

# Governo do Distrito Federal

## Casa Militar



### Relatório

### 3º Trimestre / 2022

Outubro/2022

Ouvidoria  
Anexo do Palácio do Buriti 6º andar sala 602  
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 - Cel. QOBM/Comb.

## **Ouvidor da Casa Militar**

Leonardo Lacerda Malva - TC QOPM

## **Assessora Militar**

Lucineide Chagas da Silva Desiderio - Maj QOBM/Intd.



162

# OUVIDORIA

## **Ouvidoria**

**Anexo do Palácio do Buriti 6º andar sala 602**

**Telefones: 3961-4618/4636**

## **Apresentação**

A estrutura da 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 pelo Sistema Ouv-DF:**

Tendo em vista as especificidades desta Ouvidoria, a qual, normalmente, possui como público alvo os servidores civis e militares da Casa Militar e tendo em vista não possuir contato direto com a população do DF, as demandas direcionadas à esta Seccional, têm sido pouco expressivas em comparação a outros órgãos que atuam diretamente em contato com o cidadão, no entanto esta Seção tem buscado fazer ações que melhorem esses índices.

**Ouvidoria**

**Anexo do Palácio do Buriti 6º andar sala 602  
Telefones: 3961-4618/4636**

No período de 01 de julho à 30 de setembro de 2022, tivemos um aumento considerável no número de manifestações de ouvidoria, todas registradas e respondidas por esta seccional 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>.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal



Total de registros: 3

Protocolo	Abertura	Classificação	Assunto	Situação	Identificada	Localização
In-186910/2022	7/5/2022 11:51:31 AM	Informação	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Respondida	Sim	CAMI-Casa Militar do Distrito Federal
EI-249216/2022	9/28/2022 10:47:58 AM	Elogio	Servidor Público	Respondida	Sim	CAMI-Casa Militar do Distrito Federal
Su-249241/2022	9/28/2022 11:01:04 AM	Sugestão	Funcionamento de órgão público	Respondida	Sim	CAMI-Casa Militar do Distrito Federal

Operador: LUCIENE CHAGAS DA SILVA DESIDERIO  
Perfil: Equipe Ouvidoria Seccional  
Unidade: CAMI-Casa Militar do Distrito Federal  
Data: 10/11/2022 9:30:47 AM

Filtros aplicados  
Unidade: CAMI-Casa Militar do Distrito Federal  
Período: 01/07/2022 a 30/09/2022

Ouv-DF Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal



Gráfico 1

**Ouvidoria**  
**Anexo do Palácio do Buriti 6º andar sala 602**  
**Telefones: 3961-4618/4636**

Com as ações desenvolvidas para divulgação dos serviços ao público interno, conseguimos triplicar o número de demandas em comparação ao trimestre anterior, no entanto, mesmo com a evolução mensal nos registros de Ouvidoria nosso Índice de Resolutividade permaneceu com resultado negativo devido à ausência de resposta à pesquisa de satisfação por parte dos demandantes, como mostra o gráfico 2:

