

JULHO - SETEMBRO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA CASA MILITAR 3.º TRIMESTRE

2025



QUEM SOMOS



CHEFE DA CASA MILITAR

Nelson Pires Filho
Cel QOPM

CHEFE-ADJUNTO DA CASA MILITAR

Rossano Soares Bohnert
Cel QOBM/Comb.

CHEFE DE GABINETE

Rosivan Correia de Souza
Cel QOPM

OUVIDOR

Sérgio Henrique de Lima Messias
TC QOPM

EQUIPE DE OUVIDORIA

Assessor Militar: Marcelo Ribeiro dos Santos – 1º TEN. QOBM/Cond.
Assessor Técnico: Kaio Cesar Rodrigues Caldas – 3º SGT. QBMG-1



NOSSOS NÚMEROS

3.º TRIMESTRE



5

**REGISTROS
NO
3º TRIMESTRE**

ANÁLISE



3 - Internet - 60%



1 - Central 162 - 20%



1 - Presencial - 20%



Prazo médio de resposta
de 5,5 dias

Ao comparar com o 2º trimestre de 2025, o qual não houve registro de manifestações, verifica-se que houve um aumento nas demandas do 3º trimestre, totalizando cinco manifestações.

Dentre os assuntos demandados tivemos “licitação públicas”, “assuntos militares no Governo de Brasília”, “Servidores Terceirizados do Serviço Público do DF”, “Competência de outra esfera” e “Alistamento ao Serviço Militar”.

Importante destacar, que o grande desafio a ser enfrentado pela Ouvidoria Seccional da Casa Militar se relaciona às especificidades de serviços prestados pelo órgão, regulamentados pelo Decreto nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019.

Dessa forma, o fato de ser a Casa Militar um órgão direto de apoio logístico e de segurança institucional do Governador do Distrito Federal, restringe de maneira significativa o público alvo envolvido do registro das demandas de ouvidoria, repercutindo, assim, no número total de demandas processadas.

TIPOLOGIA (RESULTADOS 2º E 3º TRIMESTRES 2025)

Tipo	2º Trimestre	3º Trimestre
Denúncia	0	0
Elogio	0	0
Informação	0	1
Reclamação	0	3
Solicitação	0	1
Sugestão	0	0

ANÁLISE

No 3º trimestre de 2025, esta Seccional registrou e solucionou: uma demanda de informação, três reclamações e uma solicitação, como pode ser observado no quadro acima. Ressalta-se, contudo, que a ausência de registros no 2º trimestre impossibilitou a realização de uma análise comparativa mais detalhada dos resultados.

INDICADORES DE PERFORMANCE



ANÁLISE

Conforme demonstrado no quadro acima, com dados extraídos do Painel Ouvidoria, esta Ouvidoria da Casa Militar alcançou 100% de resolutividade no 3º trimestre de 2025, atendendo integralmente à meta estabelecida pela Ouvidoria-Geral. Para o 4º trimestre de 2025, o objetivo desta Seccional de Ouvidoria será a manutenção do referido índice de desempenho.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

10

Total de
pedidos

3 dias

Tempo
médio de
resposta

100%

Resposta no
prazo

10

Acolhidos

0

Não
Acolhidos

ANÁLISE

Verifica-se que no 3º trimestre/2025 manteve-se o número de registros de Manifestações relacionados a “Pedidos de Acesso à Informação”, em comparação com o 2º trimestre de 2025, com 10 registros.

Vale ressaltar, que todos os pedidos, registrados por intermédio do Sistema “Participa DF”, foram respondidos rigorosamente dentro do prazo legal estabelecido, com média de 3 dias para a resolução das demandas, conforme registrado no Painel de Transparência Passiva.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

AÇÕES DESENVOLVIDAS



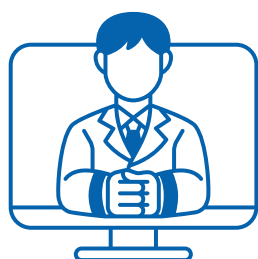
- Verificação e acompanhamento da atualização das informações relacionadas à Transparência Ativa, realizada pela Assessoria de Comunicação (ASCOM/CM), no portal da Casa Militar, apontadas no Relatório de Monitoramento de Transparência Passiva da CGDF;
- Monitoramento diário do Sistema “Participa DF”, a fim de verificar as manifestações recebidas e o fiel cumprimento dos prazos legais;



