



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

# Relatório Anual - 2022

Brasília/DF



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Secretária de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal**

Giselle Ferreira de Oliveira

**Secretária Executiva de Políticas do Esporte**

Jackeline Domingues Aguiar

**Chefe de Gabinete**

Márcio Rogério Almeida Araújo

**Ouidora**

Miriam França



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

## Sumário

|  |    |
|--|----|
| 1. Introdução .....  | 4  |
| 2. Tipos de Manifestações Registradas .....                  | 5  |
| 3. Canais de Atendimento .....                               | 6  |
| 4. atendimentos a demandas recebidas no Sistema OUV-DF ..... | 7  |
| 4.1 Manifestações Recebidas .....                            | 7  |
| 4.2 Manifestações por Canal de Entrada .....                 | 8  |
| 4.3 Manifestações por Classificação .....                    | 8  |
| 4.4 Assuntos mais Abordados .....                            | 9  |
| 4.5 Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta .....         | 10 |
| 4.6 Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria .....     | 11 |
| 4.7 Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria .....    | 11 |
| 4.8 Índice de Resolutividade .....                           | 12 |
| 5. atendimentos a demandas recebidas no Sistema e-SIC .....  | 12 |
| 6. Ações realizadas conforme Plano de Ação 2022 .....        | 13 |
| 7. Ações Extraprojetos .....                                 | 14 |
| 8. Monitoramento da Transparência Ativa .....                | 15 |
| 9. Recomendações .....                                       | 17 |
| 10. Considerações Finais .....                               | 18 |



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

## **1. Introdução**

---

A Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer é uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência.

Como canal de relacionamento direto entre Governo e cidadão, a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer atua no tratamento das manifestações recebidas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV/DF) e no tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos no Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC), além de atuar, também, como Serviço de Informação ao Cidadão–SIC, em relação aos assuntos de sua competência.

Assim, em cumprimento ao disposto no inciso VII, do art. 2º, da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que trata da necessidade de publicação dos relatórios de ouvidoria, trimestralmente, no sítio institucional do órgão, a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer apresenta o seu Relatório Anual de Atividades contendo os resultados obtidos referentes ao exercício de 2022.

O relatório tem como objetivo consolidar informações sobre a gestão da Ouvidoria, bem como qualificar os dados transformando-os em informações gerenciais que possam subsidiar os gestores nas tomadas de decisões em relação à formulação de políticas públicas.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

## 2. Tipos de Manifestações Registradas

---

**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.

**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. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a apuração pela Ouvidoria Geral.

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

**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.

**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.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

### 3. Canais de Atendimento

---

#### Pela Internet

Os registros podem ser feitos e acompanhados via internet. Para acompanhamento, basta ter a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação e o número do protocolo em mãos.

#### Por Telefone - 162

Central de atendimento do Governo do Distrito Federal – GDF, gratuita para ligações realizadas de telefone fixo e pelo celular, exclusiva para assuntos de ouvidoria como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

#### Atendimento Presencial

SCS Quadra 4 Bloco A - Edifício Luiz Carlos Botelho - Asa Sul, Brasília - DF  
CEP: 70.304-000



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

#### 4. Atendimentos a demandas recebidas no Sistema OUV-DF

O Sistema de Ouvidorias OUV-DF é a ferramenta utilizada por todas as Ouvidorias do Governo do Distrito Federal para registro das reclamações, denúncias, elogios, solicitações e sugestões feitas pelos cidadãos.

A ferramenta está alinhada com a política de acesso à informação, uma vez que disponibiliza o resumo dos registros acolhidos em todas as formas de entrada (internet, presencial e telefone).

Os números de ouvidoria podem ser visualizados pela tipologia, região administrativa, situação, assuntos mais demandados, prazo médio de resposta e pesquisa de satisfação realizada pelo cidadão. A seguir são apresentados os dados estatísticos da Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer, relativos ao exercício de 2022:

##### 4.1. Manifestações Recebidas

Em 2022 a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer recebeu 804 registros dentre reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, informações e elogios, alcançando uma média mensal de 67 registros. Cabe ressaltar que, **comparado a 2021 (313 registros), houve um aumento de 25,7% do total de manifestações recebidas**. A figura abaixo demonstra a situação desses registros.

##### SITUAÇÃO



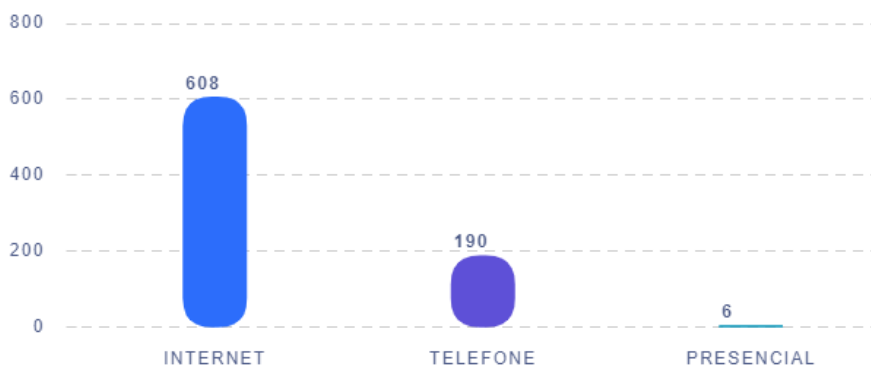
Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

Foram efetuados 608 registros pela internet, 190 pelo telefone e 6 de forma presencial. A figura a seguir demonstra a distribuição (por canal) desses registros.

### FORMAS DE ENTRADA

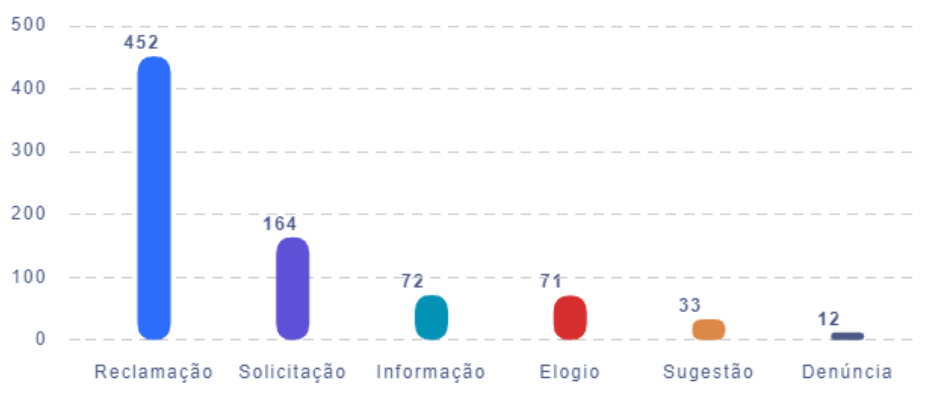


Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF

### 4.3. Manifestações por Classificação

Foram efetuados 452 registros de reclamação, 164 de solicitação, 72 de informação, 71 de elogio, 12 de denúncia e 33 de sugestão. A figura a seguir demonstra a distribuição (por tipologia) desses registros.

### CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF



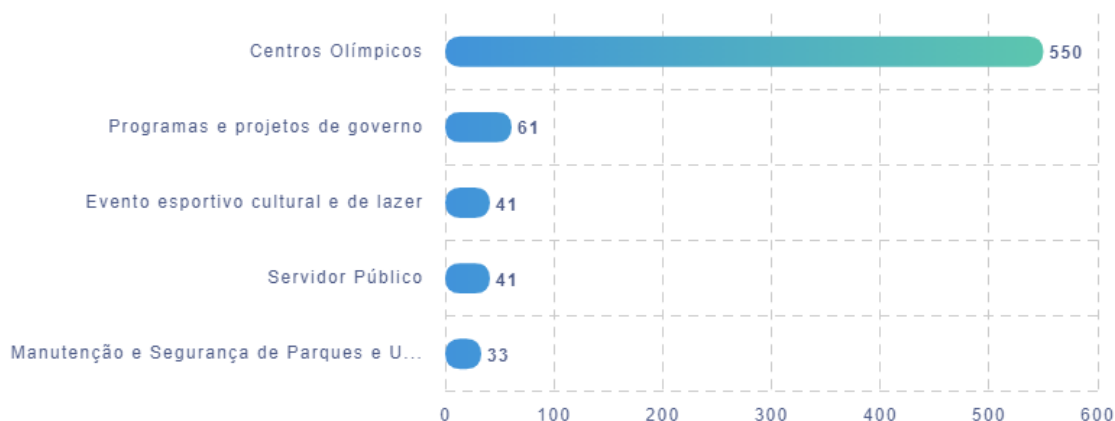


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

#### 4.4. Assuntos Mais Abordados

Em 2022 os 5 (cinco) assuntos mais abordados estão identificados no gráfico a seguir:

#### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF

| Assunto   | Percentual (%) em relação ao total de demandas (804) |
|---|--|
| Centros Olímpicos   | 68,5   |
| Manutenção e segurança de parques e unidades de conservação | 4,0  |
| Programas e projetos de governo                             | 7,6  |
| Evento esportivo, cultural e de lazer                       | 5,1  |
| Servidor Público  | 5,1  |
| Outros  | 9,7  |

Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

| Assunto   | Quantidade de manifestações por tipologia |            |            |           |           |           | Total      |
|---|---|------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
|   | Solicitação                               | Reclamação | Informação | Sugestão  | Elogio    | Denúncia  |            |
| Centros Olímpicos   | 116                                       | 334        | 47         | 14        | 38        | 1         | 550        |
| Programas e projetos de governo                             | 2   | 43         | 13         | 3         | -         | -         | 61         |
| Manutenção e segurança de parques e unidades de conservação | 6   | 18         | 2          | 6         | 1         | -         | 33         |
| Evento esportivo, cultural e de lazer                       | 25  | 11         | 2          | 2         | 1         | -         | 41         |
| Servidor Público  | -   | 9          | -          | -         | 21        | 11        | 41         |
| Outros  | 15  | 37         | 8          | 8         | 10        | -         | 76         |
| <b>TOTAL GERAL</b>  | <b>164</b>                                | <b>452</b> | <b>72</b>  | <b>33</b> | <b>71</b> | <b>12</b> | <b>804</b> |

Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF

#### 4.5. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

Conforme disposto no art. 25 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, a ouvidoria deverá responder às manifestações, de forma conclusiva, em até 20 dias contados a partir do seu recebimento.

A Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer atingiu o índice de 100% de manifestações respondidas no prazo, conforme demonstra a figura a seguir:

#### ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

#### 4.6 Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria

Este indicador é bastante relevante, pois demonstra a confiança que o cidadão tem no Serviço de Ouvidoria ao dizer que recomendaria a outros o citado Serviço. A Ouvidoria/SEL atingiu o índice de 92% de recomendação, conforme demonstra a figura a seguir:

##### ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

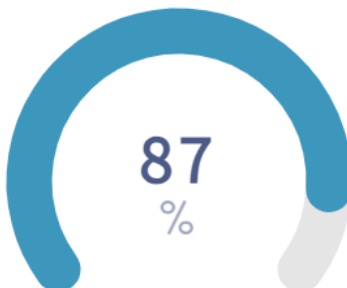


Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participla-DF

#### 4.7 Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

A pesquisa de satisfação tem o objetivo de gerar informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria direcionadas à SEL/DF. São realizadas pesquisas com os cidadãos que utilizaram o Sistema Participla-DF e que receberam respostas conclusivas. **A Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer atingiu o índice de 87% de satisfação do usuário**, conforme demonstra a figura a seguir:

##### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participla-DF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

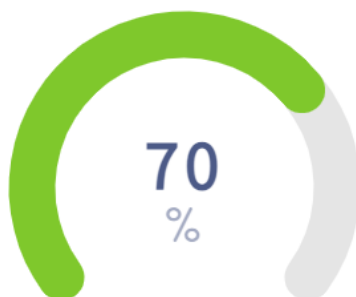
#### 4.8 Índice de Resolutividade

Este indicador mede o quanto as demandas da ouvidoria são efetivamente resolvidas, ou seja, denúncias e reclamações efetivamente apuradas, e solicitações e informações efetivamente atendidas.

No Índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida. No entanto, não pode ser considerado um indicador de qualidade da ouvidoria, visto que não é papel dela a apuração e o atendimento às solicitações. Este indicador pode ser utilizado pela gestão, a quem compete a resolução das demandas.

**A Secretaria de Esporte e Lazer atingiu o índice de 70% de resolutividade** em relação às manifestações respondidas, conforme demonstra a figura a seguir:

#### ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF

## 5 Atendimentos a demandas recebidas no Sistema e-SIC

Todo cidadão tem o direito constitucional de obter dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme prevê o art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

Para tornar essa premissa realidade, foi editada a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que regulamenta o acesso à informação no Distrito Federal. Conhecida como Lei de Acesso à Informação, a norma veio regulamentar o exercício do direito, oferecendo ao cidadão instrumento para



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

a obtenção de informações dos órgãos públicos, além de ampliar a divulgação proativa de dados nos diversos meios de comunicação, em especial na internet.

Em 2022 a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer recebeu 39 (trinta e nove) pedidos de informação, conforme relatório do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão–e-SIC, todos com respostas definitivas aos cidadãos.

## **6 Ações realizadas conforme projetos constantes do Plano de Ação 2022**

Conforme previsto no Plano de Ação 2022, foram programadas algumas ações estratégicas com o objetivo de qualificar e inserir o Serviço de Ouvidoria na temática dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS, além de ações voltadas à melhoria do desempenho da Ouvidoria/SEL, de forma a alcançar as metas e indicadores pactuados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, com ênfase nos indicadores de performance.

O quadro a seguir especifica as ações realizadas, as metas previstas e alcançadas (para o período), data de conclusão e o resultado alcançado:

| <b>Ação</b>  | <b>Período de realização (2022)</b> | <b>Resultado alcançado</b>   |
|--|-------------------------------------|--|
| Evento de divulgação interna do Serviço de Ouvidoria   | Janeiro e Julho                     | Aumento do volume de manifestações direcionadas ao órgão   |
| Reunião com áreas técnicas para tratativas de demandas recorrentes   | Janeiro, Maio, Julho e Outubro      | Melhora dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria   |
| Diagnóstico acerca das acessibilidades arquitetônica e de comunicação da Ouvidoria/SEL, conforme normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas– ABNT. | Janeiro                             | Maior participação de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida no Serviço de Ouvidoria;<br>Garantia de acesso irrestrito à Ouvidoria/SEL, qualificando-a nas suas perspectivas atitudinal, arquitetônica e educacional. |
| Atualização da Carta de Serviços   | Fevereiro                           | Serviços e ações da Ouvidoria/SEL disseminados   |
| Implantação do pré e pós-atendimento   | Fevereiro                           | Aumento do Volume de manifestações avaliadas<br>Melhora dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria   |
| Atualização de todo o material impresso em braile (Carta de Serviços, banners e panfletos)   | Março                               | Maior participação de pessoas com deficiência no Serviço de Ouvidoria<br>Garantia de acesso irrestrito à Ouvidoria/SEL, qualificando-a nas suas perspectivas atitudinal, arquitetônica e educacional.                        |
| Participação em eventos externos da Pasta para divulgação do Serviço de Ouvidoria  | Março e Setembro                    | Aumento do volume de manifestações direcionadas ao órgão<br>Serviços e ações da Ouvidoria/SEL disseminados, sob uma perspectiva interna e externa  |



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

| <b>Ação</b>   | <b>Período de realização (2022)</b> | <b>Resultado alcançado</b>  |
|---|-------------------------------------|---|
| Visita às Unidades externas da Pasta  | Março e Setembro                    | Aumento do volume de manifestações direcionadas ao órgão<br>Identificação de pontos passíveis de melhorias, de forma a oferecer um serviço de qualidade ao cidadão, o que impacta na melhoria dos indicadores de qualidade do Serviço de Ouvidoria. |
| Realização de Campanha de divulgação sobre acessibilidade   | Abril                               | Maior participação de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida no Serviço de Ouvidoria, seja na perspectiva interna (servidores do órgão), seja como usuário externo dos serviços de Ouvidoria.  |
| Realização de pesquisa (interna) de reconhecimento da Ouvidoria/SEL e suas funções                        | Abril e Novembro                    | Serviços e ações da Ouvidoria/SEL disseminados, sob as perspectivas interna e externa   |
| Elaboração de Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão                      | Abril, Agosto e Dezembro            | Melhora dos indicadores de qualidade do serviço de Ouvidoria  |
| Realização de Campanha sobre Sustentabilidade   | Maior e Outubro                     | Desenvolvimento de ações de sustentabilidade na Ouvidoria SEL/DF, criando mecanismos de incentivo à adoção da estratégia ESG (Environmental, Social and Governance).  |
| Apresentação dos números/resultados da Ouvidoria  | Junho e Dezembro                    | Ouvidoria-SEL reconhecida internamente por seus resultados e capacidades  |
| Bate-papo com os gestores da Pasta  | Junho, Novembro e Dezembro          | Identificação de pontos passíveis de melhorias, de forma a oferecer um serviço de qualidade ao cidadão, o que impacta na melhoria dos indicadores de qualidade do Serviço de Ouvidoria.   |
| Participação de curso de atualização e extensão em libras para estar em constante inovação e aprendizado. | Julho                               | Garantir o acesso irrestrito ao Serviço de Ouvidoria no âmbito da Secretaria de Esporte e Lazer do DF, qualificando a Ouvidoria nas suas perspectivas atitudinal, arquitetônica e educacional   |
| Participação em cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral do DF (Plano de Formação Continuada)               | Agosto                              | Aprimoramento da performance da Ouvidoria SEL/DF com reflexo na melhora dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria  |
| Divulgação de boas práticas para o alcance dos ODS  | Setembro                            | Desenvolvimento de ações de sustentabilidade na Ouvidoria SEL/DF, criando mecanismos de incentivo à adoção da estratégia ESG (Environmental, Social and Governance).  |

## 7 Ações Extraprojetos

A Ouvidoria é uma ferramenta que contribui efetivamente para o fortalecimento da cidadania e do controle social, além de ser um instrumento democrático de defesa dos direitos do cidadão e de aperfeiçoamento constante da prestação dos serviços públicos, na medida em que viabiliza a garantia dos direitos sociais.

Com esse enfoque, a Ouvidoria/SEL por meio de representatividade em conselho, comitê, grupos de trabalho ou comissões, tem participado da elaboração, implementação e fiscalização de políticas públicas, contribuindo para aumentar a eficácia e abrangência das ações públicas e, consequentemente, melhoria dos serviços ofertados ao cidadão.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

A seguir são apresentadas outras atribuições desempenhadas pela titular da Ouvidoria/SEL:

- ✓ Conselheira Titular do Conselho de Políticas sobre Drogas – CONEN/DF (Designada por meio do Decreto de 14/02/2018, publicado no DODF de 15/02/2018);
- ✓ Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação – LAI (Designada por meio da Portaria nº 76, de 08/08/2019, publicada no DODF de 15/08/2019);
- ✓ Membro do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) (Designada por meio da Portaria nº 261, de 20/12/2021, publicada no DODF de 23/12/2021).
- ✓ Encarregado Setorial da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Designada por meio da Portaria nº 176, de 14/10/2021, publicada no DODF de 15/10/2021).

## **8 Monitoramento da Transparência Ativa**

---

A transparência ativa trata das informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem disponibilizar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento, relacionadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013.

Em cumprimento ao que dispõe art. 45 da Lei nº 4.990/2012, a Ouvidora da Secretaria de Esporte e Lazer foi designada para atuar na qualidade de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação – LAI, com as seguintes atribuições:

I – Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da LAI;

II – Monitorar a implementação do disposto na LAI e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III – Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI;



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

IV – Orientar as respectivas unidades subordinadas aos órgãos ou às entidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e em seus regulamentos.

Assim, com o objetivo de garantir a divulgação ativa de dados e informações relativas à Lei de Acesso à Informação no sítio institucional da Pasta, a Ouvidoria realiza constantes ações de monitoramento, a fim de que a disponibilização dos dados atenda ao disposto nos normativos relativos à transparência ativa.

Essas informações constam de seção específica denominada 'Acesso à Informação', localizada no rodapé da página da Secretaria de Esporte e Lazer. O menu é composto pelos seguintes itens:

1. Institucional
2. Ações e Programas
3. Auditorias
4. Convênios
5. Despesas
6. Licitações e Contratos
7. Servidores
8. Informações Classificadas
9. Perguntas Frequentes da LAI
10. Perguntas Frequentes da SEL/DF
11. Informação ao Cidadão – SIC

Todos os itens que compõem a transparência ativa da Pasta estão disponíveis no sítio institucional e podem ser consultados por meio do link <http://www.esporte.df.gov.br/category/acesso-a-informacao/>.





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

## **9 Recomendações**

---

Seguindo os pressupostos da Lei Nº 6.519, de 17 de março de 2020, que dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. e considerando os resultados apresentados, a Ouvidoria sugere ao Gabinete da Pasta o encaminhamento de documento às Unidades da SEL/DF solicitando sejam observadas as recomendações aqui apresentadas, as quais visam apoiar os gestores públicos na tomada de decisões e na missão de oferecer serviços que atendam às demandas da sociedade e que estejam em consonância com as políticas públicas, além de atuar como instrumento de controle e participação social:

- ✓ Adotar procedimentos internos que contribuam para a redução do índice de manifestações não respondidas, respondidas fora do prazo e/ou mal avaliadas pelos manifestantes;
- ✓ Mapear processos inerentes aos serviços, buscando identificar seus pontos fracos, as causas e as soluções para os problemas que são alvos de reclamações recorrentes, pois o alto número de reclamações sinaliza problemas sistêmicos;
- ✓ Atuar de forma proativa na divulgação de dados e informações de interesse público, visando aprimorar a transparência ativa da Pasta, o que resulta em aumento da credibilidade da gestão e melhora a comunicação com o cidadão.
- ✓ Relatar à Ouvidoria as providências tomadas no sentido de alterar procedimentos e/ou características dos serviços, com vistas a reduzir o número de reclamações registradas.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**

## **10 Considerações Finais**

---

A Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer do Distrito Federal tem sido um importante canal de comunicação à disposição dos cidadãos, prestando relevante serviço como unidade auxiliar no encaminhamento e solução dos problemas afetos à Pasta, bem como nas sugestões de medidas tendentes a otimizar os serviços do órgão.

A preocupação da Ouvidoria tem sido a de imprimir maior transparência às ações praticadas pela instituição, orientando os interessados sobre as providências adotadas na solução dos problemas tratados pelo órgão, com destaque para a atuação conjunta com diversos setores da Pasta, auxiliando no encaminhamento e apuração das manifestações.

Nesse sentido, a Ouvidoria busca cumprir seu papel regimental, de acordo com todas as premissas legais, almejando implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, fortalecendo, do ponto de vista do cidadão, o controle e a participação social.