



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





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

## SUMÁRIO

Apresentação .....	3
<b>PARTE 1 - Onde estamos</b> .....	4
Diagnóstico .....	5
Manifestações Recebidas .....	5
Manifestações por Classificação .....	6
Assuntos mais Abordados .....	6
Avaliação da Ouvidoria/SEL, a partir das manifestações .....	7
Avaliação da Ouvidoria/SEL sob a perspectiva dos indicadores pactuados...	8
Indicadores de Performance .....	10
<b>PARTE 2 - Onde queremos chegar</b> .....	11
Metas de desempenho .....	12
Diretrizes estratégicas .....	12
Projetos .....	14
<b>PARTE 3 – Avaliação e Monitoramento</b> .....	17
Considerações Finais .....	18



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

## **APRESENTAÇÃO**

No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF foi criado por meio da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, composto pela Controladoria-Geral, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal – SEL/DF é uma Ouvidoria Especializada e constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e a Pasta, promovendo o exercício do controle social e do acesso à informação, de forma a contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública.

A Ouvidoria SEL/DF é uma importante ferramenta para a Gestão Estratégica atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência no âmbito da Pasta, como àquelas relativas à elaboração, coordenação e execução de políticas públicas do esporte e lazer do Distrito Federal; desenvolvimento de programas e projetos voltados à prática do esporte e lazer do Distrito Federal; incentivo, estímulo, apoio e realização de projetos esportivos e recreativos pertinentes aos programas da Secretaria e que sejam de interesse público; cadastramento e credenciamento de entidades representativas das práticas esportivas, além de promover a integração com as federações esportivas; investir em recursos técnicos e financeiros a partir da identificação das carências da comunidade na área de esporte e lazer, entre outras atribuições ligadas ao esporte e lazer da Capital.

Assim sendo, é de extrema relevância a apresentação de informações estatísticas, pois possibilita demonstrar como a Ouvidoria/SEL tem atuado e ampliado seus instrumentos de gestão para a melhoria da prestação dos serviços públicos ofertados à comunidade, atendendo, assim, aos preceitos que regem a administração pública, entre eles a transparência e o acesso às informações.

Nesta perspectiva, a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer apresenta o seu Plano de Ação Anual, referente ao exercício de 2023, que tem como finalidade estabelecer as ações prioritárias a serem desenvolvidas, de forma a contribuir para a consolidação da cultura de transparência, garantindo a satisfação do cidadão, o fortalecimento da imagem do órgão e o reconhecimento de suas ações pela transparência e responsabilidade social.



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

## **PARTE 1 – ONDE ESTAMOS:**

A Ouvidoria constitui-se num espaço democrático de comunicação e articulação entre o cidadão que exerce o seu papel no Controle Social e a Gestão Pública do Estado, tendo como finalidade ser uma ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento da transparência e do controle social.

Assim, a ouvidoria assume papel de extrema relevância para a valorização da cidadania, na medida em que se estabelece como instância de promoção e defesa de direitos, viabilizando a participação, a integração, a transparência e accountability, atuando como instrumento democrático de defesa dos direitos do cidadão e de aperfeiçoamento constante da prestação dos serviços públicos.

É somente pela via da transparência na gestão pública que a sociedade toma conhecimento sobre o que o governo faz e por quê. A transparência incentiva a inclusão dos cidadãos no processo político ao tornar pública a forma de distribuição das receitas governamentais.

Nesse contexto, a busca pelo equilíbrio e harmonia nas relações evidencia o desafio da ouvidoria para ampliar o diálogo com seus públicos-alvo, estabelecendo uma relação próxima, transparente e de confiança que resulte em uma gestão participativa possibilitando ao cidadão contribuir com o processo de melhorias contínuas.

Trilhar esse caminho constitui um desafio para a Ouvidoria que tem como foco o processo de interlocução entre o cidadão e a Pasta, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento de gestão.



