

Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Relatório do 4º Trimestre de 2024



JANEIRO
2025



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Casa Militar do Distrito Federal

Relatório do 4º Trimestre de 2024

Chefe da Casa Militar - CM

Nelson Pires Filho – Cel QOPM

Chefe-Adjunto da CM

Rossano Soares Bohnert – Ten-Cel QOBM/Comb.

Chefe de Gabinete da CM

Rosivan Correia de Souza - Cel QOPM

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor Interino

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 pelos 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 recebidas pela Ouvidoria, 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 de igual maneira por intermédio da plataforma “*Participa DF*”, onde qualquer



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

pessoa, seja ela física ou jurídica, mediante prévio cadastro, 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 4º 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 ¹

2.1 Manifestações registradas no Sistema “Participa DF” – Módulo “Ouvidoria”

Registros	Período	Total
Manifestações	3º trimestre/2024	1
Manifestações	4º trimestre/2023	0

No 4º trimestre de 2024 não foram registradas Manifestações no Módulo “Ouvidoria”.

Importante destacar, que o grande desafio a ser enfrentado por esta Ouvidoria Seccional 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

¹ Disponível em [Painel Ouvidoria](#)



Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

Governador do Distrito Federal, restringe de maneira significativa o público alvo envolvido nas Demandas de ouvidoria, repercutindo, assim, no número de registros.

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

Apresentamos os resultados relacionados à Lei de Acesso a Informação do 4º Trimestre/2024 em comparação com o 3º trimestre/2024, do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC):

Sistema e-SIC	Período	Total
Pedidos de Informação	3º trimestre/2024	15
Pedidos de Informação	4º trimestre/2024	08

Dá análise do quadro acima, verifica-se que no 4º trimestre/2024 houve um pequeno decréscimo 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 “ParticipaDF”, foram respondidos rigorosamente dentro do prazo legal estabelecido.

O que você precisa saber antes de fazer seu Pedido de Acesso à Informação

1 Busque a informação no link do Acesso à informação que está disponível em todos os sites do GDF ou acesse o Portal da Transparência



O que você precisa saber antes de fazer seu Pedido de Acesso à Informação

2 Caso não encontre as informações que procura e/ou se tiver interesse sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei Distrital de Acesso à informação nº 4.990/2012, faça um pedido de informação por meio da plataforma Participa DF





Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria

3. AÇÕES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria da Casa Militar desenvolveu no decorrer do 4º trimestre as seguintes atividades:

- ✓ Monitoramento diário do Sistema “*Participa DF*”, a fim de verificar as manifestações recebidas e o fiel cumprimento dos prazos legais;
- ✓ Pré e Pós-atendimento ao cidadão nas Demandas recebidas, com a finalidade de mensurar o grau de satisfação, com o atendimento prestado pela Ouvidoria;
- ✓ Monitoramento e atualização, com o apoio da Assessoria de Comunicação (ASCOM/CM), das informações disponíveis no site institucional da CM, apontadas mensalmente no Relatório de Monitoramento de Transparência Ativa da CGDF, com foco nos índices de Transparência Ativa – ITA;
- ✓ Atuação junto à Setorial de Tecnologia da Informação, para divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria, com a utilização de *pop-ups* na intranet da Casa Militar;
- ✓ Elaboração e publicação do Relatório do 3º Trimestre de 2024;
- ✓ Participação nas reuniões do Comitê Interno de Governança da CM;
- ✓ **Atualização e publicação da Carta de Serviços ao Cidadão da Casa Militar.**

4. PRINCIPAIS EVENTOS E FORMAÇÃO CONTINUADA

- ✓ **Pelo 5º ano consecutivo, a Ouvidoria Seccional da Casa Militar conquistou o Prêmio ITA² – Índice de Transparência Ativa do Governo do Distrito Federal.** O evento de premiação foi realizado no dia 04DEZ2024, no auditório da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF).

² O objetivo é reconhecer os órgãos e as instituições que se destacam no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), especificamente os que atingem 100% de transparência ativa, disponibilizando de maneira clara e acessível as informações e os dados exigidos por lei.



**Governo do Distrito Federal
Casa Militar
Ouvidoria**

5. CONCLUSÃO

Esta Ouvidoria Seccional - CM, mantém o compromisso de seguir na missão de responder, de forma eficiente e eficaz, as Demandas protocoladas pelos cidadãos, com o objetivo precípua de ofertar um atendimento humanizado e acolhedor ao público interno e externo, promovendo, assim, a participação social e o aperfeiçoamento das atribuições institucionais da Casa Militar do Distrito Federal.

Emerson Freitas de Oliveira - Cap QOBM/Cond.

Ouvidor Interino da Casa Militar.