



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Governo do Distrito Federal

Casa Militar



Relatório anual 2022
15/01/2023



Casa Militar do Distrito Federal

Governador

Ibaneis Rocha

Controlador-Geral

Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral

Cecília Souza Fonseca

Chefe da Casa Militar

Emerson Eduardo Alves de Andrade – Cel. QOPM

Chefe-Adjunto da Casa Militar

Alexandre Spindola de Ataídes – Cel QOBM/Comb.

OUVIDORIA

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor da Casa Militar

Leonardo Lacerda Malva - Ten-Cel. QOPM

Assessora Militar

Lucineide Chagas da Silva Desiderio – Maj QOBM/INTd.

Assessor Técnico

Marcelo Ribeiro dos Santos - SubTen. QBMG-2



SUMÁRIO

1. Diagnóstico	05
2. Projetos Concluídos	07
3. Capacitações	08
4. Ações Desenvolvidas	08
5. Conclusão	09

162 @

OUVIDORIA



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

1. Diagnóstico

O maior desafio a ser enfrentado pela Ouvidoria da Casa Militar é o fato de possuir especificidades ímpares concernentes às atribuições regulamentadas no Decreto nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, sendo um órgão de apoio logístico e de segurança institucional do Governador, diferentemente das outras ouvidorias seccionais, acarretando assim, um número baixo de demandas recebidas. A principal atividade desenvolvida no decorrer deste ano de 2022 foi a divulgação dos canais de ouvidoria ao público interno e a apresentação dos serviços de Ouvidoria aos setores desta Casa Militar.

1.1. e-SIC

Apresentamos os resultados do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) em comparação ao ano anterior:

Sistema e-SIC	Ano	Total
Pedidos de Informação	2021	10
Pedidos de Informação	2022	03

No período de 2022 houve um decréscimo de 70% em relação ao ano de 2021 no número total de pedidos de acesso à informação. Ressaltamos que 02(duas) demandas foram recebidas no sistema antigo e-Sic , 01(uma) demanda foi recebida através do Sistema Participa- DF e todas respondidas dentro do prazo legal.

Foram demandadas no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) 01 (um) recurso em grau de 1ª instância, 01(um) recurso em grau de 2ª instância e 01 (um) recurso direcionado à CGDF.

1.2. Ouv-DF

Os resultados das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal serão apresentados no quadro abaixo bem como os números totais de registros no



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

sistema **Ouv-DF** nos anos de 2021 e 2022 para comparação.

Sistema OUV-DF	Ano	Total
Manifestações	2021	5
Manifestações	2022	8

No período de 2022 houve um acréscimo de 60% em relação ao ano de 2021.

Conseguimos avançar em percentuais, apesar de recebermos poucas manifestações de ouvidoria na Casa Militar, por se tratar de um órgão no qual seus serviços não estão ligados diretamente à população, refletindo nos resultados desta seccional.

1.3 Indicadores da Ouvidoria

Em relação aos **Indicadores da Ouvidoria** e os respectivos índices apresentados:

Indicadores/Índices	2021	2022
Resolutividade	0 %	100 %
Satisfação com serviço de ouvidoria	100 %	100 %
Recomendação do serviço de ouvidoria	100 %	100 %
Satisfação com o atendimento	100 %	100 %
Satisfação com a resposta	100 %	100 %
Resposta no prazo	100%	100%
Satisfação com o sistema de ouvidoria	100 %	100 %

Conseguimos atingir 100% em todos os Indicadores da Ouvidoria. Destacamos a elevação de 0% em 2021 para 100% em 2022 no resultado do Índice de Resolutividade.

Adotamos o procedimento de fazer contato telefônico com todos os demandantes para orientarmos da importância em responder à pesquisa de satisfação, no intuito de aprimorarmos nossos serviços e obtermos um atendimento mais humanizado e próximo ao



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

cidadão.

Outro resultado importante foi o Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta, totalizando 100% (cem por cento) de demandas respondidas dentro do prazo legal.