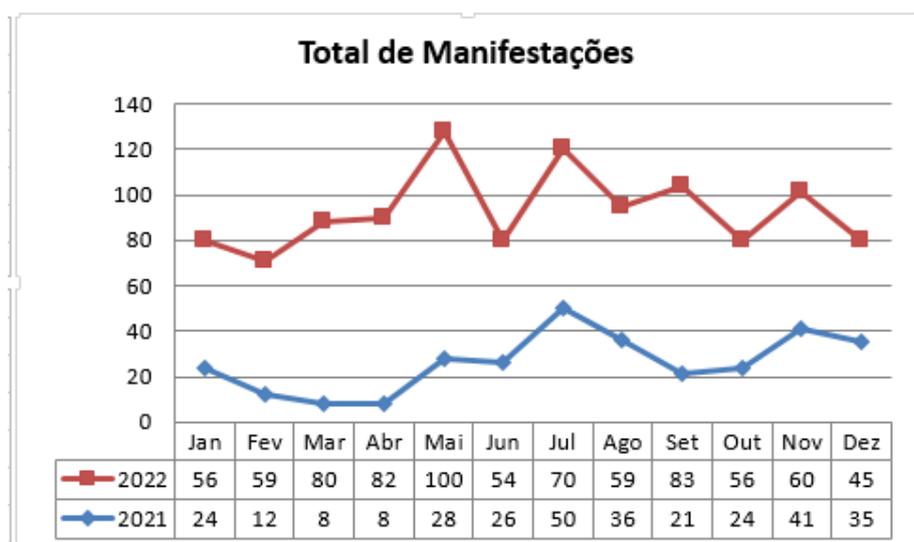
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

## 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.

Em 2022 a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer recebeu 804 manifestações por meio do Sistema Participa-DF, dentre reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, informações e elogios, o que representa um aumento de 157% em relação ao ano de 2021, em que foram recebidas 313 demandas.

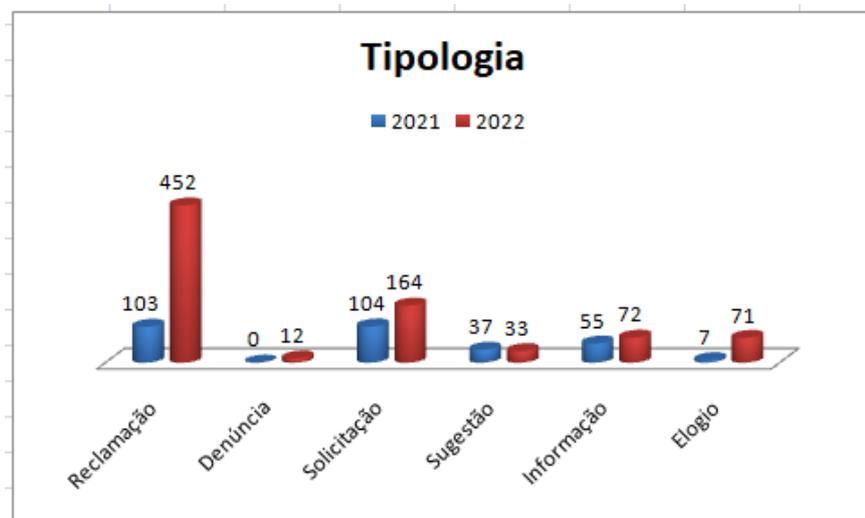


Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF

Em 2022 foram efetuados 452 registros de reclamação, 164 de solicitação, 72 de informação, 33 de sugestão, 71 de elogio e 12 de denúncia, totalizando 804 registros. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por tipologia) desses registros.



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



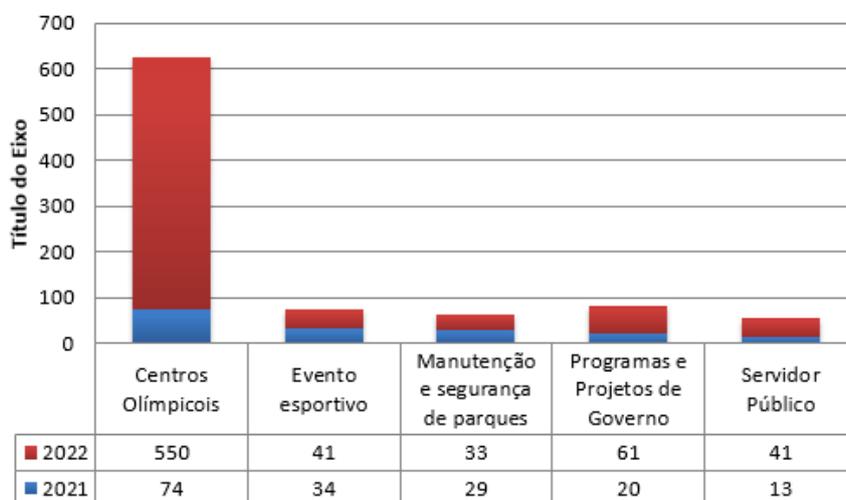
Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF

## ASSUNTOS MAIS ABORDADOS

De acordo com o Painel de Ouvidoria é possível visualizar a evolução histórica das manifestações por tipo, os assuntos mais abordados, os prazos de resposta e indicadores de desempenho, entre outras informações.

A seguir será apresentado o comparativo entre 2021 e 2022, referente aos 5 (cinco) assuntos mais recorrentes:

### Assuntos mais abordados



Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF



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

De acordo com dados extraídos do Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF, é possível constatar que, dentre os cinco assuntos mais demandados, “Centros Olímpicos” foi o assunto com maior número de manifestações saltando de 74 em 2021 para 550 em 2022, ou seja, um aumento de 74,5%.

Convém destacar que esse aumento significativo se deve ao fato de que, em 2022, houve ampla campanha de divulgação dos serviços de ouvidoria, o que permitiu ao cidadão conhecer o serviço e as formas de acesso, resultando, portanto, em ampliação do número de manifestações.

Para a realização do diagnóstico foram utilizadas as seguintes fontes de informação:

**a) Avaliação individualizada da Ouvidoria/SEL, 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. A proposta para 2023 é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. 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

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:



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



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.

**b) Avaliação da Ouvidoria/SEL, sob a perspectiva dos indicadores pactuados**

A Ouvidoria SEL/DF finalizou o ano de 2022 demonstrando o alcance de todos os índices de indicadores estabelecidos nos diversos instrumentos de planejamento, os quais possuem metas pactuadas.

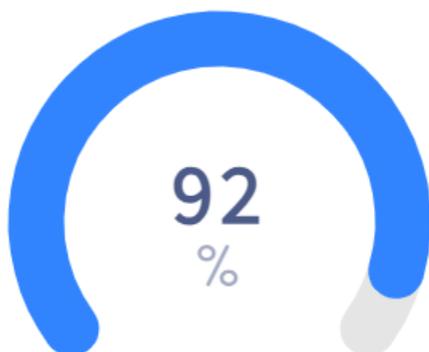
A avaliação procurou identificar a percepção do cidadão frente ao serviço de ouvidoria e mapear as ações que devem ser priorizadas, a partir das informações levantadas.

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:

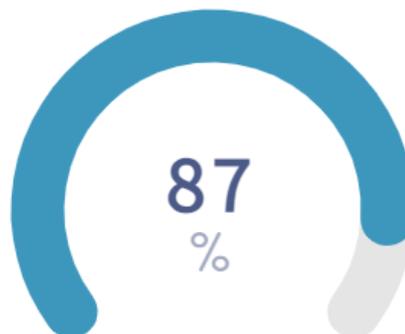


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

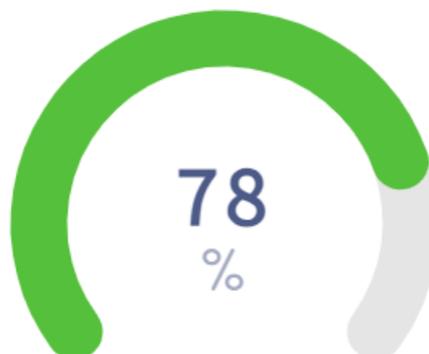
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM  
O SERVIÇO DE OUVIDORIA



SATISFAÇÃO COM A  
RESPOSTA



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



Fonte: Painel de Ouvidoria - Sistema Participa-DF

Em relação ao Índice de Resolutividade é importante frisar que o mesmo reflete os resultados e os impactos da execução das políticas públicas e são de extrema importância tanto para o processo de diagnóstico e planejamento, como para o processo de avaliação e melhoria dos serviços prestados.



