter um caráter sensível. Nesses casos, ocorre um aumento do risco de comprometimento da proteção da identidade do denunciante de ilícitos e irregularidades prevista no Decreto nº 10.153/2019.

No que se refere à rastreabilidade, a forma de tratamento adotada pela unidade avaliada, em ambiente externo à Plataforma Fala.BR, impede que haja um controle das pessoas que acessam informações sensíveis, principalmente quando o conteúdo das manifestações é impresso. Assim, aumenta o risco de que o denunciante de ilícitos ou irregularidades sofra algum tipo de perseguição ou represália.

Adicionalmente, quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, conforme visto na Seção A.9 (Apêndice A), cabe pontuar que a Ouvidoria do COMEX, em resposta ao Ofício Circular nº 43/2022/CGOUV/OGU-CGU – (Processo 00190.103989/2022-36), apontou a seguinte justificativa sobre a não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da *Plataforma Fala.BR*:

“(…) esta Ouvidoria esclarece que a respeito das medidas de mitigação de riscos com objetivo da salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de serviços públicos são realizadas com a utilização de ferramentas próprias do Sistema de Comunicação Social do Exército (SISCOMSEX). Com relação ao encaminhamento das inúmeras tipologias, à exceção de denúncia, são encaminhadas pela Rede do Sistema de Comunicação Social (RESISCOMSEX), o canal técnico, rede interna da Instituição, que permite a interligação e integração com inúmeras Organizações do Exército Brasileiro, e conseqüentemente, a elaboração de maneira oportuna às inúmeras demandas registradas na Plataforma Fala.br.

No tocante a denúncia, estas são encaminhadas por sistema que possibilita a tramitação das informações criptografadas, atendendo assim, a salvaguarda outrora mencionada”.

Ocorre que, conforme detectado durante a condução da Avaliação, o intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e a equipe da Ouvidoria do COMEX é realizado manualmente por intermédio de planilhas de controle, armazenadas em pasta no Excel, e quando necessário, essas informações são tramitadas pelas redes citadas, para as demais unidades.

Diante do informado, observa-se que a sistemática adotada envolve o manuseio das informações em ambiente externo à *Plataforma Fala.Br* e ao ambiente das redes utilizadas pelo COMEX.

A utilização desse *modus operandi*, a despeito de toda cautela relatada pelo Ouvidoria no trânsito das informações, faz com que as constantes movimentações em diferentes ambientes virtuais majorem os riscos de vazamentos.

Ademais, a utilização do Módulo de Tratamento na Plataforma Fala.Br, permitirá a rápida interação entre a Ouvidoria e as Organizações Militares, sendo possível

armazenar e recuperar as interações realizadas por essa ferramenta, as quais ficarão disponíveis no próprio sistema, sem a necessidade de guarda de quaisquer informações em ambientes virtuais externo (pastas, arquivo ou planilhas do Excel).

Nesta perspectiva, o uso do **Módulo de Triagem e Tratamento** disponibilizado na Plataforma **Fala.Br** contribuirá para o gerenciamento das manifestações em uma única ferramenta; agilizará a resposta das unidades demandadas; facilitará o trâmite de informação e contribuirá para minimizar os riscos durante a tramitação das manifestações e documentos.

Por fim, reforça-se que a implementação da ferramenta também trará ganhos de produtividade e rapidez na execução das atividades do dia a dia, uma vez que a impressão das manifestações ou seu arquivamento em pastas serão desnecessários, pois tudo será feito dentro da Plataforma Fala.Br, a qual conta com as medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Sobre o assunto, a unidade avaliada encaminhou, por meio do Ofício nº 03-OUVIDORIA/CCOMSEx, de 12 de abril de 2023, uma Nota Técnica para justificar a utilização da Rede do Sistema de Comunicação Social do Exército (RESISCOMSEx), como alternativa ao módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR. O conteúdo da referida nota técnica está detalhado no Apêndice C do presente relatório de avaliação.

2. Necessidade de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e atualização da Carta de Serviços

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - **elaborar, anualmente, relatório de gestão**, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. (grifou-se).

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - **disponibilizado integralmente na internet**. (grifou-se).

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão **elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano**, abrangendo informações referentes ao ano anterior. (grifou-se).

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

A UA informou que não publica anualmente o Relatório de Gestão, mas que o assunto está sendo normatizado para o próximo ano (2023).

Em relação à Carta de Serviço, em consulta realizada ao portal do COMEX, verificou-se que esta pode ser facilmente acessada, conforme detalhado no Apêndice A do presente relatório (item A11). A versão do referido documento, atualizada em 2022, traz informações sobre os processos e serviços relacionados às atividades de controle e fiscalização de Produtos Controlados pelo Exército (PCE).²

Cabe destacar que essa versão da Carta de Serviços não contém todas as informações exigidas pelo Portaria CGU nº 581/2021 (Art. 45), tais como requisito e documentos necessários para acessar o serviço, formas de prestação, formas de comunicação com o solicitante e os prazos de prestação.

Entretanto, no Portal de Serviços do Governo Federal (www.gov.br), há uma versão mais completa da Carta de Serviços do Comando do Exército.³ Essa versão, de um modo geral, apresenta os conteúdos exigidos pela Portaria CGU nº 581/2021, contudo a última atualização foi realizada em 12/07/2021.

Diante do exposto, faz-se necessário publicar anualmente um relatório de gestão específico para a ouvidoria do Comando do Exército, em observância ao disposto no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, bem como atuar junto aos gestores dos serviços prestados pelo órgão para manter a Carta de Serviços ao Usuário atualizada, em atendimento ao art. 43 do referido normativo.

² Conforme consulta realizada em 23/01/23 ao site <https://www.eb.mil.br/documents/10138/16250736/Carta+de+Servi%C3%A7os+ao+Usu%C3%A1rio/0057a083-2b2d-31b6-c22c-c5ba39c2cf07?download=true>

³ Conforme consta em https://www.gov.br/pt-br/orgaos/comando-do-exercito?b_start:int=0 (consulta realizada em 23/01/2023).

3. Inadequação na Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do COMEX

Foi visto na Seção A.7 (Apêndice A) que a página da Ouvidoria do COMEX, pode ser acessada facilmente assim que o cidadão acessa o sítio do Exército Brasileiro: <https://www.eb.mil.br>.

Contudo, apesar do usuário acessar a página com facilidade, constata-se que as informações dispostas se concentram em vários assuntos do Exército, não especificamente nas atividades de ouvidoria, sendo que, apenas no final da página é que aparece o ícone da *Plataforma Fala.Br*, que, ao ser acionado, direciona o usuário ao ambiente virtual que possibilita o registro de manifestações.

Não obstante, ao longo de toda a página não é possível verificar quaisquer outras informações acerca da Ouvidoria do COMEX, tais como Nome do Ouvidor; endereço; telefone; demais canais de atendimento; Relatório de Gestão; link para acesso ao Painel Resolveu; dentre outras informações relevantes.

Assim, verifica-se que, embora a página da Ouvidoria do COMEX propicie a facilitação do acesso à *Plataforma Fala.BR* (*link de acesso rápido*), não possui um ambiente acessível aos usuários de Ouvidoria, nem tampouco contém as informações importantes na apresentação e divulgação das atividades de ouvidoria.

Desse modo, faz-se necessária a atualização do sítio eletrônico da Ouvidoria, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis sobre a unidade; canais de atendimento para registro (telefone da Ouvidoria); e demais informações gerenciais. A atualização das informações, além de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet, ainda propiciará o desenvolvimento de uma interface mais amigável, com objetivo de facilitar a interação entre a Ouvidoria e os usuários.

Para tanto, deve-se observar o disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Por fim, destaque-se que o achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º) e Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e Decreto nº 9.492/2018 (art. 10, IV).

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Comando do Exército, em ordem de prioridade:

- I. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas, ou apresentar, anualmente, a justificativa para a utilização de outro sistema ou modelo/forma de tramitação, em substituição àquele, acompanhada das medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços;
- II. publicar o Relatório Anual de Gestão, específico para as atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, na página do sítio eletrônico do COMEX, após encaminhamento para a autoridade máxima do órgão, bem como atualizar a Carta de Serviços; e
- III. atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do Comando do Exército Brasileiro, a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, e demais informações gerenciais, as quais contribuirão para a promoção da transparência ativa.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional do Comando do Exército Brasileiro, bem como fluxos e procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à Ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da Unidade.

Observou-se que a UA, apesar da sua recém organização, como unidade vinculada diretamente ao Centro de Comunicação do Exército - CCOMSEx (órgão de assessoramento direto e imediato ao Comandante do Exército), vem envidando esforços no sentido de organizar os trâmites legais, por intermédio de edição e publicação de atos normativos internos, visando a firmar seu enquadramento no organograma da Instituição, conforme pode ser constatado quando da publicação da Portaria nº 1.356, de 2 de setembro de 2019, que aprovou as Instruções Gerais para o funcionamento da Ouvidoria.

A UA possui uma boa gestão no tratamento das manifestações de ouvidoria, vez que na análise da amostra não foram encontradas falhas graves ou outras irregularidades a serem reparadas; estrutura física adequada e pessoal capaz de dar vazão adequada às demandas de ouvidoria.

Contudo, os principais pontos a serem observados encontram-se nos fluxogramas de trâmites das informações apresentados pela UA, uma vez que Unidade ainda realiza a extração manual da Plataforma Fala.Br para arquivamento/guarda em ambiente virtual externo, tais como pastas e/ou planilhas de Excel.

A duplicação das informações, por si só, já é capaz de maximizar os riscos de vazamento de informação. Além disso, a Ouvidoria ainda destaca no fluxo a impressão das manifestações.

Ou seja, mesmo a UA utilizando seus Sistemas Internos para tramitação, RESISCOMSEX e o RIC, o risco vazamento e duplicidade de informações continua, uma vez que as manifestações são arquivadas/guardadas e impressas fora dos sistemas utilizados, seja os da própria Instituição ou da Plataforma Fala.Br.

Nessa esteira, dentre as recomendações sugeridas à UA, são firmes as orientações no sentido de utilização do Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na plataforma Fala.Br, que, além de garantir maior confiabilidade na guarda das informações, ainda agilizará o trâmite de informações entre a Ouvidoria e as Organizações Militares, contribuindo para economia de trabalho e recursos, pois a guarda das informações e controle de respostas será realizado diretamente na Plataforma Fala.Br.

Porém, caso a UA opte por utilizar outro sistema de tramitação ou manutenção do seu *modus operandi*, deve apresentar, anualmente, a justificativa acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Em relação à amostra das manifestações, constatou-se que grande parte das reclamações dos usuários refere-se ao mau funcionamento do Sistema de Fiscalização de Produtos Controlados pelo Exército Brasileiro (SisGCorp). Dentro do âmbito de sua competência, a Ouvidoria informou que realizou duas reuniões, em 2021, com a Diretoria de Fiscalização de Produtos Controlados (DFPC), com objetivo de mitigar os problemas apresentados no funcionamento do SisGCorp, como resultado, a DFPC

informou que vem adotando providências para solucionar os problemas destacados pelos usuários.