- Execução da atividade de pré/pós-atendimento ao cidadão em todas as demandas recebidas;
- Atuação junto à Setorial de Tecnologia da Informação, para divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria da CM, com a utilização de pop-ups no seu site institucional;



- Elaboração e publicação do Relatório do 2º Trimestre de 2025;
- Participação na 15ª Reunião do Comitê Interno de Governança (CIG-CM), no dia 17 de julho 2025;
- Participação na 16ª Reunião do Comitê Interno de Governança (CIG-CM), no dia 28 de agosto de 2025;
- Participação na 17ª Reunião do Comitê Interno de Governança (CIG-CM). 24 de setembro de 2025;
- Participação no Comitê Executivo de Governança da Casa Militar;



- Inscrição no concurso “2ª edição Selo acessibilidade”;
- Participação no Café com a Ouvidoria-Geral promovido pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, em 28 de agosto de 2025;
- Atualização da Carta de Serviços;
- Atuação em conjunto com a Assessoria de comunicação na divulgação da Semana da LAI.
- Participação no desafio “LAI na prática”.
- Participação no 5º encontro de Autoridades de Monitoramento da LAI 2025, em 22 de setembro de 2025.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

Capacitações



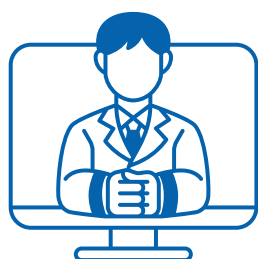
- [EAD] Governança de Serviços - Construindo resultados a partir da Ouvidoria - Turma 2/2025 - EGOV - Carga horária de 20 horas;



- [EAD] Lei de Acesso à Informação - Turma 1/2025 - EGOV - Carga horária de 20 horas ;
- Defensoria em Rede: Proteção em Favor das Mulheres! - DPDF - Carga horária de 17 horas;



- Fundamentos e Diretrizes da Mediação na DPDF - DPDF - Carga horária de 2 horas;
- Gestão por Competências (Turma Jul/2021) - ENAP - Carga horária de 40 horas;



- Acessibilidade em espaços urbanos (Turma AGO/2025) - ENAP - carga-horária de 16 horas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS



O relatório do 3º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria da Casa Militar, assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores, metas alcançadas do plano de ação, participações em eventos, capacitações realizadas, assim como os projetos desenvolvidos, dentre outros.

Os principais resultados mostram:

- Metas atendidas, como a manutenção de um tempo de resposta adequado.
- Medidas implementadas foram efetivas.

Impacto e Benefícios:

- O impacto foi positivo, pois observou-se que, embora a Casa Militar não preste serviço diretamente ao cidadão, sua ouvidoria tem se consolidado como um canal de acesso à informação e um espaço de participação social.

Recomendações:

- Manutenção dos índices de qualidade e transparência da Casa Militar.

Conclusão:

Esta Ouvidoria mantém o compromisso de seguir na missão de atender todas as demandas dos cidadãos, no âmbito desta Casa Militar, com eficácia e eficiência. Com o propósito de divulgação e acolhimento do público interno e externo, promovendo, assim, a participação social e a melhoria dos serviços oferecidos pela Casa Militar do Distrito Federal.

Sérgio Henrique de Lima Messias – TC QOPM
Ouvidor da Casa Militar

FONTES:

CGDF - Painel de Ouvidoria do DF SIC - Sistema de Informação ao Cidadão. Disponíveis em: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Acesso em 30 de setembro de 2025

CGDF - Painel de Transparência Passiva - Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaZTg3ZGM2NDktNDk3Yy00ZDBiLWE2ZmItNzJmMTRkNjRjZjYk0liwidCI6IjU3NGNhYTJkLTkxODEtNGI5Yy00ZDhhLTBiMGY3NjkwZDdmNi9>. Acesso em 30 de setembro de 2025.