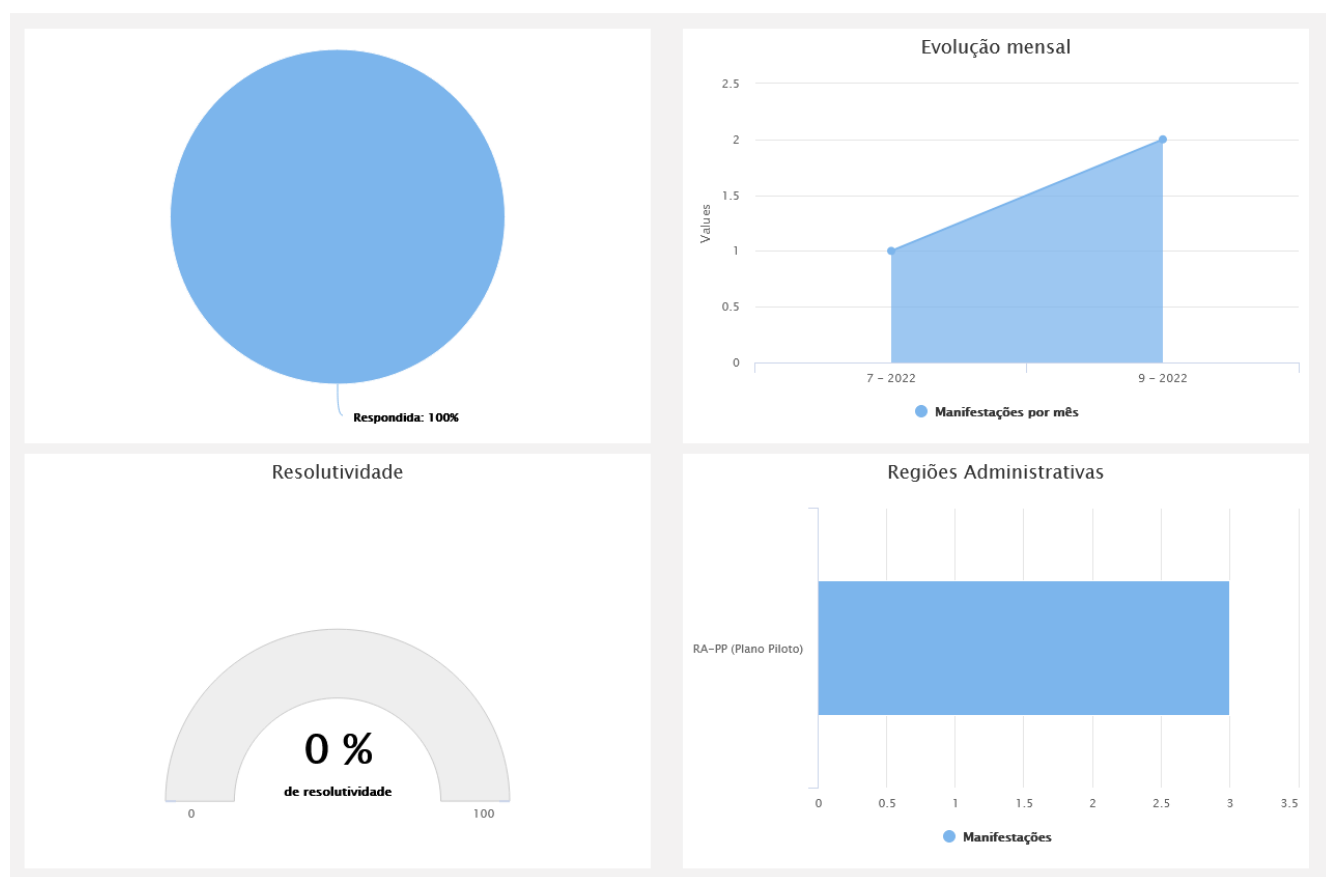
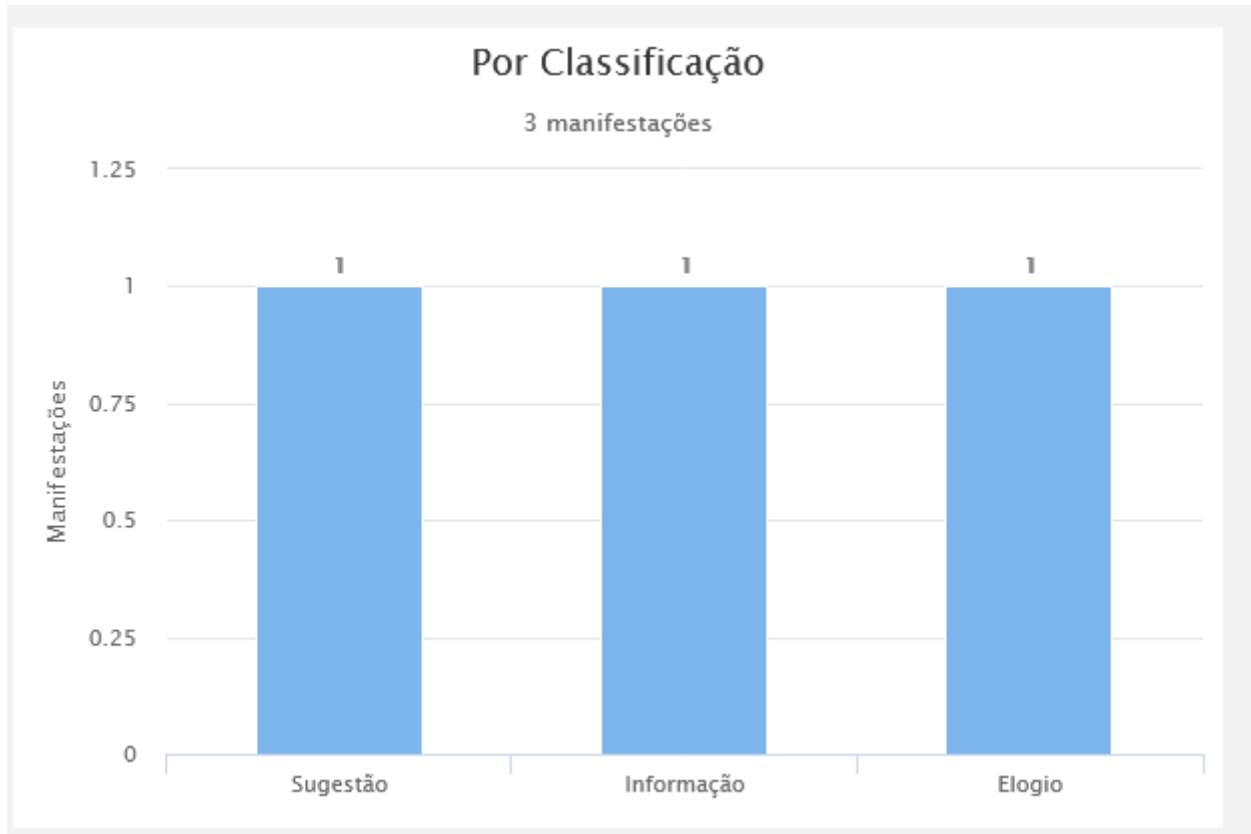