Por fim, após identificações dos Achados, as recomendações sugeriram à UA utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações; publicar o Relatório Anual de Gestão específico para as atividades de ouvidoria; atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do Comando do Exército Brasileiro, a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet e promover ações de comunicação para divulgar o trabalho de ouvidoria tanto para o público externo quanto para o interno.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: prover condições para a melhoria da segurança na guarda e trâmite das manifestações registradas na Plataformas Fala.BR, quando do recebimento dessas informações pela Ouvidoria do COMEX; minimizar os riscos quando da tramitação de documentos e informações entre as unidades internas, e assim contribuir para melhorar o gerenciamento das manifestações em uma única ferramenta (Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.Br) e reduzir de forma significativa o retrabalho na Ouvidoria, tendo em vista a necessidade de comunicação entre a Ouvidoria do COMEX e as demais Organizações Militares existentes no país.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria do COMEX, solidificando sua importância na interlocução dos usuários com o Exército Brasileiro.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	As Forças Armadas são Instituições Nacionais e Permanentes do país e destinam-se à defesa da Pátria; à garantia dos poderes constitucionais; e, por iniciativa de qualquer destes, à garantia da lei e da ordem. A Ouvidoria do Comando do Exército Brasileiro – eb.mil.br , órgão inserido no Centro de Comunicação Social do Exército (CCOMSEx), que é um órgão de Assistência Direta e Imediata ao Comandante do Exército.
Data de criação	Portaria n.º 1.356, de 2 de setembro de 2019.
E-mail	ouvidoria@ccomsex.eb.mil.br
Página na Internet	https://www.eb.mil.br/web/rp/ouvidoria
Canais de atendimento	<ul style="list-style-type: none"> • Carta direcionada ao Comando do Exército: Centro de Comunicação Social do Exército: Quartel-General do Exército – Bloco B – Térreo – SMU – Brasília – DF. CEP: 70630-901. • Telefone: (61) 3415 – 5751. • Portal Fala.Br https://falabr.cgu.gov.br; • Presencial: Quartel-General do Exército – Bloco B – Térreo – SMU – Brasília – DF. CEP: 70630-901. • E-mail: ouvidoria@ccomsex.eb.mil.br
Endereço	Comando do Exército Brasileiro – Ouvidoria do Exército Brasileiro. QGEX (Forte Caxias) - Bloco B - Térreo Setor Militar CEP 70630-901 – Brasília /DF
Telefone	(61) 3415 – 5751.
Chefe da Ouvidoria	Cel. Alexandre dos Santos Bacharel em Ciências Militares/AMAN. Mestre em Operações Militares/EsAO. Gestão Pública e Pós-Graduação em Análise de Sistema. Designado para o Cargo de Chefe da Ouvidoria em 02 de setembro de 2019.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

Conforme previsão constitucional, as Forças Armadas (Marinha, **Exército** e Aeronáutica), são instituições nacionais e permanentes do país.

Art. 142. As Forças Armadas, constituídas pela Marinha, pelo **Exército** e pela Aeronáutica, são instituições nacionais permanentes e regulares, organizadas com base na hierarquia e na disciplina, sob a autoridade suprema do Presidente da República, e destinam-se à defesa da Pátria, à garantia dos poderes constitucionais e, por iniciativa de qualquer destes, da lei e da ordem. (grifou-se).

Como instituição, o Comando do Exército Brasileiro/COMEX, está organizado com base na hierarquia e na disciplina, sob a autoridade suprema do Presidente da República, destina-se à defesa da Pátria, à garantia dos poderes constitucionais e, por iniciativa de qualquer desses, da lei e da ordem.

De acordo com o preceituado no Decreto nº 5.751/2006, o Comando da Exército, órgão integrante da Estrutura Regimental do Ministério da Defesa e subordinado diretamente ao Ministro de Estado da Defesa, tem por propósito preparar o Exército para o cumprimento da sua destinação constitucional e das atribuições subsidiárias.

O **COMEX** tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgão de direção-geral: Estado-Maior do Exército

II - órgãos de assessoramento superior

- a) ACE – Alto-Comando do Exército;
- b) CONSEF – Conselho Superior de Economia e Finanças;
- c) CONTIEx – Conselho Superior de Tecnologia da Informação;
- d) CONSURT – Conselho Superior de Racionalização e Transformação;

III - órgãos de assistência direta e imediata ao Comandante do Exército

- a) GAB CMT Ex – Gabinete do Comandante do Exército;
- b) CIE – Centro de Inteligência do Exército;
- c) **CCOMSEx – Centro de Comunicação Social do Exército;**
- d) SGEx – Secretaria-Geral do Exército;
- e) CCIEx - Centro de Controle Interno do Exército;

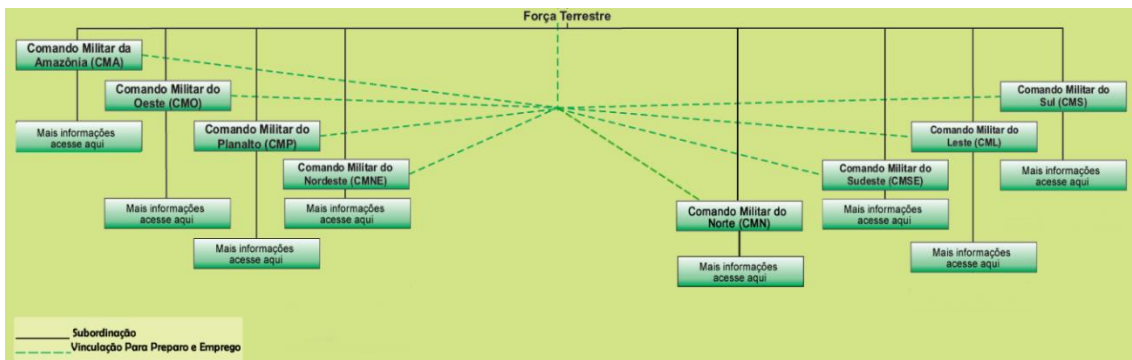
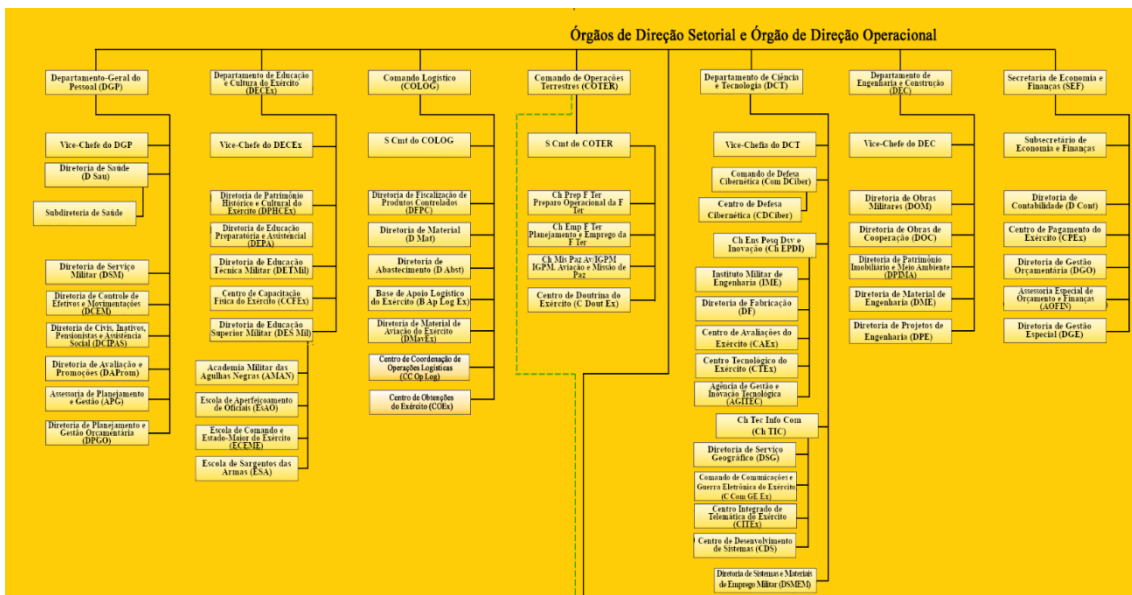
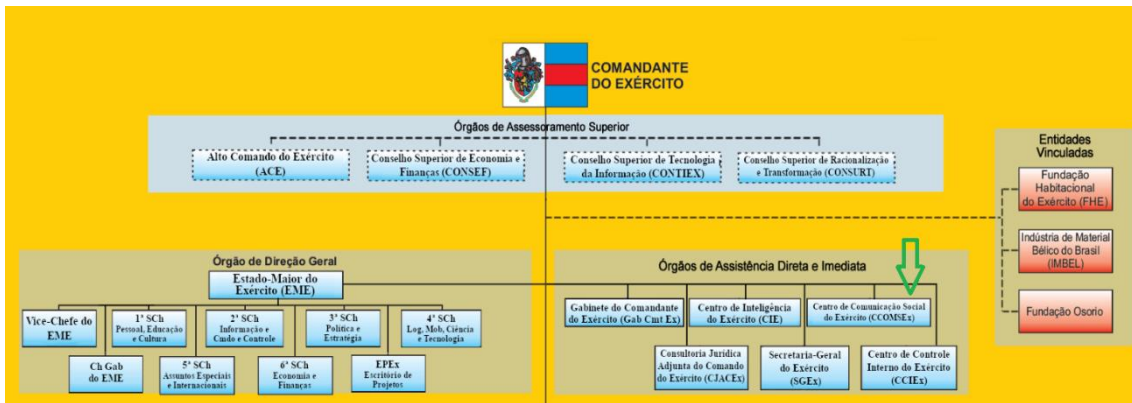
IV - órgãos de direção setorial

V - órgão de direção operacional

VI - comandos militares de área

VII - entidades vinculadas

Na figura a seguir é esboçado uma parte do organograma geral do Comando do Exército/COMEX, <https://www.eb.mil.br/estrutura-organizacional>



Fonte: Sítio do Comando do Exército Brasileiro.

O Decreto, na seção III, destaca os Órgãos de Assistência Direta e Imediata ao Comandante do Exército, entre eles o **CCOMSEX**.

Art. 9º Ao Centro de Comunicação Social do Exército compete planejar, supervisionar, orientar, coordenar, controlar e promover as atividades de comunicação social do Comando do Exército.

Segundo as informações recebidas durante o trabalho de campo, a Ouvidoria do Exército integra a estrutura organizacional do Centro de Comunicação do Exército (CCOMSEX), e segue a cadeia hierárquica do Comando da Força.

