



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

Plano de Ação - Exercício 2025

Casa Militar do Distrito Federal



**DEZEMBRO
2024**



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

Plano de Ação - Exercício 2025

Casa Militar do Distrito Federal

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

Leonardo Duarte Raslan – Cel QOBM/Comb.

Assessor Militar

Emerson Freitas de Oliveira – Cap QOBM/Cond.

Assessor Técnico

Edmilson R. Nepomuceno de Sousa – 1º SGT QBMG-1



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

INTRODUÇÃO

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Casa Militar do Distrito Federal, em conformidade com a Lei nº 4.896/2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF, foi criada por meio do Decreto nº 40.334, de 20 de dezembro de 2019, publicado no DODF nº 243, de 23/12/2019, e subordina-se diretamente ao Chefe da Casa Militar.

Trata-se de uma Unidade Seccional do Sistema de Ouvidorias, que tem por finalidade precípua garantir a participação popular, contribuir para o desenvolvimento da cidadania, bem como, aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo, por meio das Manifestações registradas pelos diversos canais de atendimento (presencial, telefone 162, plataforma “Participa DF” - <http://www.participa.df.gov.br>).

As Manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às diversas Unidades Setoriais da Casa Militar, para o conhecimento e a adequada elaboração das informações técnicas, que subsidiarão a confecção da resposta aos cidadãos, sempre em linguagem "popular" e de fácil compreensão.

Essa atuação, com monitoramento constante, possibilita a realização de diagnósticos de qualidade inerentes aos serviços prestados pela Casa Militar e, caso necessário, a adoção de medidas para aperfeiçoar o processamento das Demandas registradas pelos cidadãos, primando sempre pela excelência dos serviços ofertados.

Vale ressaltar, que cada Ouvidoria Seccional funciona como elo de comunicação entre a sociedade e o Estado, respondendo aos questionamentos relativos à prestação dos serviços públicos. Nesse sentido, a contribuição participativa de cada cidadão é muito importante para a construção de um Distrito Federal cada vez melhor.

A Ouvidoria atende, ainda, as demandas relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, de acordo com às respectivas áreas de atuação.



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Neste contexto, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, pode ser acessado também pela plataforma “Participa DF”, onde qualquer pessoa, seja ela física ou jurídica, pode encaminhar os pedidos de acesso à informação para os diversos órgãos e entidades do poder Executivo Distrital.

Neste sistema o cidadão pode acompanhar o prazo de resposta do órgão, por meio do protocolo gerado eletronicamente e, caso necessário, impetrar os respectivos recursos. Deste modo, é franqueado aos cidadãos o pleno exercício do direito de acesso à informação pública, em conformidade com o estabelecido pela Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

Por fim, vale ressaltar que o papel da Ouvidoria se torna imprescindível, para aperfeiçoar as perspectivas e ações de Estado, subsidiar a formulação, implementação e avaliação das políticas públicas, bem como, contribuir para a tomada de decisões, o aprimoramento de procedimentos técnicos e ainda dinamizar as relações entre o Poder Público e a sociedade.

2. COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria da Casa Militar possui a incumbência de representar o cidadão, assumindo a condição de agente fomentador da participação social democrática, proporcionando um espaço acolhedor e acessível, que possibilita a fácil interação entre a sociedade e o Governo do Distrito Federal.

Vale ressaltar, que 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 Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO/DF, responsável pela coordenação e acompanhamento dos trabalhos das Ouvidorias Especializadas, dentre as quais, está inserida a Ouvidoria da Casa Militar.

Neste contexto, apresentamos a seguir o **PLANO DE AÇÃO PARA O EXERCÍCIO DE 2025**, com a diagnose dos objetivos alcançadas até NOV2024, visando cumprir com eficiência as metas organizacionais desta Casa Militar do Distrito Federal.



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

3. DIAGNÓSTICO

3.1 Total de Manifestações registradas no Sistema Participa DF – “Módulo Ouvidoria”

| ANO | TOTAL |
|------|-------|
| 2023 | 4 |
| 2024 | 3 |

No ano de 2024 houve uma redução de 25% (**vingte e cinco por cento**) no número de Manifestações em relação ao ano de 2023.

Importante destacar, que o grande desafio a ser enfrentado por esta Seccional de Ouvidoria 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 a Casa Militar um órgão direto de apoio logístico e segurança institucional do Governador do Distrito Federal, restringe de maneira significativa o público alvo envolvido nas demandas de Ouvidoria, repercutindo, assim, no número de protocolos processados.

3.1.2 Tipologia (resultados 2024)

Conforme demonstrado no quadro abaixo, as tipologias Reclamação e Denúncia apresentaram, respectivamente, o percentual de 66,7% e 33,3%. Não houve registros de Solicitações, Elogios, Informações e Sugestões.

| | |
|-------------|-------|
| Elogio | 0% |
| Reclamação | 66,7% |
| Informação | 0% |
| Denúncia | 33,3% |
| Solicitação | 0% |
| Sugestão | 0% |



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

3.1.3 Indicadores de performance

A Ouvidoria da Casa Militar **atingiu 100% (cem por cento)** em todos os indicadores no ano de 2024, em consonância com a meta proposta pela Ouvidoria Geral. Para o ano de 2025 o objetivo desta Seccional de Ouvidoria será manter o mesmo índice até então alcançado.

