

Governo do Distrito Federal

Casa Militar



Relatório

1º Trimestre / 2022

31/03/2022

Ouvidoria
Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513
Telefones: 3961-4618/4636

Casa Militar do Distrito Federal

Chefe da Casa Militar

Emerson Eduardo Alves de Andrade - Cel QOPM

Chefe-Adjunto da Casa Militar

Alexandre Spindola de Ataídes – Ten-Cel. QOBM

Ouvidor da Casa Militar

Leonardo Lacerda Malva - TC QOPM

Assessor Técnico

Marcelo Ribeiro dos Santos – ST QBMG - 2



162

OUVIDORIA

Ouvidoria
Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513
Telefones: 3961-4618/4636

Índice

Apresentação	04
Demanda Recebidas	04
Ações em Curso	08
Conclusão.....	09



Apresentação

A estrutura desta Ouvidoria da Casa Militar do Distrito Federal foi criada por meio do Decreto Nº 40.334, de 20 de dezembro de 2019, publicado no DODF Nº 243, de 23 de dezembro de 2019. Porém, a Casa Militar possui especificidades ímpares concernentes às atribuições regulamentadas por meio do § 3º do artigo 31 do Decreto Nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, ao dispor que somos o órgão de apoio logístico e de segurança institucional do Governador, com atuação e competência para garantir:

- I - a segurança pessoal do Governador e de seus familiares;*
 - II - 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;*
 - III - 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;*
 - IV - o transporte e a administração da frota de veículos terrestres e aéreos a serviço do Governador e seus familiares;*
 - V - a ajudância de ordens do Governador;*
 - VI - 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;*
 - VII - o suporte ao desenvolvimento e à execução das atividades colaborativas e sociais do cônjuge do Governador do Distrito Federal;*
 - VIII - 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.*
- Conforme a prescrição contida no inciso IV do artigo 2º da Lei Nº 6.519, de 17 de março de 2020, o serviço público é definido como “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população”.*

Demandas Recebidas

Sistema Ouv-DF:

Consentâneo com a explanação consignada na apresentação deste relatório, neste período de janeiro à março de 2022, foram registradas 04 (quatro) demandas que foram respondidas

Ouvidoria
Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513
Telefones: 3961-4618/4636

dentro do prazo estabelecido, conforme demonstrado no relatório abaixo extraído do Sistema Ouv-DF <https://www.ouv.df.gov.br> e no gráfico 1 do Painel Ouvidoria do Distrito Federal <http://painel.ouv.df.gov.br>.

Protocolo	Abertura	Classificação	Assunto	Situação	Identificada	Localização
Re-005210/2022	1/7/2022 10:37:48 AM	Reclamação	Agilidade de processos	Resolvida	Sim	CAMI-Casa Militar do Distrito Federal
EI-071598/2022	3/9/2022 2:51:11 PM	Elogio	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Respondida	Sim	CAMI-Casa Militar do Distrito Federal
Su-071678/2022	3/9/2022 3:18:42 PM	Sugestão	Segurança , vigilância em órgão,entidade pública	Respondida	Sim	CAMI-Casa Militar do Distrito Federal
Su-071723/2022	3/9/2022 3:40:03 PM	Sugestão	Alteração de carga horária	Respondida	Sim	CAMI-Casa Militar do Distrito Federal

Total de registros: 4

Operador: Marcelo Ribeiro dos Santos
 Perfil: Equipe Ouvidoria Seccional
 Unidade: CAMI-Casa Militar do Distrito Federal
 Data: 4/6/2022 4:57:44 PM

Filtros aplicados
 Período: 01/01/2022 a 31/03/2022

Ouv-DF Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

Relatório extraído do site <https://www.ouv.df.gov.br>

Ouvidoria
Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513
Telefones: 3961-4618/4636



Gráfico 1

De acordo com o **gráfico 1**, extraídos do Sistema Ouv-DF, verificamos que houve um **aumento significativo de 100%** no número de demandas em comparação ao trimestre anterior como resultado das ações desenvolvidas por esta seccional para disseminação nos serviços de ouvidoria para o público interno. No trimestre anterior houveram 2 demandas e neste trimestre 4 demandas recebidas.

