

Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL
Exercício 2024



JANEIRO
2025



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Casa Militar do Distrito Federal

Relatório Anual - Exercício 2024

Chefe da Casa Militar - CM

Nelson Pires Filho – Cel QOPM

Chefe-Adjunto da CM

Rossano Soares Bohnert – Ten-Cel QOBM/Comb.

Chefe de Gabinete da CM

Rosivan Correia de Souza - Cel QOPM

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor Interino

Emerson Freitas de Oliveira – Cap QOBM/Cond.

Assessor Técnico

Edmilson Rodrigues Nepomuceno de Sousa – 1º Sgt. QBMG-1



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 pelos 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 recebidas pela Ouvidoria, 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 de igual maneira por intermédio da plataforma “*Participa DF*”, onde qualquer



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

pessoa, seja ela física ou jurídica, mediante prévio cadastro, pode encaminhar os pedidos de acesso à informação, para os diversos órgãos e entidades 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 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.

Neste contexto, é apresentado o **Relatório Anual de 2024** da Ouvidoria Seccional da Casa Militar, com análise e implementação de sugestões, visando cumprir com eficiência e eficácia as metas organizacionais da Casa Militar do Governo do Distrito Federal.

2. AÇÕES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria da Casa Militar do Distrito Federal desenvolveu no exercício de 2024, dentre outras, as seguintes atividades:

- ✓ Monitoramento e atualização, com o apoio da Assessoria de Comunicação (ASCOM/CM), das informações disponíveis no site institucional da CM, apontadas mensalmente no Relatório de Monitoramento de Transparência Ativa da Controladoria Geral do Distrito Federal, com foco nos índices de Transparência Ativa – ITA;
- ✓ 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;
- ✓ Pré e Pós-atendimento ao cidadão nas Demandas recebidas, com a finalidade de mensurar o grau de satisfação, com o atendimento prestado pela Ouvidoria;
- ✓ Integração com as Setoriais Técnicas, visando aperfeiçoar o fluxo e o tratamento das Manifestações de Ouvidoria e, ainda, realizar diagnósticos de qualidade, inerentes aos serviços prestados aos cidadãos, pela Casa Militar.



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
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 do GDF unificou o acesso desses dois serviços de controle e participação social.

Com efeito, os antigos Sistemas “OUV-DF” (www.ouv.df.gov.br) e “e-SIC” (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/>, onde estão disponíveis ao cidadão o “Módulo Ouvidoria” e o “Módulo SIC”.¹

Além disso, a ferramenta trouxe mais uma facilidade para o cidadão: a “robô IZA”, que ajuda o usuário no momento de fazer o registro de ouvidoria, no Sistema “ParticipaDF”.

O que mudou?

Antes	Agora
Para abrir uma demanda de ouvidoria ou para fazer um pedido de acesso à informação (Lei de Acesso à Informação – LAI), você precisava entrar em 2 sites diferentes (OUV-DF e e-SIC) e realizar 2 cadastros distintos .	Acessando o Participa DF você vai visualizar os 2 sistemas em UMA única página , e optar por um deles. A partir de agora, você terá um login único .

Qual a grande vantagem?

Para acessar, basta apenas uma senha e um login para os dois sistemas, o que facilita ainda mais o acesso

Como será a transição entre os sistemas?

 Se você tinha cadastro no OUV-DF, terá apenas que redefinir sua senha e completar seu perfil	 Se você tinha cadastro apenas no e-SIC, terá de registrar um novo login, utilizando o CPF, e uma nova senha
--	---

O cadastro também será atualizado para atender à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), promovendo a proteção das suas informações pessoais

Nossos canais de atendimento

Internet
Você pode registrar e acompanhar suas manifestações de ouvidoria ou pedidos de acesso à informação via internet, pelo site www.participa.df.gov.br. Para acompanhamento, basta entrar com seu login e senha na plataforma Participa DF e pesquisar seu protocolo na aba “meus registros”.

¹ Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/canais-de-atendimento-2/>

Acesso em: 02/01/2024 às 10h25min.



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

3.1 Módulo “Ouvidoria”

No quadro abaixo, seguem os resultados dos atendimentos registrados no ano de 2024 pela Ouvidoria Seccional da Casa Militar, em comparação com o ano de 2023:

Registros	Ano	Total
Manifestações	2023	4
Manifestações	2024	3

Nota-se que no exercício de 2024 houve um pequeno decréscimo no número total Manifestações registradas, em relação ao ano de 2023.