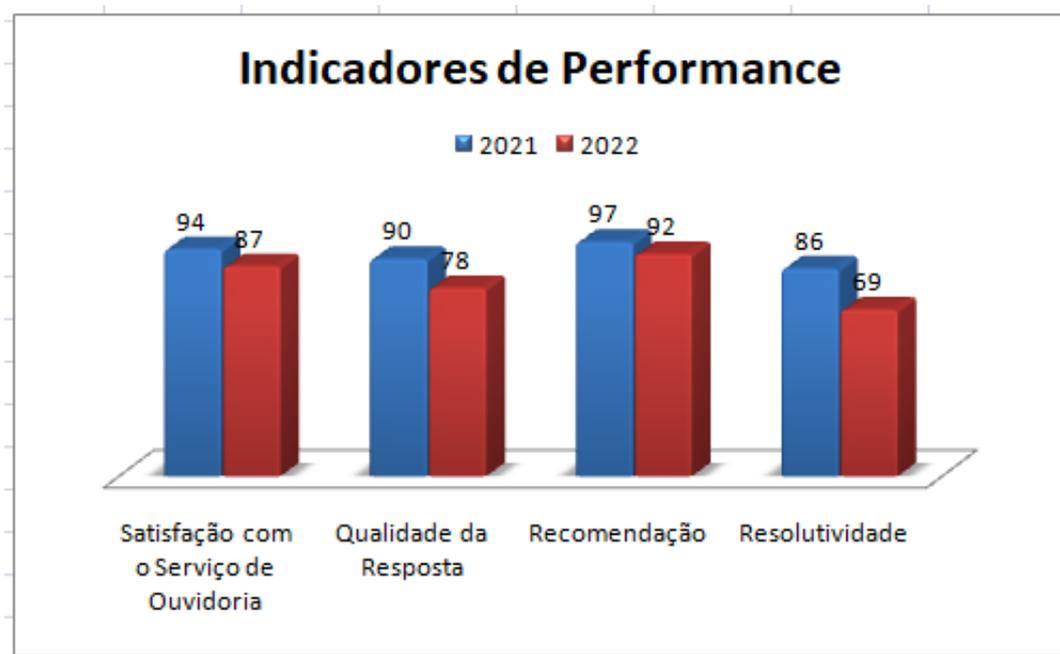
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

## INDICADORES DE PERFORMANCE

A Ouvidoria SEL/DF finalizou o ano de 2022 demonstrando o alcance de todos os índices de indicadores estabelecidos nos diversos instrumentos de planejamento, os quais possuem metas pactuadas.

Tomando-se por base os anos de 2021 e 2022, esta 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 2021 e 2022, referente aos índices de satisfação do cidadão com o serviço de ouvidoria, qualidade da resposta, recomendação e resolutividade, 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**  
**OUVIDORIA**

## **PARTE 2 – ONDE QUEREMOS CHEGAR:**

Toda transformação positiva começa a partir de uma visão. Tudo que contribui para que se avance na direção da visão, deve ser agregado. Além disso, projetar no futuro os sonhos e ambições e traduzi-los sob a forma de objetivos, metas e prazos é o primeiro passo para a sua realização.

Nós temos, em maior ou menor grau, consciência de que as demandas da sociedade são quase sempre maiores que os recursos que se dispõe para atendê-las. Isso faz com que tenhamos que definir prioridades.

Considerando a diversidade de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, foram priorizadas neste Plano de Ação as práticas consideradas essenciais para o adequado desempenho da Unidade e que, de fato, estejam alinhadas aos interesses da sociedade.

Assim sendo e considerando que a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer do Distrito Federal está inserida no Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF – PDSO, o estabelecimento de prioridades, iniciativas e indicadores foi voltado para entregas de curto prazo.

Ainda, foram mapeados e identificados os indicadores de performance definidos para as ouvidorias que compõem a Rede SIGO:

- ✓ Índice de recomendação;
- ✓ Índice de satisfação do cidadão com o serviço de ouvidoria;
- ✓ Satisfação com a resposta;
- ✓ Índice de resolutividade.