As atividades e competências da Ouvidoria do Exército foram instituídas quando da publicação da Portaria nº 1.356/2019, que aprovou as Instruções Gerais para o funcionamento. (EB10-IG-01.031, 1ª Edição, 2019).

Conforme consta no artigo 5º da referida Portaria, são competências da Ouvidoria:

Art. 5º Compete à Unidade de Ouvidoria do Exército Brasileiro:

I - assessorar o Comandante do Exército nos assuntos relacionados com a ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Federal;

II - coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às competências institucionais de Ouvidoria do Exército Brasileiro;

III - receber e processar reclamações, solicitações de providências, denúncias, sugestões e elogios sobre as atividades de órgãos internos;

IV - 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;

V - levar ao conhecimento das organizações militares as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, denúncias, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e atividades por eles desempenhados;

VI - 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;

VII - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

VIII - manter os usuários informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;

IX - encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria ao EME e ao Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;

X - ligar-se com as organizações militares para obter informações e esclarecimentos com vistas à solução de questões suscitadas;

XI - obter solução para cada situação, no limite de suas atribuições, mediante a colaboração dos setores competentes;

XII - orientar o usuário na formulação de sua pretensão, observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência;

XIII - aferir o grau de satisfação do usuário com relação ao serviço ou à atuação do agente público;

XIV - oferecer informações gerenciais e sugestões para a melhoria da gestão;

XV - exercer outras atribuições que forem estabelecidas pelo Comandante do Exército; e

XVI - manter banco de dados para análise de estatísticas.

Destacou também, que o acesso à alta administração é realizado por intermédio do Estado-Maior do Exército, que a interação ocorre por meio de reuniões e informes,

quando necessário. Contudo, não existe um fluxo determinado, em razão da não normatização do assunto.

Também foi informado que o Serviço de Atendimento e Informação ao Cidadão (SIC) é vinculado a Ouvidoria do Exército e possui força de trabalho própria.

A Unidade Avaliada não considera as Organizações Militares (OM) como unidades Vinculadas ou Supervisionadas. Existem 672 (seiscentos e setenta e duas) OMs no Comando do Exército, das quais 403 (quatrocentos e três), possuem autonomia administrativa, um efetivo composto por mais de 220 mil militares e civis.

Em cada OM tem uma equipe de militares responsáveis por atender às demandas de Ouvidoria, sob Coordenação da Unidade Central – Gerenciada pelo Centro de Comunicação Social do Exército.

No Questionário de Avaliação foi esclarecido que a Unidade Avaliada não publica anualmente o Relatório de Gestão, mas que o assunto está sendo normatizado para o próximo ano (2023). Que não possui nenhum projeto de Ouvidoria ativa ou para engajamento da sociedade e que não participa na Elaboração do Plano de Dados Abertos – PDA.

A.3 Normativos Internos

De acordo com a página na internet a base jurídica que compõe a estrutura do Exército Brasileiro é a seguinte: Constituição Federal (1998): Destinação da Forças Armadas (FA); Lei Complementar nº 97/1999: Normas para organização, preparo e emprego das (FA); Lei Complementar nº 117/2004: Altera a Lei Complementar 97/1999; Lei Complementar nº 136/2010 Altera a Lei Complementar 97/1999, cria o Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas e disciplina as atribuições do Ministro de Estado de Defesa e Decreto nº 5.751/2006: Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores – DAS e das Funções Gratificadas do Comando do Exército do Ministério da Defesa, e dá outras providências.

https://www.eb.mil.br/base-juridica

BRASIL CORONAVÍRUS (COVID-19) Simplifique! Participe Acesso à informação Legislação Canais

Ministério da Defesa
Exército Brasileiro
BRAÇO FORTE - MÃO AMIGA

ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE MAPA DO SITE

Imprensa | Ouvidoria | Serviços

Exército Brasileiro > Acesso à Informação > Institucional > Base Jurídica

BASE JURÍDICA

Constituição Federal (1988)	Destinação das Forças Armadas (FA)
Lei Complementar nº 97/99	Normas para organização, preparo e emprego das (FA)
Lei Complementar nº 117/04	Altera a Lei Complementar no 97/99
Lei Complementar nº 136/10	Altera a Lei Complementar no 97/99, cria o Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas e disciplina as atribuições do Ministro de Estado da Defesa
Decreto nº 5.751/06	Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS e das Funções Gratificadas do Comando do Exército do Ministério da Defesa, e dá outras providências.

CENTRAL DE CONTEÚDO

Dessa forma, constata-se que o sítio do Exército Brasileiro, não apresenta normativos específicos relacionados ao tema de Ouvidoria. Contudo, quando da resposta ao questionário enviado pela equipe de avaliação, a UA informou que a Portaria nº 1.356/2019, instituiu a Ouvidoria do Exército Brasileiro e aprovou as Instruções Gerais para o funcionamento. (EB10-IG-01.031), 1ª Edição, 2019.

A Portaria descreve as competências; atribuições e demais disposições que regulamentam as atividades de ouvidoria no âmbito do Comando do Exército.

A.4 Equipe e Estrutura Física

A Ouvidoria do Exército Brasileiro integra a estrutura organizacional do Centro de Comunicação Social do Exército (CCOMSEx), órgão de assistência direta e imediata ao Comandante do Exército.

A equipe é composta pelo Chefe da Ouvidoria e dois analistas de ouvidoria, todos militares do Exército Brasileiro. A equipe possui experiência em atividades de ouvidoria de até 02 (dois) anos, e somente esses servidores da Ouvidoria tratam manifestações tipo denúncia.

A equipe possui perfil generalista. Um analista é responsável pelas atividades de subseção de **Análise e Processamento** (*Receber a resposta da OM responsável pela manifestação; Analisar a resposta para verificar se atende ao solicitado; Solicitar complemento da resposta; Confeccionar a resposta da Manifestação; Efetuar pesquisa em legislação, doutrina e base de dados para amparar a resposta; Despachar a resposta com o Chefe da Seção; Inserir a resposta na plataforma Fala.br*). E o outro, responsável pela subseção de **Atendimento e Controle** (*Acessar diariamente a plataforma Fala.br; Imprimir as manifestações recebidas; Salvar na pasta de manifestações; Analisar a manifestação; verificar com a OM responsável pelo serviço prestado; Encaminhar as manifestações para análise do Chefe da Seção; Remeter as Manifestações (via RESISCOMSEx) a OM responsável, a fim de solicitar subsídios para a resposta conclusiva; Realizar diariamente o monitoramento das manifestações pendentes; Solicitar complemento de resposta e fazer contato telefônico com OM responsável pela Manifestação, a fim de consolidar a resposta, amparado na legislação vigente; Fazer contato telefônico com o solicitante para dirimir dúvidas, quando necessário*).

A composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional, contudo, a Administração do CCOMSEx definiu que a Ouvidoria receberá, até o fim do ano (2022) 1 militar (funcionário) para compor a equipe de trabalho.

Segundo a UA, a equipe realizou o Curso de Gestão em Ouvidoria, EAD, pela ENAP. Sendo que, não existe na Unidade um programa regular de treinamento nem definição de metas individuais.

Por fim, o Chefe da Ouvidoria informou que a estrutura física das instalações permite a realização de todas as atividades de ouvidoria, e que os equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados também são suficientes para realização das atividades demandadas.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento informados pela UA no Questionário de Avaliação são os seguintes:

- i. Carta direcionada ao Comando do Exército: Centro de Comunicação Social do Exército: Quartel-General do Exército – Bloco B – Térreo – SMU – Brasília – DF. CEP: 70630-901;
- ii. Telefone: (61) 3415 – 5751;
- iii. Portal Fala.Br <https://falabr.cgu.gov.br>;
- iv. Presencial: Quartel-General do Exército – Bloco B – Térreo – SMU – Brasília – DF. CEP: 70630-901;
- v. E-mail: ouvidoria@ccomsex.eb.mil.br.

Os canais de atendimento disponibilizados no sítio da UA à sociedade são os mesmos para atendimento ao público interno, sendo divulgados pelo departamento de Comunicação Social do Exército; por intermédio de palestras; simpósios de comunicação e ao longo do ano no site do Exército.

Em relação ao atendimento presencial, a UA informou que além do atendimento na sede, há descentralização do atendimento, pois todas as Organizações Militares do Exército (OMs) distribuídas no território brasileiro, poderão, por intermédio do Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC), realizar essa modalidade de atendimento, seguindo os parâmetros da Portaria nº 1.356/2019.

Art. 6º Todas as organizações militares, por intermédio dos postos de atendimento ao cidadão (PAC), previstos pela Portaria do Comandante do Exército nº 1.250, de 13 de outubro de 2014, poderão receber as manifestações de usuários de serviços públicos, competindo-lhes:

I - receber manifestações presencialmente ou por escrito e promover sua pronta inserção no sistema informatizado de ouvidorias do Poder Executivo Federal; (grifou-se).

II - responder às solicitações de informações e providências da Unidade de Ouvidoria;

III - orientar o usuário quanto aos procedimentos para acessar o sistema informatizado de ouvidorias do Poder Executivo Federal por meios eletrônicos;

IV - disponibilizar os meios necessários, inclusive os de tecnologia da informação, para que o usuário possa realizar sua manifestação; e

V - no caso de recebimento de denúncia, levar ao conhecimento do comandante, chefe ou diretor da organização militar, a fim de que a manifestação receba o tratamento adequado para a inserção no sistema e-Ouv.

Parágrafo único. Nas organizações militares comandadas por oficial-general, as denúncias deverão ser encaminhadas ao chefe do estado-maior.

Contudo, não houve informação acerca de sala privativa para o atendimento presencial, e se era possível acessibilidade ao público externo com problemas de mobilidade, em especial, para os cadeirantes.

Por fim, o Chefe de Ouvidoria destacou que em relação a disseminação de boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos, não haver procedimento regulamentado acerca dos assuntos.

A.6 Sítio da Ouvidoria


A página da Ouvidoria do COMEX, pode ser acessada facilmente assim que o cidadão acessa o sítio do Exército Brasileiro: <https://www.eb.mil.br>.



Ao clicar no nome ouvidoria (ícone) na página inicial do sítio, conforme visto na figura acima, o manifestante é direcionado a página da Ouvidoria.



 Conheça o seu
Exército

 Vídeos

 Rádio Verde-Oliva

 Aplicativos

 Imagens

 Podcast

O EXÉRCITO

ACESSO À
INFORMAÇÃO

TRANSPARÊNCIA
E PRESTAÇÃO
DE CONTAS



ALISTAMENTO E SERVIÇO MILITAR

- a) Diretoria de Serviço Militar (DSM)
- b) Alistamento Militar Online
- c) Perguntas frequentes sobre o Alistamento e Serviço Militar
- d) Fale conosco do Departamento-Geral do Pessoal (DGP / DSM)



PRODUTOS CONTROLADOS

Explosivos, Armamento, Blindagem e Produtos Químicos.

