

# Governo do Distrito Federal

## Casa Militar



### Relatório

### 2º Trimestre / 2022

12/07/2022

Ouvidoria  
Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513  
Telefones: 3961-4618/4636

# 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 - Cel. QOBM/Comb.

## **Ouvidor da Casa Militar**

Leonardo Lacerda Malva – TC. QOPM

## **Assessor Militar**

Albérico Sávio Peixoto de Queiroz – Maj. QOBM/Intd.

## **Assessor Técnico**

Marcelo Ribeiro dos Santos – SubTen. QBMG - 2

162    
**OUVIDORIA**

## **Apresentação**

A estrutura da 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 e de outras autoridades designadas pelo Chefe da Casa Militar ou solicitadas pelo Secretário de Estado de Segurança Pública, ressalvados os casos de competência de órgãos federais, com os quais poderá atuar em colaboração, quando autorizado pelo Governador ou Chefe da Casa Militar;***
  - 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, observados, com relação à Residência Oficial de Águas Claras, os atos editados pela Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, nos termos do Decreto nº 39.181, de 3 de julho de 2018, e as atribuições desta Secretaria, nos termos do art. 27 do Decreto nº 40.079, de 4 de setembro de 2019;***
  - 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 e às atividades de caráter representativo junto às demais organizações militares;***
  - 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, bem como solicitar o apoio operacional de outros órgãos 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”.***

### **Demandas Recebidas pelo Sistema Ouv-DF:**

Levando em consideração as peculiaridades desta Ouvidoria, a qual, normalmente, possui como público alvo os servidores civis e militares da Casa Militar, que em sua grande maioria, trabalham apenas internamente, ou seja, não possuem contato direto com a população do DF.

Desta forma, as demandas direcionadas à esta Ouvidoria, apesar do nosso trabalho de divulgação, não foram expressivas em comparação com órgãos que atuam diretamente em contato com o cidadão, a exemplo PMDF e CBMDF.

Ouvidoria  
Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513  
Telefones: 3961-4618/4636

Levando em consideração a explicação acima, neste período de abril à junho de 2022, foi registrada 01 (uma) manifestação de ouvidoria que foi respondida dentro do prazo estabelecido, conforme demonstrado no relatório abaixo extraído do Sistema Ouv-DF <https://www.ouv.df.gov.br> e no gráfico 1 do Painel Ouvidoria do Distrito Federal <http://painel.ouv.df.gov.br>.

Protocolo	Abertura	Classificação	Assunto	Situação	Identificada	Localização
De-105402/2022	4/7/2022 5:07:58 PM	Denúncia	Servidor Público	Respondida	Sim	CAMI-Casa Militar do Distrito Federal

Operador: Marcelo Ribeiro dos Santos  
 Perfil: Equipe Ouvidoria Seccional  
 Unidade: CAMI-Casa Militar do Distrito Federal  
 Data: 7/6/2022 2:49:14 PM

Filtros aplicados  
 Unidade: CAMI-Casa Militar do Distrito Federal  
 Período: 01/04/2022 a 30/06/2022

