



Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria

## Relatório do 4º Trimestre de 2023



Janeiro  
2024



**Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria**

# **Casa Militar do Distrito Federal**

## **Relatório do 4º Trimestre de 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 – **Ten-Cel. 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**

## **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 pela plataforma “Participa DF”, onde qualquer pessoa, 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 pleno exercício do



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

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 4º 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. DIAGNÓSTICO**

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

<b>Registros</b>	<b>Período</b>	<b>Total</b>
Manifestações	3º trimestre/2023	1
Manifestações	4º trimestre/2023	1

No 4º trimestre de 2023 restou mantido o mesmo número de manifestações em relação ao 3º trimestre.

Importante destacar, que o grande desafio a ser enfrentado 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 demandas processadas.

#### **2.1.1 Tipologia (resultados 2023)**

As tipologias Elogio, Reclamação, Informação 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.

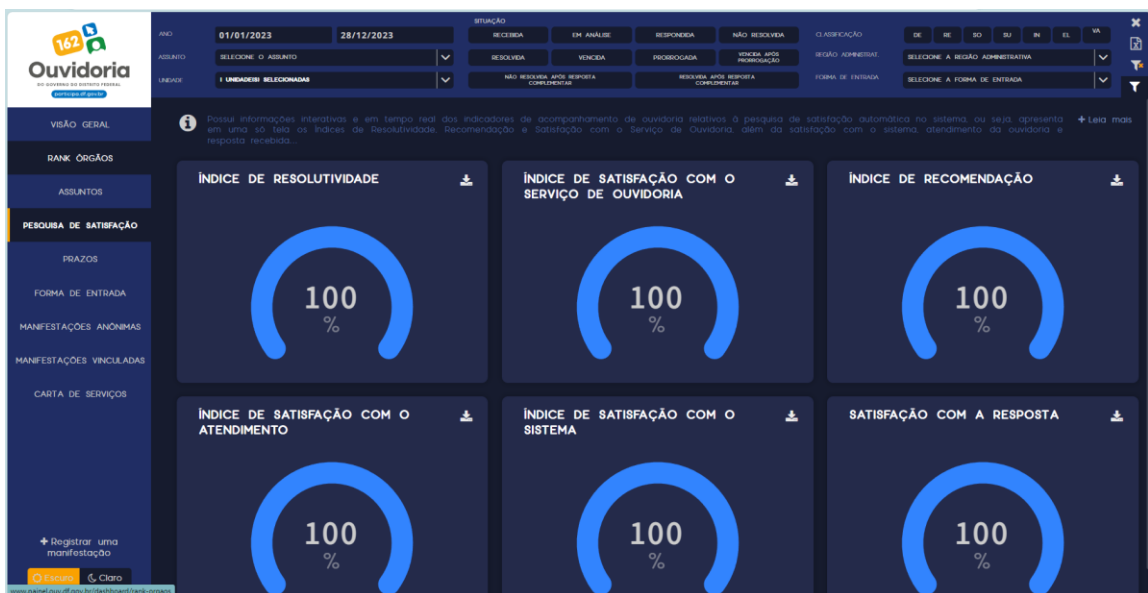


Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria

TIPOLOGIA	3º Trimestre 2023	4º Trimestre 2023
Elogio	0	0
Reclamação	0	1
Informação	0	0
Denúncia	1	0
Solicitação	0	0
Sugestão	0	0

### 2.1.2 Indicadores de performance

Conforme o quadro apresentado abaixo, a Ouvidoria da Casa Militar **atingiu 100% (cem por cento)** em todos os indicadores no 4º trimestre de 2023, em consonância com a meta proposta pela Ouvidoria Geral. Para o 1º trimestre de 2024 o objetivo desta Seccional de Ouvidoria será manter o mesmo índice até então alcançado.





