**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

# FORMULÁRIO DESCRITIVO – EDITAL Nº 01, DE 09/06/2021

# "6º CONCURSO MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA"

## OBSERVAÇÕES:

1. O material apresentado para fins de inscrição não será restituído ao candidato, e passará a fazer parte do acervo da Ouvidoria para fins de divulgação.
2. Cada iniciativa inscrita deverá ser encaminhada, em formato PDF, pelo Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para endereço: CGDF/OGDF/COPLA/DIPRO, em processo específico e com acesso restrito, justificado pela hipótese legal: "documento preparatório", dentro do mesmo período de inscrição.
3. Cada Ato de Inscrição corresponderá a uma prática e a um preenchimento deste Formulário.
4. Poderão ser inscritas práticas que tenham sido efetivamente desenvolvidas pelo órgão ou entidade proponente e que tenham sido implementadas a partir **de 01/01/2019, que tenham resultados concretos.**
5. Não serão aceitos projetos ou iniciativas que ainda não estejam efetivamente implantados.
6. Além do preenchimento deste formulário, deverão ser encaminhados relatórios e outros documentos que possam comprovar o efetivo resultado da prática inscrita.
7. As ouvidorias poderão inscrever até 3 (três) iniciativas desenvolvidas pela instituição que representa, desde que se refiram a iniciativas diferentes.
8. Os órgãos e entidades poderão associar-se na apresentação de iniciativas em parceria, identificando, no momento da apresentação quais as unidades envolvidas na iniciativa.

# GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

## APRESENTAÇÃO DA UNIDADE

- **NOME DA INICIATIVA/PROJETO**
  A comunicação como estratégia para o alcance de resultados.

- **DATA DA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIAIVA/PROJETO**
  30/06/2021

- **ÓRGÃO (nome completo por extenso e sigla):**
  Secretaria de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal – SEL/DF

- **SERVIDORESRESPONSÁVEIS PELO PROJETO.** Caso esteja inscrevendo uma iniciativa realizada em parceria, indicar os dados dos responsáveis pelo projeto (nome, cargo e matrícula):
  Miriam Inez Pessoa de França - Ouvidora - matrícula nº 261.003-5.

- **EQUIPE DE TRABALHO (nomes, cargos e matrículas):**
  Miriam Inez Pessoa de França - Ouvidora - matrícula nº 261.003-5.

- **DADOSPARACONTATO** (telefone e endereço eletrônico):
  (61) 98553-4444
  ouvidoria@esporte.df.gov.br

# GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

## DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

**1. INTRODUÇÃO: IDEIA SUCINTA DO PROJETO**

Aqui deverá ser apresentada uma contextualização do projeto, como ele surgiu e foi organizado e qual a vinculação da iniciativa com a ouvidoria.

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre o Estado e a sociedade, permitindo soluções para as demandas dos cidadãos, além de ser responsável por fornecer informações gerenciais e recomendações ao órgão ao qual está vinculada, com o objetivo de aprimorar, de maneira constante, a prestação dos serviços públicos.

No desenvolvimento de suas ações, a Ouvidoria depara-se com vários desafios, entre eles: manter a qualidade do atendimento e das respostas nos diferentes canais de acesso, obter a aderência e o engajamento dos demais setores envolvidos na resolução da demanda, produzir relatórios e indicadores capazes de direcionar as tomadas de decisões e, principalmente, contribuir para o aprimoramento dos processos de trabalho, com foco na melhoria contínua de processos e de serviços, promovendo a participação dos cidadãos nas questões de interesse público, sobretudo na formulação, execução e controle das políticas públicas, buscando, assim, alcançar os resultados pactuados.

Para a consecução dessas ações, a Ouvidoria identificou alguns fatores críticos de sucesso que impactam os resultados esperados: divulgação dos serviços de ouvidoria, atendimento ao público, qualidade dos serviços, redução de burocracia, motivação dos servidores, engajamento dos servidores, aumento de produtividade, eliminação de gargalos, correção de fluxo processual, tempo de tramitação dos documentos, simplificação de processos, conflitos interfuncionais, envolvimento da alta gestão e, principalmente, a comunicação interna e externa.

Nesse contexto, a Ouvidoria da SEL/DF vislumbrou a necessidade/importância de desenvolver um plano de ação eficiente,capaz de gerar práticas delineadas e concretas, com a finalidade de conduzir pessoas e processos de forma eficaz, promover melhorias, criar um ambiente colaborativo, motivado, propício ao autodesenvolvimento e, consequentemente, à conquista de resultados.

