



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

Relatório de Atividades

3º Trimestre/2023

Brasília/DF



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

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Secretário de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal

Julio Cesar Ribeiro

Secretário Executivo de Políticas do Esporte

Victor Renato Junqueira Lacerda

Chefe de Gabinete

Mateus Celestino Bahia

Ouidora

Miriam França



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

Sumário

1. Apresentação.....	4
2. Tipos de Manifestações Registradas	5
3. Canais de Atendimento	6
4. Diagnóstico	7
4.1 Manifestações Recebidas no Sistema Participa – Ouvidoria	7
4.2 Manifestações por Classificação	8
4.3 Assuntos mais Abordados	8
4.4 Quantidade de Manifestações por Tipologia	9
4.5 Avaliação da Ouvidoria/SEL, a partir das manifestações	9
4.6 Avaliação da Ouvidoria/SEL, sob a perspectiva dos indicadores pactuados	10
5. Indicadores de Performance.....	12
6. Metas de Desempenho	13
7. Manifestações recebidas no Sistema Participa - e-SIC.....	13
8. Ações realizadas conforme Plano de Ação 2023	14
9. Ações Extraprojetos	15
10. Recomendações	16
11. Considerações Finais	17



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 3º trimestre de 2023.

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. Diagnóstico

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 3º trimestre de 2023 a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer recebeu 413 manifestações por meio do Sistema Participa-DF, dentre reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, informações e elogios, o que representa um aumento de 95% em relação ao mesmo período de 2022, em que foram recebidas 212 demandas.

4.1 Manifestações Recebidas no Sistema Participa - Ouvidoria

A Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer recebeu 413 demandas, alcançando a média mensal de 138 registros. O gráfico abaixo demonstra o comparativo do total de demandas recebidas no 3º trimestre de 2023 e o mesmo período de 2022.



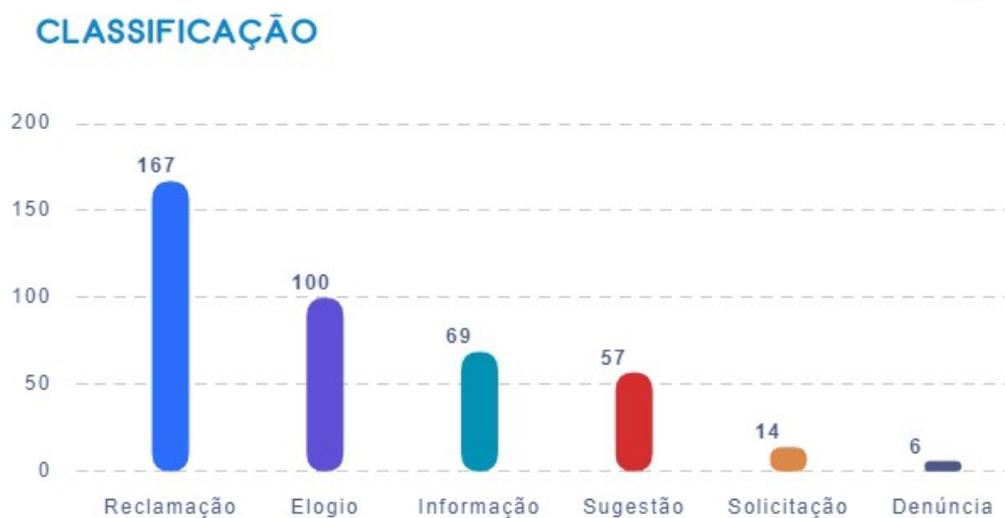
Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF



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

4.2 Manifestações por Classificação

Foram efetuados 167 registros de reclamação, 14 de solicitação, 69 de informação, 100 de elogio, 6 de denúncia e 57 de sugestão. A figura a seguir demonstra a distribuição (por tipologia):



Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF

4.3 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 solicitado	Quantidade de manifestações	(%) em relação ao total de demandas (413)
Centros Olímpicos	326	79,0
Manutenção e segurança de parques e unidades de conservação	9	2,5
Programas e projetos de governo	13	3,0
Servidor Público	11	3,0
Servidor Terceirizado do Serviço Público	11	3,0
Outros	43	9,5

Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF



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

4.4 Quantidade de Manifestações por Tipologia

Assunto	Quantidade de manifestações por tipologia						Total
	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Centros Olímpicos	8	142	51	46	79	3	329
Programas e projetos de governo	2	2	5	4	-	-	13
Manutenção e segurança de parques e unidades de conservação	-	2	2	4	1	-	9
Servidor Público	-	-	-	-	10	1	11
Servidor Terceirizado	-	1	-	-	-	-	1
Outros	4	20	11	3	10	2	50
TOTAL GERAL	14	167	69	57	100	6	413

Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Partícipa-DF

4.5 Avaliação individualizada da SEL/DF, a partir das manifestações

O processo de avaliação individualizada surge a partir da percepção da diversidade da Rede SIGO, em termos de estrutura e capacidades e serviços. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

DIMENSÃO QUALIDADE

Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO



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

A partir da categorização dos elementos acima, foi elaborada a Matriz de Análise com o objetivo de classificar as ouvidorias seccionais do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal– SIGO/DF. O esquema define as frentes de volume de manifestações e de qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria em relação às demandas oriundas do OUV-DF:



Segundo os critérios adotados, a Ouvidoria SEL/DF enquadra-se na categoria Verde (órgãos que recebem mais de 600 manifestações no ano e todos os indicadores acima da meta SIGO), demonstrando o seu bom desempenho frente aos elementos estabelecidos. Contudo, a Ouvidoria entende a importância de manter os índices obtidos e, com isso, atuará permanentemente no acompanhamento e implementação de estratégias que visem à continuidade dos bons resultados conquistados.

