

Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Relatório do 1º Trimestre de 2025



ABRIL
2025



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Casa Militar do Distrito Federal

Relatório do 1º Trimestre de 2025

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

Chefe da Ouvidoria

Sérgio Henrique de Lima Messias – TC QOPM

Assessor Militar

Emerson Freitas de Oliveira – Cap QOBM/Cond

Assessor Técnico

Edmilson Rodrigues Nepomuceno de Sousa – SubTen 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 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-GDF.

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 do 1º Trimestre de 2025**, com análise e implementação de sugestões, visando cumprir com eficiência as metas institucionais da Casa Militar do Governo do Distrito Federal-CM.

2. DIAGNÓSTICO

2.1 Manifestações registradas no Sistema “Participa DF” – Módulo “Ouvidoria” ¹

Registros	Período	Total
Manifestações	4º trimestre/2024	0
Manifestações	1º trimestre/2025	0

No 1º trimestre de 2025 não foram registradas Manifestações no “Módulo Ouvidoria”.

Importante destacar, que o grande desafio a ser enfrentado pela Ouvidoria Seccional da Casa Militar 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

¹ Disponível em: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>
Acesso: 01/04/2025.



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

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

2.2 Manifestações registradas no Sistema *Participa DF* – “Módulo SIC” (Sistema de Informação ao Cidadão) ²

Apresentamos a seguir os resultados relacionados aos pedidos de Acesso a Informação do 1º Trimestre/2025 em comparação com o 4º trimestre/2024, registrados no Sistema *Participa DF* – “Módulo SIC”:

Participa DF - Módulo SIC	Período	Total
Pedidos de Acesso à Informação	4º trimestre/2024	08
Pedidos de Acesso à Informação	1º trimestre/2025	07

Dá análise do quadro acima, verifica-se que no 1º trimestre/2025 houve um pequeno decréscimo no registro de manifestações relacionados a “Pedidos de Acesso à Informação”, em comparação ao trimestre anterior.

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

O que você precisa saber antes de fazer seu Pedido de Acesso à Informação

1 Busque a informação no link do Acesso à informação que está disponível em todos os sites do GDF ou acesse o Portal da Transparência



O que você precisa saber antes de fazer seu Pedido de Acesso à Informação

2 Caso não encontre as informações que procura e/ou se tiver interesse sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei Distrital de Acesso à informação nº 4.990/2012, faça um pedido de informação por meio da plataforma Participa DF



² Disponível em: <https://sic.participa.df.gov.br>
Acesso: 01/04/2025



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

3. AÇÕES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria da Casa Militar-CM desenvolveu no decorrer do 1º trimestre/2025 as seguintes atividades:

- ✓ Monitoramento diário do Sistema “*Participa DF*”, a fim de verificar as manifestações recebidas e o fiel cumprimento dos prazos legais;
- ✓ Pré e Pós-atendimento ao cidadão em todas as demandas recebidas, com a finalidade de mensurar o grau de satisfação, com o serviço prestado pela Ouvidoria da Casa Militar;
- ✓ Monitoramento e atualização, com o apoio da Assessoria de Comunicação da Casa Militar (ASCOM/CM), das informações disponíveis no site institucional, apontadas mensalmente no Relatório de Monitoramento de Transparência Ativa da CGDF, com foco nos Índices de Transparência Ativa – ITA;
- ✓ Atuação junto à Setorial de Tecnologia da Informação, para divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria da CM, com a utilização de *pop-ups* no seu site institucional;
- ✓ Elaboração e publicação do Relatório do 4º Trimestre de 2024;
- ✓ Elaboração e publicação do Relatório Anual de 2024;
- ✓ Participação nas reuniões do Comitê Interno de Governança da Casa Militar.

4. PRINCIPAIS EVENTOS E FORMAÇÃO CONTINUADA

- ✓ Participação no evento em comemoração ao “Dia da Ouvidoria”, realizado no Teatro da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (CAESB), no dia 12 de março de 2025.

5. CONCLUSÃO

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



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.

Sérgio Henrique de Lima **Messias** – TC QOPM
Ouvidor da Casa Militar.