



# **Secretaria de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal - SEL/DF**

**Relatório Anual - 2021**

Brasília/DF

# **Secretaria de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal - SEL/DF**

## **Relatório Anual 2021**

*Relatório Anual apresentado em cumprimento ao disposto no inciso XV, do art. 2º., da Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020, que altera a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017.*

**Miriam França**  
Ouvidora

## Secretaria de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal – SEL/DF

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Fonseca

Secretária de Estado de Esporte e Lazer: Giselle Ferreira de Oliveira

Chefe de Gabinete: Márcio Rogério Almeida Araújo

Ouvidora: Miriam França

## Introdução

---

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal – SEL/DF 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.

Como canal de relacionamento direto entre Governo e cidadão, a Ouvidoria SEL/DF, importante ferramenta para a Gestão Estratégica, busca subsidiar as tomadas de decisões, além de servir de instrumento para mudanças positivas na implementação de ações, como também, contribuir para o aprimoramento da gestão da Pasta.

Assim, em atendimento ao disposto no inciso XV, do art. 2º., da Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020, a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer apresenta o seu Relatório Anual, referente ao exercício de 2021.

O objetivo é apresentar as informações estatísticas, além de demonstrar como a Ouvidoria tem atuado e ampliado seus instrumentos de gestão para a prestação dos serviços públicos ofertados à comunidade, atendendo, assim, aos preceitos que regem a Administração Pública, além de divulgar as principais ações realizadas e, assim, dar transparência aos seus resultados.

## 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.

## **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.

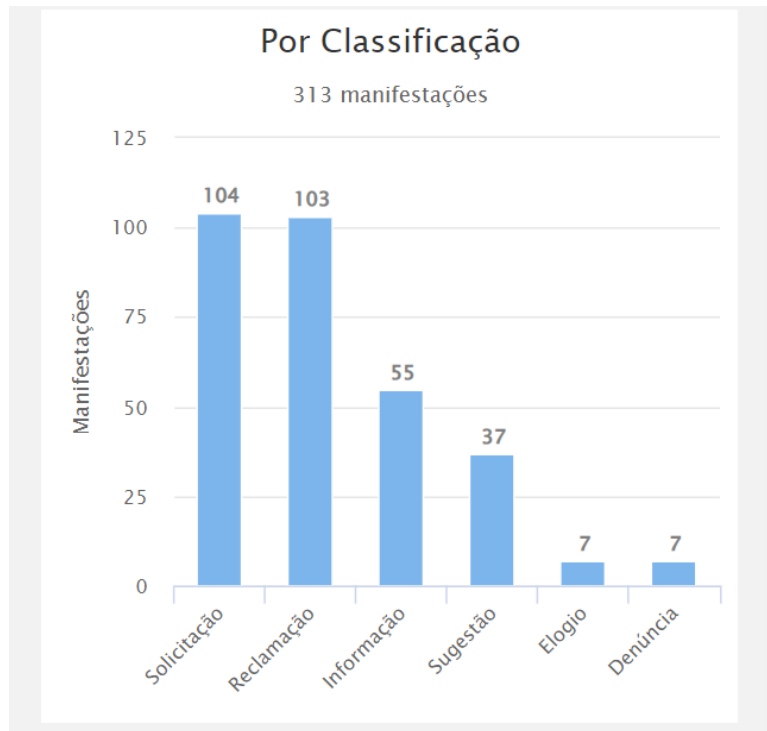
### **Por Telefone - 162**

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

## Total de manifestações (por classificação) recebidas em 2021



## Prazo médio para resposta: 5 dias



## Assuntos mais abordados (os 5 mais demandados)

---

- Centros Olímpicos – 74 demandas
- Evento esportivo, cultural e de lazer – 34 demandas
- Manutenção e Segurança de Parques e Unidades de Conservação – 31 demandas
- Comunicação com órgão/entidade pública com o cidadão – 26 demandas
- Programas e Projetos de Governo - 20 demandas
- Outros – 128 demandas