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

Em relação aos Indicadores da Ouvidoria, seguem abaixo os resultados alcançados em 2024, comparando-os com o ano anterior:

Indicadores/Índices	2023	2024
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 %



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

Resposta no prazo	100 %	100 %
Satisfação com o sistema de ouvidoria	100 %	100 %

Dá análise do quadro acima, verifica-se que esta Seccional de **Ouvidoria manteve 100% (cem por cento)** em todos os Indicadores de Ouvidoria.

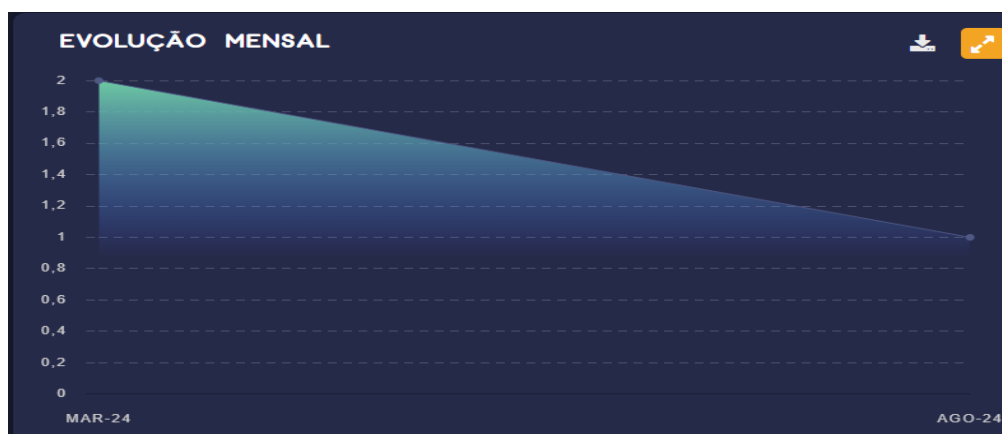
3.1.2 Canais de atendimento (Módulo “*Ouvidoria*)²

Período (2024)	Telefone	Presencial	Internet (<i>Participa DF</i>)	Total
1º trimestre	0	01	01	02
2º trimestre	0	0	0	0
3º trimestre	0	0	01	01
4º trimestre	0	0	0	0
Total	0	01	02	03

3.1.3 Formas de entrada

A forma de registros das manifestações na Ouvidoria da Casa Militar, no ano de 2024, foi em grande parte pela internet (*ParticipaDF*). Foi realizado 01 registro de forma presencial.

3.1.4 Evolução Mensal



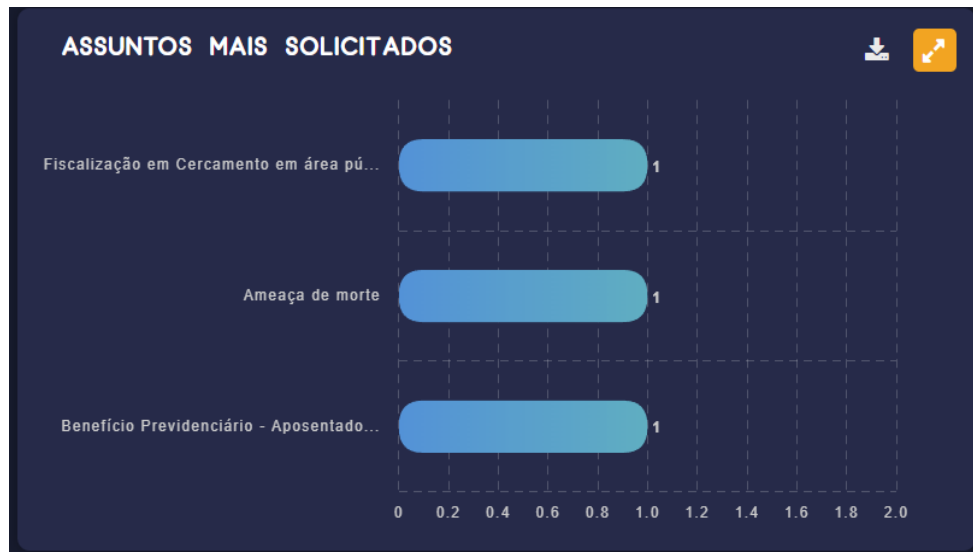
² Disponível em [Painel Ouvidoria](#)

Acesso: em 02/01/2025.