OUV-DF Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

Total de registros: 1

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

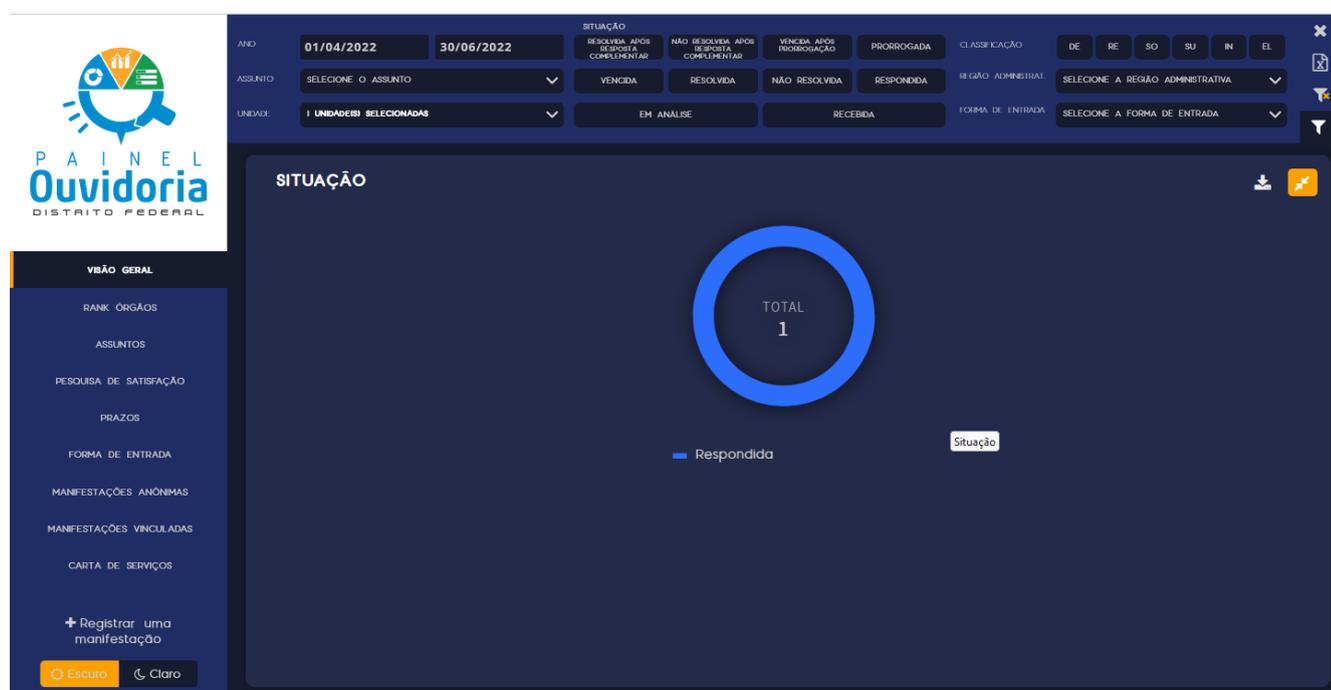
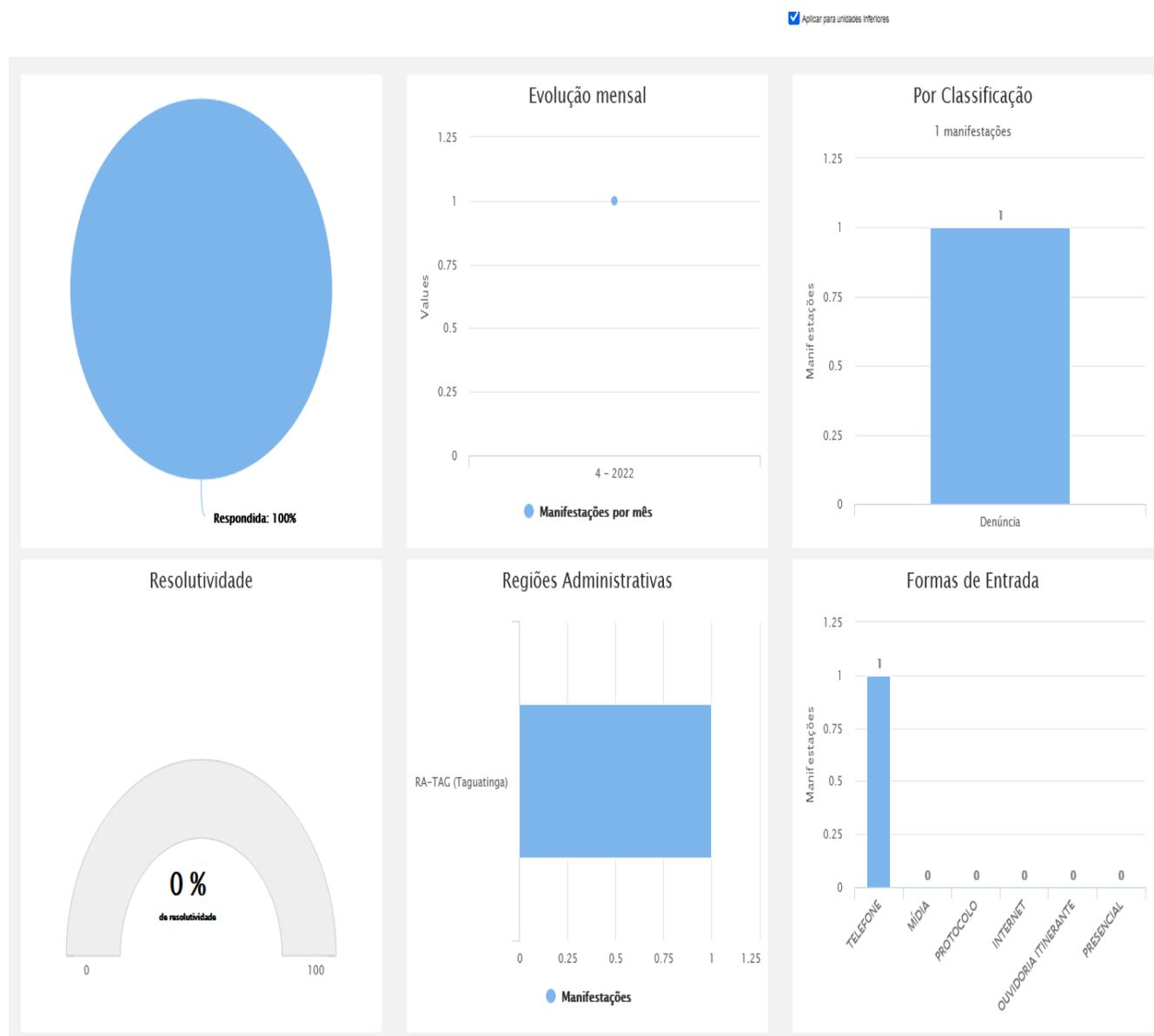


