

Relatório
3º Trimestre 2023



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

15/10/2023

CASA MILITAR DO GOVERNO
DO DISTRITO FEDERAL



2023

CHEFE DA CASA MILITAR

EMERSON EDUARDO ALVES DE ANDRADE – CEL QOPM

CHEFE-ADJUNTO DA CASA MILITAR

ROSSANO SOARES BOHNERT – TEN-CEL. QOBM/COMB.

EQUIPE DA OUVIDORIA

OUVIDORA DA CASA MILITAR

SUELI BOMFIM DE MATOS PEREIRA – TC QOBM/COMB.

ASSESSOR MILITAR

EMERSON FREITAS DE OLIVEIRA – 1º TEN QOBM/COND.

ASSESSOR TÉCNICO

MARCELO RIBEIRO DOS SANTOS - SUBTEN. QBMG-2



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Casa Militar do Governo do Distrito Federal (GDF), em conformidade com a Lei nº 4.896/2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF, é uma Unidade Seccional do Sistema de Ouvidorias que tem por finalidade precípua garantir a participação popular, contribuir para o desenvolvimento da cidadania participativa, bem como, aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo, por meio do Sistema “Participa DF”.

No âmbito do GDF, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF, unidade orgânica da Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF, é o órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias Especializadas, entre as quais, está inserida a Ouvidoria da Casa Militar.

Cada Ouvidoria Seccional funciona como elo de comunicação com a sociedade, respondendo aos questionamentos relativos à prestação dos serviços públicos, que são ofertados à população da nossa cidade.

Nesse sentido, a contribuição participativa de cada cidadão é muito importante para a construção de um Distrito Federal cada vez melhor.

As Ouvidorias Seccionais atendem, ainda, as demandas relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, de acordo com as respectivas áreas de atuação.

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, pode ser acessado por meio do endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>. Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar os pedidos de acesso à informação para os diversos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital. Por intermédio deste Sistema, o cidadão pode acompanhar o prazo por meio do protocolo gerado, obter a resposta, entrar com os respectivos recursos e apresentar, se necessário, reclamações em caso de demora na obtenção da resposta solicitada.

Deste modo, é facilitado o exercício do direito de acesso à informação pública, em conformidade com a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012. Assim, o papel da Ouvidoria torna-se imprescindível, para aliar os interesses da população e o planejamento/execução dos serviços públicos a serem prestados, de acordo com as respectivas “cartas de serviço”.

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 um Órgão direto de apoio logístico e de segurança institucional do Governador do Distrito Federal, restringe de maneira significativa o público alvo, repercutindo diretamente no número de demandas processadas.

Neste contexto, apresentamos o Relatório do 3º 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. AÇÕES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria da Casa Militar desenvolveu no decorrer do 3º trimestre as seguintes atividades:

- Monitoramento e atualização, com o apoio da Assessoria de Comunicação (ASCOM/CM), das informações disponíveis no site institucional, com foco nos índices de Transparência Ativa;
- Atuação junto à Setorial de Tecnologia da Informação, para divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria, com implemento de “pop-ups”, na internet da Casa Militar;
- Monitoramento constante do Sistema “Participa DF”, com a finalidade de verificar as manifestações recebidas e o fiel cumprimento dos prazos legais;
- Monitoramento e atualizações necessárias das informações contidas na Carta de Serviços ao Cidadão;
- Pós-atendimento ao cidadão em todas as demandas recebidas, por meio do Sistema “Participa DF”, com a finalidade de mensurar seu grau de satisfação com o atendimento prestado;
- Reuniões com as Setoriais Técnicas, visando aperfeiçoar o fluxo e o tratamento das manifestações de ouvidoria.

3. RELATÓRIO SITUACIONAL - SISTEMA “PARTICIPA DF”

O sistema “Participa DF” foi desenvolvido com o objetivo de facilitar a participação da sociedade nas ações de governo. Assim, a Ouvidoria Geral unificou o acesso desses dois serviços de controle e participação social.



Com efeito, os Sistemas “OUV-DF” (www.ouv.df.gov.br) e “e-SIC” (www.e-sic.df.gov.br) foram desativados e, por conseguinte, integrados em um único endereço virtual, qual seja, “<https://www.participa.df.gov.br/>” [1], onde estão disponíveis ao cidadão o “Módulo Ouvidoria” e o “Módulo SIC”.