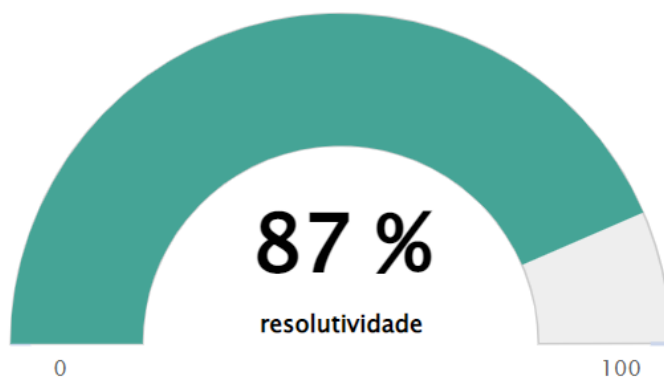




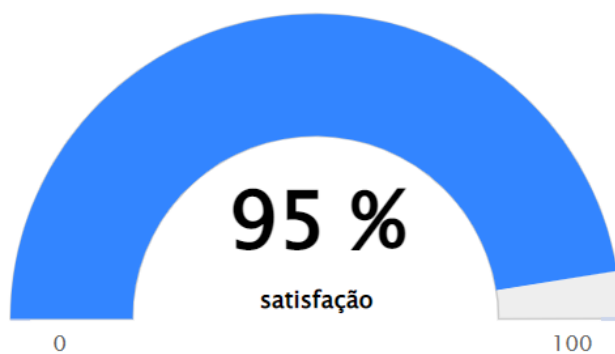
## Desempenho da Ouvidoria

---

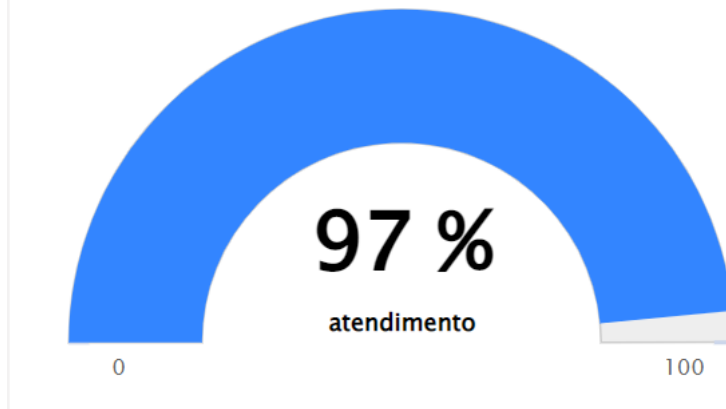
### Índice de Resolutividade



### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



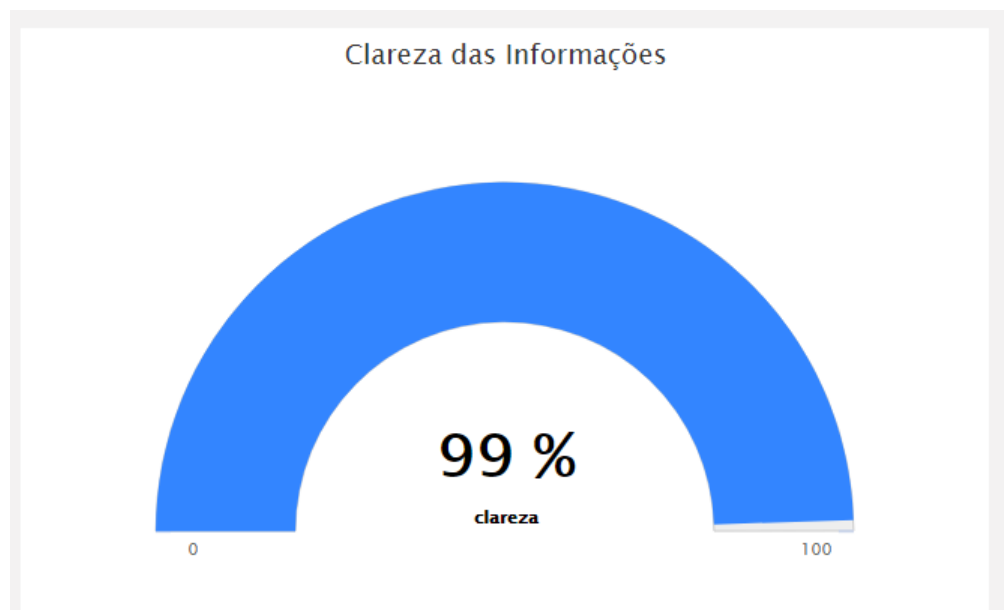
## Satisfação com o Atendimento

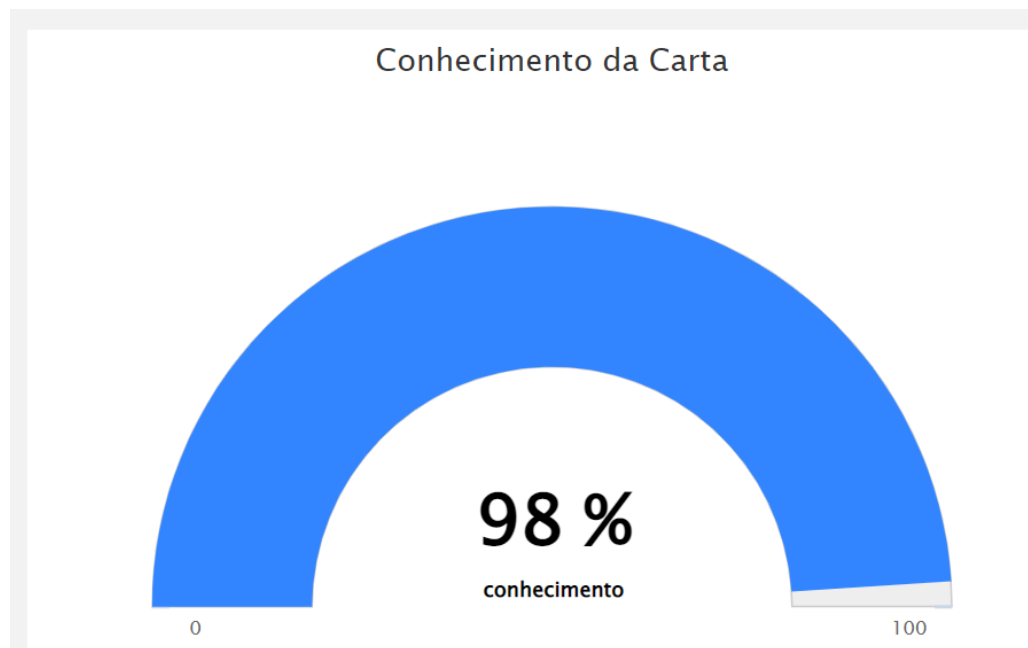


## Carta de Serviços

---

### Clareza das Informações





### Total de manifestações recebidas no Sistema e-SIC



No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021 a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer recebeu 53 Pedidos de Informação, com base na Lei de Acesso à Informação, conforme relatório do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão–e-SIC, todos com respostas definitivas aos cidadãos.

Em 2020 foram registradas 71 demandas o que representa, portanto, uma queda de 25% em 2021.

## Índice de Transparência Ativa – ITA 2021

SECRETARIA DE ESTADO DE ESPORTE E LAZER	SEL	100%
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO	SEGOV	100%
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE	SEMA	100%
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA	SEJUS	100%
SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER	S MDF	100%
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA	SSP	100%
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO	SETRAB	100%

A Secretaria de Esporte e Lazer, pelo 4º ano consecutivo, alcançou 100% do índice de transparência ativa e, em dezembro de 2021, foi premiada pela Controladoria Geral do Distrito Federal pelos resultados alcançados.

### Dados Comparativos

#### 1) Sistema OUV-DF

Ano	Nº de demandas (Sistema OUV-DF)	Resolutividade (%)	Satisfação com o Serviço de Ouvidoria (%)	Prazo médio de resposta (em dias)
2019	333	42	68	9
2020	292	84	93	3
2021	313	87	95	5

#### 2) Sistema e-SIC

Ano	Nº de demandas (Sistema e-SIC)	Aumento anual (%)
2019	50	14
2020	71	42
2021	53	-

## 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.