Gráfico 1

Ouvidoria  
 Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513  
 Telefones: 3961-4618/4636

De acordo com o **gráfico 1**, extraídos do Sistema Ouv-DF, apesar das ações desenvolvidas por esta seccional para disseminação dos serviços de ouvidoria para o público interno, verificamos que houve uma diminuição de 75% no número de demandas em comparação ao trimestre anterior. No 1º trimestre houveram 4 demandas e neste 2º trimestre apenas 1 demanda recebida no Ouv-DF.



**Gráfico 2**

O **gráfico 2** demonstra que obtivemos 0% no Índice de Resolutividade. Este resultado ocorreu devido ao número muito baixo de demandas recebidas no 2º trimestre. Obtivemos uma demanda no Ouv-DF, a qual não foi respondida à pesquisa de satisfação pela demandante,

mesmo após o nosso contato telefônico posteriormente a resposta definitiva. O gráfico demonstra ainda que a demanda foi recebida por meio de contato telefônico.

Neste 2º (segundo) Trimestre desenvolvemos ações da nossa Ouvidoria na busca do *feedback* do demandante através do contato telefônico para responderem à pesquisa de satisfação, de maneira que pudéssemos verificar, na percepção do cidadão, como ele avalia os serviços prestados. Devido ao baixo número de demandas recebidas e nenhuma resposta da pesquisa de satisfação, não obtivemos resultados mensuráveis em relação aos Índices de Resolutividade, de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, de Recomendação, de Satisfação com o Atendimento, de Satisfação com o Sistema e de Satisfação com a Resposta.

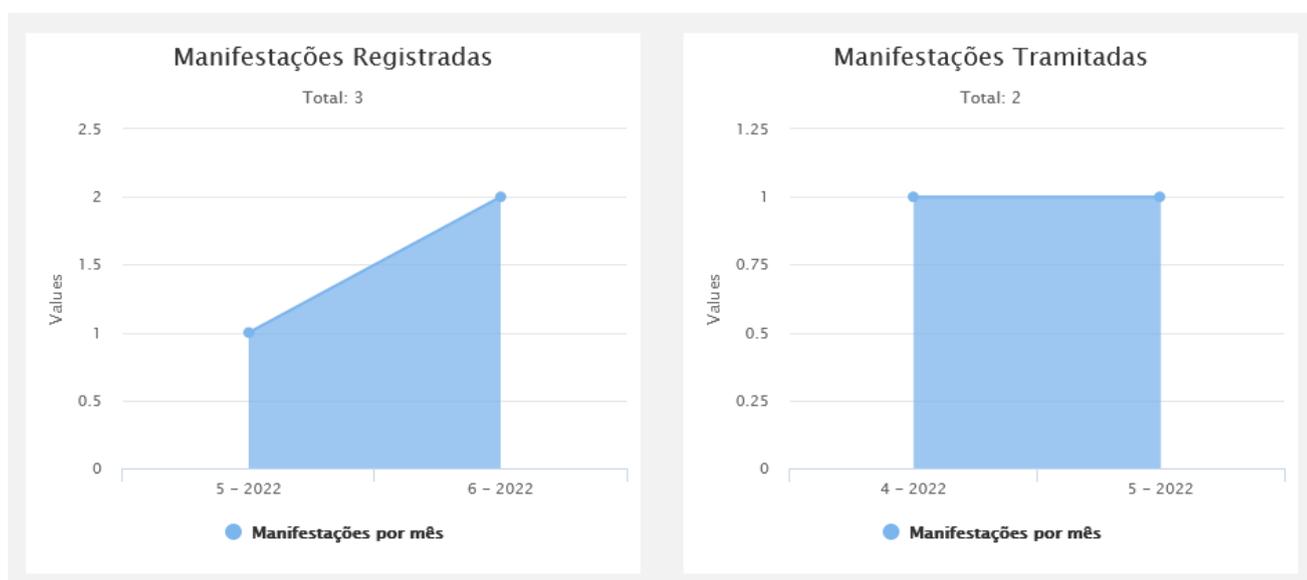


Gráfico 3

No gráfico 3 observamos que no 2º trimestre obtivemos o total de 3 (três) manifestações registradas nesta seccional, sendo que 2 (duas) delas foram tramitadas para Correção de Fluxo por não serem relacionadas à Casa Militar.