| Ano | 2023 | 2024 |
|---------------------------------------|------|------|
| Resolutividade | 100% | 100% |
| Satisfação com o Serviço de Ouvidoria | 100% | 100% |
| Recomendação | 100% | 100% |
| Satisfação com o atendimento | 100% | 100% |
| Satisfação com o sistema | 100% | 100% |
| Satisfação com a resposta | 100% | 100% |

Dados do Painel de Ouvidoria em 25/11/2024, às 11h42min

3.1.4 Assuntos mais solicitados

Até o mês de NOV2024, os assuntos mais solicitados no Módulo Ouvidoria foram “Fiscalização em cercamento em área pública residencial”; “Ameaça de morte” e “Benefício previdenciário - Aposentadoria e pensão – Servidores do GDF”, todos com incidência de 33,3%:



Dados do Painel de Ouvidoria em 26/11/2024, às 16h42min



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

3.1.5 Matriz de Análise

De acordo com a Matriz de Análise, demonstrada no quadro abaixo, a Ouvidoria da Casa Militar se enquadrou na Dimensão de Volume do Grupo 1 (cor vermelha), que são os Órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês) e na Dimensão de Qualidade se enquadrou no Grupo 4 (cor azul), pois todos os indicadores ficaram acima da meta estabelecida para a Rede SIGO.

Com efeito, em 2024 restou mantido o mesmo enquadramento na dimensão da qualidade, em comparação ao ano de 2023.



3.2 Atividades na plataforma "Participa DF" módulo e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão)

Até o dia 27NOV2024, foram registradas 37 (trinta e sete) solicitações de informações, todas respondidas dentro do prazo legal.

4. PROJETO

4.1 Informações Gerais do Projeto



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

| | |
|-------------------------|---|
| NOME DO PROJETO | “CAFÉ COM A OUVIDORIA” |
| Programa Vinculado | “Ouvindo os Ouvidores” |
| Alinhamento estratégico | Realização de evento em consonância ao Programa - Ouvindo os Ouvidores – da Ouvidoria Geral - OGDF. |
| EXECUÇÃO: | |
| Convidados | A definir. |
| Periodicidade | Anual. |
| Local de Realização | Sede de outra Ouvidoria Seccional. |
| Recursos | Não há necessidade |

4.2 Descrição do projeto

Trata-se de uma atividade a ser implementada, cujo objetivo precípua é realizar uma visita *in loco* às dependências de uma Ouvidoria Seccional da rede SIGO, com a finalidade de troca de informações acerca dos seguintes temas:

- Quais as principais atividades desenvolvidas;
- Quais as dificuldades encontradas no desempenho das atividades de Ouvidoria;
- Implementações de inovações;
- Relacionamento da Ouvidoria com os diversos setores do órgão;
- Ações para aumento das demandas de ouvidoria e seus obstáculos;
- O papel do ouvidor e sua importância;
- Principais tipos de manifestações;
- Cumprimento dos prazos legais;
- Instalações e divulgação dos serviços de ouvidoria;
- Assuntos diversos.



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

4.3. Justificativa

- Promover o intercâmbio de boas práticas entre as Ouvidorias Seccionais envolvidas, bem como, discutir sobre o tratamento das “demandas” e demais projetos importantes;
- Busca do fortalecimento da Rede de Ouvidorias do GDF – SIGO;
- Criar vínculo;
- Prestigiar o Ouvidor titular e sua equipe;
- Conhecer a Instituição visitada;
- Quais boas práticas de ouvidoria são exercidas;
- Trocar experiências;

4.4 Objetivos do Projeto

- O objetivo precípua será apresentar as competências institucionais de cada Pasta, promover a interação, a troca de experiências e a cooperação mútua entre as Ouvidorias;

4.5 Benefícios Esperados

- Proporcionar maior celeridade e eficiência no tratamento das demandas recebidas.
- Melhoria na eficiência dos serviços oferecidos, com foco no maior volume de demandas protocoladas, bem como, um melhor serviço oferecido à população do Distrito Federal.

4.6 Riscos

- Possibilidade de que não haja aumento no número de manifestações internas conforme esperado.

5. ATIVIDADES

Para a manutenção do Índice de Resolutividade em 100% (cem por cento), foram adotadas medidas ao longo do ano de 2024, dentre elas:

- Realização de contato telefônico com todos os demandantes, como o objetivo de destacar a importância em responder à “pesquisa de satisfação”, a fim de aprimorar o atendimento e obter do cidadão um *feedback* do serviço prestado;
- Monitoramento diário do Sistema “Participa DF”, para o fiel cumprimento dos prazos legais estabelecidos;



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

- Interação com as demais Setoriais da Casa Militar, para o tratamento eficiente e eficaz no processamento das demandas protocoladas.

6. CONCLUSÃO

O principal desafio de 2024 foi fomentar a participação cidadã, visto que esta Ouvidoria não oferece serviços diretamente ao público civil. As manifestações como Elogios, Denúncias, Sugestões e Reclamações são tramitadas de acordo com os dispositivos normativos que regem a natureza militar desta Instituição, sem a necessidade de registro na plataforma “Participa DF”.

Por fim, para o exercício de 2025 a Ouvidoria Seccional mantém o compromisso de seguir na missão de atender todas as demandas dos cidadãos com a máxima eficácia e eficiência. Não menos importante, permanecer com 100% (cem por cento) nos Indicadores de Performance de Ouvidoria e conquistar pela 6ª vez consecutiva o prêmio do Índice de Transparência Ativa do Distrito Federal (ITA), a exemplo dos anos anteriores.

Leonardo Duarte Raslan - Cel QOBM/Comb.

Ouvidor da Casa Militar