3.1 MÓDULO “OUVIDORIA”

No quadro abaixo, seguem os resultados dos atendimentos registrados no 3º trimestre/2023, em comparação com com o 2º trimestre/2023:

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

No período do 3º trimestre de 2023 houve o registro de 01 (uma) manifestação recebida. Como dito anteriormente, a Casa Militar é um Órgão de apoio logístico e de segurança institucional do Governador, não dispendo, portanto, de serviços oferecidos diretamente à população de maneira geral, como por exemplo, nas Ouvidorias Seccionais das Administrações Regionais, Detran-DF, CBMDF, PMDF, dentre outras.

3.1.1 Indicadores da Ouvidoria da Casa Militar, relativos ao “Módulo Ouvidoria”:

Em relação aos Indicadores da Ouvidoria, seguem abaixo os resultados alcançados no 3º trimestre/2023, comparando-os com os do 2º trimestre/2023:

Indicadores/Índices	2º trimestre/2023	3º trimestre/2023
Resolutividade	100%	100%
Satisfação com serviço de ouvidoria	100%	100%
Recomendação do serviço de ouvidoria	100%	100%
Satisfação com o atendimento	100%	100%
Satisfação com a resposta	100%	100%
Resposta no prazo	100%	100%
Satisfação com o sistema de ouvidoria	100%	100%

[1] Disponível em: [O que é o Participa DF? – CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL \(cg.df.gov.br\)](http://www.participa.df.gov.br/).

Isto posto, esta Seccional de Ouvidoria manteve os 100% em todos os Indicadores de Ouvidoria.

3.1.2 Canais de atendimento (Módulo “Ouvidoria”)

Período	Telefone	Presencial	Internet (Participa DF)	Total
2º trimestre/2023	0	0	2	2
3º trimestre/2023	0	0	1	1

3.1.3 Forma de entrada

A principal forma de entrada das manifestações registradas nesta Ouvidoria da Casa Militar no período do 3º trimestre de 2023, foi 100% pela internet (Participa DF).

3.2 MÓDULO SIC “PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO”

Resultados relacionados à Lei de Acesso à Informação do 3º trimestre/2023 em comparação com o 2º trimestre/2023 do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC):

 Acesso à Informação	Sistema e-SIC	Período	Total
	Pedidos de Informação	2º Trimestre/2023	3
	Pedidos de Informação	3º Trimestre/2023	13

Da análise do quadro acima, verifica-se que no 3º trimestre/2023 houve um aumento expressivo no registro de manifestações relacionados aos “Pedidos de Acesso à Informação”, em comparação com o trimestre anterior.

Vale ressaltar, que todos os pedidos, registrados na plataforma “Participa DF”, foram respondidos dentro do prazo legal, inclusive, os respectivos recursos apresentados.

3.3 Manifestação mais solicitada no 3º Trimestre/2023

- Pedidos de Acesso à Informação. Totalizando 13 (treze) pedidos.

4. PROJETOS IMPLEMENTADOS

Após a aprovação da Ouvidoria-Geral, aconteceu o “1º Café com a Ouvidoria”, no dia 07AGO2023, das 15h às 17h30min, na sala 416, do Anexo do Palácio do Buriti, na Secretaria de Estado de Comunicação - SECOM, em consonância ao Programa Ouvindo os Ouvidores, da Ouvidoria-Geral do DF.

Este evento foi de grande importância para a Ouvidoria da Casa Militar, pois trouxe uma nova visão sobre o funcionamento e práticas de outra seccional, seus desafios, suas dificuldades e possibilitou, ainda, o intercâmbio de informações que resultarão em um melhor serviço a ser prestado pela Ouvidoria da Casa Militar.

5. EVENTOS E FORMAÇÃO CONTINUADA

- Participação da Equipe da Ouvidoria da Casa Militar, nos dias 25/07/2023 e 10/08/2023, no programa “Espaço Aberto – Transparência Pública: você faz parte” que abordou o impacto e a relevância da Lei de Acesso à Informação na gestão pública, procedimentos para sua aplicação, divulgação de informações nos sítios institucionais, respostas a pedidos de informação e classificação de informações em grau de sigilo;
- Participação na 3ª Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF – 2023, dia 09/08/2023, no auditório da Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV;
- Participação, em 31/08/2023, no evento de lançamento da nova logomarca da Ouvidoria Geral do GDF;
- Participação na Sessão Solene em Homenagem as Ouvidorias Públicas no âmbito do Distrito Federal, no dia 21/09/2023, às 9h, no Plenário da Câmara Legislativa do Distrito Federal- CLDF.



6. CONCLUSÃO

Esta Ouvidoria mantém o compromisso de atender todas as demandas dos cidadãos, com a máxima eficácia e eficiência, com a missão precípua de promover a participação social e a melhoria dos serviços oferecidos por esta Instituição.



**Sueli Bomfim de Matos Pereira – Ten-Cel. QOBM/Comb.
Ouvidora da Casa Militar**

