



# GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL CASA MILITAR



# OUVIDORIA

---

Relatório  
2º Trimestre 2023  
07/07/2023

**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**

**OUVIDOR DA CASA MILITAR**

LEONARDO LACERDA MALVA – CEL QOPM

**ASSESSOR MILITAR**

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

**ASSESSOR TÉCNICO**

MARCELO RIBEIRO DOS SANTOS - SUBTEN. QBMG-2

## 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 Ouvidoria 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 Distrital, 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 às 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 e obter a resposta, entrar com os respectivos recursos e apresentar reclamações em caso de demora na obtenção da resposta solicitada. Assim, o papel da Ouvidoria torna-se imprescindível para aliar os interesses da população e o planejamento/execução dos serviços públicos a serem prestados.

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 2º 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 2º trimestre as seguintes atividades:

- Verificação e acompanhamento da atualização das informações relacionadas à Transparência Ativa realizada pela Assessoria de Comunicação (ASCOM/CM), no portal da Casa Militar, apontadas no Relatório de Monitoramento de Transparência Passiva;
- Atuação junto à Setorial de Tecnologia da Informação, para divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria, com a utilização de pop-ups na intranet da Casa Militar;
- Monitoramento diário do Sistema “Participa DF”, a fim 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;
- Execução da atividade de pré/pós-atendimento ao cidadão das demandas recebidas no Sistema “Participa DF”.

## 3. Relatório Situacional - Sistema “Participa DF”


O “Participa DF” foi desenvolvido com o objetivo de facilitar a participação da sociedade, seguindo as tendências de outros Estados da Federação e do próprio Governo Federal. Nesse sentido, o Governo do Distrito Federal unificou o acesso desses dois serviços de controle social.



Assim, 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 suspensos e passaram a estar disponibilizados em um único endereço, qual seja: “participa.df.gov.br” [1]

### 3.1 Módulo “Ouvidoria”

No quadro abaixo apresentamos os resultados dos atendimentos registrados no 2º trimestre/2023, em comparação com o 1º trimestre/2023:


 162 <b>OUVIDORIA</b> Acessar aqui	Registros	Período	Total
	Manifestações	1º trimestre/2023	1
	Manifestações	2º trimestre/2023	2

No período 2º trimestre de 2023 em comparação com o trimestre anterior houve um aumento de 100% no número de Manifestações recebidas. As demandas foram respondidas inicialmente por meio de “resposta preliminar”, sucedidas pela respectiva “resposta definitiva”, em estrita obediência aos prazos legais estabelecidos.

Neste 2º Trimestre de 2023 houve um avanço em termos percentuais, apesar dos poucos registros, dada a característica peculiar desta Seccional de Ouvidoria, como dito anteriormente, é um Órgão de apoio logístico e de segurança institucional do Governador, não dispendo de serviços oferecidos diretamente à população de maneira geral, como por exemplo, nas Ouvidorias Seccionais das Administrações Regionais, Detran-DF, dentre outras.

### 3.2 Módulo SIC “Sistema de Informação ao Cidadão”

Apresentamos os resultados relacionados a Lei de Acesso à Informação do 2º trimestre/2023 em comparação com o 1º trimestre/2023, no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC):

 Acesso à Informação Acessar aqui	Sistema e-SIC	Período	Total
	Pedidos de Informação	1º trimestre/2023	9
	Pedidos de Informação	2º trimestre/2023	3

[1] Disponível em: [O.que.é.o.Participa.DF?--CONTROLADORIA-GERAL-DO-DISTRITO-FEDERAL](http://O.que.é.o.Participa.DF?--CONTROLADORIA-GERAL-DO-DISTRITO-FEDERAL)

Em análise sobre o número de demandas recebidas neste 2º trimestre/2023, em comparação com o trimestre anterior, houve uma redução de 77% no número de pedidos de acesso à informação, por intermédio do Sistema “Participa DF”. Todas os pedidos foram respondidos dentro do prazo legal e não houveram recursos apresentados.

### 3.3 Manifestação mais solicitada no 2º Trimestre/2023

- Serviço prestado por órgão/entidade do governo do DF – 50%
- Perturbação do sossego – 50%

### 3.4 Indicadores da Ouvidoria

Em relação aos Indicadores da Ouvidoria, seguem abaixo os resultados alcançados no 2º trimestre/2023, comparando-os com os do 1º trimestre/2023:

Indicadores/Índices	1º trimestre/2023	2º trimestre/2023
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 %

Alcançamos 100% em todos os Indicadores de Ouvidoria. Inclusive, o Índice de Resolutividade aumentou de 0% do 1º trimestre/2023 para 100% no 2º trimestre/2023.

Isto posto, seguimos todas as diretrizes repassadas pela Ouvidoria Geral, com atenção especial à iniciativa de realizar contato telefônico com todos os demandantes do Sistema “Participa DF”, para os devidos esclarecimentos e orientações, acerca da importância de sempre responder à “pesquisa de satisfação”.

Com esta ação (feedback) mantivemos a qualidade dos nossos serviços, de modo a oferecer um atendimento com maior eficiência, qualidade e com foco na proximidade com o cidadão.

### 3.5 Canais de atendimento

Período	Telefone	Internet	Total
1º trimestre/2023	0	1	1
2º trimestre/2023	0	2	2

### 3.6 Forma de entrada

A forma de entrada das manifestações nesta Ouvidoria da Casa Militar, no período do 1º trimestre de 2023, foi 100% pela internet. Já no segundo trimestre foi 100% por meio da central telefônica 162.

## 4. Projetos

Implementamos, após a aprovação da Ouvidoria-Geral, o projeto “Bate Papo com a Ouvidoria”, que aconteceu no dia 29/05/2023, em consonância com o Programa “Ouvindo os Ouvidores” da Ouvidoria-Geral do DF.

Está previsto a realização do 2º “Bate-Papo com a Ouvidoria” no mês de julho do ano em curso, conforme previsão no Plano de Ação da Ouvidoria 2023, desta Casa Militar.



## 5. Eventos

- Participação no Curso "Produzindo Resultados" de Ouvidoria nos dias 13, 14 e 15 de junho do corrente ano;
- Participação da Oficina Virtual que aborda o impacto e a relevância da Lei de Acesso à Informação na gestão pública, procedimentos para sua aplicação, divulgação de informações nos sítios, respostas a pedidos de informação e classificação de informações em grau de sigilo, no dia 30/05/2023;
- Participação da 7ª Semana de Controle da Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF), nos dias 27, 28 e 29 de junho do ano em curso.

## 6. 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 – Cel. QOPM**  
Ouvidor da Casa Militar

