



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Trimestre /2022

Brasília/DF



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

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

Ouvidora
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 | 12 |
| 4.8 Índice de Resolutividade | 12 |
| 5. atendimentos a demandas recebidas no Sistema e-SIC | 13 |
| 6. Ações realizadas conforme Plano de Ação 2022 | 14 |
| 7. Ações Extraprojetos | 15 |
| 8. Monitoramento da Transparência Ativa | 16 |
| 9. Recomendações | 18 |
| 10. Considerações Finais | 19 |



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 Trimestral de Atividades contendo os resultados obtidos no período de janeiro a março 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
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

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, no período de 1º de janeiro a 31 de março de 2022:

4.1. Manifestações Recebidas

No período de 1º de janeiro a 31 de março de 2022 a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer recebeu 195 registros dentre reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, informações e elogios, alcançando uma média mensal de 65 registros. Cabe ressaltar que, **comparado ao 4º trimestre de 2021, houve um aumento de 95% do total de manifestações recebidas**. O gráfico abaixo demonstra a distribuição (por mês) desses registros.



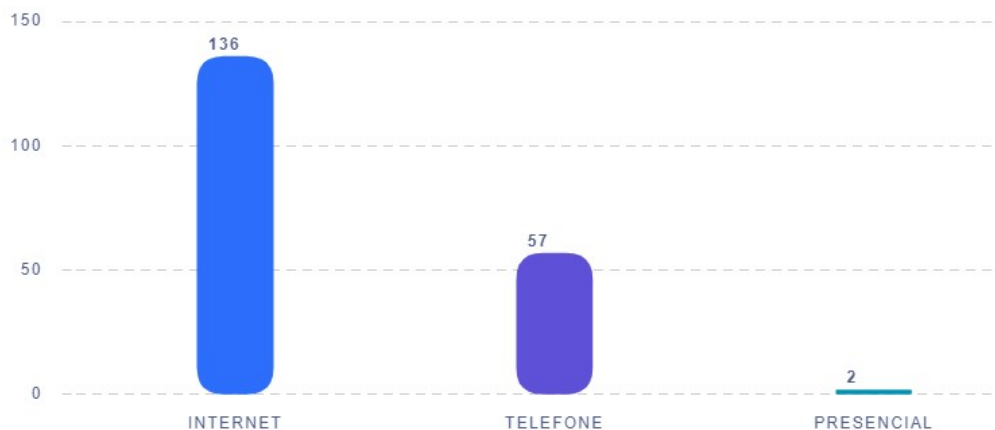
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF (2022)



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

4.2. Manifestações por Canal de Entrada

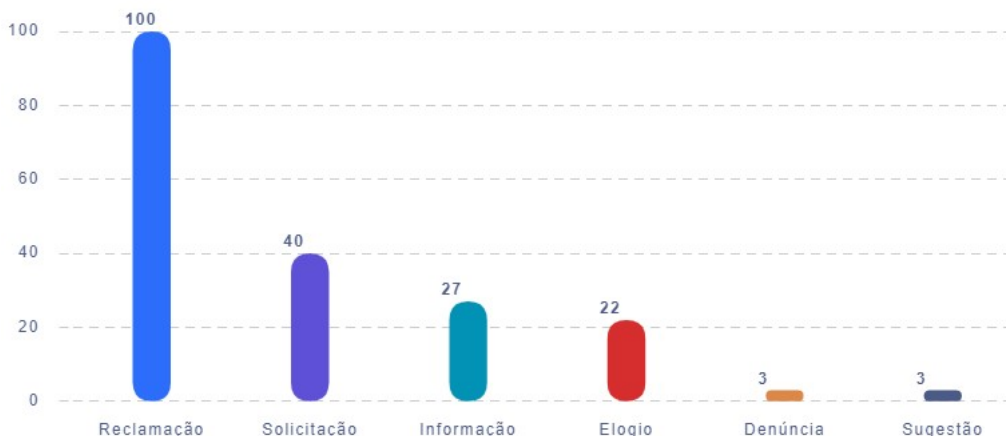
Foram efetuados 136 registros pela internet e 57 pelo telefone e 2 presenciais. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por canal) desses registros.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF (2022)

4.3. Manifestações por Classificação

Foram efetuados 100 registros de reclamações, 40 de solicitações, 27 de informações, 22 de elogios, 3 de denúncias e 3 de sugestões. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por tipologia) desses registros.