Gráfico 2

**Demandas recebidas no período por classificação dos assuntos abordados, conforme gráfico 3 :**



**Gráfico 3**

<b>Assunto</b>	<b>Classificação</b>
Servidor Público	Elogio
Funcionamento de órgão público	Sugestão
Serviço Prestado por órgão/Entidade	Informação

**Demanda recebida pelo Sistema e-SIC:**

No período de 01 de julho à 30 de setembro de 2022 não foi registrado nenhum pedido de informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão e-SIC.

**Ouvidoria**  
**Anexo do Palácio do Buriti 6º andar sala 602**  
**Telefones: 3961-4618/4636**

### Ações desenvolvidas no terceiro trimestre:

Conforme previsto no Plano de Ação Anual 2022 desta Ouvidoria, foram desenvolvidas as seguintes ações :

Objetivos	Metas	Ações	Realização
Divulgar a Ouvidoria da Casa Militar e os seus serviços a fim de que possamos aumentar o número de manifestações recebidas do tipo reclamação, sugestão, solicitação e elogio.	Dar acesso ao público interno à Ouvidoria da Casa Militar por meio de preenchimento de formulário.	Encaminhamento do formulário aos Subchefes da Casa Militar para conhecimento e distribuição..	Processo enviado via SEI mensalmente
	Tornar a Ouvidoria conhecida pelo público externo que adentra ao Palácio do Buriti e Anexo.	Montagem de um ponto de atendimento na entrada principal do Palácio do Buriti com colocação do Banner para identificação da Ouvidoria e presença de um servidor para orientar a respeito do serviço oferecido.	Mensalmente
	Tornar público o formulário.	Colocação de uma urna e disponibilização dos formulários na entrada principal do Palácio	Urna fixa no balcão de entrada do posto 1
	Reunir a equipe da Ouvidoria com os integrantes de cada Setor da Casa Militar, separadamente.	Ouvidoria Itinerante – A ouvidoria vai até você, deslocamento da equipe às Seções.	Mensalmente

### Demais ações realizadas por esta Ouvidoria durante o 3º trimestre:

1. Monitoramento da atualização das informações sobre a Ouvidoria no Site da Casa Militar;
2. Adequações indicadas pela Ouvidoria Geral no Plano de Ação 2022 para republicação no Site Institucional dentro do prazo determinado;
3. Atualização das informações contidas na Carta de Serviços ao Cidadão;
4. Monitoramento diário dos sistemas : Ouv-DF e e-SIC;
6. Participação da equipe da Ouvidoria nos Cursos e Palestras abaixo:

✓ Ambientação para os Novos Ouvidores da Rede SIGO/DF,

**Ouvidoria**  
**Anexo do Palácio do Buriti 6º andar sala 602**  
**Telefones: 3961-4618/4636**

- ✓ Curso de Linguagem Simples,
- ✓ Ambientação com a Nova Ferramenta de Ouvidoria - Participa-DF - com lançamento previsto para o mês de outubro 2022,

7. Nomeação de novo Assessor Militar da Ouvidoria da Casa Militar - a Maj QOBM/Intd. Lucineide Chagas da Silva Desiderio, conforme publicação no DODF Nº 165, de 31 de agosto de 2022.

### **Conclusão:**

Após o desenvolvimento das ações de Ouvidoria junto ao público interno, principalmente a ação de Ouvidoria itinerante, quando deslocamos a equipe até às Seções para uma conversa sobre nossos serviços, conseguimos avançar um pouco no volume de demandas recebidas, sendo 03 (três) registradas e respondidas, 01(uma) registrada que não retornou do Sistema Ouv –DF para esta seção e 03 (três) não identificadas que não puderam ser cadastradas no Sistema por se tratar de solicitação e sugestão, contudo, não foi possível aumentar os índices dos resultados alcançados no trimestre anterior quanto à resolutividade.

Ressaltamos que a Casa Militar é um Órgão de apoio logístico e de segurança institucional do Governador e que esta possui regulamentos militares por meio dos quais podem ser feitas as demandas relativas à denúncias, solicitações, elogios, entre outros e por esse motivo seus integrantes não procuram esta seccional para fazê-lo.

Diate disto continuaremos firmes no propósito de divulgação da nossa Ouvidoria, em busca de maior participação do cidadão e na melhoria dos serviços públicos oferecidos.

LEONARDO LACERDA MALVA - TC QOPM

Ouvidor da Casa Militar do Distrito Federal

**Ouvidoria**  
**Anexo do Palácio do Buriti 6º andar sala 602**  
**Telefones: 3961-4618/4636**