

Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria

**RELATÓRIO ANUAL**  
**Exercício 2024**



JANEIRO  
2025



Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria

# Casa Militar do Distrito Federal

## Relatório Anual - Exercício 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**

## **INTRODUÇÃO**

### **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Casa Militar do Governo 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 participativa, bem como, aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo, por meio do Sistema “*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 Anual de 2024** da Ouvidoria Seccional da Casa Militar, com análise e implementação de sugestões, visando cumprir com eficiência e eficácia as metas organizacionais da Casa Militar do Governo do Distrito Federal.

## **2. AÇÕES DESENVOLVIDAS**

A Ouvidoria da Casa Militar do Distrito Federal desenvolveu no exercício de 2024, dentre outras, as seguintes atividades:

- ✓ 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 Controladoria Geral do Distrito Federal, com foco nos índices de Transparência Ativa – ITA;
- ✓ 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;
- ✓ Pré e Pós-atendimento ao cidadão nas Demandas recebidas, com a finalidade de mensurar o grau de satisfação, com o atendimento prestado pela Ouvidoria;
- ✓ Integração com as Setoriais Técnicas, visando aperfeiçoar o fluxo e o tratamento das Manifestações de Ouvidoria e, ainda, realizar diagnósticos de qualidade, inerentes aos serviços prestados aos cidadãos, pela Casa Militar.



Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
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 do GDF unificou o acesso desses dois serviços de controle e participação social.

Com efeito, os antigos Sistemas “OUV-DF” ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)) e “e-SIC” ([www.e-sic.df.gov.br](http://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/>, onde estão disponíveis ao cidadão o “Módulo Ouvidoria” e o “Módulo SIC”.<sup>1</sup>

Além disso, a ferramenta trouxe mais uma facilidade para o cidadão: a “robô IZA”, que ajuda o usuário no momento de fazer o registro de ouvidoria, no Sistema “ParticipaDF”.

**O que mudou?**

Antes	Agora
Para abrir uma demanda de ouvidoria ou para fazer um pedido de acesso à informação (Lei de Acesso à Informação – LAI), você precisava entrar em <b>2 sites diferentes</b> (OUV-DF e e-SIC) e realizar <b>2 cadastros distintos</b> .	Acessando o Participa DF você vai visualizar os 2 sistemas em <b>UMA única página</b> , e optar por um deles. A partir de agora, você terá um <b>login único</b> .

**Qual a grande vantagem?**

Para acessar, basta apenas uma senha e um login para os dois sistemas, o que facilita ainda mais o acesso

**Como será a transição entre os sistemas?**

 Se você tinha cadastro no OUV-DF, terá apenas que redefinir sua senha e completar seu perfil	 Se você tinha cadastro apenas no e-SIC, terá de registrar um novo login, utilizando o CPF, e uma nova senha
--	---

O cadastro também será atualizado para atender à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), promovendo a proteção das suas informações pessoais

**Nossos canais de atendimento**

**Internet**

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações de ouvidoria ou pedidos de acesso à informação via internet, pelo site [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br). Para acompanhamento, basta entrar com seu login e senha na plataforma Participa DF e pesquisar seu protocolo na aba “meus registros”.

<sup>1</sup> Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/canais-de-atendimento-2/>

Acesso em: 02/01/2024 às 10h25min.



**Governo do Distrito Federal**  
**Casa Militar**  
**Ouvidoria**

### 3.1 Módulo “Ouvidoria”

No quadro abaixo, seguem os resultados dos atendimentos registrados no ano de 2024 pela Ouvidoria Seccional da Casa Militar, em comparação com o ano de 2023:

<b>Registros</b>	<b>Ano</b>	<b>Total</b>
Manifestações	2023	4
Manifestações	2024	3

Nota-se que no exercício de 2024 houve um pequeno decréscimo no número total Manifestações registradas, em relação ao ano de 2023.



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

Em relação aos Indicadores da Ouvidoria, seguem abaixo os resultados alcançados em 2024, comparando-os com o ano anterior:

<b>Indicadores/Índices</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Resolutividade	100 %	<b>100 %</b>
Satisfação com serviço de ouvidoria	100 %	<b>100 %</b>
Recomendação do serviço de ouvidoria	100 %	<b>100 %</b>
Satisfação com o atendimento	100 %	<b>100 %</b>
Satisfação com a resposta	100 %	<b>100 %</b>



**Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria**

Resposta no prazo	100 %	<b>100 %</b>
Satisfação com o sistema de ouvidoria	100 %	<b>100 %</b>

Dá análise do quadro acima, verifica-se que esta Seccional de **Ouvidoria manteve 100% (cem por cento)** em todos os Indicadores de Ouvidoria.