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

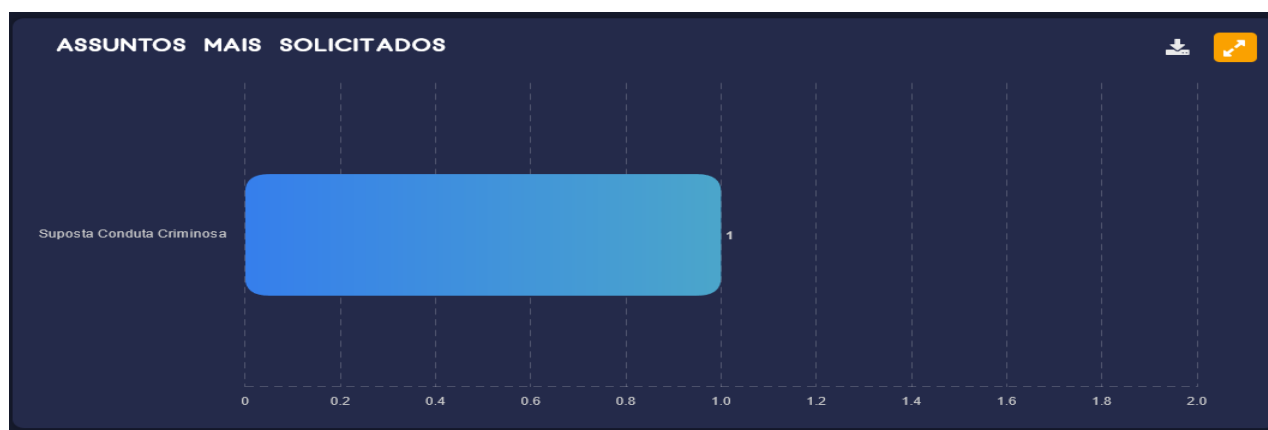
Período	3º Trimestre 2023	4º Trimestre 2023
Resolutividade	100%	100%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	100%	100%
Recomendação	100%	100%
Satisfação com o atendimento	100%	100%
Satisfação com o sistema	100%	100%
Satisfação com a resposta	100%	100%

\* Dados do Painel de Ouvidoria em 02/01/2024, às 14h00min

### 2.1.3 Assuntos recorrentes

Durante o 4º Trimestre de 2023, o assunto mais recorrente atendido nesta Ouvidoria foi referente ao “servidor público”, situação que se repetiu em 2023. A principal causa de prevalência do assunto “servidor público” está ligada diretamente à especificidade do órgão no qual a Seccional está inserida, que é composto em sua maioria, por servidores pertencentes aos quadros efetivos da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Assunto	3º Trimestre 2023	4º Trimestre 2023
Suposta Conduta Criminosa	0	100%
Servidor Público	100%	0



Dados do Painel de Ouvidoria em 02/01/2024, às 11h10min



**Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria**

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

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

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

Resultados relacionados a Lei de Acesso à Informação do 4º trimestre/2023 em comparação com o 3º trimestre/2023:

<b>SIC</b>	<b>Período</b>	<b>Total</b>
Pedidos de Informação	<b>3º trimestre/2023</b>	13
Pedidos de Informação	<b>4º trimestre/2023</b>	08

Dá análise do quadro acima, verifica-se que no 4º trimestre/2023 houve um decréscimo no registro de Manifestações relacionados a “Pedidos de Acesso à Informação”, em comparação com o trimestre anterior.

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

**3. AÇÕES DESENVOLVIDAS**

A Ouvidoria da Casa Militar desenvolveu no decorrer do 4º 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



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

serviços oferecidos pela Ouvidoria, com a utilização de *pop-ups* na rede de computadores da Casa Militar;

- ✓ 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;
- ✓ Envio dos Relatórios Anual e do 4º Trimestre (Exercício de 2023);
- ✓ Envio do Plano de Ação da Ouvidoria de 2024, para publicação dentro do prazo estabelecido.

#### **4. PROJETOS IMPLEMENTADOS**

No 4º Trimestre de 2023 não houveram projetos implementados.

#### **5. PRINCIPAIS EVENTOS E FORMAÇÃO CONTINUADA**

- ✓ Participação na Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF – 2023, realizada 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 do evento "*Jornada SIGO-DF: Resultados 2023*", realizado 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*", realizado 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 todas as





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

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.**

Ouvidor da Casa Militar