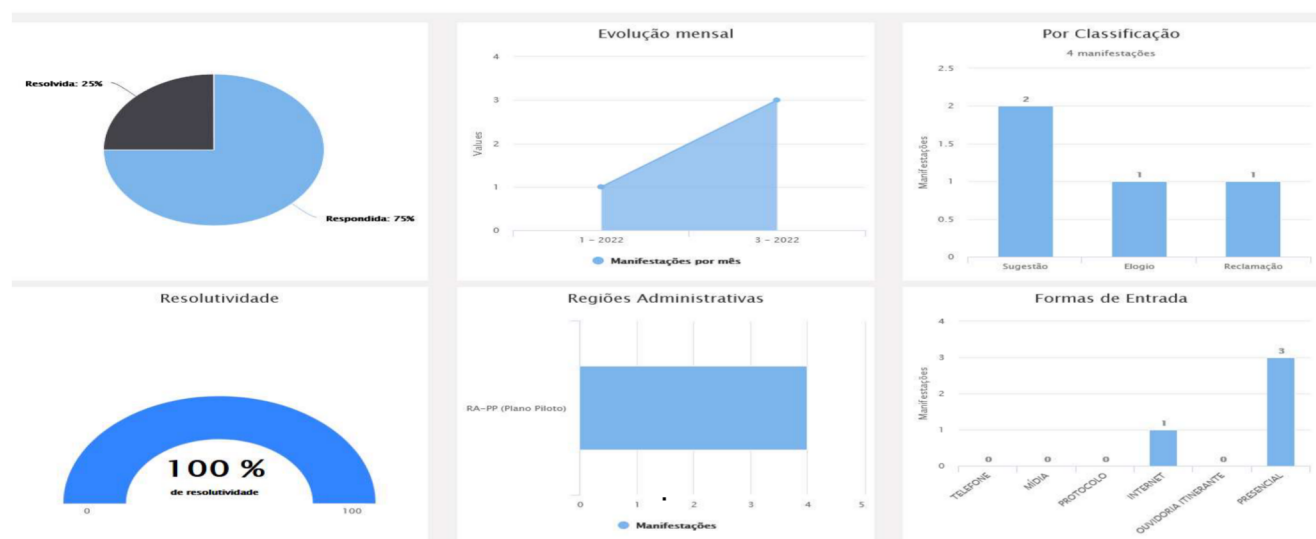


Gráfico 2

Ouvidoria
Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513
Telefones: 3961-4618/4636

No **gráfico 2** ressaltamos o **alcance de 100% no Índice de Resolutividade**. Um grande resultado comparado com o registrado no trimestre anterior que foi de 0%. Podemos verificar neste mesmo gráfico que **75%** das demandas recebidas foram de forma presencial devido o nosso trabalho de distribuição de formulários de manifestações para o público interno. Destacamos uma das manifestações recebidas por esta Ouvidoria na qual o servidor sugeriu a alteração dos uniformes de trabalho dos militares da segurança aos finais de semana, sendo que esta manifestação foi acolhida pelo Chefe da Casa Militar trazendo melhorias na rotina de trabalho da equipe de serviço. Este resultado levou aos servidores a confiança que vale à pena utilizar os serviços de Ouvidoria, trazendo maior credibilidade.



Gráfico 3

Ouvidoria
Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513
Telefones: 3961-4618/4636

No **gráfico 3** como resultado das ações da nossa Ouvidoria na busca do *feedback* do demandante através do contato telefônico para responderem à pesquisa de satisfação, de maneira que pudéssemos obter o resultado, na percepção do cidadão, como ele avalia os serviços desta ouvidoria, **conseguimos alcançar 100%** nos índices de Resolutividade, de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, de Recomendação, de Satisfação com o Atendimento, de Satisfação com o Sistema e de Satisfação com a Resposta.

Sistema e-SIC:

Relatório de Pedido

Pedido								Reclamação	Resposta do pedido				Recurso 1ª instância
Situação (*)	Nup	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Orgão (SIC)	Solicitante	Forma de recebimento resposta	Anexo (Qtd)	Situação da Reclamação	Data	Tipo	Prazo recurso 1ª instância	Anexo (Qtd)	Situação do Recurso
R	00999000001202282	24/02/2022	16/03/2022	Casa Militar do Distrito Federal		Pelo sistema (com avisos por email)	0	Sem reclamação	14/03/2022	Pedido genérico	24/03/2022	0	Recurso respondido

No período de janeiro a março de 2022 foram registrados no sistema e-SIC 01 (um) pedido de informação que foi devidamente respondido dentro do prazo estabelecido.

Ações em Curso:

1. Iniciar novo período de distribuição de formulários para o público interno com o objetivo de buscar a participação dos servidores na gestão da Casa Militar através de sugestões, elogios, solicitações e reclamações;
2. Solicitar ao Setor de Informática a inserção de pop-ups na Rede de Computadores da Casa Militar divulgando os serviços oferecidos pela Ouvidoria da Casa Militar;
3. Incentivo à capacitação da equipe da Ouvidoria com a participação nos cursos e palestras oferecidos pela Ouvidoria Geral e Escola de Governo (EGOV);
4. Atualização permanente da Carta de Serviços da Casa Militar;
5. Monitoramento e acompanhamento da atualização do site institucional e dos atinentes

Ouvidoria
Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513
Telefones: 3961-4618/4636

quesitos das “práxis” de transparência ativa.

6. Nomeação do novo Ouvidor da Casa Militar TC QOPM Leonardo Malva, assinatura do Termo de Compromisso e o Termo de Responsabilidade do Exercício de Função do Cargo de Ouvidor.

Conclusão:

Apesar da Casa Militar possuir especificidades ímpares concernentes às atribuições regulamentadas no Decreto Nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, ao dispor que somos o órgão de apoio logístico e de segurança institucional do Governador, bem diferentemente das outras ouvidorias seccionais, não oferecendo diretamente um serviço ao cidadão, conseguimos obter um **aumento significativo** no número de demandas recebidas no Ouv-DF e alcançamos **100%** nos índices de Resolutividade, de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, de Recomendação, de Satisfação com o Atendimento, de Satisfação com o Sistema e de Satisfação com a Resposta, sendo que estes índices que demonstram satisfação do cidadão com a nossa Ouvidoria. Seguiremos neste propósito de continuarmos divulgando nossos serviços na busca de maior participação do cidadão e melhoria dos serviços públicos oferecidos.

LEONARDO LACERDA MALVA - TC QOPM

Chefe da Ouvidoria da Casa Militar do Distrito Federal

Ouvidoria
Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513
Telefones: 3961-4618/4636