

ESCOLA SUPERIOR DE DEFESA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2024



COMANDO DA ESCOLA SUPERIOR DE DEFESA

Major-Brigadeiro Médica Carla Lyrio Martins

CHEFE DO DEPARTAMENTO ACADÊMICO

General de Brigada R/1 Carlos Henrique Teche

SUBCOMANDO DA ESD

Coronel de Artilharia Tarcilo de Arruda Proença

ASSESSORIA JURÍDICA DA ESD

Coronel de Artilharia R1 Mcdonnell Douglas Ferreira Ribas Pinto

ASSESSORIA DE INTELIGÊNCIA DA ESD

Coronel de Engenharia R1 Ivan Carlos Soares de Oliveira

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Coronel de Artilharia R1 Marcelo Maia Chiesa

OUVIDORIA:

OUVIDORA

Primeiro-Tenente (SJU) Hyanna Fernanda Guedes Costa Borges

ADJUNTO DA OUVIDORIA

Segundo-Tenente (AA) Thiago Carvalho do Nascimento

AUXILIARES DA OUVIDORIA

Segundo-Sargento (SAD) Luciana Barbosa da Costa Mesquita

Terceiro-Sargento (STT) Domingos da Costa Rocha

ÍNDICE

1. Apresentação	4
2. Base Legal	5
3. Contexto Institucional	6
4. Autonomia Funcional	7
5. Metodologia de Trabalho da Ouvidoria	8
6. Dados consolidados	10
7. Análise qualitativa	11
8. Ações de 2024	13
9. Próximos Desafios e Ações em Andamento	16
10. Conclusão	18



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Escola Superior de Defesa (ESD) teve início como uma Comissão Permanente destinada a atender demandas do Sistema Fala.BR, sem estrutura formalizada. Coordenada pela Assessoria de Comunicação Social, envolvia o Comando, Subcomando, Departamento Acadêmico, Assessoria Jurídica, Assessoria de Inteligência e Comunicação Social, contando, quando necessário, com outros assessores.

Em 22 de outubro de 2024, a Ouvidoria foi formalmente instituída pela Portaria ESD OUVIDORIA/ESD GABCMDO/ESD COMANDO-MD nº 4.927, integrando oficialmente o organograma da ESD, vinculada diretamente ao Comando da instituição. Essa estruturação assegura independência, legitimidade e autonomia nas suas ações, estabelecendo um canal estratégico para o diálogo institucional e a melhoria contínua dos serviços.

Promovendo transparência e acolhendo manifestações de alunos, professores, servidores, terceirizados e visitantes, a Ouvidoria contribui para o cumprimento da missão institucional da ESD em **“Desenvolver atividades acadêmicas em temas de interesse da Defesa Nacional, considerados os campos de segurança e desenvolvimento, com o propósito de contribuir para o fortalecimento da mentalidade de defesa na sociedade brasileira”**.

Além de facilitar a participação cidadã e aprimorar processos internos, a Ouvidoria reforça o compromisso institucional de atuar com imparcialidade, sigilo e eficiência. Sua atuação ágil e eficaz fortalece a confiança dos usuários e promove um ambiente de ensino e trabalho mais inclusivo, eficiente e coerente com os princípios institucionais da ESD.

Seja por meio de sugestões, elogios, reclamações ou denúncias, a Ouvidoria atua como um instrumento essencial para aprimorar práticas e consolidar uma cultura institucional pautada na transparência e na eficiência.



