

# Governo do Distrito Federal

## Casa Militar



## Relatório

### Anual / 2021

17/01/2022



# Casa Militar do Distrito Federal

## **Chefe da Casa Militar**

Emerson Eduardo Alves de Andrade –Cel. QOPM

## **Chefe-Adjunto da Casa Militar**

Alexandre Spindola de Ataídes – Ten-Cel. QOBM/Comb.

## **Ouvidor da Casa Militar, Interino**

João José da **Cunha** - Ten-Cel. QOBM/Comb.

## **Equipe da Ouvidoria**

### **Assessor Militar**

Polari Coelho Moura Júnior – Maj. QOBM/Intd.

### **Assessor Técnico**

Marcelo Ribeiro dos Santos - Subten. QBMG-2



## **SUMÁRIO**

1. Apresentação.....	04
2. Natureza das Manifestações.....	05
3. Demandas Recebidas.....	07
4. Transparência Passiva.....	09
5. Transparência Ativa.....	10
6. Carta de Serviços.....	11
7. Resultados alcançados.....	11
8. Ações em Curso.....	11
9. Conclusão.....	12

162

**OUVIDORIA**



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

---

## **1. Apresentação**

A estrutura desta Ouvidoria da Casa Militar do Distrito Federal 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 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 e de outras autoridades designadas pelo Chefe da Casa Militar ou solicitadas pelo Secretário de Estado de Segurança Pública, ressalvados os casos de competência de órgãos federais, com os quais poderá atuar em colaboração, quando autorizado pelo Governador ou Chefe da Casa Militar;
- 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, observados, com relação à Residência Oficial de Águas Claras, os atos editados pela Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, nos termos do Decreto nº 39.181, de 3 de julho de 2018, e as atribuições desta Secretaria, nos termos do art. 27 do Decreto nº 40.079, de 4 de setembro de 2019;
- IV - o transporte e a 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 e às atividades de caráter representativo junto às demais organizações militares;
- 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



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

---

a estar, e adjacências, consideradas áreas de segurança, bem como solicitar o apoio operacional de outros órgãos 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”.

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.

## **2. 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 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



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

---

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. ”

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](http://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 atendimento, sistema informatizado e qualidade da resposta recebida na sua manifestação de ouvidoria. É importante ressaltar que a pesquisa de satisfação disponível no 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 sim tem a prerrogativa de alterar suas respostas na pesquisa, caso deseje. Todo este processo visa uma maior participação dos usuários na avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas ouvidorias do Distrito Federal.

O Índice de Resolutividade das demandas de ouvidorias é um indicador que é 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 2021, segue abaixo as ilustrações gráficas:



**Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria**

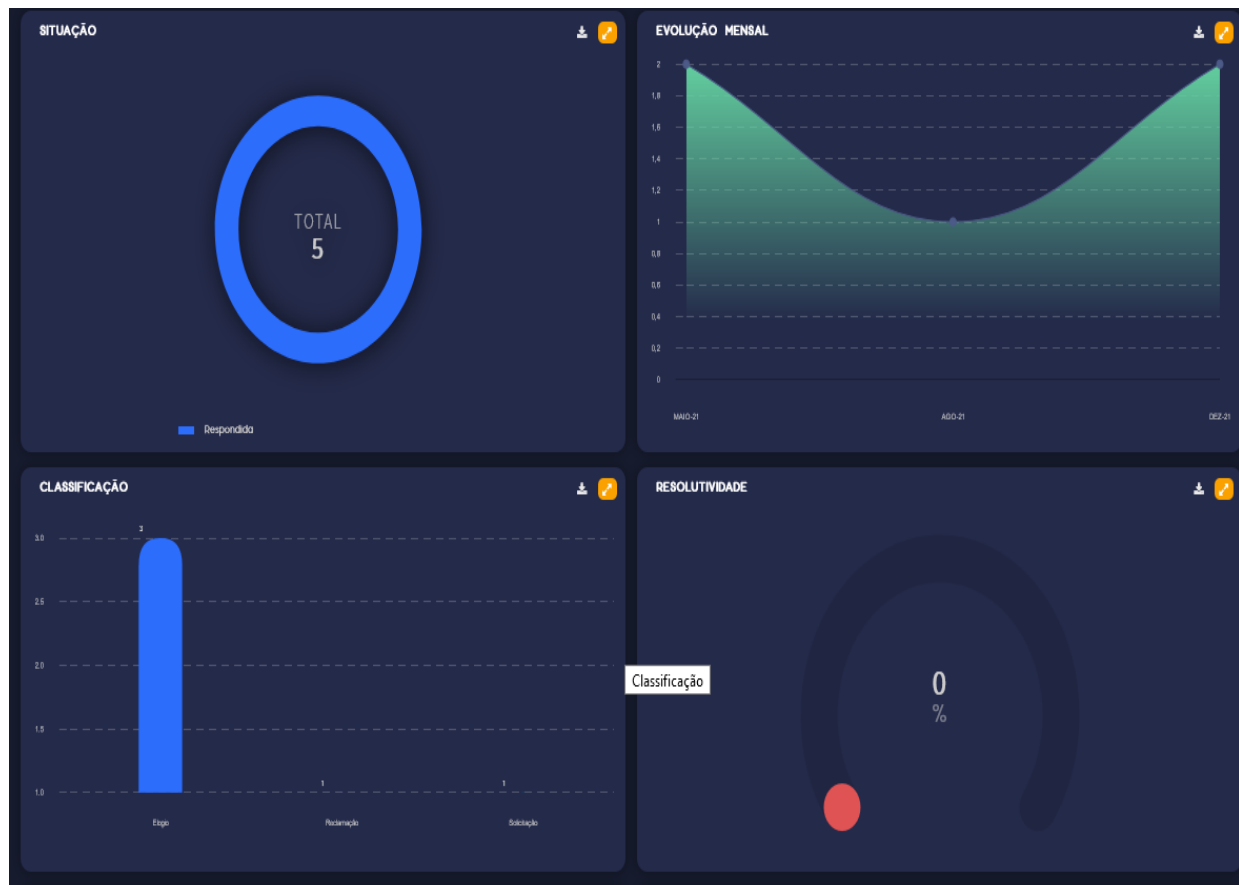
**3. Demandas Recebidas**

**Atividades OUV-DF - Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - 2021**

Manifestações Registradas	5
Respostas Definitivas	5
Respostas Complementares	0
Não resolvida	0
Manifestações Tramitadas	2

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.

