

Governo do Distrito Federal

Casa Militar



Relatório

3º Trimestre / 2021

30/09/2021



Casa Militar do Distrito Federal

Chefe da Casa Militar

Emerson Eduardo Alves de Andrade -Cel QOPM

Chefe-Adjunto da Casa Militar

Alexandre Spindola de Ataídes – Ten-Cel. QOBM

Ouvidora da Casa Militar

Mônica de Mesquita Miranda – Ten-Cel. QOBM

Equipe da Ouvidoria

Assessor Militar

Polari Coelho Moura Júnior – Cap QOBM/Intd

Assessor Técnico

Marcelo Ribeiro dos Santos - Subten. QBMG-2

162
OUVIDORIA



Índice

Apresentação.....	04
Demanda Recebidas.....	05
Ações em Curso.....	07
Conclusão.....	08





Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Apresentação

A estrutura desta Ouvidoria da Casa Militar do Distrito Federal foi criada por meio do Decreto Nº 40.334, de 20 de dezembro de 2019, publicado no DODF Nº 243, de 23 de dezembro de 2019. Porém, a Casa Militar possui especificidades ímpares concernentes às atribuições regulamentadas por meio do § 3º do artigo 31 do Decreto Nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019, ao dispor que somos o órgão de apoio logístico e de segurança institucional do Governador, com atuação e competência para garantir:

- I - a segurança pessoal do Governador e de seus familiares;
- II - a segurança de dignitários, de autoridades em visita oficial ao Distrito Federal;
- III - a segurança, a comunicação, os suprimentos e manutenção do Palácio do Buriti e de outros imóveis a serviço do Governador ou onde este venha a residir;
- IV - o transporte e a administração da frota de veículos terrestres e aéreos a serviço do Governador e seus familiares;
- V - a ajudância de ordens do Governador;
- VI - o assessoramento à Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, nos assuntos institucionais relativos às corporações militares do Distrito Federal;
- VII - o suporte ao desenvolvimento e à execução das atividades colaborativas e sociais do cônjuge do Governador do Distrito Federal;
- VIII - em conjunto com o Gabinete do Governador e do Vice-Governador, adotar as medidas necessárias para a proteção dos locais onde o Governador e Vice-Governador trabalham, residem, estejam ou venham a estar, e adjacências, consideradas áreas de segurança.

Conforme a prescrição contida no inciso IV do artigo 2º da Lei Nº 6.519, de 17 de março de 2020, o serviço público é definido como “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população”.

Por consequência, de acordo com a aludida lei, destacamos que no contexto estatístico, diferentemente das demais seccionais que compõem a rede SIGO/DF, as atividades desta Ouvidoria apresentam condicionantes relacionadas às possíveis demandas dos nossos cidadãos em razão de estarmos vinculados à uma instituição (Casa Militar) que não presta o serviço diretamente a população.



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Demandas Recebidas

Sistema Ouv-DF:

Consentâneo com a explanação consignada na apresentação deste relatório, neste período de junho a setembro de 2021, foi registrada apenas **01 (uma)** demanda que foi respondida rapidamente ao cidadão, em 5 (cinco) dias, dentro do prazo estabelecido, conforme demonstrado nos quadros abaixo, extraídos do Sistema Ouv-DF <https://www.ouv.df.gov.br> e do Painel Ouvidoria do Distrito Federal <http://painel.ouv.df.gov.br>.

Protocolo	Abertura	Classificação	Assunto	Situação	Identificada	Localização
EI-195718/2021	8/20/2021 2:45:06 PM	Elogio	Servidor Público	Respondida	Sim	CAMI-Casa Militar do Distrito Federal

Operador: Marcelo Ribeiro dos Santos
Perfil: Equipe Ouvidoria Seccional
Unidade: CAM-Casa Militar do Distrito Federal
Data: 9/29/2021 5:11:10 PM

Filtros aplicados
Período: 01/07/2021 a 29/09/2021
Classificação: Denúncia Reclamação Solicitação Sugestão Informação Elogio