2. BASE LEGAL

Norma	Descrição
Lei nº 13.460/2017 (Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos)	Estabelece normas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários, com diretrizes para atendimento e controle social pelas ouvidorias.
Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI)	Garante o acesso público às informações, promovendo transparência ativa e passiva.
Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD)	Regula o tratamento de dados pessoais, garantindo privacidade, segurança e confidencialidade das informações.
Lei nº 9.784/1999 (Processo Administrativo Federal)	Estabelece normas sobre processos administrativos, garantindo legalidade, transparência e direito de petição dos usuários.
Lei nº 13.726/2018 (Simplificação de Serviços Públicos)	Facilita atos e procedimentos administrativos, promovendo simplificação e eficiência nos serviços públicos.
Decreto nº 9.094/2017	Estabelece diretrizes para simplificação administrativa e serviços públicos.
Decreto nº 9.492/2018	Regulamenta o SisOuv e define diretrizes para o funcionamento das ouvidorias públicas federais.
Decreto nº 10.153/2019	Dispõe sobre salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante e altera o Decreto nº 9.492/2018.
Decreto nº 11.337/2023	Aprova a Estrutura Regimental e remaneja cargos e funções para melhor organização administrativa.
Portaria ESD OUVIDORIA/ESD COMANDO-MD nº 4.927, de 22 de outubro de 2024	Institui e regulamenta os procedimentos da Ouvidoria da Escola Superior de Defesa, publicada no Aditamento nº3 ao BIESD nº46, de 11 de novembro de 2024.
Portaria Normativa nº 116, de 18 de março de 2024 (CGU)	Estabelece diretrizes para as ouvidorias do Poder Executivo Federal, regulamentando competências para garantir transparência, eficiência e participação cidadã.
Portaria MD nº 6.237, de 31 de outubro de 2023	Portaria MD nº 6.237, de 31 de outubro de 2023 5



3. CONTEXTO INSTITUCIONAL

A Ouvidoria da Escola Superior de Defesa (ESD) é um canal estratégico voltado à transparência, ética, integridade e eficiência na comunicação institucional, alinhando-se às melhores práticas de governança e participação cidadã.

Regulamentada pela Portaria Normativa nº 116, de 18 de março de 2024, da CGU, e pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, sua criação é obrigatória em órgãos do Poder Executivo Federal para garantir transparência e eficiência na gestão pública. Integrada ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e supervisionada pela OGU/CGU, a Ouvidoria da ESD oferece atendimento ágil, acessível e alinhado às normas vigentes.

Histórico Inicial de Atendimento pelo Sistema Fala.BR

As atividades relacionadas ao atendimento das manifestações registradas no Sistema Fala.BR na Escola Superior de Defesa (ESD) eram realizadas por uma Comissão Permanente, sem a existência formal de uma ouvidoria. Essa comissão era composta pelo Comando da ESD, Subcomando da ESD, Chefe do Departamento Acadêmico, Assessor Jurídico, Assessor de Inteligência e Assessor de Comunicação Social, com participação eventual de outros assessores e chefes de divisão, conforme necessário.

O modelo adotado visava apenas responder às demandas recebidas pelo Fala.BR, sem uma estrutura formalizada ou procedimentos específicos de ouvidoria.

Ainda assim, a ESD demonstrava o compromisso institucional em fornecer respostas adequadas e alinhadas às diretrizes legais vigentes, mesmo na ausência de uma unidade específica dedicada às atividades de ouvidoria.



4. AUTONOMIA FUNCIONAL

A autonomia funcional da Ouvidoria é reforçada pela Portaria MD nº 6.237/2023, que assegura sua atuação independente, sem interferências de outras unidades administrativas internas, e diretamente vinculada ao Comando da ESD.

Por Atuar de forma integrada ao SisOuv, o setor promove transparência e acessibilidade na gestão de manifestações, permitindo diagnósticos precisos e melhorias contínuas nos processos institucionais.

Sua função é essencial para garantir que os valores de ética, integridade e respeito sejam fortalecidos na missão institucional da ESD, oferecendo respostas ágeis e eficazes às demandas de alunos, professores, servidores, terceirizados e visitantes.



5.