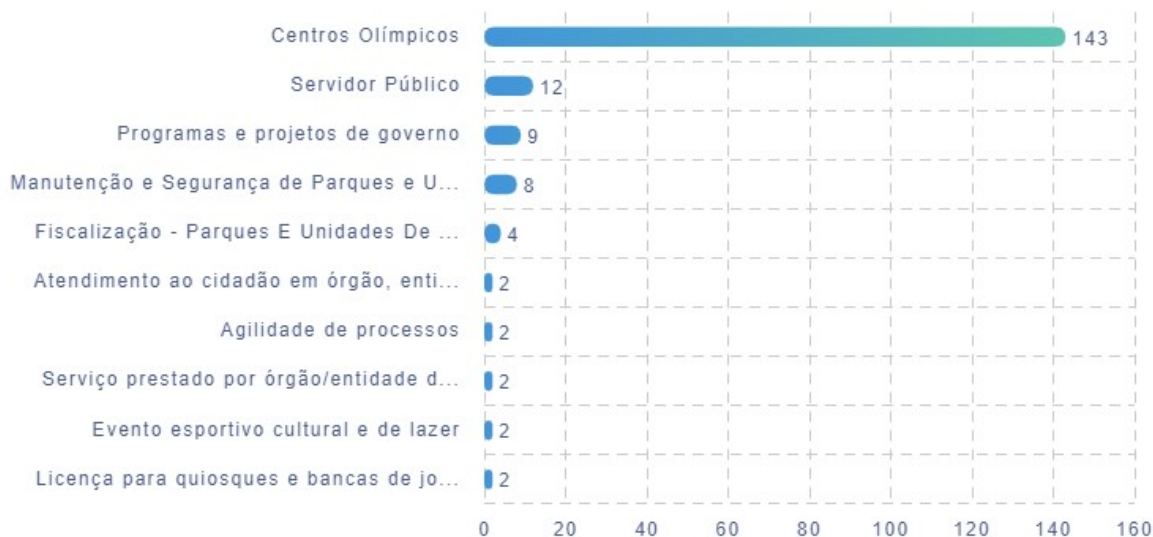
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF (2022)



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

4.4. Assuntos Mais Abordados

No 1º trimestre de 2022 os assuntos mais abordados estão identificados no gráfico a seguir:



Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer (2022)

| Assunto | Percentual (%) em relação ao total de demandas (195) |
|---|--|
| Centros Olímpicos | 76,9 |
| Servidor público | 6,5 |
| Programas e projetos de governo | 4,8 |
| Manutenção e segurança de parques e unidades de conservação | 4,3 |
| Fiscalização - parques e unidades de conservação | 3,3 |
| Atendimento ao cidadão em órgão/entidade do governo | 1,1 |
| Agilidade de processos | 1,1 |
| Serviço prestado por órgão/entidade do governo | 1,1 |
| Evento esportivo, cultural e de lazer | 1,1 |
| Licença para quiosques e bancas de jornais | 1,1 |

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF (2022)



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 | 33 | 79 | 15 | 1 | 14 | 1 | 143 |
| Servidor público | - | 4 | - | - | 6 | 2 | 12 |
| Programas e projetos de governo | 1 | 3 | 5 | - | - | - | 9 |
| Manutenção e segurança de parques | 1 | 4 | 2 | 1 | - | - | 8 |
| Fiscalização de parques | - | 3 | - | 1 | - | - | 4 |
| Atendimento ao cidadão em órgão do governo | - | - | - | - | 2 | - | 2 |
| Agilidade de processos | 1 | - | 1 | - | - | - | 2 |
| Serviço prestado por órgão do governo | - | 1 | 1 | - | - | - | 2 |
| Evento esportivo, cultural e de lazer | - | 2 | - | - | - | - | 2 |
| Licença p/ quiosques e bancas de jornais | - | 1 | 1 | - | - | - | 2 |
| Outros | 4 | 3 | 2 | - | - | - | 9 |
| TOTAL GERAL | 40 | 100 | 27 | 3 | 22 | 3 | 195 |

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF (2022)

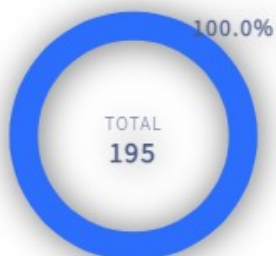
4.5. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

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:



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



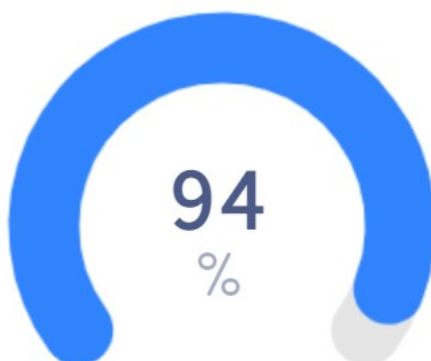
■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF (2022)

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 94% de recomendação, conforme demonstra a figura a seguir. É válido destacar que a meta pactuada para o ano de 2022, estabelecida no **Plano de Ação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal**, é de 73%.



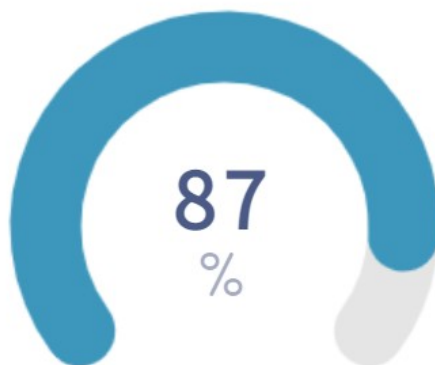
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF (2022)



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

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 (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), direcionadas à SEL/DF. São realizadas pesquisas com os cidadãos que utilizaram o Sistema de Ouvidorias – OUV-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. É válido destacar que a **meta pactuada para o ano de 2022, estabelecida no Plano de Ação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, é de 64%**.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF (2022)

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 69% de resolutividade em relação às manifestações respondidas, conforme demonstra a figura a seguir. É válido destacar que **a meta**



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

pactuada para o ano de 2022, estabelecida no Plano de Ação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, é de 42%.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF (2022)

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 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 período de 1º de janeiro a 31 de março de 2022 a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer recebeu 13 pedidos de informação, conforme relatório do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, todos com respostas definitivas aos cidadãos.



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

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:

| Ação realizada | Meta | | Data da conclusão | Resultado alcançado |
|---|----------|-----------|-------------------|--|
| | Prevista | Realizada | | |
| Evento de divulgação interna do Serviço de Ouvidoria | 1 | 1 | 13/01/2022 | <ul style="list-style-type: none">• Aumento do volume de manifestações direcionadas ao órgão |
| Reunião com áreas técnicas para tratativas de demandas recorrentes | 1 | 1 | 20/01/2022 | <ul style="list-style-type: none">• 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. | 1 | 1 | 26/01/22 | <ul style="list-style-type: none">• Maior participação de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida no Serviço de Ouvidoria• Garantia de acesso irrestrito à Ouvidoria/SEL, qualificando-a nas suas perspectivas atitudinal, arquitetônica e educacional. |
| Atualização da Carta de Serviços | 1 | 1 | 09/02/22 | <ul style="list-style-type: none">• Serviços e ações da Ouvidoria/SEL disseminados |
| Implantação do Pré-atendimento | 1 | 1 | 17/02/22 | <ul style="list-style-type: none">• Aumento do Volume de manifestações avaliadas |
| Implantação do Pós-atendimento | 1 | 1 | 24/02/22 | <ul style="list-style-type: none">• Melhora dos indicadores de Qualidade do Serviço de Ouvidoria |
| Atualização de todo o material impresso em braille (Carta de Serviços, banners e panfletos) | 1 | 1 | 08/03/22 | <ul style="list-style-type: none">• Maior participação de pessoas com deficiência no Serviço de Ouvidoria• Garantia de acesso irrestrito à Ouvidoria/SEL, qualificando-a nas suas perspectivas atitudinal, arquitetônica e educacional. |
| Participação em eventos externo da Pasta para divulgação do Serviço de Ouvidoria | 1 | 1 | 19/03/22 | <ul style="list-style-type: none">• Aumento do volume de manifestações direcionadas ao órgão• Serviços e ações da Ouvidoria/SEL disseminados, sob uma perspectiva interna e para a sociedade |
| Visita às Unidades externas da Pasta | 1 | 1 | 31/03/22 | <ul style="list-style-type: none">• Aumento do volume de manifestações direcionadas ao órgão• 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. |



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

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, 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).



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

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;

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



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

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
OUVIDORIA

9 Recomendações

Seguindo os pressupostos da Lei Nº 6.519, de 17 de março de 2020, 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.