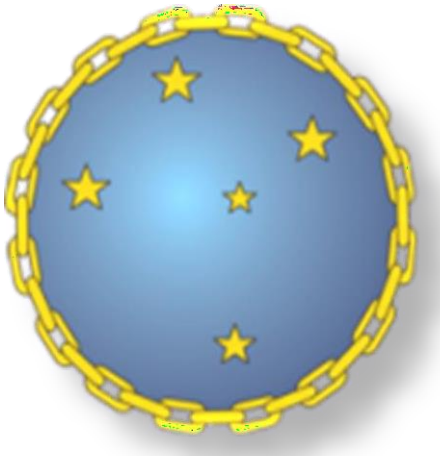
MINISTÉRIO DA DEFESA
ESTADO-MAIOR CONJUNTO DAS FORÇAS ARMADAS
CHEFIA DE EDUCAÇÃO E CULTURA
ESCOLA SUPERIOR DE GUERRA



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

2022

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	3
2	SOBRE A OUV-ESG	3
3	COMPOSIÇÃO DA OUV-ESG	3
4	CANAIS DE ATENDIMENTO	3
5	CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	3
6	FLUXO DE ATENDIMENTO: PRAZOS, COMPLEMENTAÇÃO E RESPOSTA CONCLUSIVA	4
7	ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUV-ESG	5
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	6

1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste relatório é permitir que o cidadão tome conhecimento do cenário geral da atuação da Ouvidoria na ESG no exercício de 2022, bem como apresentar os canais disponíveis para registro de manifestação.

Além disso, demonstraremos a estrutura de pessoal do setor, a classificação das manifestações, os dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria (origem, natureza, temática, tempo de resposta e pesquisa de satisfação) e as considerações finais.

2 SOBRE A OUV-ESG

A Escola Superior de Guerra (ESG), criada pela Lei nº 785/49, é um Instituto de Altos Estudos de Política, Estratégia e Defesa, integrante da estrutura do Ministério da Defesa, e destina-se a desenvolver e consolidar os conhecimentos necessários ao exercício de funções de direção e assessoramento superior para o planejamento da Defesa Nacional, nela incluídos os aspectos fundamentais da Segurança e do Desenvolvimento.

A ESG funciona como centro de estudos e pesquisas, a ela competindo planejar, coordenar e desenvolver os cursos que forem instituídos pelo Ministro de Estado da Defesa. Seus trabalhos são de natureza exclusivamente acadêmica, sendo um foro democrático e aberto ao livre debate.

A OUV-ESG, portanto, é a unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos prestados pela ESG.

3 COMPOSIÇÃO DA OUV-ESG

A Assessoria de Comunicação Social (ACS), subordinada diretamente ao Comando da Escola, é a seção responsável pela unidade de Ouvidoria da Escola. Em 2022, a OUV- ESG teve a seguinte composição:

Chefe da Assessoria de Comunicação Social (ACS) e responsável pela unidade de ouvidoria
Capitão de Fragata Ester Homsani
Adjunta da ACS e da Ouvidoria
1º Tenente Ariadne
Adjunta da ACS e da Ouvidoria
1º Tenente Isabela Costa

4 CANAIS DE ATENDIMENTO

O usuário de serviços públicos, poderá entrar em contato com a Ouvidoria da ESG, por meio dos seguintes canais:

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) acessível em: www.falabr.cgu.gov.br ;
- Telefone: (21) 3545-9878;
- Atendimento presencial em dias úteis: 8h às 16h (de segunda a quinta-feira); e de 8h às 12h (nas sextas-feiras), exceto aos feriados;
- Atendimento por carta endereçada: Fortaleza de São João - Av. João Luiz Alves, s/nº - Urca - Rio de Janeiro-RJ / 22291-090; e
- E-mail para acs@esg.br .