METODOLOGIA DE TRABALHO DA OUVIDORIA

ACOLHER

REGISTRAR

ANALISAR

TRATAR

ENCAMINHAR

A Ouvidoria da Escola Superior de Defesa (ESD) desenvolve suas atividades com o objetivo de promover a transparência, eficiência e integridade institucional, garantindo o acesso adequado a todos os cidadãos e usuários dos serviços da ESD. As principais atividades realizadas pela Ouvidoria incluem:

- **Acolhimento, Registro, Análise e Tratamento de Manifestações:** A Ouvidoria recebe, registra, analisa e encaminha as manifestações apresentadas por alunos, servidores, terceirizados, familiares participantes do Programa Força no Esporte, visitantes e demais cidadãos interessados. Essas manifestações podem incluir sugestões, elogios, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação.
- **Procedimentos de Atendimento ao Cidadão:** As manifestações podem ser realizadas por meio de diferentes canais de atendimento, como o sistema informatizado Fala.BR (integrado ao Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - SisOuv), e-mail institucional, telefone, atendimento presencial ou correspondência. A Ouvidoria garante que todos os registros sejam tratados com imparcialidade, sigilo e transparência, respeitando as diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU).



- **Ferramentas Utilizadas:** A Ouvidoria da ESD utiliza o sistema Fala.BR, e-mail institucional (esd.ouvidoria@defesa.gov.br), telefone de contato e atendimento presencial como principais ferramentas de comunicação. Todas as manifestações recebidas pelo Fala.BR são geridas e monitoradas por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), assegurando a padronização e eficiência no tratamento dos registros.
- **Espaço Próprio e Acolhedor:** A Ouvidoria da ESD está localizada em uma sala dedicada e ambiente acolhedor dentro das instalações da Escola Superior de Defesa, proporcionando privacidade e conforto para o atendimento presencial dos usuários. Este espaço adequado visa promover um atendimento humanizado, seguro e acessível a todos que desejam apresentar suas manifestações.
- **Disponibilidade da Ouvidora:** A Ouvidora da ESD, além de realizar o atendimento presencial, também se disponibiliza a oferecer orientações, esclarecimentos e suporte contínuo aos cidadãos e membros da comunidade institucional. Sua atuação proativa e acessível fortalece o vínculo de confiança entre a Ouvidoria e os diversos públicos atendidos.

Essa metodologia de trabalho assegura que a Ouvidoria da ESD atue de forma eficiente e transparente, promovendo melhorias contínuas na qualidade dos serviços prestados e garantindo o cumprimento das normas e diretrizes estabelecidas pelos órgãos competentes.



6. DADOS CONSOLIDADOS

Neste tópico, são apresentados os dados consolidados referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria da ESD ao longo do ano de 2024. Os dados foram coletados, analisados e organizados com base nas manifestações recebidas por meio de diferentes canais, tais como Internet, e-mail institucional, telefone e atendimento presencial.

Apresentação Geral dos Dados Coletados

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria da ESD recebeu um total de 31 manifestações, distribuídas entre os seguintes tipos:

Gráficos e Tabelas Ilustrativas

Tipo de Manifestação e quantidade

Comunicação - 11

Solicitação - 6

Denúncia - 6

Reclamação - 6

Sugestão - 1

Elogio - 1





7. ANÁLISE QUALITATIVA

A Análise Qualitativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Escola Superior de Defesa (ESD) ao longo de 2024 foi realizada com base nos registros coletados por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR), e-mail institucional, telefone, atendimento presencial e demais canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria.

Principais Temas Tratados

Os principais temas abordados nas manifestações recebidas pela Ouvidoria da ESD incluem:

