

**Relatório**  
**3º Trimestre 2023**



# Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

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

15/10/2023

CASA MILITAR DO GOVERNO  
DO DISTRITO FEDERAL



**2023**

**CHEFE DA CASA MILITAR**

EMERSON EDUARDO ALVES DE ANDRADE – CEL QOPM

**CHEFE-ADJUNTO DA CASA MILITAR**

ROSSANO SOARES BOHNERT – TEN-CEL. QOBM/COMB.

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

**OUVIDORA DA CASA MILITAR**

SUELI BOMFIM DE MATOS PEREIRA – TC QOBM/COMB.

**ASSESSOR MILITAR**

EMERSON FREITAS DE OLIVEIRA – 1º TEN QOBM/COND.

**ASSESSOR TÉCNICO**

MARCELO RIBEIRO DOS SANTOS - SUBTEN. QBMG-2



**Ouvidoria**

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

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

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Casa Militar do Governo do Distrito Federal (GDF), em conformidade com a Lei nº 4.896/2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF, é 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”.

No âmbito do GDF, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF, unidade orgânica da Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF, é o órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias Especializadas, entre as quais, está inserida a Ouvidoria da Casa Militar.

Cada Ouvidoria Seccional funciona como elo de comunicação com a sociedade, respondendo aos questionamentos relativos à prestação dos serviços públicos, que são ofertados à população da nossa cidade.

Nesse sentido, a contribuição participativa de cada cidadão é muito importante para a construção de um Distrito Federal cada vez melhor.

As Ouvidorias Seccionais atendem, ainda, as demandas relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, de acordo com as respectivas áreas de atuação.

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, pode ser acessado por meio do endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>. Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar os pedidos de acesso à informação para os diversos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital. Por intermédio deste Sistema, o cidadão pode acompanhar o prazo por meio do protocolo gerado, obter a resposta, entrar com os respectivos recursos e apresentar, se necessário, reclamações em caso de demora na obtenção da resposta solicitada.

Deste modo, é facilitado o exercício do direito de acesso à informação pública, em conformidade com a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012. Assim, o papel da Ouvidoria torna-se imprescindível, para aliar os interesses da população e o planejamento/execução dos serviços públicos a serem prestados, de acordo com as respectivas “cartas de serviço”.

O grande desafio a ser enfrentado pela Ouvidoria Seccional da Casa Militar é aquele relacionado às especificidades excepcionais concernentes às atribuições regulamentadas pelo Decreto nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, ou seja, o fato de ser um Órgão direto de apoio logístico e de segurança institucional do Governador do Distrito Federal, restringe de maneira significativa o público alvo, repercutindo diretamente no número de demandas processadas.

Neste contexto, apresentamos o Relatório do 3º trimestre de 2023, com análise e implementação de sugestões, visando cumprir com eficiência as metas organizacionais desta Casa Militar do Governo do Distrito Federal.

## 2. AÇÕES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria da Casa Militar desenvolveu no decorrer do 3º trimestre as seguintes atividades:

- Monitoramento e atualização, com o apoio da Assessoria de Comunicação (ASCOM/CM), das informações disponíveis no site institucional, com foco nos índices de Transparência Ativa;
- Atuação junto à Setorial de Tecnologia da Informação, para divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria, com implemento de “pop-ups”, na internet da Casa Militar;
- Monitoramento constante do Sistema “Participa DF”, com a finalidade de verificar as manifestações recebidas e o fiel cumprimento dos prazos legais;
- Monitoramento e atualizações necessárias das informações contidas na Carta de Serviços ao Cidadão;
- Pós-atendimento ao cidadão em todas as demandas recebidas, por meio do Sistema “Participa DF”, com a finalidade de mensurar seu grau de satisfação com o atendimento prestado;
- Reuniões com as Setoriais Técnicas, visando aperfeiçoar o fluxo e o tratamento das manifestações de ouvidoria.

## 3. RELATÓRIO SITUACIONAL - SISTEMA “PARTICIPA DF”


O sistema “Participa DF” foi desenvolvido com o objetivo de facilitar a participação da sociedade nas ações de governo. Assim, a Ouvidoria Geral unificou o acesso desses dois serviços de controle e participação social.



Com efeito, os Sistemas “OUV-DF” ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)) e “e-SIC” ([www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br)) foram desativados e, por conseguinte, integrados em um único endereço virtual, qual seja, “<https://www.participa.df.gov.br/>” [1], onde estão disponíveis ao cidadão o “Módulo Ouvidoria” e o “Módulo SIC”.

