



Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria

---

# Governo do Distrito Federal

## Casa Militar



# OUVIDORIA

Relatório Trimestral 2023  
11/04/2023



## 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 – Cel QOBM/Comb.

### **EQUIPE DA OUVIDORIA**

#### **Ouvidor da Casa Militar**

Leonardo Lacerda Malva - Ten-Cel. QOPM

#### **Assessor Técnico**

Marcelo Ribeiro dos Santos - SubTen. QBMG-2



**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.

## **2. e-SIC**

Apresentamos os resultados do 1º trimestre/2023 em comparação com o 4º trimestre/2022 do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (**e-SIC**):

<b>Sistema e-SIC</b>	<b>Período</b>	<b>Total</b>
Pedidos de Informação	<b>4º trimestre/2022</b>	1
Pedidos de Informação	<b>1º trimestre/2023</b>	9

Em análise sobre o número de demandas recebidas neste 1º trimestre/2023 em comparação com o 4º trimestre/2022 houve um aumento significativo de 9 (nove) vezes no número total de pedidos de acesso à informação através do Sistema Participa-DF, sendo que todas foram respondidas dentro do prazo legal.

Foram demandadas no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) apenas 01 (um) recurso em grau de 1ª instância que foi respondido dentro do prazo legal.

## **3. Ouv-DF**

No quadro abaixo apresentamos os resultados das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (**Ouv-DF**) no 1º trimestre/2023 em comparação com o 4º trimestre/2022:



**Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria**

<b>Sistema OUV-DF</b>	<b>Período</b>	<b>Total</b>
Manifestações	<b>4º trimestre/2022</b>	0
Manifestações	<b>1º trimestre/2023</b>	1

No período 1º trimestre de 2023 em comparação com o 4º trimestre/2022 houve um **acréscimo** de 100 (cem) % no número de demandas recebidas.

Conseguimos avançar em percentuais apesar de recebermos poucas manifestações de ouvidoria, em virtude desta Casa Militar ser um órgão de apoio logístico e de segurança institucional do Governador, não dispendo de serviços a oferecer diretamente à população.

### 3.1 Indicadores da Ouvidoria

Em relação aos **Indicadores da Ouvidoria**, segue os resultados alcançados no 1º trimestre/2023, comparando com o 4º trimestre/2022:

<b>Indicadores/Índices</b>	<b>4º trimestre/2022</b>	<b>1º trimestre/2023</b>
Resolutividade	0 %	0 %
Satisfação com serviço de ouvidoria	0 %	100 %
Recomendação do serviço de ouvidoria	0 %	100 %
Satisfação com o atendimento	0 %	100 %
Satisfação com a resposta	0 %	100 %
Resposta no prazo	0 %	100 %
Satisfação com o sistema de ouvidoria	0 %	100 %

No quadro acima (Indicadores da Ouvidoria) observamos que os Índices de:

- ✓ Satisfação com Serviço de Ouvidoria;
- ✓ Recomendação do Serviço de Ouvidoria;
- ✓ Satisfação com o Atendimento;
- ✓ Satisfação com a Resposta;
- ✓ Resposta no Prazo; e
- ✓ Satisfação com o Sistema de Ouvidoria;



**Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria**

Aumentaram de 0 (zero) % do 4º trimestre/2022 para 100 (cem) % no 1º trimestre/2023. Apenas a Resolutividade permaneceu no mesmo percentual do trimestre anterior devido o baixo número de demandas recebidas.

A Ouvidoria da Casa Militar adotou o procedimento de fazer contato telefônico com todos os demandantes do Sistema Participa-DF para orientarmos da importância em responder à pesquisa de satisfação. Com esta ação (*feedback*) conseguiremos aprimorar nossos serviços de modo a oferecer um atendimento de maior qualidade e de maior proximidade com cidadão.

### **3.2 Canais de atendimento:**

<b>Período</b>	<b>Telefone</b>	<b>Presencial</b>	<b>Internet</b>	<b>Total</b>
<b>4º trimestre/2022</b>	0	0	0	0
<b>1º trimestre/2023</b>	0	0	1	1

A forma de entrada da manifestação nesta Ouvidoria da Casa Militar no período do 1º trimestre de 2023 foi 100% pela internet.

### **4. Projetos:**

Estamos aguardando a aprovação da Ouvidoria-Geral para implementação do projeto “Bate Papo Com a Ouvidoria” a ser realizado no mês de maio em consonância ao Programa Ouvindo Ouvidores da Ouvidoria-Geral do DF.

### **5. Eventos**

Toda equipe da Ouvidoria participou do Evento em Comemoração ao Dia da Ouvidoria realizado em 09 de março do corrente ano.

### **6. Ações desenvolvidas**

A Ouvidoria da Casa Militar desenvolveu no decorrer deste 1º trimestre as seguintes atividades:



**Governo do Distrito Federal**  
**Casa Militar**  
**Ouidoria**

- ✓ Verificação e acompanhamento da atualização das informações relacionadas à Transparência Ativa feitas pela Assessoria de Comunicação (ASCOM/CM) no portal da Casa Militar;
- ✓ Elaboração do Plano de Ação Anual da Ouvidoria/CM de 2023 e envio para publicação no portal da Casa Militar dentro do prazo estipulado;
- ✓ Elaboração do Relatório Anual da Ouvidoria/CM de 2022 e envio para publicação no portal da Casa Militar dentro do prazo estipulado;
- ✓ Solicitação ao setor de informática para divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria por meio de pop-ups na rede de computadores da Casa Militar;
- ✓ Monitoramento do Sistema Participa-DF, diariamente, para verificar as manifestações recebidas e cumprimento de prazos;
- ✓ Monitoramento das informações da Carta de Serviços ao Cidadão;
- ✓ Execução da atividade de pré/pós-atendimento ao cidadão das demandas recebidas através do Sistema Participa-DF.

## **7. 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 com o propósito de divulgação e acolhimento do público interno e externo, promovendo assim a participação social e a melhoria dos serviços oferecidos por esta Instituição.

Leonardo Lacerda Malva – TC QOPM  
Ouvidor da Casa Militar