- **Pedidos de Informações sobre Cursos e Eventos:** Manifestantes solicitaram informações sobre cursos específicos, como o Curso de Extensão em Defesa Nacional e o Curso de Logística Estratégica e Defesa, demonstrando interesse em participar das atividades acadêmicas oferecidas pela ESD.
- **Sugestões para Melhoria:** Foram apresentadas sugestões para criação de novos cursos, aprimoramento de eventos e processos internos. Uma sugestão relevante incluía a criação de um Serviço Voluntário de Mobilização Nacional vinculado ao Ministério da Defesa.
- **Denúncias e Reclamações:** A maioria das manifestações dessa categoria apresentava falta de clareza ou dados insuficientes. Além disso, algumas denúncias foram classificadas como desprovidas de coerência, prejudicando a análise adequada e o devido encaminhamento.
- **Elogios:** Algumas manifestações continham elogios sobre a qualidade de cursos ministrados e o atendimento prestado pela ESD.
- **Consultas Relacionadas a Competências da ESD:** Várias manifestações abordavam temas que não são de competência da ESD, sendo, portanto, orientadas e/ou encaminhadas para os órgãos apropriados, como Ministério da Defesa, Polícia Civil, ou Ministério Público.



Detalhamento das Manifestações Mais Relevantes

As manifestações consideradas mais relevantes foram aquelas que apresentaram sugestões construtivas e reclamações fundamentadas, como:

- **Sugestões sobre a Criação de um Serviço Voluntário de Mobilização Nacional:** Essa manifestação propôs o estabelecimento de um sistema de cadastro de ex-alunos para serem mobilizados em situações de emergência nacional. A sugestão foi encaminhada ao Ministério da Defesa para análise.
- **Denúncias Relacionadas a Eventos e Cursos:** Reclamações relacionadas a vieses apresentados em cursos, por divergências de posicionamento ideológico foram registradas e respondidas adequadamente pela Ouvidoria.
- **Insatisfações com o Atendimento em Serviços Prestados:** Incluem reclamações sobre o restaurante da ESD, tanto no que se refere à qualidade dos alimentos quanto à transparência no processo de pesagem. A Ouvidoria direcionou as questões para o setor responsável e sugeriu medidas de melhoria.

Comentários sobre a Qualidade do Atendimento

A Ouvidoria da ESD buscou responder às manifestações recebidas de maneira ágil e eficiente, proporcionando orientações adequadas e encaminhando demandas que extrapolavam sua competência institucional aos órgãos apropriados. Houve um esforço contínuo para oferecer um atendimento claro, objetivo e respeitoso.

Contudo, constatou-se que uma parte considerável das manifestações recebidas apresentava falta de clareza, ausência de informações mínimas necessárias ou conteúdo incoerente, dificultando o tratamento adequado das demandas, causando o arquivamento.

Identificação das áreas analisáveis e Pontos Fortes:



Pontos a serem analisados:

- Alto volume de manifestações sem coerência, clareza ou fundamentação adequada, prejudicando o tratamento das demandas.
- Manifestações que fogem do escopo de competência da ESD, exigindo a constante orientação ou encaminhamento para outros órgãos.

Pontos Fortes:

- Capacidade de orientação e encaminhamento adequado das demandas para os órgãos competentes.
- Esforço contínuo para oferecer um atendimento transparente, acolhedor e respeitoso, com respostas detalhadas e fundamentadas.
- Implementação de um ambiente acolhedor e próprio para atendimento presencial na sede da ESD, com profissionais qualificados para recepção e tratamento das manifestações.

A análise qualitativa permitiu identificar aspectos a serem aprimorados e boas práticas que deverão ser fortalecidas no próximo ciclo anual de atendimento da Ouvidoria.

8. AÇÕES DE 2024

- **Criação e Formalização da Ouvidoria:** A Ouvidoria da Escola Superior de Defesa (ESD) foi formalmente instituída e regulamentada por meio de portarias específicas, consolidando-se como unidade independente e oficial vinculada diretamente à Comandante da ESD. A regulamentação estabelece sua estrutura organizacional, atribuições e fluxos de atendimento, conforme a Portaria ESD OUVIDORIA/ESD GABCMDO/ESD COMANDO-MD nº 4.927, de 22 de outubro de 2024.
- **Desenvolvimento de Canais de Atendimento:** Foram implementados diversos canais de comunicação para facilitar o acesso dos usuários e ampliar o alcance da Ouvidoria, incluindo: e-mail institucional da Ouvidoria; atendimento telefônico para informações e registro de manifestações e atendimento presencial em ambiente próprio localizado nas instalações da ESD;
- **Integração ao Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv),** possibilitando o registro, tratamento e monitoramento das manifestações de forma eficiente e transparente.



