

Governo do Distrito Federal

Casa Militar



Relatório

Anual / 2020

15/01/2021



Casa Militar do Distrito Federal

Chefe da Casa Militar

Daniilo Oliveira Nunes – 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

Weber Magno Dias – Cap. QOBM

Assessor Técnico

Marcelo Ribeiro dos Santos - Subten. BM

162
OUVIDORIA



Índice

Apresentação.....	04
Natureza das Manifestações	05
Demanda Recebidas.....	06
Transparência Passiva	08
Transparência Ativa.....	09
Carta de Serviços.....	10
Resultados alcançados	10
Ações em Curso	10
Conclusão	11

162  
OUVIDORIA



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Apresentação

A estrutura desta Ouvidoria 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 do Governo do Distrito Federal 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 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”.



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

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 a uma instituição que não possui a incumbência de prestação de serviço público.

Natureza das Manifestações

A Ouvidoria atua como um elo entre o cidadão e a Casa Militar do GDF. É um canal de relacionamento direto. Por meio da ouvidoria, conseguimos escutar as demandas dos cidadãos referentes aos serviços prestados por este Órgão de Apoio ao Governador.

Para que o cidadão atue de forma efetiva, ele deve entrar em contato com a Ouvidoria da Casa Militar por meio de manifestações de ouvidoria.

O Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que regulamenta a Lei nº 4.896 de 31 de julho de 2012, define no seu Art. 3º as manifestações de ouvidoria:

Art. 3º Para os efeitos deste decreto consideram-se manifestações de ouvidoria as seguintes:

I -RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

II -DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. Parágrafo único. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a análise e encaminhamento pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;

III -ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

IV -SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica;

V -INFORMAÇÃO: Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

(Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015)



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Dessa forma, a manifestação de ouvidoria é o principal documento que exterioriza as necessidades do cidadão e formaliza o atendimento buscado.

Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação no próprio Sistema Informatizado de Ouvidoria –OUV/DF, disponível em www.ouv.df.gov.br, de onde são extraídos os dados para o cálculo do indicador da “taxa de satisfação do serviço de ouvidoria”. Para tanto, são disponibilizadas perguntas relacionadas a satisfação com o atendimento, sistema informatizado e qualidade da resposta recebida na sua manifestação de ouvidoria. É importante ressaltar que a pesquisa de satisfação disponível para o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal –SIGO/DF tem caráter orgânico, ou seja, está em constante evolução e avaliação já que o cidadão pode responder a pesquisa a qualquer tempo, além de, na hipótese de receber uma resposta complementar após ter sua manifestação encerrada, ainda assim tem a prerrogativa de alterar suas respostas na pesquisa, caso assim deseje. Todo este processo visa uma maior participação dos usuários da ouvidoria na avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas ouvidorias do DF.

O Índice de Resolutividade das demandas de ouvidoria é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, na verdade, é o próprio demandante quem finaliza seu protocolo na ouvidoria do DF classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços.

Para facilitar a compreensão e a respectiva representatividade dos resultados apresentados por esta Ouvidoria no ano de 2020, segue abaixo as ilustrações gráficas:

Demandas Recebidas:

Atividades OUV-DF - Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - 2020

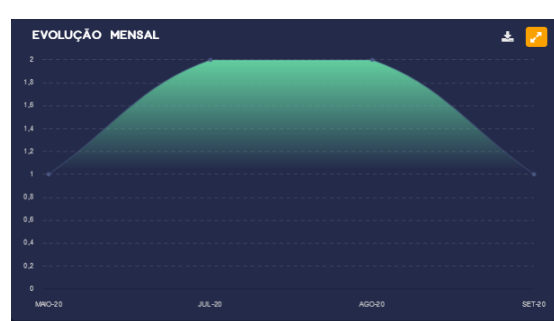
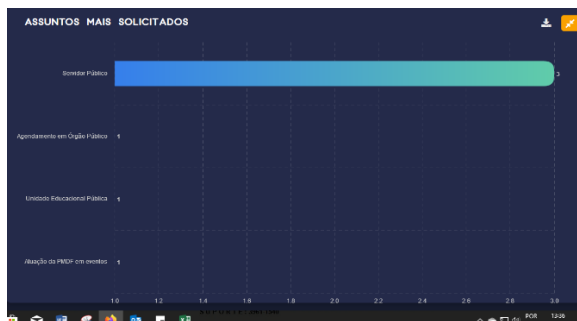
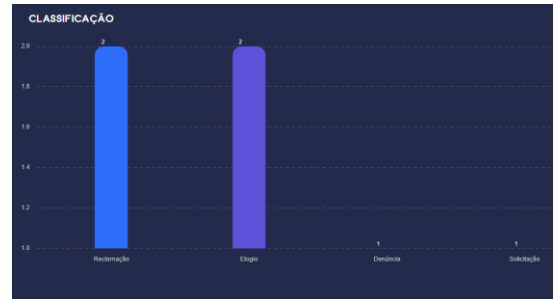
Manifestações Registradas	6
Respostas Definitivas	4
Respostas Complementares	1
Não resolvida	1

OBS: Ocorreram duas demandas encaminhadas à Ouvidoria da Casa Militar do GDF nas quais as informações solicitadas eram de competência de outros Órgãos e foram devidamente tramitadas a para as Ouvidorias responsáveis pelas respostas.



Governo do Distrito Federal Casa Militar Ouvidoria

Gráficos:



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



Transparência Passiva

A Constituição Federal garante à nossa sociedade o direito de acesso às informações de interesse geral ou de interesse particular, desde que isto não provoque risco à sociedade ou ao Estado. O acesso à informação está previsto na Constituição Federal, mais especificamente em seu artigo 5º, inciso XXXIII, com a seguinte redação:

“Todos têm direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, conhecidas como Lei de Acesso à Informação – LAI.