Assim sendo, apoiado no pilar da eficiência dos serviços prestados, alinhado à satisfação dos cidadãos, o projeto teve como propósito a busca de meios que pudessem contribuir para a melhoria contínua de processos e serviços e aprimoramento constante do desempenho da Ouvidoria/SEL, sob a ótica do cidadão, favorecendo, assim, o cumprimento do acordo de resultados pactuados pela Secretaria de Esporte e Lazer e pela OGDF.

## 2. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA DO PROJETO

Neste campo deverão ser informados todos os dados relacionados ao desenvolvimento da iniciativa no âmbito das Ouvidorias que promovam a criação, a simplificação ou o aprimoramento de serviços ou de organização de processos de trabalho que gerem melhoria da qualidade, eficiência ou produtividade.

A partir de dados extraídos do Painel de Ouvidoria, a Ouvidoria/SEL identificou que algumas solicitações não eram de serviços e sim de informações relativas a processos, ou seja, o canal utilizado não era o adequado para o registro das manifestações.

Outro ponto observado foram os assuntos recorrentes que eram responsáveis pelas reclamações recebidas, além da qualidade de resposta por parte dos setores da Pasta e, ainda, a análise técnica das manifestações respondidas e avaliadas como "não resolvidas", a fim de identificar as possíveis causas que motivaram o cidadão a expressar sua insatisfação, frente àrealização de pesquisa de satisfação.

Em seguida, foi iniciado o diagnóstico organizacional com o objetivo de detectar as principais causas dessas ocorrências, os processos que deveriam ser reavaliados e de que forma isso deveria ocorrer. A partir da análise SWOT, a Ouvidoria/SEL identificou os quatros componentes que são de fundamental importância para um bom diagnóstico estratégico: pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades, levando-se em conta os cenários interno e externo.

A partir dessa avaliação, foi possível compreender o contexto atual da Ouvidoria/SEL e identificar quais medidas deveriam ser tomadas para se obter um resultado positivo. Foi neste momento que se deu início à idealização do plano de atuação da Ouvidoria e a definição da estratégia a ser implementada.

Dados os prazos definidos pela organização do concurso e considerando as inúmeras possiblidades de metodologias, modelos e formatos para a elaboração do plano de atuação, observou-se que não seria possível realizar um levantamento que abrangesse todo o universo que envolve os processos de trabalho. Em razão disso, decidiu-se restringir os alvos dos processos de trabalho que, se tratados adequadamente, produziriam soluções rápidas, fáceis e de extrema importância para o alcance de resultados esperados.

Com isso, foram estabelecidos 4 (quatro) eixos de atuação e definidos os fatores que necessitariam de intervenção para que a mudança ocorresse e os resultados fossem positivos:

| EIXO | FATORES TRATADOS | ESTRATÉGIA IMPLEMENTADA |
|---|---|---|
| Serviços de Ouvidoria | • Divulgação (interna e externa)<br>• Apresentação dos canais de atendimento e informações acerca do uso correto de cada um<br>• Esclarecimento de dúvidas<br>• Difusão da Carta de Serviços | Comunicação interna e externa |
| Clina organizacional | • Sensibilização dos servidores<br>• Motivação e engajamento dos servidores<br>• Brainstorming (apresentação de ideias criativas para a solução de problemas recorrentes)<br>• Valorização das equipes<br>• Aumento da produtividade | |
| Processos de trabalho | • Simplificação de processos<br>• Redução de burocracia<br>• Redução de correção de fluxo<br>• Redução do tempo de tramitação e de respota<br>• Melhoria da qualidade da resposta | |
| Governança | • Envolvimento da alta gestão<br>• Eliminação de gargalos<br>• Promoção do desenvolvimento contínuo das lideranças e dos colaboradores<br>• Accountability (assunção de responsabilidades e prestação de contas ao cidadão)<br>• Eficiência (produção de resultados que vão de encontro às necessidades da sociedade com o melhor uso possível dos recursos disponíveis)<br>• Garantia da participação do cidadão na preparação, implementação e monitoramento das políticas públicas<br>• Capacidade de resposta (tomada de decisões em tempo oportuno e no interesse coletivo) | |

O próximo passo foi a identificação das ações que poderiam ser implementadas para o alcance dos objetivos delineados. É importante ressaltar que a Ouvidoria concentrou esforços no sentido de implementar ações estratégicas que, após efetivadas, pudessem demonstrar os resultados alcançados e, consequentemente, os ganhos significativos para o público em geral da Secretaria de Esporte e Lazer do Distrito Federal, principalmente para as pessoas que recorrem aos serviços de Ouvidoria da Pasta.