- **Implantação do SisOuv:** A Ouvidoria da ESD passou a integrar o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), conforme previsto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Essa integração permitiu que as manifestações fossem registradas e monitoradas dentro de um sistema padronizado e seguro, garantindo eficiência, transparência e integridade na resposta às demandas recebidas.

- **Capacitação de Servidores:**

1. Em conformidade com o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PFPEAD), instituído pelo Decreto nº 12.122/2024, a ESD promoveu a capacitação de seu corpo permanente e colaboradores.
2. Os cursos realizados em 2024 incluíram temas como ética, prevenção e enfrentamento do assédio moral e sexual, discriminação e gestão de pessoas. Esses cursos foram oferecidos por meio da Escola Virtual de Governo (Ev.G), garantindo acessibilidade e padronização do conteúdo oferecido.
3. Os temas abordados incluíram: Ética e Serviço Público, Assédio Moral: o que saber e fazer, Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral, Inclusão de Gênero na Ponta da Língua, Gestão de Conflitos e Negociação.
4. As capacitações demonstram o compromisso da ESD com a promoção de um ambiente institucional seguro e inclusivo, com ações preventivas e educativas para coibir práticas discriminatórias e abusivas.

- **Ações Voltadas à Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Discriminação:**

1. A Escola Superior de Defesa está alinhando suas ações ao Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PFPEAD). Serão implementadas atividades de conscientização e treinamento, promovendo a cultura ética e o combate ao assédio moral, sexual e à discriminação no ambiente institucional.
2. A capacitação do corpo permanente da ESD é um avanço significativo no cumprimento das diretrizes estabelecidas pelo Ministério da Defesa, especialmente no que tange à promoção de um ambiente institucional saudável, seguro e inclusivo para todos os servidores, militares, terceirizados e estagiários.



- **Compromisso da Comandante da ESD:**

A Comandante da ESD participou como painelistas do Encontro entre Mulheres das Forças Armadas, promovido pela Ouvidoria da Mulher da Justiça Militar da União, no Superior Tribunal Militar (STM) em 2024, destacando sua trajetória pioneira em diversos momentos da carreira militar. Sua presença no evento reforça o compromisso institucional com a promoção da representatividade feminina e a valorização das conquistas das mulheres nas Forças Armadas, contribuindo para o reconhecimento de trajetórias inspiradoras e o fortalecimento da participação feminina em ambientes tradicionalmente masculinos.

- **Monitoramento e Avaliação:**

1. Durante o ano de 2024, a Ouvidoria da ESD consolidou um sistema de acompanhamento e avaliação das manifestações recebidas, utilizando dados quantitativos e qualitativos para a formulação de relatórios periódicos.
2. O monitoramento contínuo e a análise dos dados coletados permitiram à ESD identificar áreas críticas, promover melhorias nos processos de atendimento e aprimorar o relacionamento institucional com os usuários.

**NOSSO COMPROMISSO
PERMANECERÁ EM 2025**



9. PRÓXIMOS DESAFIOS E AÇÕES EM ANDAMENTO

A Ouvidoria da ESD está comprometida com a melhoria contínua e planeja implementar as seguintes ações estratégicas para 2025, com base nos critérios do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP):

