



Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria

## Relatório Anual - Exercício 2023



# OUVIDORIA

Janeiro  
2024



**Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria**

# **Casa Militar do Distrito Federal**

## **Relatório Anual - Exercício 2023**

### **Chefe da Casa Militar**

Emerson Eduardo Alves de Andrade – **Cel. QOPM**

### **Chefe-Adjunto da Casa Militar**

Rossano Soares Bohnert – **TC QOBM/Comb.**

### **EQUIPE DA OUVIDORIA**

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

Leonardo Duarte Raslan – **TC QOBM/Comb.**

#### **Assessor Militar**

Emerson Freitas de Oliveira – **1º Ten. QOBM/Cond.**

#### **Assessor Técnico**

Marcelo Ribeiro dos Santos – **SubTen. QBMG-2**



**Governo do Distrito Federal**  
**Casa Militar**  
**Ouvidoria**

## **INTRODUÇÃO**

### **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Casa Militar do Governo 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 participativa, bem como, aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo, por meio do Sistema “*Participa DF*” - <http://www.participa.df.gov.br>.

#### **1.1. Competências**

A Ouvidoria da Casa Militar, conforme dispõe o art. 9º da Lei nº 4.896, de 31/07/2012, regulamentada pelo Decreto 36462 de 23/04/2015 possui, dentre outras, a atribuição de facilitar o acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria, bem como, desempenhar a condição de agente fomentador da participação social democrática, proporcionando um espaço acolhedor e acessível, que possibilite a fácil interação entre a sociedade e o Governo do Distrito Federal.

Nesse contexto, 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 das manifestações protocoladas aos cidadãos, sempre em linguagem “popular” e de fácil compreensão.

Essa atuação, sob 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.

A Ouvidoria atende, ainda, as demandas relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, de acordo com às respectivas áreas de atuação. Este serviço, pode ser acessado também pela plataforma “Participa DF”, onde qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar os pedidos de acesso à informação, para os diversos órgãos e entidades



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

do poder Executivo Distrital. 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 Ouidoria 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.

Neste contexto, é apresentado o **Relatório Anual 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 Ouidoria 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 da Casa Militar, com foco no cumprimento dos índices de Transparência Ativa;
- ✓ 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, com a finalidade de mensurar o grau de satisfação do cidadão, com o atendimento recebido;
- ✓ Reuniões com as Setoriais Técnicas, visando aperfeiçoar o fluxo e o tratamento das Manifestações de Ouidoria.

## **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 Ouidoria Geral unificou o acesso desses dois serviços de controle e participação social.



**Governo do Distrito Federal**  
**Casa Militar**  
**Ouvidoria**

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/>”<sup>1</sup>, onde estão disponíveis o “Módulo Ouvidoria” e o “Módulo SIC”.

### 3.1 Módulo Ouvidoria

No quadro abaixo, seguem os resultados dos atendimentos registrados no ano de 2023, em comparação com o 2022:

<b>Registros</b>	<b>Ano</b>	<b>Total</b>
Manifestações	2022	8
Manifestações	2023	4

No período de 2023 houve um decréscimo em relação ao ano de 2022, no número total Manifestações registradas.

#### 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 ano de 2023, comparando-os com os 2022:

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

Isto posto, esta Seccional de **Ouvidoria manteve 100% (cem por cento)** em todos

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



**Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria**

os Indicadores de Ouvidoria.

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

<b>Período</b>	<b>Telefone</b>	<b>Presencial</b>	<b>Internet (Participa DF)</b>	<b>Total</b>
1º trimestre/2023	0	0	01	01
2º trimestre/2023	0	0	02	02
3º trimestre/2023	0	0	01	01
4º trimestre/2023	0	0	01	01
Total/2023	0	0	04	04

**3.1.3 Forma de entrada**

A forma de registros das manifestações na Ouvidoria da Casa Militar, no ano 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 no ano de 2023 em comparação com o 2022, registrados no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (SIC):

<b>Sistema e-SIC</b>	<b>Período</b>	<b>Total</b>
Pedidos de Informação	<b>2022</b>	31
Pedidos de Informação	<b>2023</b>	32

Dá análise do quadro acima, verifica-se que no ano de 2023 não houve um aumento significativo no registro de manifestações relacionados aos “Pedidos de Acesso à Informação”, em comparação com o ano anterior.

Importante destacar, que o grande desafio a ser enfrentado pela 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,



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

restringe de maneira significativa o público alvo envolvido nas demandas de ouvidoria, repercutindo, cosequentemente, no número de manifestações registradas.

### **3.3 Serviço de ouvidoria mais solicitado em 2023**

- ✓ Pedidos de Acesso à Informação. Totalizando 32 (trinta e dois) pedidos.

Vale ressaltar, que todos os pedidos registrados por intermédio do Sistema “Participa DF”, foram respondidos dentro do prazo legal, inclusive, os respectivos recursos então apresentados.

## **4. Projetos Implementados**

Após a aprovação da Ouvidoria-Geral, aconteceu o “1º Café com a Ouvidoria”, no dia 07AGO2023, 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 importantes, para a prestação de um melhor serviço ao cidadão.

## **5. Principais 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, no 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



**Governo do Distrito Federal**  
**Casa Militar**  
**Ouvidoria**

âmbito do Distrito Federal, no dia 21/09/2023, no Plenário da Câmara Legislativa do Distrito Federal- CLDF;

- ✓ Participação na Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF/2023, no dia 23/10/2023, no auditório do Departamento de Estradas e Rodagem do Distrito Federal - DER/DF;
- ✓ Participação na Aula Magna - encerramento do curso "Governança de Serviços do GDF", no dia 10/11/2023, no auditório da FEPECS - Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências de Saúde;
- ✓ Participação no evento "Jornada SIGO-DF: Resultados 2023", no dia 17/11/2023, no auditório Cel. José Nilton Matos (CBMDF);
- ✓ Participação no 3º Encontro da Rede de Controle da Gestão Pública do DF - "Novas perspectivas de atuação", no dia 05/12/2023, no auditório do Complexo da Polícia Civil do DF;
- ✓ Participação no evento "Prêmio ITA - Índice de Transparência do Governo do Distrito Federal - 2023", realizado no dia 07/12/2023, no auditório da Câmara Legislativa do Distrito Federal – CLDF.

## **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 ofertando um atendimento humanizado com o propósito de acolhimento do público interno e externo, promovendo assim a participação social e a melhoria das ações desempenhadas pela Casa Militar do Distrito Federal.

**Leonardo Duarte Raslan – Ten-Cel. QOBM/Comb.**  
Ouvidor da Casa Militar