Total de registros: 1

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

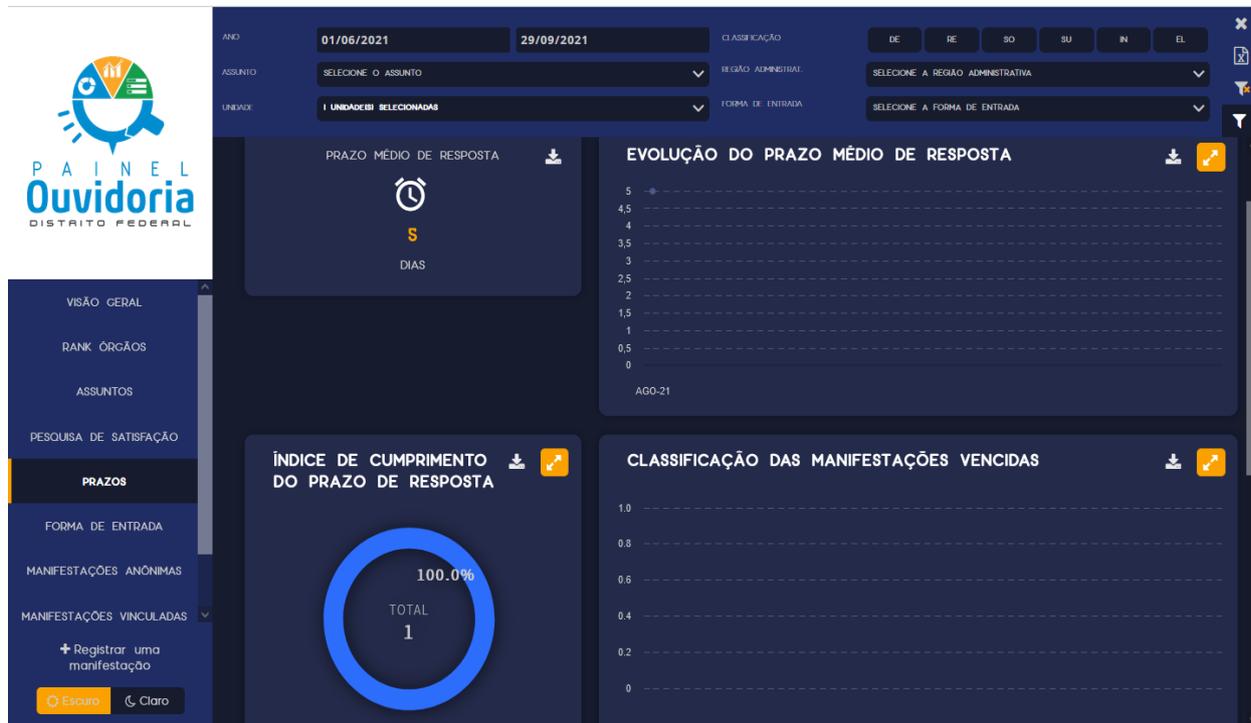


www.ouvdf.df.gov.br

Relatório extraído do site <https://www.ouv.df.gov.br>



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria



Quadro extraído do site <http://www.painel.ouv.df.gov.br>

Sistema e-SIC:

No período de abril a junho de 2021 foram registrados no sistema e-SIC **02 (dois)** pedidos de informações que foram devidamente respondidos dentro do prazo estabelecido.

Relatório de Pedido														
Pedido								Reclamação		Resposta do pedido				Recurso 1ª instância
Situação (*)	Nup	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Órgão (SIC)	Solicitante	Forma de recebimento resposta	Anexo (Qtd)	Situação da Reclamação	Data	Tipo	Prazo recurso 1ª instância	Anexo (Qtd)	Situação do Recurso	
R	0099900006202124	23/06/2021	13/07/2021	Casa Militar do Distrito Federal		Pelo sistema (com avisos por email)	0	Sem reclamação	05/07/2021	Resposta solicitada inserida no e-SIC	15/07/2021	0	Sem Recurso	
R	0099900007202179	12/07/2021	02/08/2021	Casa Militar do Distrito Federal		Pelo sistema (com avisos por email)	0	Sem reclamação	26/07/2021	Resposta solicitada inserida no e-SIC	05/08/2021	0	Sem Recurso	

