



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Relatório do 1º Trimestre de 2024



Março
2024



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

Casa Militar do Distrito Federal

Relatório do 1º Trimestre de 2024

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 Duarte Raslan – **Ten-Cel QOBM/Comb.**

Assessor Militar

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

Assessor Técnico

Edmilson Rodrigues Nepomuceno de Sousa – **1º SGT QBMG-1**



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

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>).

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 36.462 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 por meio da 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. Deste modo, é franqueado aos cidadãos o



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

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 do 1º Trimestre de 2024**, com análise e implementação de sugestões, visando cumprir com eficiência e eficácia as metas organizacionais desta Casa Militar do Governo do Distrito Federal.

2. DIAGNÓSTICO

2.1 Manifestações registradas no Sistema *Participa DF* - Módulo Ouvidoria

Registros	Período	Total
Manifestações	4º trimestre/2023	1
Manifestações	1º trimestre/2024	2

No 1º trimestre de 2024 houve um aumento no número de manifestações em relação ao 4º trimestre de 2023.

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 de segurança institucional do Governador do Distrito Federal, restringe de maneira significativa o público alvo envolvido nas demandas de ouvidoria, repercutindo, assim, no número de demandas processadas.

2.1.1 Tipologia (resultados 1º Trimestre/2024)

As tipologias Reclamação e Denúncia apresentaram o mesmo percentual. Nesse sentido, devido ao reduzido número de manifestações registradas, não foi possível realizar uma análise mais pormenorizada e comparativa dos resultados.



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

TIPOLOGIA	4º Trimestre 2023	1º Trimestre 2024
Elogio	0	0
Reclamação	1	1
Informação	0	0
Denúncia	0	1
Solicitação	0	0
Sugestão	0	0

2.1.2 Indicadores de performance

A Ouvidoria da Casa Militar respondeu tempestivamente todas as manifestações registradas no 1º trimestre de 2024, em consonância com a meta proposta pela Ouvidoria Geral. Para o 2º trimestre de 2024 o objetivo desta Seccional de Ouvidoria será manter o mesmo índice até então alcançado.

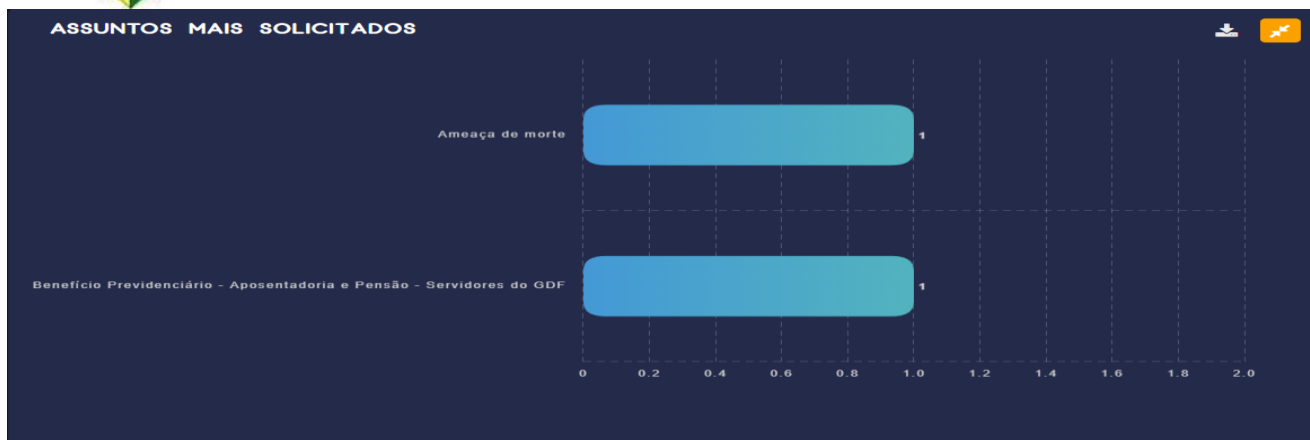
2.1.3 Assuntos mais solicitados

Durante o 1º Trimestre de 2024, os assuntos mais solicitados nesta Ouvidoria foram referentes a “Ameaça” e “Benefício Previdenciário - Aposentadoria e Pensão - Servidores do GDF”:

Assunto	4º Trimestre 2023	1º Trimestre 2023
Ameaça	0	50%
Benefício Previdenciário - Aposentadoria e Pensão - Servidores do GDF	0	50%



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria



Dados do Painel de Ouvidoria em 01/04/2024, às 11h10min

2.1.4 Canais de atendimento (Módulo “Ouvidoria”)

Período	Telefone	Presencial	Internet (Participa DF)	Total
4º trimestre/2023	0	0	1	1
1º trimestre/2024	0	0	2	2

2.2 Manifestações registradas no Sistema Participa DF - Módulo SIC (Sistema de Informação ao Cidadão)

Resultados relacionados à Lei de Acesso à Informação do 1º trimestre/2024 em comparação com o 4º trimestre/2023:

SIC	Período	Total
Pedidos de Informação	4º trimestre/2023	08
Pedidos de Informação	1º trimestre/2024	08

Dá análise do quadro acima, verifica-se que no 1º trimestre/2024 restou mantido o mesmo número de registros de Manifestações relacionadas a “Pedidos de Acesso à Informação”, em comparação com o 4º trimestre de 2023.

Vale ressaltar, que todos os pedidos registrados por intermédio do Sistema “Participa DF”, foram respondidos rigorosamente dentro do prazo legal estabelecido.

3. AÇÕES DESENVOLVIDAS



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouidoria

A Ouidoria da Casa Militar desenvolveu no decorrer do 1º trimestre/2024 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;
- ✓ Monitoramento diário do Sistema “*Participa DF*”, a fim de verificar as manifestações recebidas e o fiel cumprimento dos prazos legais;
- ✓ Execução da atividade de pré/pós-atendimento ao cidadão de todas as demandas recebidas;
- ✓ Elaboração e publicação dos Relatórios Anual e do 4º Trimestre, referentes ao exercício de 2023;

4. PROJETOS IMPLEMENTADOS

No 1º Trimestre de 2024 não houveram projetos implementados.

5. PRINCIPAIS EVENTOS E FORMAÇÃO CONTINUADA

- ✓ Participação na Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouidoria do Distrito Federal-SIGO-DF-2024, em comemoração ao “Dia da Ouidoria”, realizada no dia 25/03/2024, no Teatro da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB.

6. CONCLUSÃO

Esta Ouidoria mantém o compromisso de seguir na missão de atender todas as demandas dos cidadãos, no âmbito desta Casa Militar, com eficácia e eficiência. Com o propósito de divulgação e acolhimento do público interno e externo, promovendo, assim, a participação social e a melhoria dos serviços oferecidos pela Casa Militar do Distrito Federal.

Leonardo Duarte **Raslan** – **Ten-Cel QOBM/Comb.**

Ouidor da Casa Militar