- a) Diretoria de Fiscalização de Produtos Controlados (DFPC)
- b) Serviço Fiscalização de Produtos Controlados mais próximo de você
- c) Contato com a DFPC
- d) Perguntas frequentes sobre produtos controlados



SAÚDE

- a) Diretoria de Saúde (DSau)
- b) Fale conosco do Departamento-Geral do Pessoal (DGP / DSau)
- c) Sistemas de Apoio de Saúde
- d) Perguntas frequentes sobre o FUSEx
- e) Legislação da DSau



CIVIS, INATIVOS, PENSIONISTAS E ASSISTÊNCIA SOCIAL

- a) Diretoria de Civis, Inativos, Pensionistas e Assistência Social (DCIPAS)
- b) Legislação sobre ex-combatente
- c) Seção de Inativos e Pensionistas mais próxima de você
- d) Normas técnicas de Servidores Civis
- e) Perguntas frequentes sobre Inativos e Pensionistas
- f) Fale conosco do Departamento-Geral do Pessoal (DGP / DCIPAS)



PAGAMENTO DE PESSOAL DO EXÉRCITO

Contracheque, Ficha Financeira e CRP - Comprovante de Rendimentos Pagos (Imposto de Renda).

- a) Centro de Pagamento do Exército (CPEX)
- b) Perguntas frequentes sobre Pagamento Pessoal do Exército



ENDEREÇOS DAS ORGANIZAÇÕES MILITARES DO EXÉRCITO

- Quartéis por Estado



OUTRAS INFORMAÇÕES

Para informações sobre o Serviço Militar, como Alistamento, Apresentação, Reservista, Certidão de Tempo de Serviço Militar, Multas e Certificado de Dispensa, entrar em contato pelo Fale Conosco do DGP: clique [aqui](#) e acesse.



SISTEMA DE OUVIDORIA

Caso não tenha encontrado sua resposta, registre a sua manifestação por meio do Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) abaixo, canal exclusivo para tratamento de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e procedimentos de simplificação dos serviços públicos e pedido de informação.

[Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#)

▲ Voltar para o topo

Assuntos O Exército	Serviços Acessibilidade Alto Contraste Mapa do Site	Redes Sociais Facebook Instagram LinkedIn Twitter Youtube Flickr Blogger	Acesso à Informação Institucional Ações e Programas Auditorias / Prestação de Contas Anual Carta de Serviços ao Usuário Convênios Despesas
-------------------------------	---	--	--

Fonte: Sítio do Comando do Exército Brasileiro.

Apesar do usuário acessar a página com facilidade, constata-se que as informações dispostas se concentram em vários assuntos do Exército, não especificamente nas atividades de ouvidoria, sendo que, apenas no final da página é que aparece o ícone da Plataforma Fala.Br, que ao ser acionado, direciona o usuário ao ambiente virtual que possibilita o registro de manifestações.

Ao longo de toda a página não é possível verificais quaisquer outras informações acerca da Ouvidoria do COMEX, tais como: Nome do Ouvidor; endereço; telefone; demais canais de atendimento; Relatório de Gestão; link para acesso ao Painel Resolveu; dentre outras informações relevantes.

Assim sendo, verificou-se que embora a página da Ouvidoria do COMEX propicie a facilitação do acesso à plataforma Fala.BR (*link de acesso rápido*), não possui um ambiente de interface amigável e participativo com os usuários de Ouvidoria, nem tampouco contém as informações importantes na apresentação e divulgação das atividades de ouvidoria.

Portanto, não atende aos critérios das obrigações de transparência preceituados no artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

No tocante ao Serviço de Informação (SI), o acesso pode ser feito ao clicar na opção disposta na coluna *Acesso à Informação*, conforme mostrado na figura a seguir:

https://www.eb.mil.br/web/rp/ouvidoria

Vídeos

Rádio Verde-Oliva

Aplicativos

Imagens

Podcast

O EXÉRCITO

ACESSO À INFORMAÇÃO

TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

a) Diretoria de Serviço Militar (DSM)

b) Alistamento Militar Online

c) Perguntas frequentes sobre o Alistamento e Serviço Militar

d) Fale conosco do Departamento-Geral do Pessoal (DGP / DSM)

PRODUTOS CONTROLADOS

Explosivos, Armamento, Blindagem e Produtos Químicos.

a) Diretoria de Fiscalização de Produtos Controlados (DFPC)

b) Serviço Fiscalização de Produtos Controlados mais próximo de você

c) Contato com a DFPC

d) Perguntas frequentes sobre produtos controlados

SAÚDE

a) Diretoria de Saúde (DSau)

b) Fale conosco do Departamento-Geral do Pessoal (DGP / DSau)

c) Sistemas de Apoio de Saúde

d) Perguntas frequentes sobre o FUSEX

e) Legislação da DSau

Ao realizar o procedimento o cidadão/usuário é guiado à página de acesso ao SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), e clicando no *link* disposto, o usuário já tem a sua disposição todos os serviços ofertados pela Plataforma Fala.br.

https://www.eb.mil.br/acesso-a-informacao/sic

BRASIL

CORONAVÍRUS (COVID-19)

Simplifique!

Participe

Acesso à informação

Legislação

Canais

Ir para o conteúdo

Ir para o menu

Ir para a busca

Ir para o rodapé

ACESSIBILIDADE

ALTO CONTRASTE

MAPA DO SITE

Ministério da Defesa

Exército Brasileiro

BRAÇO FORTE - MÃO AMIGA

f

i

l

t

y

w

Imprensa

Ouvidoria

Serviços

Exército Brasileiro > Acesso à Informação > SIC

- Como Ingressar
- EB na Mídia
- Reserva pró-Ativa
- Serviço Militar
- Meio Ambiente
- Informex

CENTRAL DE CONTEÚDO

- Combate à desinformação
- Publicações
- Conheça o seu

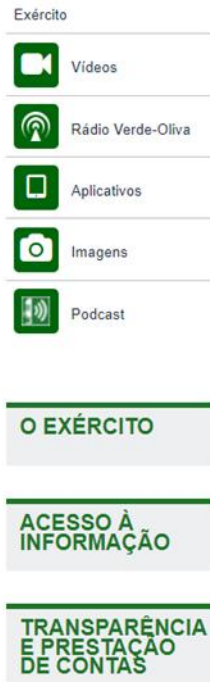
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Nesta seção, são divulgadas informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), pertinentes ao seu funcionamento, localização, dados de contato e os relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação no âmbito do Exército Brasileiro.

1. ACESSO À INFORMAÇÃO

A lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012 e regulamentou o direito constitucional de acesso à informação. Toda pessoa física ou jurídica pode requerer as informações desejadas eletronicamente pelo **SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)** ou, ainda, pessoalmente no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). O SIC do Comando do Exército está disponível para atendimento desde 16 de maio de 2012 no seguinte endereço:

Ouvidoria do Centro de Comunicação Social do Exército
Quartel General do Exército, Bloco B, Térreo
Setor Militar Urbano
Brasília-DF
CEP 70630-901.



Tel: (61) 3415-5813 e (61) 3415-5751

2. AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI NO ÂMBITO DO EXÉRCITO BRASILEIRO - General de Exército Marcos Antônio AMARO dos Santos, Chefe do Estado-Maior do Exército

Quartel General do Exército, Bloco A, 2º andar

Setor Militar Urbano

Brasília-DF

CEP 70630-901

Tel: (61) 3415-6830

3. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Seg à Qui - das 09:00hs às 12:00hs e das 13:30hs às 18:00hs

Sex - das 08:00hs às 11:30hs

4. CONTATOS

Tel: (61) 3415-5751 ou (61) 3415-5813

Para esclarecer dúvidas utilize o nosso e-mail: sic@ccomsex.eb.mil.br

5. OUTRAS UNIDADES DO EXÉRCITO

Clique [aqui](#) e acesse.

Por fim, cabe destacar que diferente da página de Ouvidoria, na página do SIC é possível encontrar as informações referentes a equipe e meios de contactá-los.

6. COORDENADOR DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

Nome: Coronel Alexandre dos Santos

Tel: (61) 3415-5751

Obs.: O SIC do Comando do Exército não receberá pedidos de informação via telefone ou via e-mail. Os telefones e e-mail disponíveis são para esclarecimentos de dúvidas sobre o funcionamento do SIC e contatos internos.

7. FORMULÁRIO DE REQUERIMENTO ELETRÔNICO

Clique [aqui](#) e acesse.

8. FORMULÁRIO DE REQUERIMENTO IMPRESSO

[Formulário de pedido de acesso à informação de pessoa jurídica](#)

[Formulário de pedido de acesso à informação de pessoa natural](#)

9. RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS DE ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011 - Art. 30, inciso III), estão disponíveis relatórios estatísticos contendo, em tabelas e gráficos, dados a respeito dos pedidos e recursos realizados desde o início da vigência da Lei (16 de Maio de 2012), bem como informações gerais sobre os solicitantes, gerados a partir dos dados existentes no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação aos Cidadãos (e-SIC). Para acessar esse recurso, clique [aqui](#) e acesse.

[▲ Voltar para o topo](#)

Assuntos O Exército	Serviços Acessibilidade Alto Contraste Mapa do Site	Redes Sociais Facebook Instagram Linkedin Twitter Youtube	Acesso à Informação Institucional Ações e Programas Auditorias / Prestação de Contas Anual Carta de Serviços ao Usuário
-------------------------------	---	---	---

Fonte: Sítio do Comando do Exército Brasileiro.

A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a *Plataforma Fala.BR* para acessar e responder aos pedidos de acesso à informação, contudo, informou que muitas das manifestações recebidas, principalmente por telefone, são de simples solução. Tendo em vista que, na maioria das vezes, os cidadãos, após conhecerem o Fala.BR, preferem inserir individualmente a manifestação na referida plataforma, assim, as manifestações consideradas mais simples não são registradas na Plataforma.

Informou também, que a Ouvidoria utiliza a Rede do Sistema de Comunicação Social do Exército (RESISCOMSEx) para trâmite de manifestações, exceto tipo denúncia, que são tramitadas pela Rede Interna Criptografada. Os sistemas, de acordo com a UA, se comunicam com a Plataforma Fala.Br de forma manual, mas não especificou os detalhes de como a comunicação acontece.

Destacou também que a equipe da Ouvidoria não acessa quaisquer Sistemas com informações de usuários de serviços públicos e que também não utiliza sistema informatizado ou painel de gerenciamento para verificar fluxo, tempestividade e nível de satisfação das respostas aos cidadãos, mas que está providenciando junto a Seção de Tecnologia da Informação (TI), a criação de um banco de dados próprio para o tratamento das manifestações, com processo customizado para realidade do Comando.

Por fim, questionada a Ouvidoria acerca das reclamações constantes no funcionamento do Sistema de Fiscalização de Produtos Controlados pelo Exército Brasileiro (SisGCorp), informou que realizou duas reuniões, em 2021, com a Diretoria de Fiscalização de Produtos Controlados (DFPC), com objetivo de mitigar os problemas apresentados no funcionamento do SisGCorp. Destacou que, em que pese a iniciativa não ter sido formalizada, as reuniões apresentaram um resultado positivo, tendo em vista que a DFPC vem adotando providências para solucionar o problema.