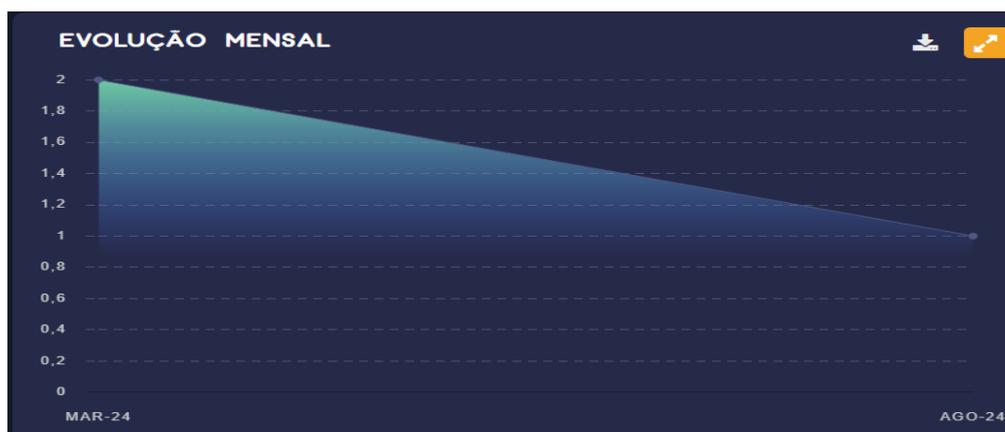
### 3.1.2 Canais de atendimento (Módulo “*Ouvidoria*”) <sup>2</sup>

Período (2024)	Telefone	Presencial	Internet ( <i>Participa DF</i> )	Total
1º trimestre	0	01	01	02
2º trimestre	0	0	0	0
3º trimestre	0	0	01	01
4º trimestre	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	01	02	03

### 3.1.3 Formas de entrada

A forma de registros das manifestações na Ouvidoria da Casa Militar, no ano de 2024, foi em grande parte pela internet (*ParticipaDF*). Foi realizado 01 registro de forma presencial.

### 3.1.4 Evolução Mensal



<sup>2</sup> Disponível em [Painel Ouvidoria](#)

**Acesso:** em 02/01/2025.

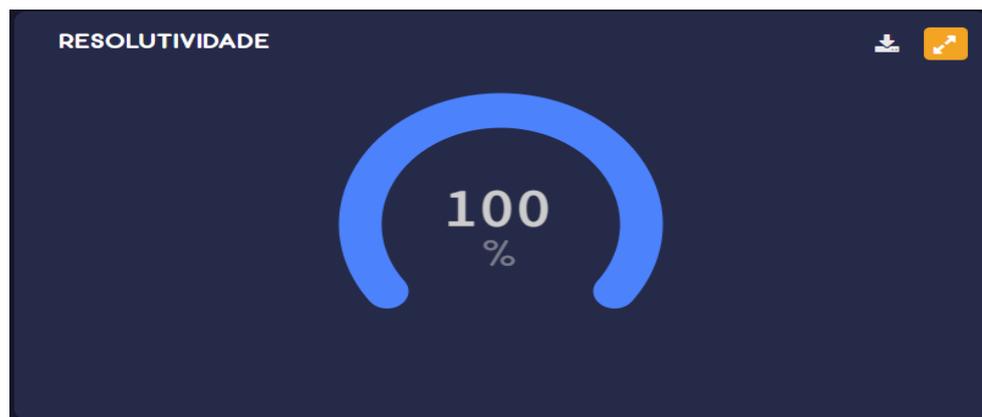


**Governo do Distrito Federal**  
**Casa Militar**  
**Ouvidoria**

### 3.1.5 Assuntos Mais Solicitados



### 3.1.6 Resolutividade



### 3.2 Módulo “SIC” (Pedidos de Acesso à Informação)

Resultados relacionados à Lei de Acesso à Informação no ano de 2024 em comparação com 2023, registrados no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (SIC):

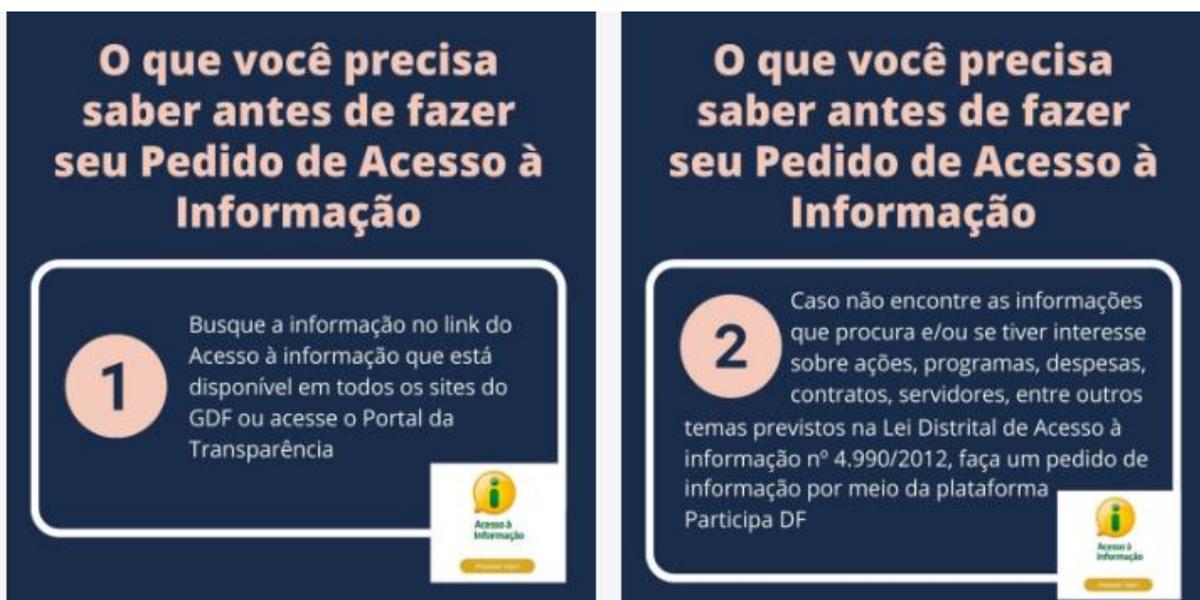
Sistema e-SIC	Período	Total
Pedidos de Informação	2023	32
Pedidos de Informação	<b>2024</b>	<b>43</b>