A partir da LAI, o cidadão pode solicitar acesso a qualquer informação produzida ou custodiada pelo Estado, de acordo com os procedimentos, e prazos previstos, desde que não tenha caráter sigiloso.

Todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal devem disponibilizar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que são unidades físicas para registro dos pedidos de acesso. No Distrito Federal, os SICs funcionam nas Ouvidorias dos órgãos e entidades.

O Governo do Distrito Federal oferece, ainda, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC: www.e-sic.df.gov.br.

A Lei nº 4.990/12 também atribui a todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal, a responsabilidade de disponibilizar, na internet, um conjunto mínimo de informações. Para tanto, foi criada seção específica para divulgação dessas informações, cuja atualização está a cargo de cada órgão e entidade.

Contudo, informações sigilosas devem ser protegidas pelos órgãos e não podem ser disponibilizadas.

São elas:

- Informações pessoais;
- Informações classificadas como reservada, secreta ou ultrassecreta, nos termos da LAI;



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

- Informações protegidas por legislação específica, como sigilo bancário, fiscal, empresarial, segredo de justiça e etc.

O quadro abaixo apresenta, de forma sintética, dados estatísticos dos pedidos de informações encaminhados a Ouvidoria da Casa Militar, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC, no ano de 2020.

Atividades e-SIC Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão: 9 (nove) solicitações de informação, todas respondidas, conforme descritas abaixo:

SOLICITAÇÃO	DATA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	SITUAÇÃO
01	15/01/2020	04/02/2020	Respondido
02	13/02/2020	04/03/2020	Respondido
03	14/04/2020	04/05/2020	Respondido
04	23/06/2020	13/07/2020	Respondido
05	21/08/2020	14/09/2020	Respondido
06	31/08/2020	21/09/2020	Respondido
07	09/10/2020	13/11/2020	Respondido
08	09/10/2020	13/11/2020	Respondido
09	23/12/2020	18/01/2021	Respondido

Fonte: <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>

Transparência Ativa

Visando aprimorar o atendimento da Lei de Acesso à Informação, estimulando os órgãos a disponibilizarem maior quantidade de informações aos cidadãos em seus sítios institucionais, a CGDF instituiu o Índice de Transparência Ativa. Para orientar os órgãos na divulgação das informações exigidas pela LAI foi publicada a Instrução Normativa nº 02/2015 e disponibilizado o passo a passo por meio do Guia de Transparência Ativa. Com base na referida IN é feita a avaliação dos sítios oficiais e com o resultado, obtido pela razão entre os requisitos exigidos e os atendidos, é elaborado o Ranking da Transparência Ativa.

O Portal da Transparência do Distrito Federal (www.transparencia.df.gov.br) é uma ferramenta que visa assegurar a boa e correta aplicação dos recursos públicos, na medida em



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

que permite que o cidadão acompanhe como o dinheiro público está sendo utilizado e ajude a fiscalizar.

Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por todas as instituições do GDF, onde é informado ao cidadão quais são os serviços prestados pelo órgão, como é possível solicita-los e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

A Ouvidoria-Geral coordena o Programa da Carta de Serviços, instituído pelo Decreto nº 36.419/2015, pela Instrução Normativa nº 01/2015, dentre outros normativos vigentes.

O indicador de monitoramento do programa “Taxa de adequação do conteúdo e requisitos das Cartas de Serviços”, como meta estabelecida para o ano de 2020 foi de 85%.

A Casa Militar obteve 100 % nesse quesito.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Resultados alcançados

A Ouvidoria da Casa Militar obteve os resultados esperados de atuação, cumpriu todos os prazos estabelecidos e foi novamente premiada com o "Troféu 100% de Transparência Ativa" como já havia ocorrido em 2019.

Ações em Curso

- Verificar diariamente o Sistema OUV-DF e e-SIC;
- Acompanhar diariamente o andamento dos processos;
- Enviar as demandas aos setores responsáveis para elaborar resposta ao cidadão;



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

- Avaliar as respostas recebidas dos setores responsáveis e verificar se atende à demanda do cidadão;
- Fornecer ao cidadão uma resposta preliminar dentro do prazo legal e estipulado, bem como, a resposta definitiva.
- Providenciar a interlocução com os setores internos com o objetivo de otimizar e facilitar as respostas aos cidadãos;
- Elaborar a resposta definitiva e fundamentada na resposta dos setores técnicos utilizando uma linguagem mais simples (“linguagem cidadão”), para um perfeito entendimento da população.
- Disseminar os atos normativos que concernem às atividades de Ouvidoria e ao Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- Incentivar à capacitação da força de trabalho da Ouvidoria;
- Fomentar, 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 Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão;
- Elaborar o Plano de Ação da Ouvidoria 2021;
- Revisar e supervisionar a Carta de Serviços;
- Monitorar os atinentes quesitos das “práxis” de transparência ativa.

Conclusão

Imbuídos da missão de representar os cidadãos demandantes no âmbito desta Casa Militar, durante o ano de 2020, vivenciamos um contínuo desafio na execução de um atendimento humanizado que acolha plenamente o cidadão, promovendo a participação social na sucessiva melhoria das ações desempenhadas por esta Instituição, para que a população do Distrito Federal exerça sua participação de forma efetiva neste Governo.

Mônica de Mesquita Miranda – Ten-Cel. QOBM
Ouvidora da Casa Militar