5 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providência e solicitação de simplificação. No quadro abaixo, disponibilizado pela OUV-MD, são apresentadas a definição normativa, a conceituação e um exemplo concreto de cada tipo de manifestação:

TIPO	DEFINIÇÃO NORMATIVA	CONCEITUAÇÃO	EXEMPLO
RECLAMAÇÃO	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.	O usuário expressa descontentamento com um serviço prestado. Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.	Usuário reclama de lixeira com abertura manual localizada dentro do refeitório, cujo uso causa a contaminação das suas mãos após a lavagem.
DENÚNCIA	Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.	Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa quevenham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos.	Usuária relata irregularidades em convênio administrado pela ESG, cujos repasses teriam sido efetuados, sem a conclusão da obra.
ELOGIO	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.	Transmite uma opinião favorável, é uma formade demonstrar satisfação sobre um atendimento ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio.	Usuário manifesta apreço ao Seminário realizado pelo Centro de Estudos Estratégicos Cordeiro de Farias.
SUGESTÃO	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.	Contribui de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade ou serviço público prestado.	Usuária propõe que seja disponibilizado um plano de evacuação de emergência em caso de incêndio.
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.	Deve conter um requerimento de atendimentoou serviço. Pode ser utilizada para comunicar problemas.	Usuário requer a emissão da 2ª via do certificado de conclusão de curso.
SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO (Simplifique!)	Reclamações, denúncias e Solicitações propriamente ditas relativas à simplificaçãode serviços públicos.	Está prevista no Decreto nº 9.094/2017. É compreendida por três categorias: reclamação, denúncia e solicitação. Há rito específico para esse tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018.	Usuário solicita que seja inserida a opção de participação remota em eventos da Escola.

6 FLUXO DE ATENDIMENTO: PRAZOS, COMPLEMENTAÇÃO E RESPOSTA CONCLUSIVA

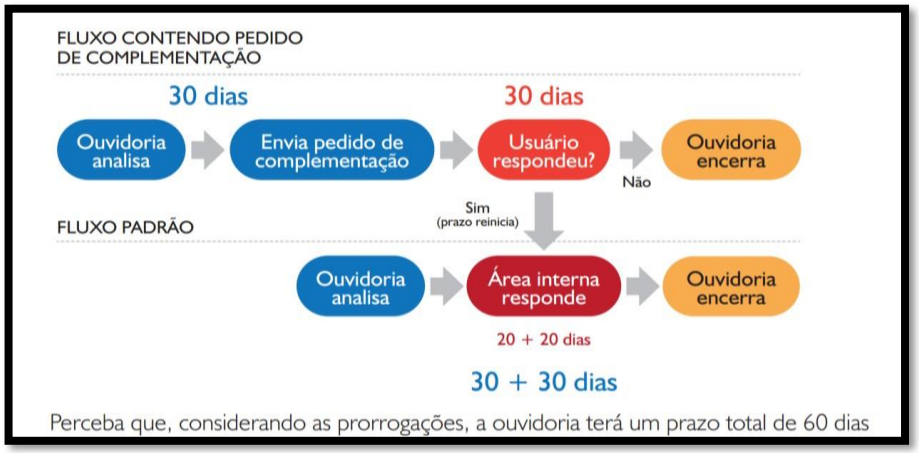
Com o advento da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Ouvidoria da ESG passou a responder às manifestações no prazo prorrogável de 30 dias, mediante justificativa, por igual período para apresentar a resposta conclusiva.

Na hipótese de os elementos apresentados serem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário complementação de informações, nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original e será aberto um prazo de 30 dias, para o usuário apresentar as informações solicitadas. Se não houver retorno do usuário, a manifestação será arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.

A resposta conclusiva é a decisão administrativa final por meio da qual a Ouvidoria da ESG manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.

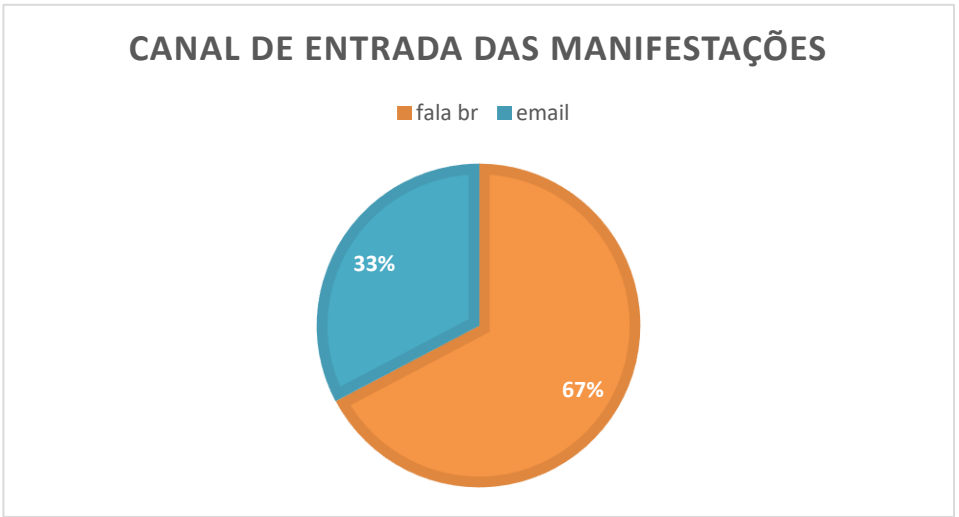
O fluxo completo de atendimento pode ser visualizado abaixo:



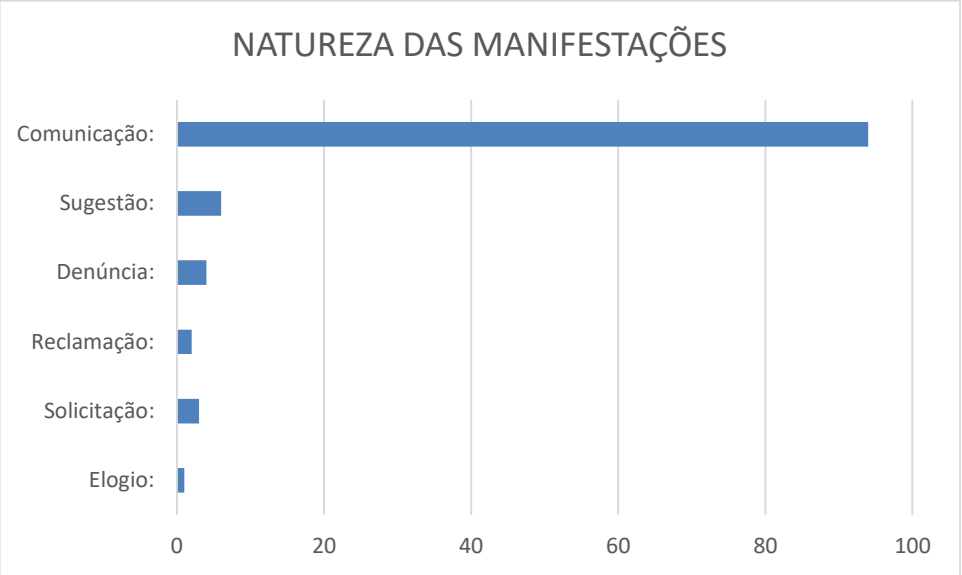


7 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUV-ESG

No ano de 2022 a OUV-ESG recebeu 110 (cento e dez) manifestações, das quais 74 (setenta e quatro) foram recebidas via Fala.BR e 36 (trinta e seis) via e-mail da ACS.



Quanto à natureza, pode-se classificá-las em comunicação (85%), sugestão (5%), denúncia (4%), solicitação (3%), reclamação (2%) e elogio (1%).



Das 110 (cento e dez) manifestações recebidas ao longo do ano, 68 (sessenta e oito) foram arquivadas, em sua maioria por por duplicidade ou ausência de urbanidade.

A partir de dados extraídos do "Painel Resolveu" da Ouvidoria-Geral da União (OGU), referentes ao ano de 2022, é possível constatar que, no âmbito da OUV-ESG, o tempo médio de resposta foi de 22 (vinte e dois) dias, correspondendo a 100% dos atendimentos realizados dentro do prazo.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe ressaltar que a OUV-ESG atua de forma integrada com a Ouvidoria do Ministério da Defesa (OUV-MD), para promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e debates sobre temas de interesse comum, desde 2021, em atendimento a recomendações decorrentes de Avaliação da Ouvidoria do MD, realizada pela Ouvidoria-Geral da União, no ano de 2020.

Essa integração, assim, prosseguiu ao longo de 2022, por meio de:

- reuniões periódicas, nos meses de janeiro, maio e setembro;
- relatórios gerenciais elaborados pelas unidades setoriais; e
- acompanhamento do tratamento de manifestações de ouvidoria, recebidas primariamente pela OUV-MD e repassadas à ESG.

Por oportuno, vale mencionar que os relatórios periódicos gerenciais do MD contêm dados estatísticos consolidados acerca das unidades de ouvidoria da ESG, a exemplo de quantitativo, tipo e assunto das manifestações recebidas.