**Gráfico 1:**



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



**Governo do Distrito Federal  
Casa Militar  
Ouvidoria**

**Gráfico 2:**



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

**Gráfico 3:**



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





#### **4. 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 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 18 de novembro 2011, conhecidas como a Lei de Acesso à Informação – LAI.

A partir da LAI o cidadão pode solicitar 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 acessos. No Distrito Federal os SICs funcionam nas Ouvidorias dos órgãos e entidades.

O Governo do Distrito Federal oferece ainda o Sistema Eletrônico de do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC: [www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br) .

A Lei 4.990 de 12 de dezembro de 2012 também atribui a todos os órgãos e entidades 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 reservadas, 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, 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 2021.

**Atividades e-SIC Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão: 10 (dez) solicitações de informação, todas respondidas, conforme descritas abaixo:**

PROTOCOLO	DATA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	SITUAÇÃO
00999000001202100	15/02/2021	15/03/2021	Respondido
00999000002202146	25/02/2021	17/03/2021	Respondido
00999000003202191	11/05/2021	31/05/2021	Respondido
00999000004202135	19/05/2021	08/06/2021	Respondido
00999000005202180	25/05/2021	14/05/2021	Respondido
00999000006202124	23/06/2021	13/07/2021	Respondido
00999000007202179	12/07/2021	02/08/2021	Respondido
00040000599202148	07/10/2021	03/11/2021	Respondido
00999000008202113	01/11/2021	23/11/2021	Respondido
00999000009202168	26/11/2021	20/12/2021	Respondido

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

## 5. Transparência ativa

Visando aprimorar o atendimento da Lei de Acesso à Informação, estimulando os órgãos a disponibilizarem a 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 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 de Transparência Ativa.

O Portal de Transparência do Distrito Federal [www.transparencia.df.gov.br](http://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 com o dinheiro público está sendo utilizado e ajuda na fiscalização.

## **6. Carta de Serviços**

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por todas as Instituições do Governo Distrito Federal onde é informado ao cidadão quais são os serviços prestados pelo órgão, como é possível solicitá-los e quais são os compromissos de atendimentos estabelecidos.

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

O indicador de monitoramento do programa “Taxa de Adequação do Conteúdo e Requisitos da Carta de Serviços”, teve como meta estabelecida para o ano de 2021 de 88%.

Não houve nenhuma avaliação da Carta de Serviços da Casa Militar neste período que impossibilitou avaliarmos a percepção do cidadão em relação a este serviço.

## **7. 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" neste ano de 2021 como já havia ocorrido em 2019 e 2020.

## **8. Ações em curso**

1. Verificação diária dos Sistemas Ouv-DF e e-SIC;
2. Verificação diária dos andamentos dos processos da Ouvidoria;
3. Enviar as demandas aos setores técnicos responsáveis para elaborar a resposta ao cidadão;
4. Distribuição de formulários para o público interno com o objetivo de buscar a participação dos servidores na gestão da Casa Militar através de sugestões, elogios, solicitações e reclamações;
5. Confecção de banner desta seccional, conforme manual de comunicação visual SIGO-DF, para disseminar os serviços de ouvidoria perante o público interno e a



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

---

sua colocação no 2º andar do anexo do Palácio do Buriti onde circula maior número de servidores da Casa Militar.

6. Inserção de pop-ups na Rede de Computadores da Casa Militar divulgando os serviços oferecidos pela Ouvidoria da Casa Militar;
7. Disseminação dos atos normativos que concernem às atividades de Ouvidoria e ao Serviço de Atendimento ao Cidadão;
8. Incentivo à capacitação da equipe da ouvidoria com a participação nos cursos e palestras oferecidos pela Ouvidoria Geral e Escola de Governo (EGOV);
9. Participação do Assessor Militar e Assessor Técnico no Curso de Ambientação para Novos Ouvidores do SIGO-DF;
10. Recebimento da Premiação de 100% do Índice de Transparência Ativa 2021, pelo 3º ano consecutivo;
11. Atualização permanente da Carta de Serviços da Casa Militar;
12. Monitoramento e acompanhamento da atualização do site institucional e dos atinentes quesitos das “práxis” de transparência ativa.

## **9. Conclusão**

Devido a Casa Militar possuir especificidades ímpares concernentes às atribuições regulamentadas no 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, bem diferentemente das outras ouvidorias seccionais, não oferecendo diretamente um serviço ao cidadão, obtivemos um número ainda baixo de demandas, sendo que no sistema Ouv-DF o resultado foi uma demanda a menos em relação ao ano anterior e no sistema e-SIC tivemos o aumento de uma demanda comparando com o mesmo período. Estamos implementando as ações para disseminação dos Serviços de Ouvidoria, sobretudo perante o público interno e esperamos obter maior participação popular no próximo ano, para que possamos obter os dados para a análise mais apropriada em relação a qualidade dos serviços prestados.

João José da **Cunha** – **Ten-Cel. QOBM/Comb.**

Chefe da Ouvidoria, Interino