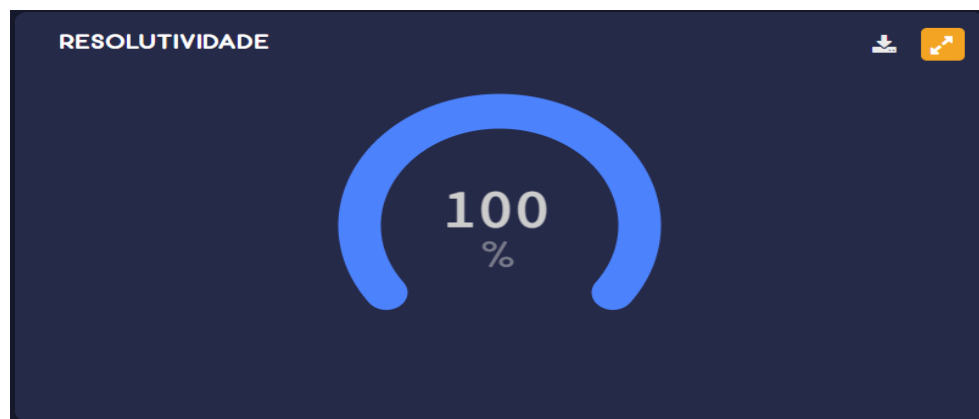


Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

3.1.5 Assuntos Mais Solicitados



3.1.6 Resolutividade



3.2 Módulo “SIC” (Pedidos de Acesso à Informação)

Resultados relacionados à Lei de Acesso à Informação no ano de 2024 em comparação com 2023, registrados no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (SIC):

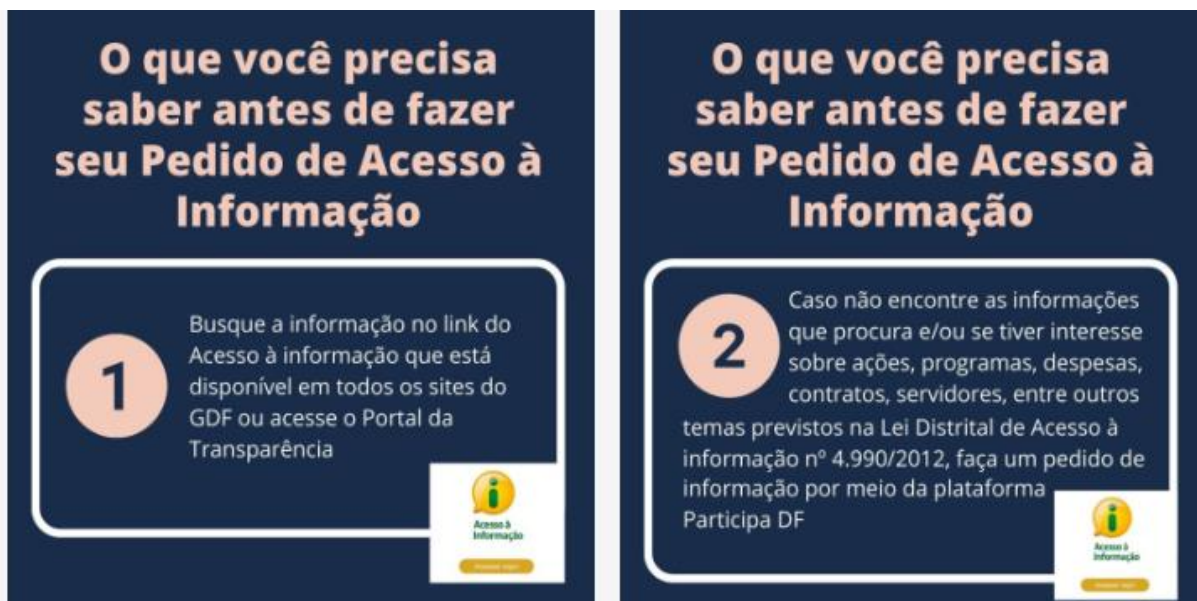
Sistema e-SIC	Período	Total
Pedidos de Informação	2023	32
Pedidos de Informação	2024	43

Dá análise do quadro acima, verifica-se que no ano de 2024 houve um acréscimo no



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

quantitativo de registros de manifestações relacionados aos “Pedidos de Acesso à Informação”, em comparação com o ano anterior.



