



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Relatório do 3º Trimestre de 2024

162

Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

Outubro
2024



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

Casa Militar do Distrito Federal

Relatório do 3º Trimestre de 2024

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 – **Cel. QOBM/Comb.**

Assessor Militar

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**

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.

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, seja ela física ou jurídica,



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

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 3º Trimestre de 2024**, 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 Total de Manifestações registradas no Sistema “Participa DF” – Módulo Ouvidoria

Registros	Período	Total
Manifestações	2º trimestre/2024	0
Manifestações	3º trimestre/2023	1

No 3º trimestre de 2024 foi registrada uma manifestação a mais em relação ao 2º 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.



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

2.1.1 Tipologia (resultados 2º e 3º Trimestres 2024)

No 3º Trimestre, dentre as tipologias Elogio, Reclamação, Informação e Denúncia, houve o registro, devidamente solucionado por esta Seccional, de uma Reclamação. No entanto, devido ao número de manifestações registradas, não foi possível realizar uma análise mais pormenorizada e comparativa dos resultados.

TIPOLOGIA	2º Trimestre 2024	3º Trimestre 2024
Elogio	0	0
Reclamação	0	1
Informação	0	0
Denúncia	0	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)** na Resolutividade no 3º trimestre de 2024, em consonância com a meta proposta pela Ouvidoria Geral. Para o 4º trimestre de 2024 o objetivo desta Seccional de Ouvidoria será manter o mesmo índice até então alcançado.



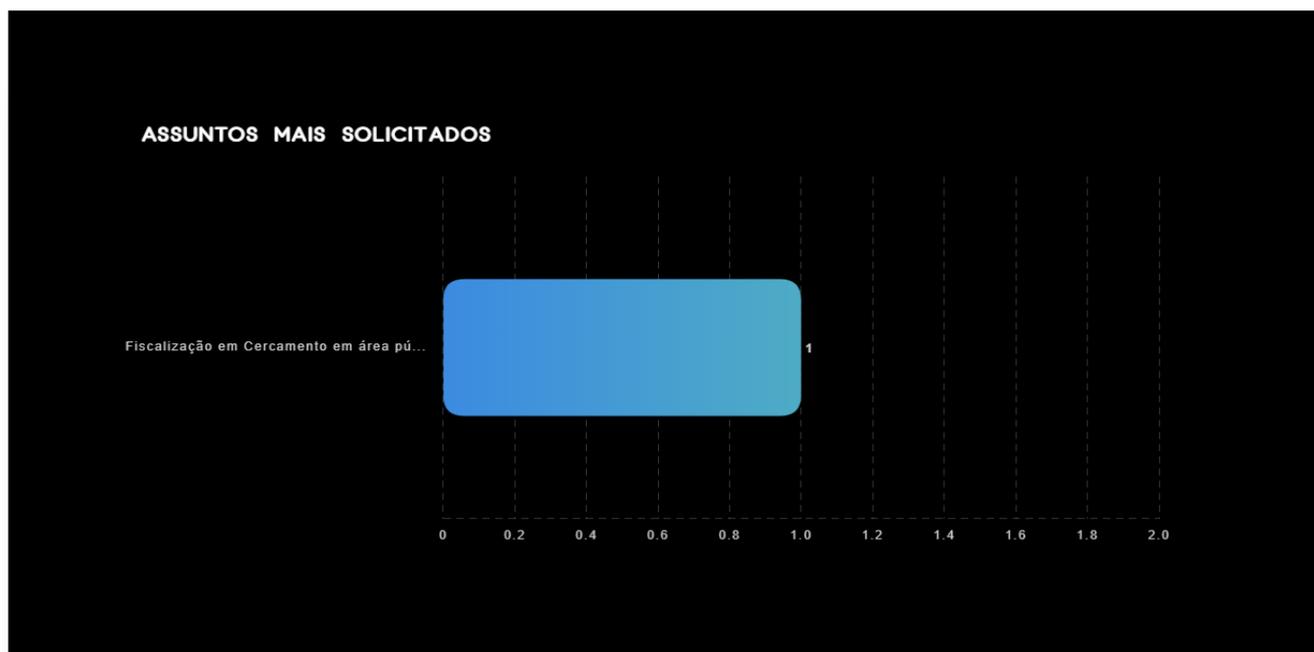


**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

2.1.3 Assuntos recorrentes

Durante o 3º Trimestre de 2024, o assunto mais solicitado atendido nesta Ouvidoria foi referente a “Fiscalização em Cercamento em área pública residencial”.

Assunto	2º Trimestre 2024	3º Trimestre 2024
Fiscalização em Cercamento em área pública residencial	0	100%



Dados do Painel de Ouvidoria em 01/10/2024, às 11h30min

2.1.4 Canais de atendimento (Módulo “Ouvidoria”)

Período	Telefone	Presencial	Internet (Participa DF)	Total
2º trimestre/2024	0	0	0	0
3º trimestre/2024	0	0	1	1



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

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

Apresentamos os resultados relacionados a Lei de Acesso à Informação do 3º trimestre/2024 em comparação com o 2º trimestre/2024 do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC):

Sistema e-SIC	Período	Total
Pedidos de Informação	2º trimestre/2024	10
Pedidos de Informação	3º trimestre/2024	15

Dá análise do quadro acima, verifica-se que **no 3º trimestre/2024 houve um acréscimo de 50% (cinquenta por cento)** 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 3º trimestre as seguintes atividades:

- ✓ Verificação e acompanhamento da atualização das informações relacionadas à Transparência Ativa, realizadas pela Assessoria de Comunicação (ASCOM/CM) no site institucional da Casa Militar, apontadas mensalmente no Relatório de Monitoramento de Transparência Ativa da CGDF;
- ✓ Participação em todas as reuniões do Comitê Interno de Governança da CM;
- ✓ Atuação junto à Setorial de Tecnologia da Informação, para divulgação dos 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;



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

- ✓ Execução da atividade de pré/pós-atendimento ao cidadão de todas as demandas recebidas;
- ✓ Envio tempestivo do Relatório do 2º Trimestre;
- ✓ **Atualização e publicação da Carta de Serviços ao Cidadão da Casa Militar.**

4. Projetos Implementados

No 3º Trimestre de 2024 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 – 2024, realizada no dia 09/08/2024, às 14h:30h, no auditório do Departamento de Estradas e Rodagem do Distrito Federal - DER/DF.

6. Conclusão

Esta Ouvidoria mantém o compromisso de seguir na missão de atender às demandas dos cidadãos, no âmbito desta Casa Militar, com eficácia e eficiência. Continuaremos com o propósito de divulgação e acolhimento do público interno e externo, promovendo assim a participação social e a melhoria dos serviços oferecidos por esta Instituição.

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

Ouvidor da Casa Militar