



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

### **Relatório Anual - 2020** (Período: 01/01 a 31/12/2020)

Brasília/DF

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

## **Relatório Anual 2020**

(Período: 01/01 a 31/12/2020)

*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

**Período: 01/01/2020 a 31/12/2020**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Secretária de Estado de Esporte e Lazer: Celina Leão

Chefe de Gabinete: Márcio Rogério Almeida Araújo

Ouvidora: Miriam França

## 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: atividades esportivas; espaços esportivos; exercícios físicos comunitários; formação e amparo do atleta e integração e relações institucionais com as entidades de esportes.

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, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

O SIGO/DF é 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.

Tendo em vista que o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre Governo e cidadão, a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

## 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.

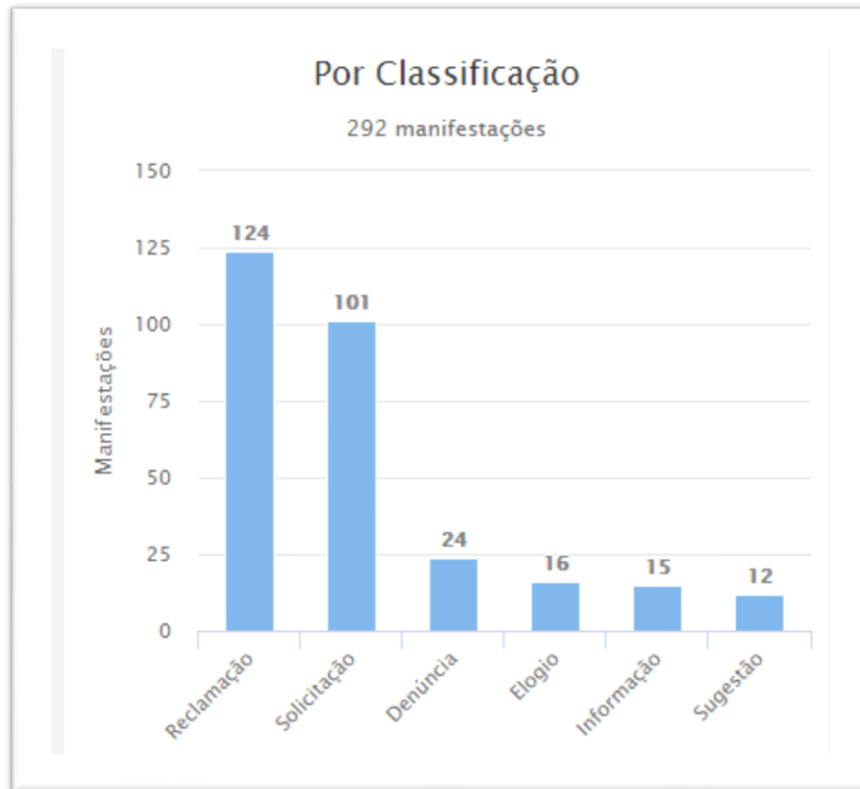
### **Por Telefone - 162**

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 2020: 292



## Prazo médio para resposta: 3 dias



## Assuntos mais abordados (os 5 mais demandados)

---

- Evento esportivo, cultural e de lazer – 63 demandas
- Centros Olímpicos – 61 demandas
- Servidor Público – 31 demandas
- Comunicação com órgão/entidade pública com o cidadão – 24 demandas
- Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF: 12 demandas
- Outros – 101 demandas