### 3.1 MÓDULO “OUVIDORIA”

No quadro abaixo, seguem os resultados dos atendimentos registrados no 3º trimestre/2023, em comparação com com o 2º trimestre/2023:

	Registros	Período	Total
	Manifestações	2º trimestre/2023	2
	Manifestações	3º trimestre/2023	1

No período do 3º trimestre de 2023 houve o registro de 01 (uma) manifestação recebida. Como dito anteriormente, a Casa Militar é um Órgão de apoio logístico e de segurança institucional do Governador, não dispendo, portanto, de serviços oferecidos diretamente à população de maneira geral, como por exemplo, nas Ouvidorias Seccionais das Administrações Regionais, Detran-DF, CBMDF, PMDF, dentre outras.

#### 3.1.1 Indicadores da Ouvidoria da Casa Militar, relativos ao “Módulo Ouvidoria”:

Em relação aos Indicadores da Ouvidoria, seguem abaixo os resultados alcançados no 3º trimestre/2023, comparando-os com os do 2º trimestre/2023:

Indicadores/Índices	2º trimestre/2023	3º trimestre/2023
Resolutividade	100%	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%

[1] Disponível em: [O que é o Participa DF? – CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL \(cg.df.gov.br\)](http://www.participa.df.gov.br/).

Isto posto, esta Seccional de Ouvidoria manteve os 100% em todos os Indicadores de Ouvidoria.

### 3.1.2 Canais de atendimento (Módulo “Ouvidoria”)


Período	Telefone	Presencial	Internet (Participa DF)	Total
2º trimestre/2023	0	0	2	2
3º trimestre/2023	0	0	1	1

### 3.1.3 Forma de entrada

A principal forma de entrada das manifestações registradas nesta Ouvidoria da Casa Militar no período do 3º trimestre de 2023, foi 100% pela internet (Participa DF).

## 3.2 MÓDULO SIC “PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO”

Resultados relacionados à Lei de Acesso à Informação do 3º trimestre/2023 em comparação com o 2º trimestre/2023 do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC):

 Acesso à Informação	Sistema e-SIC	Período	Total
	Pedidos de Informação	2º Trimestre/2023	3
	Pedidos de Informação	3º Trimestre/2023	13

Da análise do quadro acima, verifica-se que no 3º trimestre/2023 houve um aumento expressivo no registro de manifestações relacionados aos “Pedidos de Acesso à Informação”, em comparação com o trimestre anterior.

Vale ressaltar, que todos os pedidos, registrados na plataforma “Participa DF”, foram respondidos dentro do prazo legal, inclusive, os respectivos recursos apresentados.

### 3.3 Manifestação mais solicitada no 3º Trimestre/2023

- Pedidos de Acesso à Informação. Totalizando 13 (treze) pedidos.

## 4. PROJETOS IMPLEMENTADOS

Após a aprovação da Ouvidoria-Geral, aconteceu o “1º Café com a Ouvidoria”, no dia 07AGO2023, das 15h às 17h30min, na sala 416, do Anexo do Palácio do Buriti, na Secretaria de Estado de Comunicação - SECOM, em consonância ao Programa Ouvindo os Ouvidores, da Ouvidoria-Geral do DF.

Este evento foi de grande importância para a Ouvidoria da Casa Militar, pois trouxe uma nova visão sobre o funcionamento e práticas de outra seccional, seus desafios, suas dificuldades e possibilitou, ainda, o intercâmbio de informações que resultarão em um melhor serviço a ser prestado pela Ouvidoria da Casa Militar.

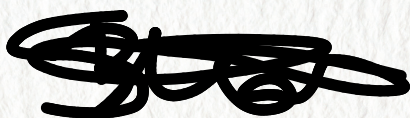
## 5. EVENTOS E FORMAÇÃO CONTINUADA

- Participação da Equipe da Ouvidoria da Casa Militar, nos dias 25/07/2023 e 10/08/2023, no programa “Espaço Aberto – Transparência Pública: você faz parte” que abordou o impacto e a relevância da Lei de Acesso à Informação na gestão pública, procedimentos para sua aplicação, divulgação de informações nos sítios institucionais, respostas a pedidos de informação e classificação de informações em grau de sigilo;
- Participação na 3ª Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF – 2023, dia 09/08/2023, no auditório da Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV;
- Participação, em 31/08/2023, no evento de lançamento da nova logomarca da Ouvidoria Geral do GDF;
- Participação na Sessão Solene em Homenagem as Ouvidorias Públicas no âmbito do Distrito Federal, no dia 21/09/2023, às 9h, no Plenário da Câmara Legislativa do Distrito Federal- CLDF.



## 6. CONCLUSÃO

Esta Ouvidoria mantém o compromisso de atender todas as demandas dos cidadãos, com a máxima eficácia e eficiência, com a missão precípua de promover a participação social e a melhoria dos serviços oferecidos por esta Instituição.



**Sueli Bomfim de Matos Pereira – Ten-Cel. QOBM/Comb.  
Ouvidora da Casa Militar**