4.6 Avaliação da Ouvidoria/SEL, sob a perspectiva dos indicadores pactuados

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.



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

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 do cidadão com o serviço de ouvidoria, qualidade da resposta e resolutividade, considerando que estes são indicadores de performance das ouvidorias da Rede SIGO/DF:

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF



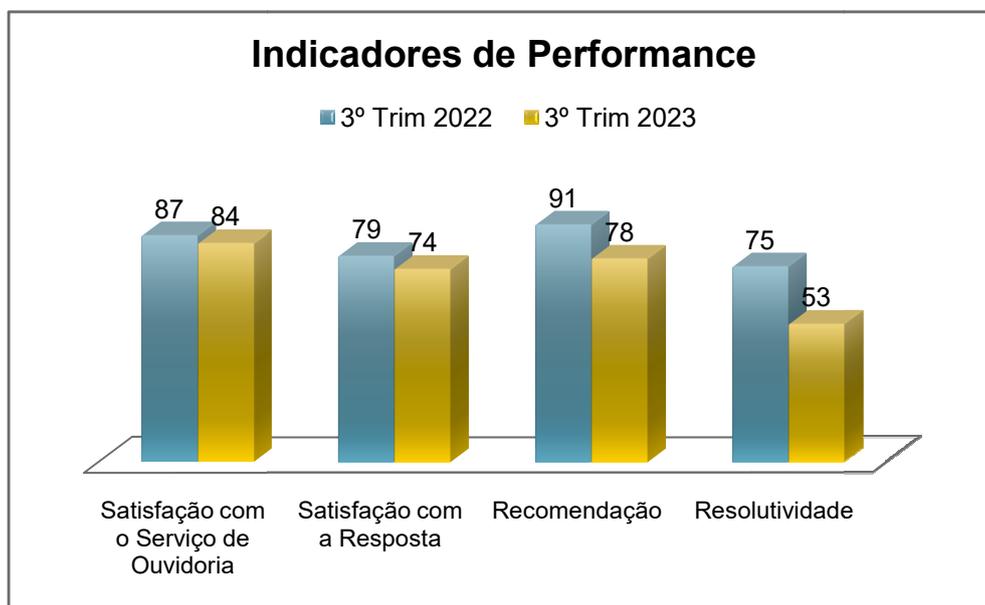
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

5 Indicadores de Performance

A Ouvidoria SEL/DF finalizou o 3º trimestre de 2023 demonstrando o alcance de todos os índices de indicadores estabelecidos nos diversos instrumentos de planejamento, os quais possuem metas pactuadas, embora tenha ocorrido uma queda em todos os índices.

Em razão da queda dos índices e considerando que estes são indicadores de performance, 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.

A seguir será apresentado o comparativo entre o 3º trimestre de 2023 e o mesmo período de 2022, referente aos índices de satisfação do cidadão com o serviço de ouvidoria, qualidade da resposta, recomendação e resolatividade, considerando que estes são indicadores de performance das ouvidorias da Rede SIGO/DF:



Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF



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

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 2023:

Indicadores de Desempenho	Proposta para 2023
Resolutividade	50%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	70%
Recomendação do Serviço de Ouvidoria	75%
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.

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



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

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 3º trimestre de 2023, a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer recebeu 37 (trinta e sete) pedidos de informação, conforme relatório do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão– e-SIC, todos com respostas definitivas aos cidadãos.

8 Ações realizadas em conformidade com os projetos constantes do Plano de Ação 2023

Conforme previsto no Plano de Ação 2023, foram programadas algumas ações estratégicas com o objetivo de qualificar e melhorar o desempenho da Ouvidoria/SEL, de forma a alcançar as metas e indicadores pactuados, 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:

Ação realizada	Meta		Data da conclusão	Resultado alcançado
	Prevista	Realizada		
Realização de pós-atendimento incentivando o cidadão a efetuar a pesquisa de satisfação	10%	10%	30/07/2023	Melhora dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria
Realização de reunião com os gestores da Pasta	1	1	27/07/2023	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 reunião com representantes de áreas técnicas para apresentação dos números/ Resultados da Ouvidoria/SEL	1	1	31/08/2023	Ouvidoria-SEL reconhecida internamente por seus resultados e capacidades
Elaboração de Relatório analítico das respostas avaliadas de forma negativa pelo cidadão	1	1	29/09/2023	Melhora dos indicadores de qualidade do Serviço de Ouvidoria



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

9 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.

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, implemen/tação 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:

- ✓ 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).



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

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;
- ✓ 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

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.