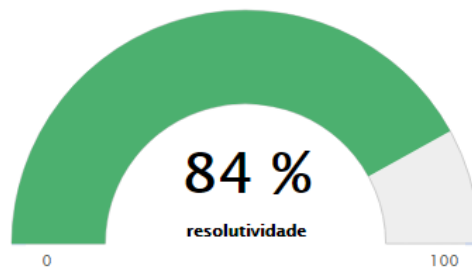




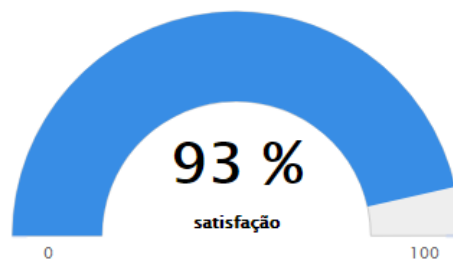
## Desempenho da Ouvidoria

---

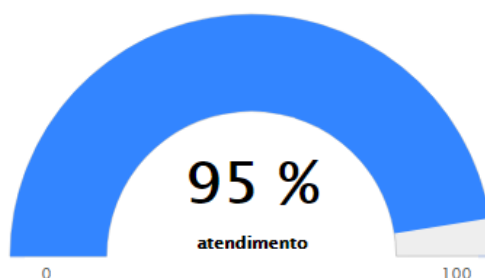
### Índice de Resolutividade



### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

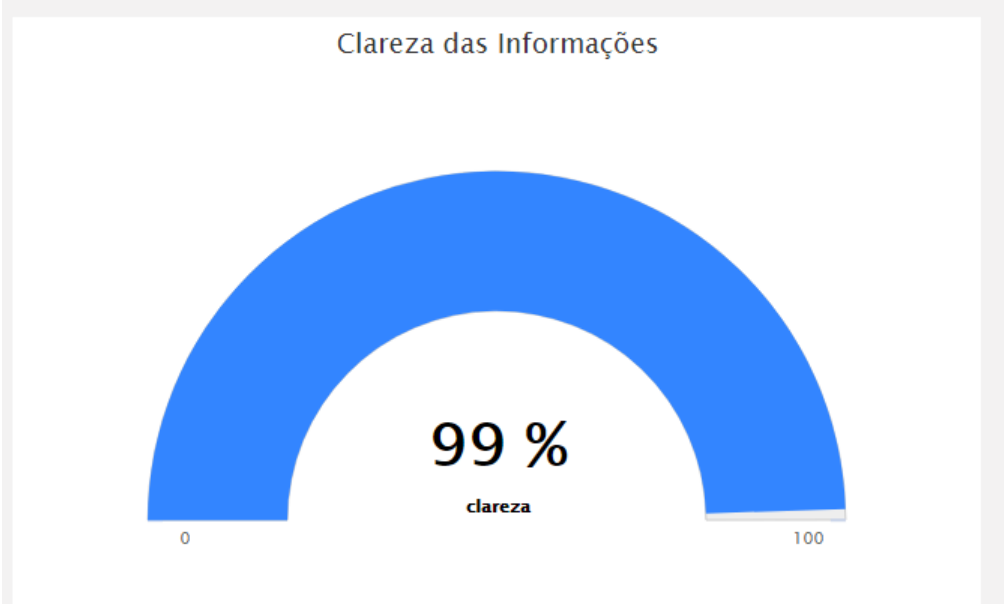


### Satisfação com o Atendimento



# Carta de Serviços

---



## Total de manifestações recebidas no Sistema e-SIC

---



No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020 a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer recebeu 71 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 2019 foram registradas 50 demandas o que representa, portanto, um aumento de 40% em 2020.

## Índice de Transparência Ativa – ITA 2020

---

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 3º ano consecutivo, alcançou 100% do índice de transparência ativa e, em novembro de 2020, 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)
2018	437	48	74	16
2019	333	42	68	9
2020	292	84	93	3

### 2) Sistema e-SIC

Ano	Nº de demandas (Sistema e-SIC)	Aumento anual (%)
2018	44	--
2019	50	14
2020	71	42

### 3) Ranking de Indicadores de Avaliações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF

No Ranking das Secretarias de Estado do Distrito Federal, a SEL/DF ficou em 2º lugar, em 2020.

SECRETARIAS		
Posição	Órgão	Resolutividade ^ v
1º	SMDF	100%
2º	SELDF	84%
3º	SETRAB	82%
4º	SECEC	72%
5º	SEGOV	72%