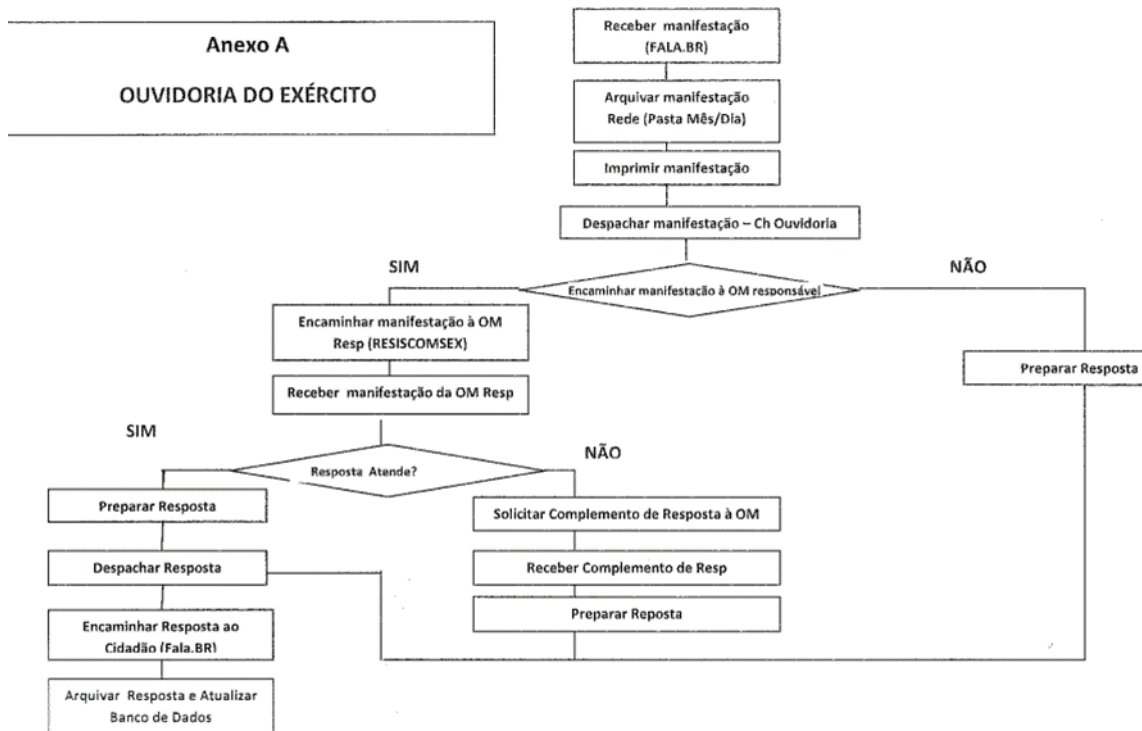
A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade Avaliada informou a existência de normativo com fluxo interno, com a existência de fluxograma padronizado no tratamento das manifestações no âmbito do Comando, conforme descrições e imagens seguintes:

Anexo A. Fluxo descrito pela UA - Manifestações (elogios/reclamações/solicitações/sugestões/simplifique).

- i. recebe manifestação (Fala.br) Arquiva a manifestação (rede – pasta/mês/dia);
- ii. imprime a manifestação;
- iii. despacha a manifestação para o Chefe da Ouvidoria;
- iv. quando não há necessidade de envio a OM, já prepara a resposta;
- v. encaminha à OM responsável (via RESISCOMSEX – Rede do Sistema de Comunicação Social do Exército. A resposta volta para o Ouvidoria, também via sistema;
- vi. resposta da OM atende à demanda. Prepara, despacha e encaminha a Resposta ao Cidadão, via Fala.Br, arquiva a resposta e atualiza o Banco de Dados;

- vii. resposta da OM não atende. Solicita complemento à OM, recebe complemento de Resposta e prepara a resposta conclusiva.



Legenda:

OM (Organização Militar do Exército)

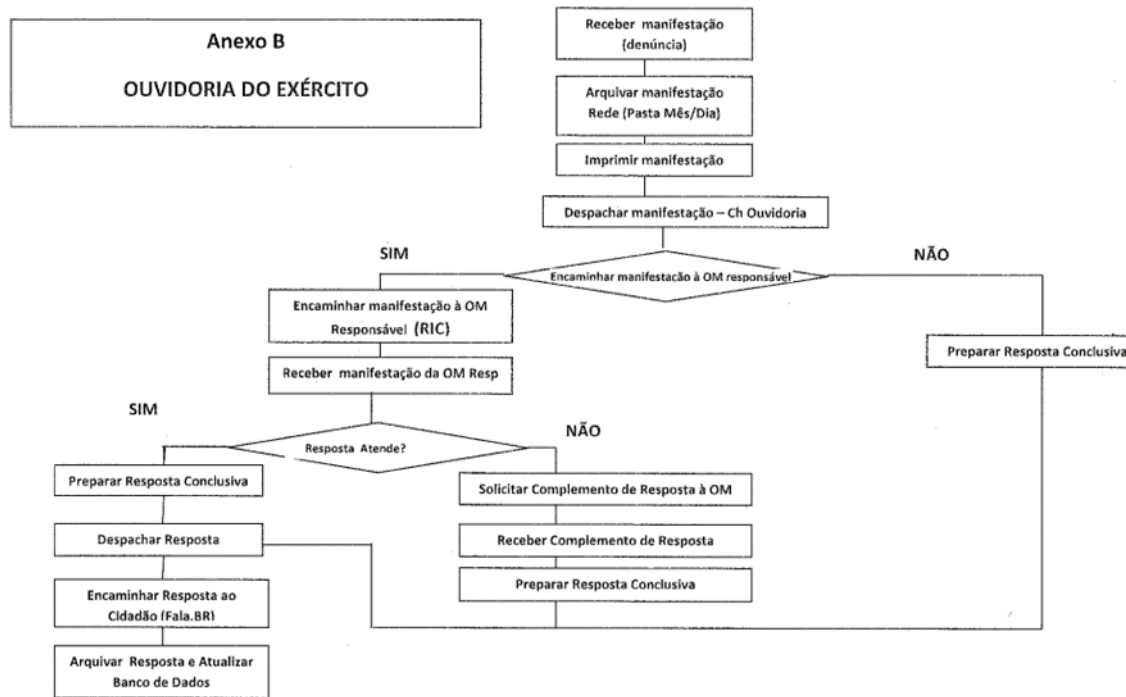
RESISCOMSEX (Rede do Sistema de Comunicação Social do Exército)

Fonte: Respostas da Unidade ao QA.

Anexo B. Fluxo descrito pela UA – Manifestação (Denúncia).

Denúncias:

- i. recebe manifestação denúncia;
- ii. arquiva a manifestação (rede – pasta/mês/dia);
- iii. imprime a manifestação;
- iv. despacha a manifestação para o Chefe da Ouvidoria;
- v. quando não há necessidade de envio a OM, já prepara a resposta conclusiva;
- vi. encaminha à OM responsável (via RIC – Rede Interna Criptografada);
- vii. recebe a manifestação da OM responsável;
- viii. resposta Atende? **Sim**. Prepara resposta conclusiva, despacha a resposta; encaminha resposta ao cidadão (Fala.br), arquiva resposta e atualiza banco de dados. **Não**. Solicita complemento de resposta à OM, recebe complemento de resposta e prepara a resposta conclusiva.



Legenda:

OM (Organização Militar do Exército)

RIC (Rede Interna Criptografada)

Fonte: Respostas da Unidade ao QA.

De acordo com as respostas enviadas, a UA afirma que por se tratar de uma instituição hierarquizada e capilarizada em todo território nacional com a normatização do fluxo de tratamento no âmbito do Comando do Exército, após a publicação da Portaria nº 1.356/2019, não existem gargalos nem estoque de manifestações não tratadas, vez que a Portaria atribuiu responsabilidade às Organizações Militares (OM) para tratamento e condução do assunto.

A UA também informou que não faz mapeamento das manifestações de acordo com o assunto e órgãos responsáveis pelo seu tratamento, mas está sendo providenciado um sistema que fornecerá os assuntos mais demandados. Atualmente, este levantamento é realizado de forma empírica, e o tema mais demandado é sobre FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS CONTROLADOS PELO EXÉRCITO (PCE), que está correlacionado com os assuntos do Fala.Br, e conforme constatação da equipe de avaliação, o assunto figura como o mais demandado na amostra da avaliação da Unidade.

Quanto ao fluxo de tratamento para as demandas de Ouvidoria Interna, a UA informou que utiliza a mesma sistemática relatada para as demandas externas.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA informou que não possui outros painéis, que acompanha os dados disponibilizados no *Painel Resolveu?*, e que os resultados gerados são repassados mensalmente ao Estado-Maior do Exército para fins estatísticos e de controle.

Para realização da proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, a UA informou que as denúncias são recebidas da plataforma

Fala.Br já pseudonimizada, e que quando o nome do denunciante aparece no texto de denúncia, é realizado o tarjamento.

Por fim, quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs; acompanhamento de implementação de melhorias dos serviços firmados a partir das manifestações dos cidadãos; tratamento de manifestações recorrentes em desfavor de servidores e acompanhamento manifestações recorrentes, sensíveis, prioritárias, respondeu que não para todas as indagações.

A.9 Entidades Vinculadas

Questionada acerca da existência de unidades vinculadas/supervisionadas, a UA informou que não possui, que apesar da grande capilaridade do COMEX, possui Organizações Militares em todo território nacional, 672 (seiscentos e setenta e duas), das quais 403 (quatrocentos e três), possuem autonomia administrativa.

Conforme já mencionado, em cada OM há uma equipe de militares responsável por atender às demandas de ouvidoria, sob Coordenação da Unidade Central – Gerenciada pelo Centro de Comunicação Social do Exército.