Destacamos ainda que recebemos, com orgulho, o Certificado de Reconhecimento pelo Empenho no Índice de Transparência Ativa nos anos de participação em cumprimento à Lei de Acesso à Informação.

1.4 Canais de atendimento:

Período	Telefone	Presencial	Internet	Total
2021	0	0	5	5
2022	2	4	2	8

A forma de entrada das manifestações nesta Ouvidoria da Casa Militar no período de 2022 foi 50% presencial, 25% pela internet e 25% pelo telefone.

2. Projetos Concluídos

A Ouvidoria da Casa Militar desenvolveu o projeto de divulgação dos serviços oferecidos, na busca de participação do público interno por meio das manifestações de sugestão, denúncia, solitação, reclamação e elogio.

Durante o ano de 2022, conforme previsto no Plano de Ação Anual, a Ouvidoria esteve presente uma vez ao mês no salão branco do Palácio do Buriti a fim de divulgar e facilitar para o público interno, o acesso aos serviços.

Outra medida foi a inserção de pop-ups na rede de computadores da Casa Militar mostrando os serviços oferecidos ao público interno a maneira como estes podem se manifestar por meio da Ouvidoria.

Também disponibilizamos por alguns meses, no anexo do Palácio do Buriti, um banner com as informações dos serviços da Ouvidoria no anexo do Palácio do Buriti.



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

3. Capacitações

A equipe da Ouvidoria é composta por 3 (três) servidores que participaram dos diversos cursos, palestras, seminários oferecidos pela Ouvidoria Geral e Escola de Governo, dentre eles:

- Análise de Denúncia no Ambiente Correicional;
- Atendimento Inclusivo e Acessível em Ouvidoria
- Gestão da Informação e Relatórios de Ouvidoria
- Gestão de Conflitos em Ouvidoria
- LGPD aplicada às Ouvidorias Públicas
- Planejamento Estratégico em Ouvidoria
- Gestão de Riscos em Ouvidoria
- Atendimento em Ouvidoria - (casos complexos)
- Qualidade da Resposta em Ouvidoria

4. Ações desenvolvidas

A Ouvidoria da Casa Militar desenvolveu ao longo do ano de 2022 as seguintes atividades:

- Verificação e acompanhamento da atualização das informações sobre a Ouvidoria no portal da Casa Militar;
- Elaboração do Plano de Ação Anual para 2022, dentro do prazo previsto para publicação no portal da Casa Militar/Ouvidoria;
- Elaboração dos Relatórios Trimestrais de 2022, dentro dos prazos previstos para publicação no Sítio Institucional da Casa Militar;
- Elaboração do Relatório Anual de 2022, dentro do prazo previsto para publicação no portal da Casa Militar/Ouvidoria;
- Inserção e divulgação das informações por meio
- de pop-ups na rede de computadores da Casa Militar os serviços oferecidos pela Ouvidoria em conjunto com a área de informática;
- Monitoramento diário do Sistema Participa-DF para acompanhamento das manifestações recebidas;
- Encaminhamento do formulário de manifestação de ouvidoria aos Subchefes da Casa



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouidoria

Militar para distribuição ao público interno;

- Participação de toda equipe da ouvidoria nas palestras, cursos, treinamentos, fóruns, seminários, etc;
- Atualização das informações da Carta de Serviços ao Cidadão;
- Estabelecimento das funções de pré/pós-atendimento e monitoramento dos indicadores;
- Divulgação dos resultados obtidos para a Chefia da Casa Militar a fim de que os dados possam servir como ferramenta de auxílio para a gestão do órgão e posteriormente possam ser divulgados para a população do Distrito Federal por meio da publicação de relatórios de ouvidoria no sítio institucional.

5. Conclusão

Esta Ouvidoria mantém o compromisso de seguir na missão de atender às demandas dos cidadãos, no âmbito desta Casa Militar, com eficácia e eficiência.

Continuaremos ofertando um atendimento humanizado com o propósito de acolhimento do público interno e externo, promovendo assim a participação social e a melhoria das ações desempenhadas por esta Instituição.

Ouidoria da Casa Militar