



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

Relatório de Atividades

1º Trimestre/2024



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

1. Apresentação

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 de Atividades contendo os resultados obtidos no 1º trimestre de 2024.

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
OUIDORIA

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
OUIDORIA

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

SBN Quadra 2 Bloco K – Térreo - Edifício Wagner - Asa Norte, Brasília - DF
CEP: 70.041-901



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

4. Números da Ouvidoria SEL/DF

Pensar de forma planejada sobre a realidade que se deseja interferir. É desta forma que a Ouvidoria SEL/DF enxerga a possibilidade de rever suas ações e identificar o que pode ser aprimorado.

Neste contexto, a Ouvidoria/SEL assume o importante papel de fomentar a participação social, mantendo a coerência, exatidão e correção das atividades e ações desenvolvidas, garantindo ao cidadão o direito de participar desse processo, por meio do acompanhamento e fiscalização das condutas institucionais.

No 1º trimestre de 2024 a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer recebeu 233 manifestações por meio do Sistema Participa-DF, dentre reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, informações e elogios, todas respondidas no prazo.

4.1 Tipologia

Classificação	Quantitativo
Reclamação	101
Informação	66
Sugestão	46
Elogio	12
Denúncia	4
Solicitação	4
TOTAL GERAL	233



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

4.2 Assuntos Mais Abordados

Os 5 (cinco) assuntos mais abordados, bem como os percentuais de cada um em relação ao total de manifestações registradas estão identificados no quadro a seguir:

Assunto mais abordado	Quantidade de manifestações	(%) em relação ao total de demandas (233)
Centros Olímpicos	173	74,0
Manutenção e segurança de parques e unidades de conservação	19	8,5
Evento esportivo, cultural e de lazer	9	4,0
Servidor Público	8	3,0
Programas e projetos de governo	5	2,5
Outros	19	8,0

5 Indicadores de Performance

A Ouvidoria SEL/DF finalizou o trimestre demonstrando o alcance de todos os índices de indicadores estabelecidos nos diversos instrumentos de planejamento, os quais possuem metas pactuadas.

A avaliação procurou identificar a percepção do cidadão frente ao serviço de ouvidoria e mapear as ações que devem ser priorizadas, a partir das informações levantadas.

É importante destacar que a Pesquisa de Satisfação tem o objetivo de saber, com o auxílio do cidadão do Distrito Federal, como está a prestação dos serviços oferecidos pela Secretaria de Esporte e Lazer do Distrito Federal.

A seguir serão apresentados os índices de recomendação, satisfação com o serviço de ouvidoria, qualidade da resposta e resolutividade, considerando que estes são indicadores de performance das ouvidorias da Rede SIGO/DF:



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

Indicador	Índice alcançado Ouvidoria SEL/DF (%)
Recomendação	74
Satisfação com o serviço de ouvidoria	66
Qualidade da resposta	74
Resolutividade	50

6 Metas de Desempenho

A partir dos números *apresentados*, foi possível identificar que esta Ouvidoria tem alcançado os resultados pactuados. No entanto, é de suma importância trabalhar para que os índices alcançados se mantenham em crescimento. Para tanto, a Ouvidoria/SEL assume o compromisso com o seu desempenho e propõe metas a serem alcançadas em 2024:

Indicadores de Desempenho	Proposta para 2024
Resolutividade	50%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	60%
Recomendação do Serviço de Ouvidoria	60%
Satisfação com a Resposta de Ouvidoria	50%

A ação qualificada da Ouvidoria/SEL na promoção e defesa de direitos e na viabilização da participação e do controle social possibilita reunir subsídios ao aperfeiçoamento da administração pública com reflexos para a coletividade e, ao mesmo tempo, contribui para a valorização da cidadania e para o fortalecimento da democracia participativa.

A Ouvidoria SEL/DF desempenha um papel crucial na melhoria contínua dos indicadores de performance, utilizando o feedback do público para direcionar ações estratégicas que promovam um serviço público mais eficiente, transparente e alinhado com as necessidades da comunidade.



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

7 Atendimentos a demandas recebidas no SistemaParticipa - 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 a obtenção de informações dos órgãos públicos, além de ampliar a divulgação proativa de dados nos diversos meios de comunicação, em especial na internet.

No 1º trimestre de 2024, a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer recebeu 25 (vinte e cinco) pedidos de informação, conforme relatório do Sistema Participa - DF - Serviço de Informação ao Cidadão- e-SIC, todos com respostas definitivas aos cidadãos.

8 Ações contínuas da Ouvidoria SEL/DF:

A Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, eficiência e melhoria contínua dos serviços oferecidos à população. Suas ações contínuas são direcionadas para alcançar resultados chave que não apenas respondem às demandas do público, mas também contribuem significativamente para as decisões estratégicas da alta administração:

MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA PASTA, A PARTIR DA PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO VIA OUIDORIA	
AÇÕES	RESULTADOS-CHAVE
Subsidiar a alta gestão para a tomada de decisão, a fim de qualificar os serviços ofertados aos cidadãos	Produção de informações qualificadas para subsidiar decisões estratégicas da alta administração, a partir da apresentação de demandas recorrentes, bem como de recomendações
Elaborar relatórios trimestrais e encaminhá-los à alta gestão	Produção de relatórios analíticos com sugestões de melhorias, a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria
Contribuir para a qualificação dos serviços ofertados pela Secretaria, a partir da participação do usuário via Ouvidoria	Promoção de melhorias nos serviços prestados, a partir da apresentação mensal de relatório das demandas mais acessadas pelo Sistema Participa - DF (e-SIC e OUV-DF)
Cooperar para a melhoria dos serviços públicos ofertados pela Secretaria, com foco no cidadão	Atualização e inovação dos serviços ofertados, a partir da apresentação mensal dos relatórios do Sistema Participa - DF e do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal



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

TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL	
AÇÕES	RESULTADOS-CHAVE
Contribuir para a consolidação da cultura de transparência e controle social	Transparência Ativa efetivada - divulgação de dados e informações relativas à Lei de Acesso à Informação, no sítio institucional da Secretaria
Promover a sensibilização interna sobre a importância da cultura da transparência	Informações de interesse público disponibilizadas no sítio institucional em tempo real ou atualizadas em curto espaço de tempo
Disponibilizar informação precisa, suficiente e de fácil entendimento para o cidadão	Efetivo controle social por parte do cidadão
Fomentar a participação e o controle social	Participação ativa da sociedade na definição das prioridades e na formulação de políticas públicas
Revisar e atualizar a Carta de Serviços ao Cidadão	Instrumento de controle social à disposição da sociedade, o que facilita a participação popular nas ações e programas da Secretaria

9 Ações Interinstitucionais

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.

Outro aspecto que merece destaque é a atuação em outros segmentos/colegiados, nas diferentes esferas e níveis de governo, verdadeiros fóruns de integração onde os participantes buscam, entre outras coisas, consolidar uma agenda global para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos, compartilhar experiências e boas práticas para assim aprimorar os serviços prestados à sociedade.

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, conseqüentemente, melhoria dos serviços ofertados ao cidadão.

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



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

- ✓ 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).
- ✓ Membro do Comitê de Acessibilidade e Inclusão – COACI (Designada por meio da Portaria nº 158, de 30/08/2023, publicada no DODF de 1º/09/2023).

10 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 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.

É importante ressaltar que as recomendações sugeridas 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 alvo de reclamações recorrentes, pois o alto número de reclamações sinaliza problemas sistêmicos;



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

- ✓ 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.

11 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.