Dá análise do quadro acima, verifica-se que no ano de 2024 houve um acréscimo no



**Governo do Distrito Federal**  
**Casa Militar**  
**Ouvidoria**

quantitativo de registros de manifestações relacionados aos “Pedidos de Acesso à Informação”, em comparação com o ano anterior.



### 3.3 Serviço mais solicitado na Ouvidoria Seccional da Casa Militar em 2024

✓ PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

- ❖ Total de **43 (quarenta e três) pedidos durante o exercício.**

Vale ressaltar, que todos os pedidos registrados por intermédio do Sistema “Participa DF”, foram respondidos dentro do prazo legal, inclusive, os respectivos recursos apresentados pelos demandantes.

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



**Governo do Distrito Federal**  
**Casa Militar**  
**Ouvidoria**

#### 4. PROJETOS IMPLEMENTADOS NO PERÍODO

PROJETO	AÇÕES	META	PRAZO
<b>Ouvidoria Participativa</b>	Integração com os Setoriais envolvidos no processamento das Demandas de Ouvidoria.	Melhoria dos serviços prestados, visando aperfeiçoar a qualidade das respostas ao Cidadão e o fiel cumprimento dos prazos legais estabelecidos.	Cumprido. Procedimento incorporado à rotina administrativa da Ouvidoria.
<b>Implantação do Pré - Atendimento ao Cidadão</b>	Realizar, caso necessário, contato prévio com os Demandantes, com o objetivo de sanar possíveis dúvidas.	Processamento eficiente e eficaz <sup>3</sup> das Demandas registradas pela Ouvidoria da Casa Militar.	Cumprido. Procedimento incorporado à rotina administrativa da Ouvidoria.
<b>Implantação do Pós - Atendimento ao Cidadão</b>	Após o registro da resposta no sistema “ParticipaDF”, entrar em contato com o Demandante.	Verificar se o atendimento prestado pela Ouvidoria atendeu às expectativas do Cidadão, bem como, incentivá-lo a participar da “Pesquisa de Satisfação”, disponível no ParticipaDF	Cumprido. Procedimento incorporado à rotina administrativa da Ouvidoria.

<sup>3</sup> **Eficaz (adj.)** - É algo adequado para atingir um propósito, de modo a alcançar o resultado pretendido ou esperado.

**Eficiente (adj.)** - Quando a tarefa é executada da melhor maneira possível, com o menor desperdício de tempo, esforço e recursos.



**Governo do Distrito Federal**  
**Casa Militar**  
**Ouvidoria**

## **5. PRINCIPAIS EVENTOS E FORMAÇÃO CONTINUADA**

- ✓ Participação na Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF-2024, em comemoração ao “Dia da Ouvidoria”, realizada no dia 25MAR2024, no Teatro da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB;
- ✓ Participação no evento promovido pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal: “*Quintas de inovação - Papo de ouvidoria: Qualidade da resposta - Turma 1/2024*”, no Auditório da Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV), dia 11ABR2024;
- ✓ Participação na 2ª Reunião Geral da Rede SIGO-DF (2024), no auditório do Departamento de Estradas e Rodagem do Distrito Federal - DER/DF, no dia 25ABR2024;
- ✓ Participação na “*Aula Magna - Certificação em Governança de Serviços*”, no Auditório da Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV), no dia 27JUN2024;
- ✓ Participação na Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF – 2024, realizada no dia 09AGO2024, no auditório do Departamento de Estradas e Rodagem do Distrito Federal - DER/DF;
- ✓ Participação em todas as Reuniões ordinárias e extraordinárias do Comitê Interno de Governança - GIG da Casa Militar;
- ✓ **Pelo 5º ano consecutivo, a Ouvidoria Seccional da Casa Militar conquistou o Prêmio ITA<sup>4</sup> – 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).

## **6. CONCLUSÃO**

Esta Ouvidoria Seccional - CM, mantém o compromisso de seguir na missão de

---

<sup>4</sup> 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**

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.