- **Estruturação da Ouvidoria:** Avançar no processo de institucionalização e aprimoramento dos processos internos, visando alcançar níveis superiores no MMOuP, especialmente em Governança, Gestão e Resultados.
- **Elaboração de Carta de Serviços:** Desenvolver e publicar um documento que descreva os serviços oferecidos, prazos de resposta, canais de atendimento e responsabilidades institucionais, atendendo às melhores práticas previstas no MMOuP.
- **Criação de Norma de Proteção ao Denunciante:** Implementar normativas que garantam a confidencialidade e proteção de denunciante, aprimorando o critério de Transparência e Acesso à Informação do MMOuP.
- **Implementação do Painel “Resolveu?”:** Integrar a ferramenta de avaliação do atendimento ao sistema SisOuv para coleta de feedbacks e aprimoramento contínuo, de acordo com os princípios de Qualidade e Satisfação do Usuário.
- **Fortalecimento do Monitoramento e Avaliação:** Aperfeiçoar os mecanismos de coleta e análise de dados para gerar relatórios mais robustos e detalhados, alinhando-se aos critérios de Gestão e Resultados do MMOuP.
- **Publicidade Institucional:** Ampliar a divulgação da Ouvidoria e seus serviços por meio de campanhas informativas e presença digital fortalecida, aprimorando a Transparência e Acesso à Informação.
- **Capacitação Contínua:** Estabelecer um plano permanente de capacitação para servidores da Ouvidoria, especialmente em temas como ética, assédio, discriminação, integridade e atendimento qualificado, seguindo as diretrizes do MMOuP.
- **Engajamento Social:** Promover consultas públicas, palestras e reuniões com o público-alvo para aperfeiçoar o atendimento e o relacionamento institucional, aprimorando o critério de Participação e Controle Social do MMOuP.



- **Desenvolvimento de Normativos Complementares:** Criar regulamentos internos que garantam consistência, transparência e segurança jurídica no tratamento das manifestações.
- **Elaboração do Plano Setorial do PFPEAD:** Implementar ações previstas no Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PFPEAD), incluindo palestras educativas e normatização específica sobre assédio.
- **Fortalecimento da Integridade e Transparência:** Implementar o Programa e-SIC na ESD, garantindo o acesso facilitado à informação pública e promovendo a transparência institucional.
- **Promoção da Integridade Institucional:** Consolidar a cultura de integridade por meio da divulgação de códigos de conduta, programas de ética e ações educativas voltadas para prevenção e enfrentamento de assédio, discriminação e práticas antiéticas.
- **Implementação do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP):** Estruturar um plano de ação para alcançar os níveis mais elevados do MMOuP, avaliando anualmente o progresso da Ouvidoria da ESD em relação aos critérios de Governança, Gestão, Resultados, Participação e Controle Social, Transparência e Acesso à Informação.

10. CONCLUSÃO



Ao longo de 2024, a Ouvidoria da Escola Superior de Defesa (ESD) consolidou sua estrutura institucional e fortaleceu o seu papel como um importante canal de comunicação e participação social. Foram implementados mecanismos para o recebimento, análise e tratamento das manifestações por meio do SisOuv, garantindo eficiência e transparência no atendimento.

Entre as principais realizações, destaca-se a formalização institucional da Ouvidoria, o desenvolvimento de canais acessíveis de atendimento, a promoção de capacitações relacionadas a temas éticos e de enfrentamento ao assédio, bem como o compromisso contínuo da Comandante da ESD com a promoção de um ambiente institucional saudável e inclusivo.

Ainda que diversos desafios tenham sido identificados, a Ouvidoria da ESD reafirma seu comprometimento com a melhoria contínua e com o atendimento de qualidade. As propostas delineadas para 2025, como a implementação do Painel “Resolveu?”, a elaboração de uma Carta de Serviços e a criação de uma norma específica para proteção de denunciantes, demonstram o compromisso da ESD em avançar para níveis mais elevados de maturidade institucional, seguindo as diretrizes do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP).

Além disso, o fortalecimento da integridade institucional e a promoção da transparência continuarão a ser pilares fundamentais do trabalho da Ouvidoria, com a implementação do Programa e-SIC e a elaboração do Plano Setorial do PFPEAD.

A Ouvidoria da ESD segue firme em sua missão de oferecer um atendimento acessível, transparente e eficiente, buscando sempre aprimorar seus processos e promover um ambiente de trabalho ético, inclusivo e respeitoso para todos.