A.10 Carta de Serviços ao Usuário e Relatório Anual de Gestão

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

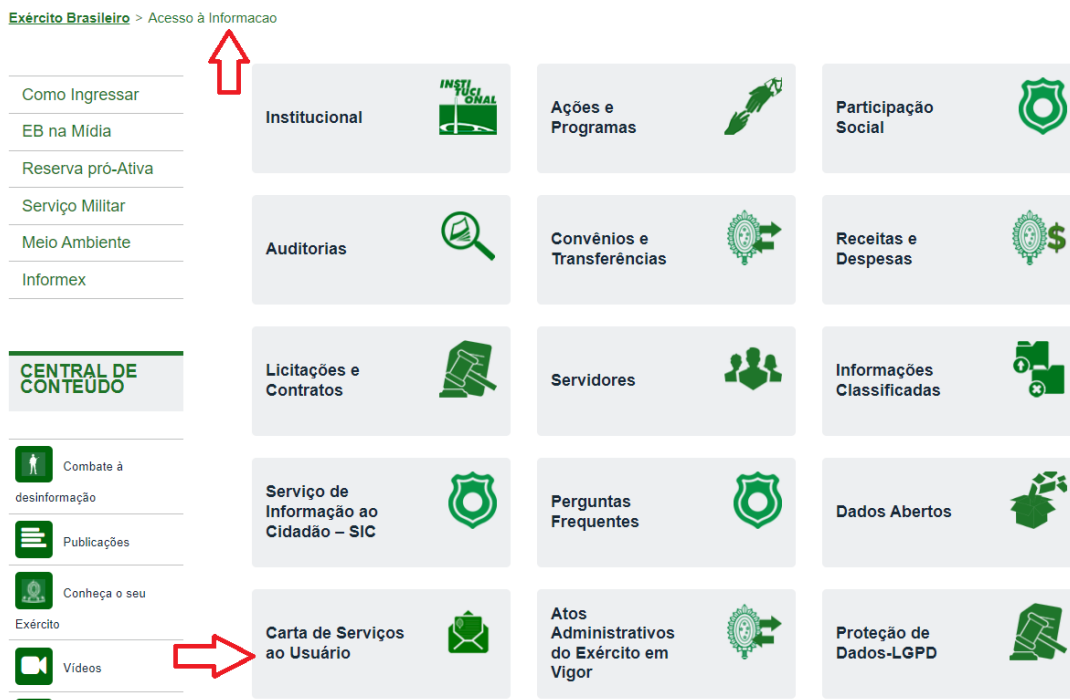
Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao portal do COMEX, constata-se que a Carta de Serviço ao Usuário pode ser acessada rolando-se a barra de rolagem até o rodapé, em qualquer página que o usuário esteja visitando, uma vez que as informações do rodapé são fixas, ou seja, permanecem inalteradas, independente da navegação pelo sítio.



Fonte: Sítio do Comando do Exército Brasileiro.

A Carta também pode ser acessada por intermédio do ícone (acesso à informação).



Fonte: Sítio do Comando do Exército Brasileiro.

Importante destacar que a última versão apresentada na página data de abril de 2019, necessitando, portanto, de atualização.

Ao utilizar quaisquer dos caminhos citados, o usuário acessará a Carta de Serviço em formato *pdf*. A Carta está organizada de forma clara e objetiva, destaque para interface gráfica colorida e agradável. O Sumário assim é apresentado:

SUMÁRIO

1. Exército Brasileiro: Missão e Visão	6
2. Os canais de atendimento	8
3. Princípios de Atendimento ao Usuário	11
4. Serviços ao usuário	12
a. Ingresso nas escolas militares.....	12
1) Colégios Militares	12
2) Escolas de Formação de Sargentos de Carreira	14
3) Escolas de Formação de Oficiais de Carreira	16
b. Serviço Militar	20
1) Alistamento Militar	20
2) Certificados de Reservista, Isenção ou de Dispensa de Incorporação ..	21
3) Certidão de Tempo de Serviço Militar.....	22
4) Ingresso como Oficial ou Sargento temporários e Cabo Especialista	22
c. Produtos Controlados	24
1) Licença de Importação de Produtos Controlados por pessoas físicas. ...	25
2) Porte de armas de uso restrito	26
3) Aquisição de coletes balísticos.....	26
4) Apostilamentos.....	27
5) Avaliação Técnica de protótipos de Produtos Controlados.....	27
6) Registro para Produtos Controlados.....	27
7) Blindagem de Veículos	27
d. Engenharia	28
e. Produtos Cartográficos.....	29
f. História e Cultura.....	30
1) Pesquisa Histórica.....	30
2) Biblioteca do Exército	30
3) Espaço Cultural.....	31
4) Monumento Nacional aos Mortos da Segunda Guerra Mundial	32
5) Museu Histórico do Exército e Forte de Copacabana	33
6) Sítio Histórico da Fortaleza de São João.....	34
7) Processo Seletivo para Atletas de Alto Rendimento do Exército	35
g. Prestação de Contas Anual	36

Percebe-se que ao longo de todo sumário, em nenhum momento faz-se menção a Ouvidoria. Em consulta ao item 2 (Canais de Atendimento), também não se encontra qualquer alusão as atividades de ouvidoria.

Por fim, ao longo de todo o corpo do texto, em nenhum momento faz-se referência a Ouvidoria, tão somente ao Canal Fale Conosco e ao SIC. Reforça-se, portanto, a necessidade de atualização para adequação dos parâmetros constantes na Portaria CGU nº 581/2021.

Já com relação ao Relatório Anual de Gestão, em consulta realizada no sítio do COMEX, não foi possível encontrar nenhum link de acesso a publicação, tampouco a página de Ouvidoria tinha qualquer informação a acerca do tema. Questionada, a UA informou que não publica, mas que o assunto está sendo normatizado para o próximo ano (2023).

A.11 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

A UA informou que é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), tal solicitação está a cargo do Serviço de Informação ao Cidadão SIC, que está vinculado à Ouvidoria, mas possui força de trabalho própria.

A.12 Interação com a alta gestão

Em relação a interlocução da Unidade de Ouvidoria com a alta gestão do órgão, destacou que acontece por intermédio do Estado-Maior do Exército/EME. Já a comunicação da Ouvidoria com o Ministério da Defesa/MD, esta acontece de forma esporádica, e se limita, muitas vezes, a solução de manifestação recebida do MD, de responsabilidade e competência do Exército.

Por fim, destacou que as discussões referentes manifestações sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, se dão por intermédio de reuniões e informes, quando necessário, contudo, não existe fluxo definido, vez que o assunto não está normatizado.

A.13 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria e Propostas de Aperfeiçoamento

No Questionário de Avaliação a UA elencou as seguintes dificuldades enfrentadas:

- i. falta de capacitação dos integrantes da Ouvidoria nos assuntos relacionados na Portaria CGU nº 581/2021;
- ii. criar na seção de Ouvidoria, uma carteira específica para tratar do modelo de maturidade de ouvidoria – MMOuP;
- iii. normatizar, no âmbito do Exército, a Portaria CGU nº 581/2021; e
- iv. criar um banco de dados que possa fornecer um diagnóstico anual com os principais problemas levantados pela Ouvidoria, a fim de orientar os gestores para o aprimoramento da prestação de serviço ao cidadão de sua responsabilidade.

Como proposta de melhoria a Plataforma Fala.Br, a Unidade sugeriu que a resposta de complementação das manifestações enviadas pelo cidadão/usuário, sejam

inseridas com data atual e não na data de cadastro, que essa ação facilitará o tratamento imediato da manifestação pendente.

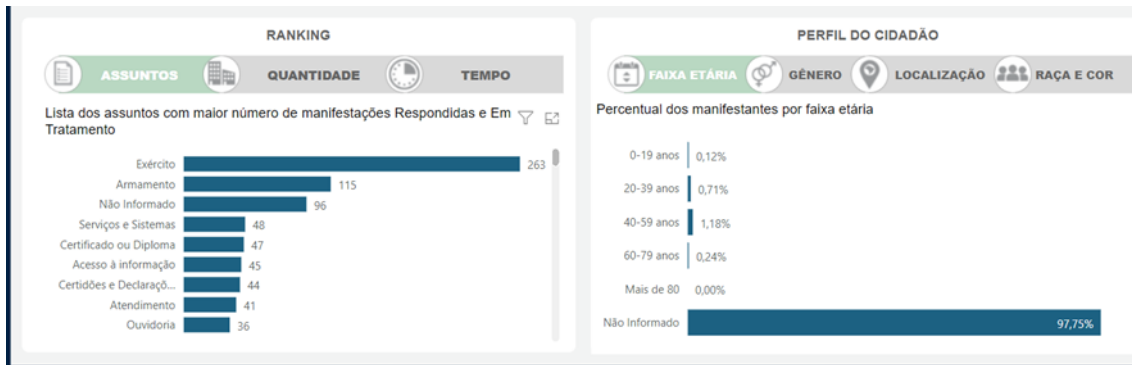
A.14 Dados do Painel Resolveu

O *Painel Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados oriundos do *Painel Resolveu?*, considerando a entidade do Comando do Exército Brasileiro – COMEX – e o período de 01/01/2021 a 31/12/2021⁴.



⁴ A consulta foi realizada em 17/06/2022. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.



Fonte de Consulta: Painel Resolveu?

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da *Plataforma Fala.BR*, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/01/2021 a 31/12/2021**, era composta de **1.149** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Comunicação	126
Denúncia	31
Elogio	12
Reclamação	370
Simplifique	1
Solicitação	541
Sugestão	55
Total	1.136

Fonte: Dados do Painel Resolveu?. Arquivadas: 13

A amostra dos dados objeto para análise, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de **1.136**, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Cálculo do percentual de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 2) Projeção deste percentual para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), garantindo que todos os tipos de manifestação tenham pelo menos uma manifestação, no caso de o percentual ficar em 0 e 1, e arredondando para cima na amostra os tipos em ordem decrescente da parte decimal do percentual. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 3) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do prazo final
- Data do registro
- Tipo Manifestação

- Descrição Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Fora/Dentro do Prazo

Pelo exposto, o método de amostragem adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.
- c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem

seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Na prática, tal avaliação se materializa em um questionário de onze perguntas, elencadas abaixo:

- 1) A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
- 2) A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
- 3) As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
- 4) A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?
- 5) A resposta da **Comunicação** contém informações acerca das providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
- 6) A resposta da **Denúncia** contém informações sobre as providências adotadas e seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
- 7) A resposta da **Reclamação** prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
- 8) A resposta da **Solicitação** de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
- 9) A resposta da **Sugestão** contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
- 10) A resposta do **Elogio** informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?
- 11) A resposta do **Simplifique** seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

B.2 Apresentação dos Resultados

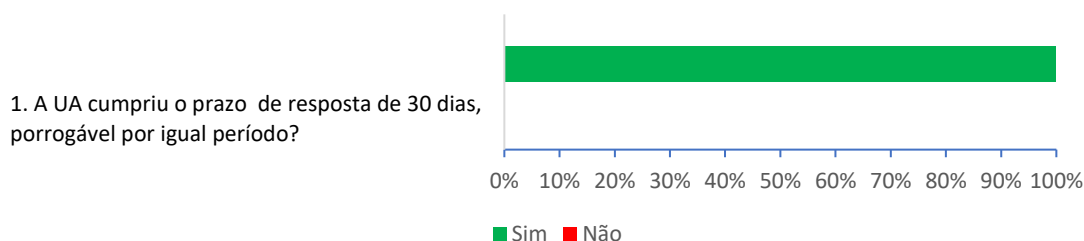
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de **2021** constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de **01/01/2021** a **31/12/2021**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas em que a Ouvidoria se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão. Tal seleção resultou em um total de **1.136** manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pelo COMEX no ano de **2021** foram selecionadas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo
Comunicação	17
Denúncia	2
Elogio	1
Reclamação	49
Simplifique	0
Solicitação	29
Sugestão	2
Soma	100

Cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com onze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁵:

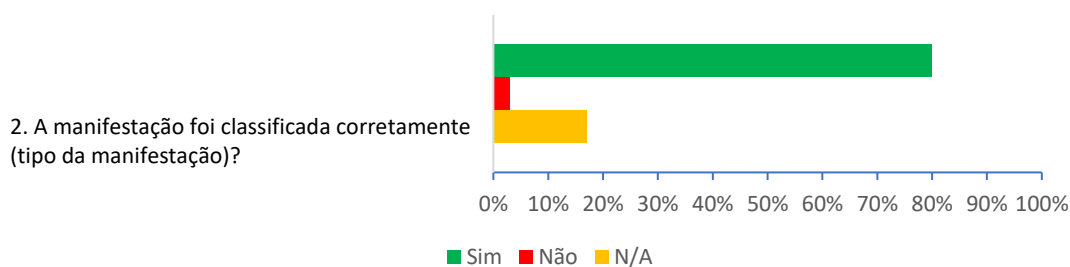
Pergunta 1



De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Pergunta 2



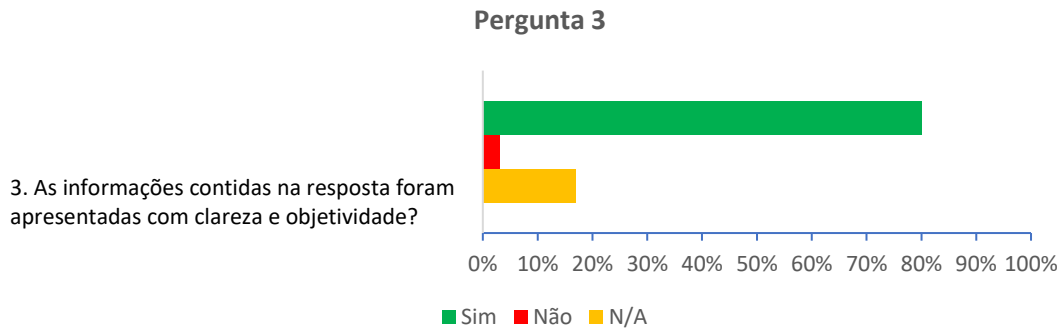
A Lei nº 13.460/2017 definiu os tipos de manifestações dos usuários como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação. Cabe a Ouvidoria checar se a manifestação está classificada corretamente e caso não esteja proceder a reclassificação.

O N/A representado no gráfico refere-se à Comunicação, que se apresenta como informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de

⁵ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

relevância, autoria e materialidade, e que, conseqüentemente não poderá ser acompanhada pelo autor, já que ele optou por não se identificar, também não cabe a Ouvidoria reclassificação desse tipo de manifestação.

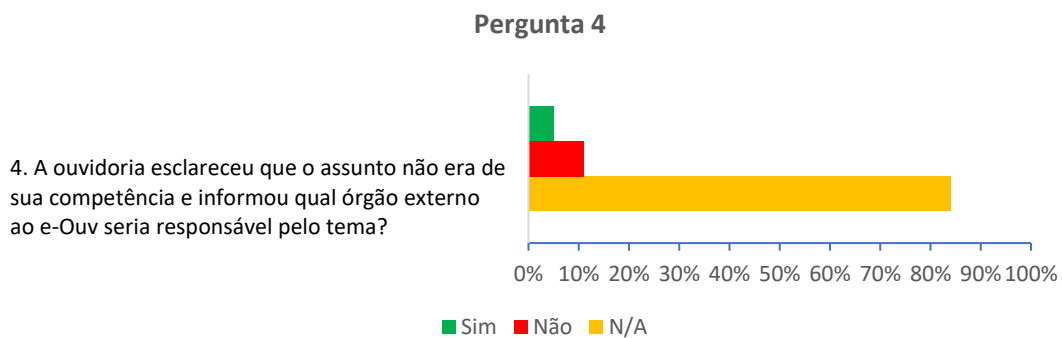
Já em relação as demais manifestações, 80% foram classificadas corretamente, enquanto 3% foram classificadas de forma incorreta.



As respostas apresentadas ao cidadão devem conter elementos de clareza e objetividade para permitir ao cidadão a compreensão da mensagem emitida.

Observa-se que em 80% as respostas foram apresentadas com clareza e objetividade. Em apenas 3% das respostas, o analista não respondeu de forma clara e objetiva.

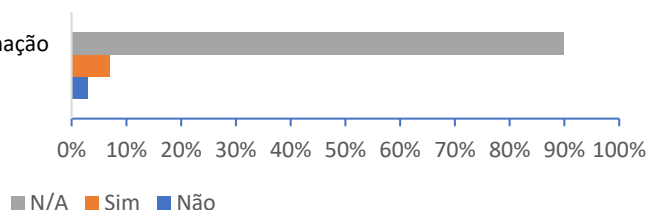
O 11%, representado pelo N/A, referem-se as “Comunicações”, pois neste tipo de manifestação, conforme preceituado em lei, a Ouvidoria não fornece resposta diretamente para o manifestante, em razão da impossibilidade de contactá-lo.



No gráfico da Pergunta 4, é mostrado que 84% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do COMEX. Do quantitativo restante, 16% das manifestações, a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência – orientando o cidadão a buscar o órgão competente ou reencaminhado a manifestação em 5% das manifestações. Contudo, em 11% das respostas o analista, ou não esclareceu corretamente ao cidadão que o assunto não da competência do COMEX, ou, quando isso aconteceu, não encaminhou a manifestação para órgão externo competente. (Consulta realizada na Plataforma Fala.br).

Pergunta 5

5. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias...

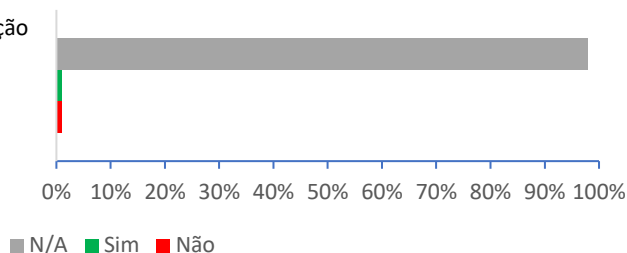


A pergunta 5, refere-se às Comunicações em que não é permitido a reclassificação pela Ouvidoria, conforme demonstrado na pergunta 2. Contudo, caso apresentem indícios de autoria e/ou materialidade, serão analisadas e tratadas pelos órgãos competentes.

Considerando a seleção inicial (total de 17 manifestação tipo Comunicação), todas foram tratadas pela UA. Sendo que em 10% das manifestações, o analista, apesar da resposta padrão, descreveu que a manifestação seria enviada ao setor ou órgão competente, informação esta que não restou confirmada, em consulta realizada a Plataforma Fala.Br.

Pergunta 6

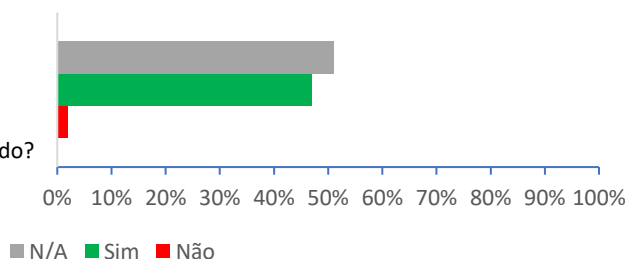
6. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 6 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias (total de 02 manifestações), uma foi respondida de forma correta pelo analista, que verificou não haver elementos mínimos de autoria ou materialidade, já a outra manifestação, o analista apenas acusou o recebimento, sem quaisquer outras informações ou providências.

Pergunta 7

7. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

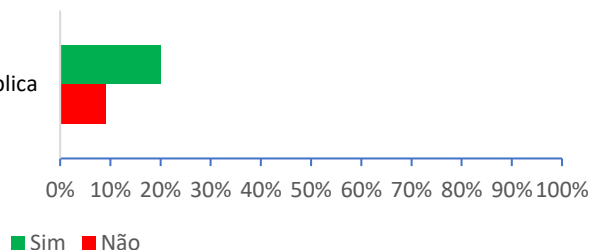


Na avaliação geral foi mostrado que, dentre as 49 (quarenta e nove) reclamações selecionadas, em apenas 2 (duas) delas, o analista não prestou esclarecimentos devidos, apenas agradeceu o contato.

Importante destacar que mais de 90% das Reclamações referem-se à insatisfação dos usuários com o Sistema de Fiscalização de Produtos Controlados pelo Exército Brasileiro/SisGCorp.

Pergunta 8

8. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

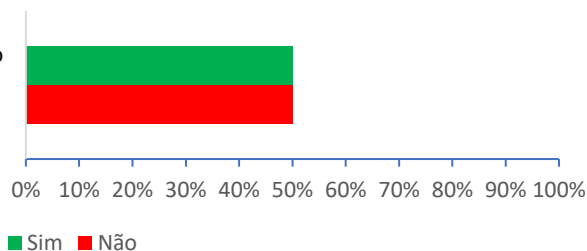


Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 29 (vinte e nove) solicitações selecionadas, 2 (duas) continham teor de reclamação; as quais poderiam ter sido reclassificadas pelo analista para melhor refletir a realidade das manifestações na Unidade.

Em relação a análise, 20 (vinte) solicitações foram consideradas explicadas e com informações acerca de providências ou justificativas de impossibilidade, enquanto em 9 (nove) delas, isso não aconteceu.

Pergunta 9

9. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

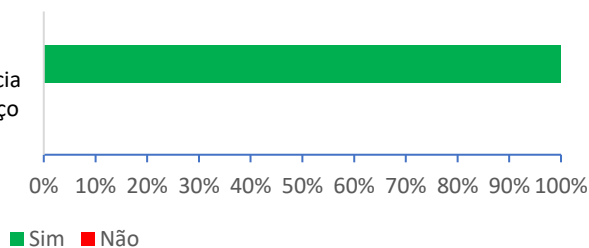


Na avaliação geral foi mostrado que, dentre as 2 (duas) sugestões selecionadas, em 1 (uma), Ouvidoria do COMEX agradeceu ao cidadão pela sugestão e informou que seria enviada ao setor competente para conhecimento, e caso possível, seriam adotadas providências para execução da sugestão.

Na outra, o analista apenas agradeceu ao manifestante, sem quaisquer informações adicionais.