3.3 Serviço mais solicitado na Ouvidoria Seccional da Casa Militar em 2024

✓ PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

- ❖ Total de **43 (quarenta e três)** pedidos durante o exercício.

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

Importante destacar, que o grande desafio a ser enfrentado por esta Ouvidoria Seccional 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 registros.



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

4. PROJETOS IMPLEMENTADOS NO PERÍODO

PROJETO	AÇÕES	META	PRAZO
Ouvidoria Participativa	Integração com os Setoriais envolvidos no processamento das Demandas de Ouvidoria.	Melhoria dos serviços prestados, visando aperfeiçoar a qualidade das respostas ao Cidadão e o fiel cumprimento dos prazos legais estabelecidos.	Cumprido. Procedimento incorporado à rotina administrativa da Ouvidoria.
Implantação do Pré - Atendimento ao Cidadão	Realizar, caso necessário, contato prévio com os Demandantes, com o objetivo de sanar possíveis dúvidas.	Processamento eficiente e eficaz ³ das Demandas registradas pela Ouvidoria da Casa Militar.	Cumprido. Procedimento incorporado à rotina administrativa da Ouvidoria.
Implantação do Pós - Atendimento ao Cidadão	Após o registro da resposta no sistema “ParticipaDF”, entrar em contato com o Demandante.	Verificar se o atendimento prestado pela Ouvidoria atendeu às expectativas do Cidadão, bem como, incentivá-lo a participar da “Pesquisa de Satisfação”, disponível no ParticipaDF	Cumprido. Procedimento incorporado à rotina administrativa da Ouvidoria.

³ **Eficaz (adj.)** - É algo adequado para atingir um propósito, de modo a alcançar o resultado pretendido ou esperado.

Eficiente (adj.) - Quando a tarefa é executada da melhor maneira possível, com o menor desperdício de tempo, esforço e recursos.



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

5. PRINCIPAIS EVENTOS E FORMAÇÃO CONTINUADA

- ✓ Participação na Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF-2024, em comemoração ao “Dia da Ouvidoria”, realizada no dia 25MAR2024, no Teatro da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB;
- ✓ Participação no evento promovido pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal: “*Quintas de inovação - Papo de ouvidoria: Qualidade da resposta - Turma 1/2024*”, no Auditório da Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV), dia 11ABR2024;
- ✓ Participação na 2ª Reunião Geral da Rede SIGO-DF (2024), no auditório do Departamento de Estradas e Rodagem do Distrito Federal - DER/DF, no dia 25ABR2024;
- ✓ Participação na “*Aula Magna - Certificação em Governança de Serviços*”, no Auditório da Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV), no dia 27JUN2024;
- ✓ Participação na Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF – 2024, realizada no dia 09AGO2024, no auditório do Departamento de Estradas e Rodagem do Distrito Federal - DER/DF;
- ✓ Participação em todas as Reuniões ordinárias e extraordinárias do Comitê Interno de Governança - GIG da Casa Militar;
- ✓ **Pelo 5º ano consecutivo, a Ouvidoria Seccional da Casa Militar conquistou o Prêmio ITA⁴ – Índice de Transparência Ativa do Governo do Distrito Federal.** O evento de premiação foi realizado no dia 04DEZ2024, no auditório da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF).

6. CONCLUSÃO

Esta Ouvidoria Seccional - CM, mantém o compromisso de seguir na missão de

⁴ O objetivo é reconhecer os órgãos e as instituições que se destacam no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), especificamente os que atingem 100% de transparência ativa, disponibilizando de maneira clara e acessível as informações e os dados exigidos por lei.



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

responder, de forma eficiente e eficaz, as Demandas protocoladas pelos cidadãos, com o objetivo precípua de ofertar um atendimento humanizado e acolhedor ao público interno e externo, promovendo, assim, a participação social e o aperfeiçoamento das atribuições institucionais da Casa Militar do Distrito Federal.

Emerson Freitas de Oliveira - Cap QOBM/Cond.
Ouvidor Interino da Casa Militar.