Para a continuidade e melhoria das ações e projetos em desenvolvimento no âmbito da Ouvidoria SEL/DF, foram revistos alguns procedimentos e desenhadas novas iniciativas, atitudes estas que visam tornar factível o referencial estratégico proposto, além de manter o alcance dos índices dos indicadores pactuados, especialmente os indicadores de performance.



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

## 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.

Porém, ainda existem muitos desafios a serem enfrentados, tanto em relação ao aprimoramento das ações já implantadas, quanto em relação à consolidação das diretrizes estratégicas definidas pela Ouvidoria SEL/DF:

### Missão

Atuar como instrumento de participação e controle social para o exercício da cidadania, contribuindo para a construção de uma sociedade livre, equitativa, justa e solidária, bem como para a qualificação contínua dos serviços públicos prestados pela Pasta.



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

### Visão

Consolidar-se como instituição de credibilidade, inovadora, inclusiva e próxima ao cidadão, com atuação resolutiva no cumprimento de sua missão institucional.

### Valores

- Sustentabilidade
- Atuação efetiva
- Bom senso
- Efetividade
- Respeito
- Otimismo
- Urbanidade
- Valorização
- Inovação
- Responsabilidade social e ambiental

Para a continuidade e melhoria das ações e projetos em desenvolvimento no âmbito da Ouvidoria SEL/DF, foram revistos alguns procedimentos e desenhadas novas iniciativas, atitudes estas que visam tornar factível o referencial estratégico proposto, além de manter o alcance dos índices dos indicadores pactuados pela OGDF, especialmente os indicadores de performance.



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

## **PROJETOS**

A ouvidoria tem o importante papel na melhoria da humanização e personalização do atendimento, na eficiência da prestação dos serviços e até mesmo no auxílio às tomadas de decisões estratégicas. Além disso, a ouvidoria é um importante instrumento de interação entre a gestão pública e o ambiente, se apresentando como uma forte aliada no exercício da cidadania e na busca de soluções de conflitos, colaborando também com os programas de qualidade dos serviços públicos.

Nesse contexto e, com o intuito de consolidar a Ouvidoria/SEL como um espaço promotor de gestão participativa e democratização da informação, foram implementados projetos e ações proativas no sentido de fomentar a participação social e o exercício da cidadania, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados.

Considerando a diversidade de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, foram priorizadas neste Plano de Ação as práticas consideradas essenciais para o adequado desempenho da Unidade e que, de fato, estejam alinhadas aos interesses da sociedade.

Sob a ótica dos indicadores de desempenho, foram estabelecidas ações voltadas à melhoria do desempenho da Ouvidoria, de forma a alcançar as metas propostas para os indicadores de performance pactuados para 2023.

Foram eleitos dois projetos que têm como proposta promover a melhoria da qualidade dos serviços ofertados, aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e fortalecimento do exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública:

- ✓ Ouvidoria como ferramenta de governança
- ✓ Ouvidoria como instrumento de gestão

## PROJETO 1 – OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE GOVERNANÇA

Projeto	Objetivo	Resultado-Chave (Ação)	Meta	Medição	Recursos	Responsável	Resultado esperado	Período de realização
Ouvidoria como ferramenta de Governança	Qualificar o relacionamento com o cidadão, via Ouvidoria SEL/DF	Participar do Plano de Formação Continuada para servidores do SIGO-DF	2	Ação (1º e 2º Semestres)	-	Ouvidoria/SEL	Aprimoramento da performance da Ouvidoria SEL/DF, inserindo as informações de ouvidoria no processo de tomada de decisão e de redesenho de serviços, disseminando o papel central da ouvidoria como elemento essencial na governança de serviços, tendo em vista que se trata de ferramenta de gestão e mecanismo de indução de melhoria de serviços públicos.	Janeiro a Dezembro
		Realizar o pós-atendimento incentivando o cidadão a realizar a pesquisa de satisfação	10%	Trimestral				
		Revisar e atualizar a Carta de Serviços, com foco na simplificação (redução de entraves e facilitação de acesso)	2	Ação (1º e 2º Semestres)				
	Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão	Reunião com áreas técnicas da Pasta	3	Ação (1º e 2º Semestres)			Melhora dos indicadores de qualidade do serviço de Ouvidoria	Março, agosto e dezembro
Fortalecer o relacionamento com os gestores e servidores da Pasta	Reuniões de apresentação dos números - Resultados da Ouvidoria/SEL	2	Ação (1º e 2º Semestres)	Ouvidoria-SEL reconhecida internamente por seus resultados e capacidades	Abril e novembro			