Pergunta 10

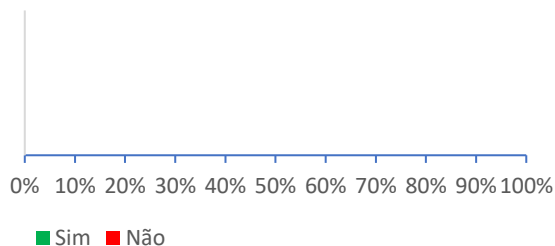
10. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



Na avaliação geral foi observado que, na única manifestação tipo elogio presente na amostra, fez referência ao Departamento de Produtos Controlados. O analista agradeceu ao cidadão, e informou o envio ao Setor responsável.

Pergunta 11

11. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível...

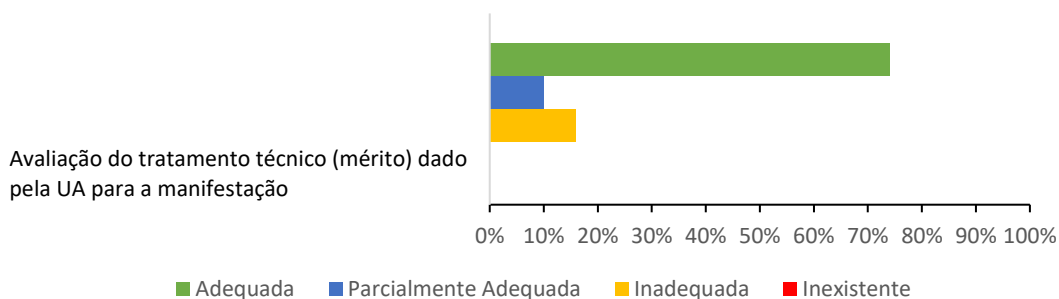


Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações Simplifique é obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas Ouvidorias.

Na amostra do COMEX, no período pesquisado, não foi selecionada nenhuma manifestação do tipo Simplifique.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva⁶ registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:

Avaliação da Resposta Conclusiva



Onde:

- Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

⁶ Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que 74% da amostra de manifestações teve avaliação Adequada pela equipe de avaliação acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Sobre o relatório de avaliação, a unidade avaliada encaminhou, por meio do Ofício nº 03-OUIDORIA/CCOMSEx, de 12 de abril de 2023, uma Nota Técnica para justificar a utilização da Rede do Sistema de Comunicação Social do Exército (RESISCOMSEx), como alternativa ao módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR, com o seguinte conteúdo:

Introdução

Este trabalho tem por objetivo analisar a Rede do Sistema de Comunicação Social do Exército (RESISCOMSEx) que interliga unidades integrantes do Sistema de Comunicação Social do Exército (SISCOMSEx), sob os aspectos de segurança e rastreabilidade e amparo legal para seu uso.

Desenvolvimento

Esta seção detalha os aspectos de estrutura, segurança e rastreabilidade da RESISCOMSEx, bem como lista o amparo legal para uso do sistema.

- Estrutura - A arquitetura da RESISCOMSEx é composta por 3 (três) servidores com funções distintas de proxy reverso, aplicação e banco de dados. O sistema é hospedado no Data Center do Exército (Data Center Coronel Ricardo Franco – DC1-EB).
- Segurança - A RESISCOMSEx encontra-se em ambiente de alta segurança e alta disponibilidade. Na estrutura há uma separação, em redes distintas, do servidor proxy reverso (que recebe as requisições), do servidor de aplicação (que implementa as regras de negócio e de apresentação) e do servidor de banco de dados (BD), conforme se segue:
 - o servidor de proxy reverso fica na frente do servidor de aplicação e é quem recebe as requisições dos clientes (por exemplo navegadores web) e são normalmente implementados para ajudar a aumentar a segurança, pois evita que os servidores contendo dados ou regras de negócio sejam acessados diretamente.
 - O servidor de banco de dados é o responsável por armazenar os dados do sistema e fica em uma rede isolada sendo acessível apenas pelo servidor de aplicação.
 - O servidor de aplicação possui as regras de negócio do sistema e não é acessado diretamente pelos clientes, é acessado apenas pelo proxy reverso conforme explicado Análise técnica do funcionamento da RESISCOMSEx, em atendimento ao DIEx Nº 7– OUIDORIA/CCOMSEx, em relação aos aspectos de segurança e rastreabilidade do Sistema anteriormente. O servidor de aplicação é o único que faz as requisições ao banco de dados do sistema. O servidor de aplicação utilizado possui camadas de segurança no gerenciamento de acesso, possibilitando a criação de usuários, perfis de acesso, organizações e sites distintos. Essas camadas possibilitam que o acesso aos dados sejam segmentados com excelente nível de segurança de acesso.

- Os acessos oriundos da Internet utilizam o protocolo Hyper Text Transfer Protocol Secure (HTTPS). O HTTPS é uma implementação do protocolo HTTP sobre uma camada adicional de segurança que utiliza o protocolo TLS/SSL. Essa camada adicional permite que os dados sejam transmitidos por meio de uma conexão criptografada e que se verifique a autenticidade do servidor por meio de certificados digitais.

- Rastreabilidade – O servidor de aplicação possui a funcionalidade conhecida como Activities Tracking que permite obter informações sobre as atividades de usuários no site. Além disso, a aplicação da RESISCOMSEx mantém um registro de logins de usuários e de acessos às mensagens enviadas pelo sistema.

- Amparo legal ◦ A RESISCOMSEx teve as suas normas de funcionamento aprovadas pela Portaria nº 317, de 3 de julho de 2000 (Boletim do Exército nº 3.466/2000). ◦ A utilização de sistemas próprios está amparado pela Portaria Cmt Ex nº 1.356 de 2 de setembro de 2019, (Boletim do Exército nº 36/2019.)

Conclusão

Diante do exposto, concluímos que a RESISCOMSEx é capaz de garantir a rastreabilidade das atividades de seus usuários e possui um bom nível de segurança, garantindo a confiabilidade, integridade, disponibilidade e autenticidade do sistema.

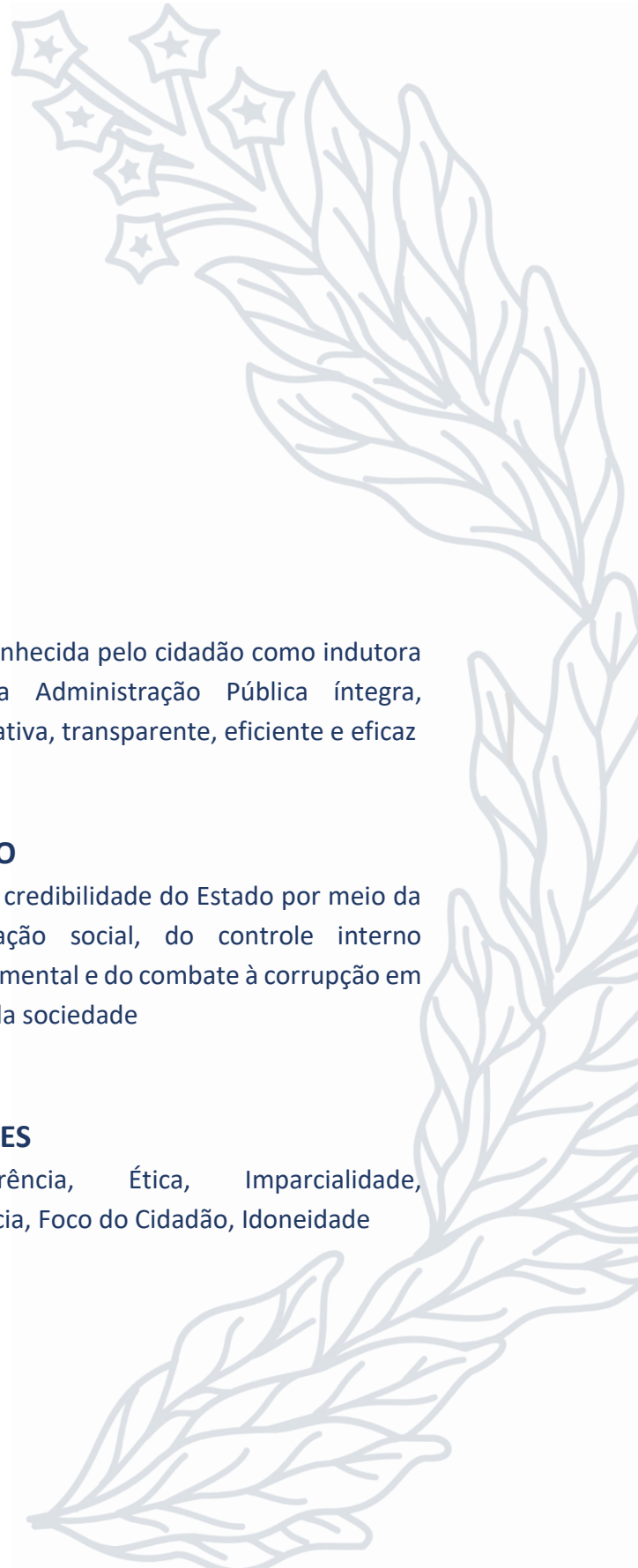
Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

A unidade avaliada apresentou, por meio do Ofício nº 03-OUIDORIA/CCOMSEx, de 12 de abril de 2023, o seguinte Plano de Ação para implementar as recomendações propostas no presente relatório de avaliação.

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO	RELAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO O COMPROBATÓRIA
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 adotar medidas para minimizar o tráfego externo à Plataforma Fala.BR, em consequência será mantido o uso conforme as Instruções Gerais da Portaria Cmt Ex nº 1.356/2019 e Nota Técnica STI/CCOMSEx, de 04/04/2023-EB 64198.008104/2023-80.	Ouvidoria/CCOMSEx	Sem previsão de implantação	Não Atendida	Não avaliados os benefícios.	Portaria Cmt Ex nº 1.356/2019 e Nota Técnica STI/CCOMSEx assinada em 04/04/2023, conforme DIEx nº 27-SEÇ TI/CCOMSEx atestando a rastreabilidade e segurança da informação na RESISCOMSEX.
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, Ano 2022, com acesso público no	Ouvidoria/CCOMSEx	Relatório Anual de Gestão 2022 foi publicado em 31 de março de 2023. A Carta de Serviços será atualizada até 30 de abril de 2023 e publicada até 31 de maio de 2023 no	Publicado no Portal do Exército, Seção Ouvidoria em 31 de mar Em andamento o ço de 2023.	A apresentação do relatório contribuirá para a melhoria da gestão interna e aprimoramento do atendimento ao cidadão.	Portal do Exército Brasileiro

	Portal do Exército, Seção Ouvidoria. 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.		Portal do Exército.		Divulgação dos serviços públicos oferecidos pelo Exército.	
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 com o Gov.br.	Ouvidoria/CCOMSEX	A Seção Ouvidoria será atualizada até 30 de maio de 2023 e publicada até 31 de outubro de 2023 no Novo Portal do Exército	Em andamento	Permitir o acesso direto do usuário com o aplicativo Fala.BR e informações do Exército	Novo Portal do Exército Brasileiro (previsão mês de Outubro/2023)



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade