



# CASA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL

## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



**Ouvidoria**

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

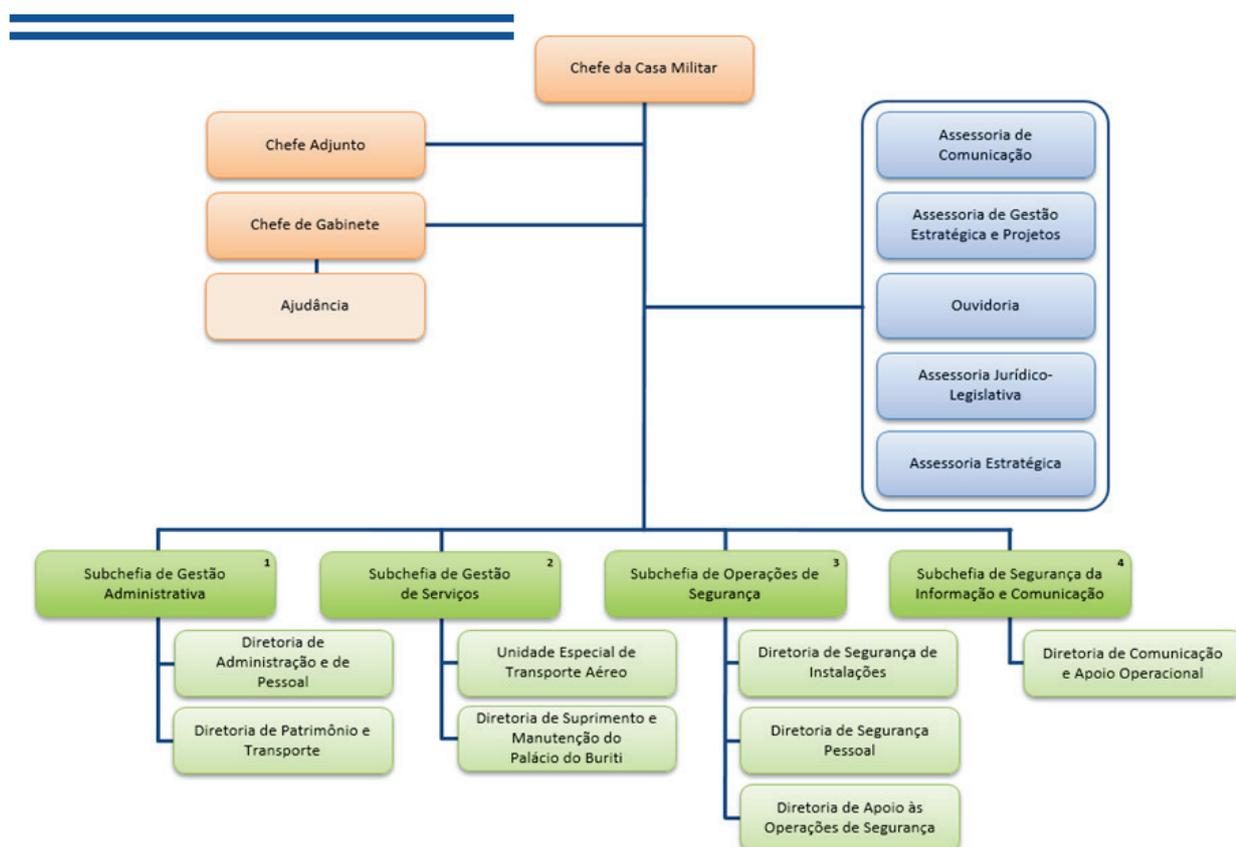
[participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)

# A CASA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL

De 1960, quando foi inaugurada a nova capital do País, até meados de 1970, Brasília tinha o status de prefeitura e era administrada por um prefeito nomeado pelo Presidente da República. Somente em 1970, por força constitucional, a denominação passou a ser “Governo do Distrito Federal”. Naquele ano, também houve a ocupação definitiva do Palácio do Buriti, que passou a ser a sede definitiva do Governo. Tais mudanças trouxeram a necessidade de criação do então “Gabinete Militar do Governador”, conforme previa o Decreto nº 1.460, de 28 de setembro de 1970.

Com a modernização e o desenvolvimento da Capital aumentaram as responsabilidades e as atribuições do então Gabinete Militar do Governador, que após ser reestruturado em 2002, recebeu a designação de Casa Militar do Distrito Federal.

A atual estrutura administrativa da Casa Militar do Governo do Distrito Federal, prevista no Decreto nº 40.334, de 20 de dezembro de 2019 e no Decreto nº 40.644, de 22 de abril de 2020, está disposta conforme o organograma abaixo:



Já a missão institucional da Casa Militar da Casa do Distrito Federal, conforme previsão do § 3º, art. 31, do Decreto nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, alterado pelo Decreto nº 40.334, de 20 de dezembro de 2019, compreende a execução de apoio logístico e de segurança institucional do Governador, cuja atuação e competências, têm por objetivo precípuo garantir:

- *A segurança pessoal do Governador e de seus familiares;*
- *A segurança de dignitários, de autoridades em visita oficial ao Distrito Federal e de outras autoridades designadas pelo Chefe da Casa Militar ou solicitadas pelo Secretário de Estado de Segurança Pública, ressalvados os casos de competência de órgãos federais, com os quais poderá atuar em colaboração, quando autorizado pelo Governador ou Chefe da Casa Militar;*
- *A segurança, a comunicação, os suprimentos e manutenção do Palácio do Buriti e de outros imóveis a serviço do Governador ou onde este venha a residir, observados, com relação à Residência Oficial de Águas Claras, os atos editados pela Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, nos termos do Decreto nº 39.181, de 3 de julho de 2018, e as atribuições desta Secretaria, nos termos do art. 27 do Decreto nº 40.079, de 4 de setembro de 2019;*
- *O transporte e a administração da frota de veículos terrestres e aéreos a serviço do Governador e seus familiares;*
- *A Ajudância de ordens do Governador;*
- *O assessoramento à Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, nos assuntos institucionais relativos às corporações militares do Distrito Federal e às atividades de caráter representativo junto às demais organizações militares;*
- *O suporte ao desenvolvimento e à execução das atividades colaborativas e sociais do cônjuge do Governador do Distrito Federal; e*

- Em conjunto com o Gabinete do Governador e do Vice-Governador, adotar as medidas necessárias para a proteção dos locais onde o Governador e Vice-Governador trabalham, residem, estejam ou venham a estar, e adjacências, consideradas áreas de segurança, bem como solicitar o apoio operacional de outros órgãos de segurança.

## Identidade Estratégica

### Missão

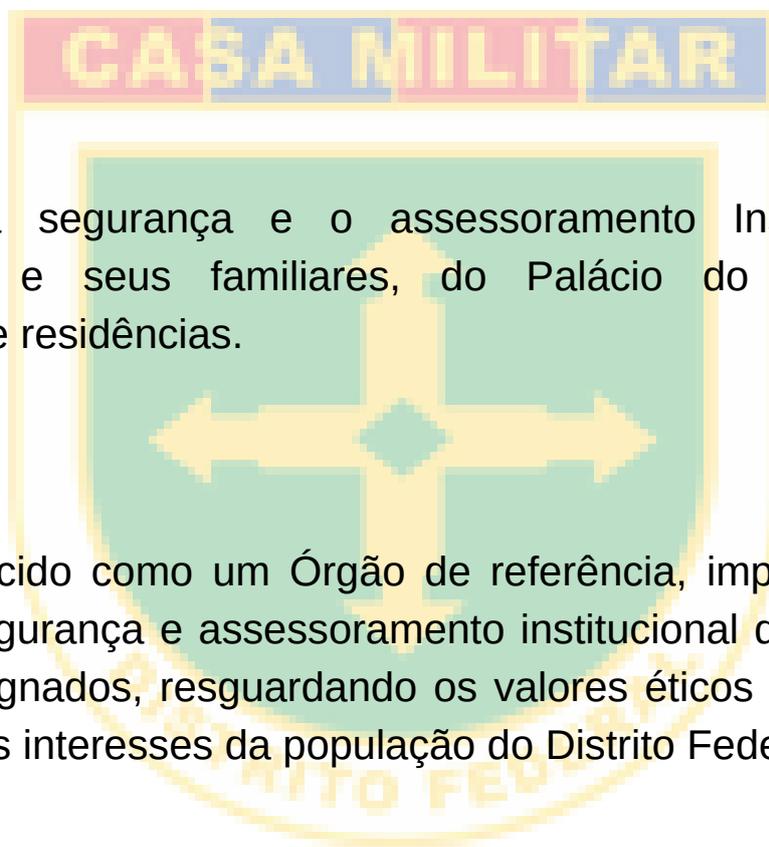
Promover a segurança e o assessoramento Institucional do Governador e seus familiares, do Palácio do Buriti, entes designados e residências.

### Visão

Ser reconhecido como um Órgão de referência, imprescindível às ações de segurança e assessoramento institucional do Governador e entes designados, resguardando os valores éticos do Estado, do Governo e os interesses da população do Distrito Federal.

### Valores

Honestidade, ética profissional, transparência, respeito aos direitos humanos, igualdade, bravura, dignidade, disciplina, respeito à vida, patriotismo, tradição e responsabilidade socioambiental.



# SERVIÇOS PARA VOCÊ

## 1. Ouvidoria

A Ouvidoria da Casa Militar do Governo do Distrito Federal, em conformidade com a Lei nº 4.896/2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF, foi criada por meio do Decreto nº 40.334, de 20 de dezembro de 2019, publicado no DODF nº 243, de 23/12/2019, e subordina-se diretamente ao Chefe da Casa Militar.

Trata-se de uma Unidade Seccional do Sistema de Ouvidorias que tem por finalidade precípua garantir a participação popular, contribuir para o desenvolvimento da cidadania participativa, bem como, aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo, por meio do Sistema “Participa DF” - <http://www.participa.df.gov.br>.

O Participa DF é um canal único, onde o cidadão pode registrar suas Demandas de Ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação (LAI), para dois serviços:

**I - Sistema de Ouvidoria (Ouv-DF);** registro de Elogio, Reclamação, Sugestão, Denúncia ou Solicitação de Serviços.

- A robô “IZA” ajudará com dicas e sugestões de assuntos, para facilitar o registro.

**II - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC DF),** onde o cidadão poderá registrar um Pedido de Acesso à Informação.

## 1.1 Competências

A Ouvidoria da Casa Militar, conforme dispõe o art. 9º da Lei nº 4.896, de 31/7/2012, regulamentada pelo Decreto 36462 de 23/4/2015 possui, dentre outras, a atribuição de facilitar o acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria, bem como, desempenhar a condição de agente fomentador da participação social democrática, proporcionando um espaço acolhedor e acessível, que possibilite a fácil interação entre a sociedade e o Governo do Distrito Federal.

Nesse contexto, as manifestações recebidas pela Ouvidoria, sejam elas: sugestões, elogios, solicitações ou reclamações, após analisadas, são encaminhadas às diversas unidades setoriais da Casa Militar, para o conhecimento e a adequada elaboração das informações técnicas, que subsidiarão a confecção da resposta aos cidadãos, sempre com o uso de linguagem "popular" e de fácil compreensão.

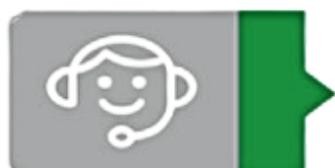
Essa atuação, sob monitoramento constante, possibilita a realização de diagnósticos de qualidade inerentes aos serviços prestados pela Casa Militar e, caso necessário, a adoção de medidas para aperfeiçoar o processamento das demandas registradas pelos cidadãos, primando sempre pela excelência dos serviços ofertados.

A Ouvidoria atende, ainda, as demandas relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, de acordo com as respectivas áreas de atuação. Esse serviço pode ser acessado também pela plataforma "Participa DF", onde qualquer pessoa, seja ela física ou jurídica, pode encaminhar os pedidos de Acesso à Informação, para os diversos órgãos e entidades do poder Executivo Distrital.

Deste modo, é franqueado aos cidadãos o pleno exercício do direito de acesso à informação pública, em conformidade com o estabelecido pela Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

Por fim, vale ressaltar que o papel da Ouvidoria se torna imprescindível, para aperfeiçoar as perspectivas e ações de Estado, subsidiar a formulação, implementação e avaliação das políticas públicas, bem como, contribuir para a tomada de decisões, o aprimoramento de procedimentos técnicos e, ainda, dinamizar as relações entre o Poder Público e a sociedade.

## Canais de Atendimento



Central 162



[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)



Presencial

Acesse: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)

Canal 162	Presencial
<p><b>Atendimento:</b> De segunda a sexta-feira das 7h às 21h. Aos sábados, domingos e feriados das 8h às 18h.</p> <p>**Informamos que as ligações são gratuitas.</p>	<p><b>Atendimento:</b> De segunda a sexta das 9h às 12h e das 14h às 18h.</p> <p>Endereço: Anexo do Palácio do Buriti, 15º andar, sala 1517.</p>

# SISTEMA DE OUVIDORIA (OUV-DF)



## O que NÃO é considerada Manifestação de Ouvidoria?

- Demandas referentes à esfera federal ou de competência de outros estados;
- Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

## Prazo para responder à Manifestação de Ouvidoria:



## Prazo para responder DENÚNCIAS

Prazo de 20 (vinte) dias corridos para a resposta ao cidadão, a contar da data do registro da Manifestação.

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 (vinte) dias (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015).

### Garantias aos cidadãos:

- Atendimento por equipe especializada
- Restrição de acesso aos dados pessoais
- Cumprimento dos prazos legais estabelecidos
- Comunicações/atualizações sobre o andamento das manifestações registradas
- Conforme previsão do Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015, o registro das denúncias poderá ser realizado em cada Unidade Seccional e também na Ouvidoria-Geral, devendo em todas as hipóteses ser respeitado o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante sob pena de responder administrativamente, civilmente e penalmente, conforme dispõe o art. 181 e seguintes da Lei Complementar nº 840/2011.

### O atendimento seguirá os princípios da Administração Pública:

- Legalidade
- Impessoalidade
- Moralidade
- Publicidade
- Eficiência

### Elementos indispensáveis para o registro de uma DENÚNCIA

- **NOMES** de pessoas e empresas envolvidas
- **QUANDO** ocorreu o fato
- **ONDE** ocorreu o fato
- **QUEM** pode testemunhar
- Se a pessoa pode apresentar **PROVAS**

## REGISTRO IDENTIFICADO

### PARA BRASILEIROS

- Carteira de Identidade emitida por órgãos de identificação (RG)
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH)
- Passaporte
- Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS)
- Carteiras funcionais emitidas por órgãos públicos
- Documento de identificação militar
- Carteira de identidade profissional expedida por órgãos fiscalizadores de exercício de profissão regulamentada (OAB, CRC, CRM, CRA, CREA etc);

### PARA ESTRANGEIROS

- Passaporte
- Carteira do Registro Nacional Migratório (CRNM)
- Cédula de Identidade de Estrangeiro (CIE/RNE);
- Documentos de identificação dos Estados do Mercosul e associados, admitidos em acordo internacional
- Protocolo de refúgio, previsto no art. 21 da Lei 9.474, de 22 de julho de 1997

## REGISTRO ANÔNIMO

É possível o registro de denúncias anônimas, desde que instruídas com fundamentação mínima, que possibilite a análise e o encaminhamento pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

## TRATAMENTO ESPECÍFICO PARA DENÚNCIAS

Conforme previsto no art. 18, da [Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017 - CGDF](#), as Manifestações classificadas como denúncias passarão por análise de admissibilidade na Ouvidoria-Geral do DF, que verificará a existência de indícios mínimos de autoria e materialidade, além da existência de verossimilhança das alegações trazidas.

**A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.**

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203.

## REFERÊNCIAS NORMATIVAS

[Lei nº 4.896/2012](#)

[Decreto nº 36.462/2015](#)

[Instrução Normativa da CGDF nº 01/2017](#)

## SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC DF)

No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, conhecidas como **Lei de Acesso à Informação – LAI**.

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito fundamental do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. A partir da Lei de Acesso à Informação - LAI, o cidadão pode solicitar acesso a qualquer informação produzida ou custodiada pelo Estado, de acordo com os procedimentos e prazos previstos, desde que não tenha caráter sigiloso, ou seja, submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

De acordo com a LAI, todos os órgãos e entidades devem ter o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que são unidades físicas para registro dos pedidos de acesso.

### Canais de atendimento disponíveis para o cidadão

No âmbito do GDF, os SIC's funcionam nas Ouvidorias dos órgãos e entidades. Sendo assim, caso você não encontre a informação que está procurando no Portal da Transparência ou nos sites oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, poderá registrar o Pedido de Informação por meio do sistema “Participa DF” ou solicitar pessoalmente na Ouvidoria do órgão detentor da informação do seu interesse.

**IMPORTANTE:** Não será possível realizar um pedido de Informação por telefone.

## Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e demais assuntos de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.



## Pedido de Acesso à Informação deverá conter

- Nome do requerente;
- Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista);
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida;

## Prazos de resposta ao cidadão



## Garantias

- Segurança
- Atendimento por equipe especializada
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Encaminhamento, pelo sistema Participa DF, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais
- Possibilidade de Recurso
- Possibilidade de Reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias

**IMPORTANTE:** Não poderá ser atendido o Pedido de Acesso a Informações genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviços de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

## Normas e Regulamentações

[Lei nº 4990/2012](#)

[Decreto 34.276/2013](#)

[Instrução Normativa nº 02/2015](#)

# SERVIÇOS PARA VOCÊ

## 2. Comunicação Social

A Assessoria de Comunicação Social da Casa Militar é responsável pelo atendimento à comunidade e à imprensa nos temas referentes ao Órgão. A interação ocorre por meio de sítio oficial e redes sociais.

Os atendimentos são realizados pelos telefones (61) 3961-1501/3961-1553 ou 3961-4464, por e-mail: [ascom@casamilitar.df.gov.br](mailto:ascom@casamilitar.df.gov.br) ou presencialmente, mediante agendamento, no anexo do Palácio do Buriti, 2º andar, sala 204 – Brasília –DF.



[www.casamilitar.df.gov.br](http://www.casamilitar.df.gov.br)



162



Praça do Buriti, Anexo do Palácio do Buriti, 2º  
Andar, Sala 204, Brasília/DF – CEP 70.075-900