Relatório Extraído do Site <https://www.e-sic.df.gov.br>



Governo do Distrito Federal Casa Militar Ouvidoria

De acordo com os gráficos da pesquisa de satisfação abaixo, extraídos do Sistema Ouv-DF, verificamos que estamos com as seguintes avaliações no 3º trimestre: 100% no Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, 100% no Índice de Recomendação, 100% no Índice de Satisfação com o Atendimento, 100% no Índice de Satisfação com o Sistema e 100% no Índice de Satisfação com a Resposta. Destacamos o resultado de 0% no Índice de Resolutividade que se justifica devido à pouca quantidade de demanda recebida impossibilitou uma melhor avaliação.

Conforme fomos orientados pela Ouvidoria Geral, estamos buscando sensibilizar os demandantes acerca da importância de responder a Pesquisa de Satisfação para melhorar cada dia mais os nossos serviços e na maior divulgação dos serviços de Ouvidoria, sobretudo, com o público interno.



Gráfico extraído do <https://www.ouv.df.gov.br>

Ações em Curso:

1. Agendamento de reunião para o dia 05/10/2021, da Equipe de Ouvidoria com a participação do Major QOPM Marcelo dos Santos Marquinho, Chefe da ASCOM/CM, com a Sr^a. Maria Fernanda Cortes de Oliveira, Coordenadora de Planejamento da Ouvidoria e o Sr. Alyson Cavalcante Gonçalves, da Ouvidoria



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouidoria

- Geral, para discutir e receber orientações sobre possíveis implementações nos trabalhos desenvolvidos por esta Ouidoria, relacionados aos meios de divulgação, com o intuito de alcançar maior participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Casa militar;
2. Planejamento da estratégia de divulgação e disseminação dos canais de ouidoria com cidadão, em conjunto com a Assessoria de Comunicação (ASCOM/CM), sobretudo perante o público interno, de forma a potencializar a participação e o controle social, em resposta ao Ofício N° 700/2021 - CGDF/OGDF.
 3. Disseminação dos atos normativos que concernem às atividades de Ouidoria e ao Serviço de Atendimento ao Cidadão;
 4. Incentivo à capacitação da equipe da ouidoria com a participação nos cursos e palestras oferecidos pela Ouidoria Geral e Escola de Governo (EGOV);
 5. Fomento, por meio dos dispositivos legais, à assimilação de uma cultura da prática consolidada inerente à “transparência ativa”, através da disseminação de atos normativos que concernem às atividades de ouidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão;
 6. Cumprimento da Recomendação N.º 1/2021 - CGDF/OGDF acerca das ações obrigatórias a serem implementadas, que deveriam constar nos instrumentos de Planejamento e de Monitoramento do SIGO-DF, relacionados ao Planos de Ação Anual, Cartas de Serviços e atualização página interna da Ouidoria no sítio institucional;
 7. Atualização permanente da Carta de Serviços da Casa Militar;
 8. Monitoramento e acompanhamento da atualização do site institucional e dos atinentes quesitos das “práxis” de transparência ativa.

Conclusão:

Devido a Casa Militar possuir especificidades ímpares concernentes às atribuições regulamentadas no Decreto N° 39.610, de 1º de janeiro de 2019, ao dispor que somos o órgão de apoio logístico e de segurança institucional do Governador, bem diferentemente das outras ouidorias seccionais, não oferecendo diretamente um serviço ao cidadão, tivemos novamente um número muito baixo de demandas recebidas que impossibilitou uma análise mais apropriada em relação a qualidade dos serviços prestados. Iniciaremos no próximo trimestre um trabalho mais focado na divulgação e disseminação dos canais de ouidoria, sobretudo



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

perante o público interno, para ampliar nosso número de demandas que possibilitarão melhor avaliação dos resultados alcançados em relação aos nossos serviços de ouvidoria.

Mônica de Mesquita Miranda – Ten-Cel. QOBM/Comb.
Ouvidora