## PROJETO 2 – OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO

Projeto	Objetivo	Resultado-Chave (Ação)	Meta	Medição	Recursos	Responsável	Resultado esperado	Período de realização
Ouvidoria como instrumento de gestão	Monitorar demandas recorrentes dos Centros Olímpicos, reduzir o número de reclamações e ampliar o índice de resolutividade, a partir da avaliação do cidadão	Visita aos Centros Olímpicos	2	Ação (1º e 2º Semestres)	-	Ouvidoria/SEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Melhora dos indicadores de qualidade do Serviço de Ouvidoria</li> </ul>	Marco e Setembro
		Reunião com os gestores da Pasta	4	Ação (1º e 2º Semestres)				Trimestral
		Realizar o pós-atendimento incentivando o cidadão a realizar a pesquisa de satisfação	10%	Trimestral				Janeiro a Dezembro
		Elaborar Relatório analítico das respostas avaliadas de forma negativa pelo cidadão	2	Ação (1º e 2º Semestres)				Junho e Dezembro



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

### **PARTE 3 – AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO:**

Consiste no acompanhamento do desempenho da Ouvidoria SEL/DF por ações planejadas e executadas, a partir de diretrizes estabelecidas pelo órgão central. São priorizadas as ações efetivas de planejamento e monitoramento locais, com foco na análise qualitativa de informações publicadas.

Nessa lógica, os indicadores do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF- Qualidade da resposta, Satisfação com a Ouvidoria, Recomendação da Ouvidoria e Resolutividade são monitorados como indicadores de performance (KPI - Key performance indicators).

A proposta de nova metodologia de medição de resultados parte do princípio que o planejamento, precedido de diagnóstico institucional, deve ser incorporado ao processo de trabalho das Ouvidorias. Trata-se de estratégia de monitoramento, aliada à estratégia de formação continuada em curso para incorporar às rotinas de trabalho uma cultura de planejamento e monitoramento de forma sistêmica.

Também responde aos princípios de accountability, controle social e transparência, na medida em que o monitoramento é feito a partir da publicação dos instrumentos (plano de ação e relatórios). Tem um foco operacional, visando atender ao marco regulatório de ouvidoria.

Além disso, tem um componente qualitativo que visa monitorar o desempenho da Ouvidoria SEL/DF com relação aos preceitos da legislação que rege a matéria, sobretudo com relação às novas atribuições das ouvidorias públicas, especialmente as relacionadas à melhoria de serviços públicos.

Ademais, trabalha com compromissos transversais, onde serão inseridas iniciativas e ações afirmativas, de forma a alavancar a relevância da Ouvidoria SEL/DF na estrutura administrativa, considerando a necessidade de evidenciar o seu papel na promoção de direitos humanos, justiça e de governança pública.



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

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A excelência em gestão pressupõe direcionar as ações públicas para as necessidades dos cidadãos e da sociedade, na condição de sujeitos de direitos e como beneficiários dos serviços públicos e destinatários da ação do Estado. É fundamental conhecer e entender as necessidades atuais dos cidadãos e antecipar suas expectativas futuras. Nesse sentido, importa atender aos diversos segmentos da sociedade, considerando as suas diferenças.

Sob essa ótica, a Ouvidoria SEL/DF funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos. Em síntese, é um instrumento para a democracia.

Nesse contexto, o presente Plano de Ação, alinhado aos instrumentos de planejamento do Governo do Distrito Federal, apresenta-se na perspectiva de planejamento dos trabalhos sem, entretanto, ignorar o aspecto processual e dinâmico que as atividades cotidianas pedem.

Desta forma, incorpora a dimensão flexível, contemplando as devidas sugestões e adequações necessárias ao longo do ano, de forma a buscar a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer do Distrito Federal, privilegiando e promovendo a cidadania.