Segue abaixo o resultado da classificação do tipo e, bem como, a porcentagem em relação às demandas recebidas no período:

Assunto	Classificação	Porcentagem
Servidor Público	Denúncia	100% (cem por cento)

Ouvidoria  
 Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513  
 Telefones: 3961-4618/4636

### **Demanda recebida pelo Sistema e-SIC:**

No período de abril à junho de 2022 não foi registrado no sistema e-SIC nenhum pedido de informação.

### **Ações desenvolvidas no segundo trimestre:**

Conforme previsto no Plano de Ação Anual 2022 desta Ouvidoria, foram desenvolvidas as seguintes ações abaixo:

<b>Objetivos</b>	<b>Metas</b>	<b>Ações</b>	<b>Realização</b>
Divulgar a Ouvidoria da Casa Militar e os seus serviços.	Tornar conhecida pelo público interno a Ouvidoria da Casa Militar e seus serviços.	Inserir e divulgar informações por meio de pop-up's na rede de computadores da Casa Militar os serviços oferecidos pela Ouvidoria em conjunto com a área de informática.	27 à 30 de junho de 2022
	Apresentar os serviços da Ouvidoria e os seus objetivos, em parceria com a ASCOM/CM.	Por meio da produção de folders, cartilhas, cartazes, banners, dentre outros, com a devida autorização para divulgação.	Banner instalado no 2º andar do Anexo do Palácio do Buriti – meses de maio e junho/2022
Distribuição de formulários de manifestação	Tornar a Ouvidoria conhecida pelo público interno.	Encaminhar o formulário aos Subchefes da Casa Militar para distribuição e conhecimento.	Processo enviado via SEI dia 09/05/2022 e 23/06/2022
Implementar ação de Ouvidoria Itinerante da Casa Militar no Posto 1 do Palácio do Buriti.	Divulgar o serviço de Ouvidoria da Casa Militar e disponibilizar os formulários para que o servidor faça sua manifestação de reclamação, denúncia, elogio, solicitação, sugestão e informação.	Disponibilizar Formulários de Manifestação de Ouvidoria.	Na entrada principal do Palácio do Buriti colocamos uma caixa de coleta (permanente)
		Deslocar um servidor da Ouvidoria para a entrada principal do Palácio do Buriti com objetivo de auxiliar e conferir o preenchimento dos formulários de manifestação de Ouvidoria e guardá-los para evitar que seja violado o sigilo.	30/06/2022

Além das ações acima, citamos abaixo as demais ações realizadas:

1. Monitoramos a atualização das informações sobre a Ouvidoria no Site da Casa Militar;
2. Fizemos as adequações indicadas pela Ouvidoria Geral no Plano de Ação 2022

Ouvidoria  
Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513  
Telefones: 3961-4618/4636

para republicação no Site Institucional dentro do prazo determinado.

3. Atualizamos as informações contidas na Carta de Serviços ao Cidadão;
4. Monitoramos diariamente os sistemas de Ouv-DF e e-SIC;
5. A equipe da Ouvidoria desenvolveu a atividade de pré/pós-atendimento com o cidadão demandante para fomentar a responder à pesquisa de satisfação do Ouv-DF;
6. Participação da equipe da Ouvidoria nos Cursos e Palestras abaixo:
  - ✓ Ambientação para os Novos Ouvidores da Rede SIGO/DF;
  - ✓ VI Semana de Controle da CGDF;
  - ✓ Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada às ouvidorias públicas;
  - ✓ Gestão da Informação e Relatórios de Ouvidoria.
7. Nomeação do novo Assessor Militar da Ouvidoria da Casa Militar, o Maj. QOBM/Intd. Albérico Sávio Peixoto de Queiroz, conforme publicação no DODF Nº 91 de 17 de maio de 2022.

#### **Conclusão:**

É notória a dificuldade desta seccional em aumentar o volume das demandas recebidas por possuir especificidades ímpares concernentes às atribuições regulamentadas no 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, diferentemente das outras ouvidorias seccionais, não oferecendo diretamente um serviço ao cidadão. Apesar das ações desenvolvidas, perante o público interno, não conseguimos avançar no volume de demandas recebidas e, por consequência, não conseguimos manter ou aumentar os índices dos resultados alcançados do trimestre anterior. Ressaltamos que a Casa Militar possui outros meios, próprios dos regulamentos militares, onde são feitas as denúncias, solicitações, elogios, entre outros. Seguiremos no propósito de continuar divulgando nossos serviços na busca de maior participação do cidadão e melhoria dos serviços públicos oferecidos.

LEONARDO LACERDA MALVA - TC QOPM  
Ouvidor da Casa Militar do Distrito Federal

Ouvidoria  
Anexo do Palácio do Buriti 15º andar sala 1513  
Telefones: 3961-4618/4636