Nesse sentido, foram definidas as seguintes ações:

1. **Diálogo com o Comitê de Governança -** Oportunidade de debater as demandas recebidas nos canais de ouvidoria, as quais visam contribuir para a (re)formulação de políticas públicas.
2. **Reuniões quinzenais com os Subsecretários da Pasta para solucionar gargalos, avaliar e(re)formular procedimentos -** Momento em que se busca a solução de questões recorrentes e de difícil resolução, além de promover a reflexão e tomada de decisão em relação a procedimentos que necessitam ser ajustados.
3. **Reuniões semanais com a Assessoria de Comunicação para a divulgação de informações (interna e externamente) e alinhamento acerca das informações que devem ser divulgadas nas redes sociais, aos e-mails funcionais e no sítio institucional (transparência ativa, serviços de ouvidoria e Carta de Serviços) -** Encontros semanais com a assessoria de comunicação são importantes para disponibilizar ao público interno e externo informações atualizadas, precisas e de interesse coletivo.
4. **Realização de rodas de conversa com os servidores de cada Subsecretaria, responsáveis por responder às demandas de ouvidoria -** Durante as rodas de conversa os servidores apresentam suas dúvidas em relação a alguma demanda de ouvidoria recebida, expõem suas dificuldades para respondê-las e apresentam suas ideias e sugestões sobre a forma de melhor atender às solicitações do cidadãos (brainstorming).
5. **Criação de grupo de whatsapp específico para o compartilhamento de informações comuns, apresentação de ideias e esclarecimento de dúvidas acerca dos assuntos de ouvidoria -** Forma de comunicação rápida, de fácil acesso e democrática, pois os integrantes do grupo têm ciência das tratativas sobre determinado assunto, se sentem integrados e parte de um processo e possibilita que opinem sobre a melhor maneira de conduzir determinadas questões.
6. **Realização mensal de evento de integração dos servidores (café da manhã ou lanche da tarde) -** Momento de descontração, de integração e de reconhecimento dos servidores pelo engajamento na melhoria dos processos de trabalho.
7. **Ouvidoria Itinerante** – Visita aos espaços esportivos da Pasta para divulgação dos serviços de ouvidoria, serviços prestados pela Pasta e difusão da Carta de Serviços, oportunidade em que o cidadão é convidado a participar da formulação de políticas públicas, a partir do registro de manifestação nos canais de atendimento de ouvidoria.
8. **Oferta de feedbacks constantes aos servidores e gestores -** Monitoramento e avaliação dos resultados obtidos – manter as práticas que estão dando certo e reformular as que não se mostrarem eficientes e eficazes.

## 3. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

Aqui trataremos dos resultados. Neste campo deverão constar todas as informações que comprovem a efetividade da iniciativa, tais como dados estatísticos, fotos, documentos e principalmente, comparativos das situações de antes/depois da implementação da iniciativa. Tais informações corroborarão a efetiva comprovação de resultado positivo.

A iniciativa de apostar no incremento da comunicação interna e externa por parte da Ouvidoriateve início em junho de 2021, ou seja, há, aproximadamente, quatro meses. De acordo com o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV/DF, após a estruturação e implementação das novas ações de incremento da comunicação interna e externa, em um breve comparativo entre os meses de julho, agosto e setembro, pôde-se constatar uma redução expressiva de demandas de acesso à informação registradas no OUV-DF (solicitação de parecer em processo).

Em julho foram 14 registros, em agosto 5 e em setembro, apenas 1 registro, o que demonstra que o investimento na comunicação funcionou bem e trouxe resultados positivos – uso do canal correto para pedidos de acesso à informação (Fig. 1).

Cabe ressaltar que a iniciativa de incremento da comunicação teve reflexo direto no clima organizacional, pois houve o envolvimento dos servidores e gestores em todo o processo, o que permitiu o fortalecimento do trabalho em equipe, o aprimoramento dos processos de trabalho e dos serviços prestados, melhoria da qualidade da resposta ao cidadão e a melhoria da comunicação interna e externa, tornando-a mais assertiva, práticas essas essenciais para o alcance dos resultados.

É importante destacar o engajamento dos gestores, os quais tiveram papel fundamental ao apoiar a iniciativa e solicitar o empenho de todos os servidores para que, ao responderem as demandas de ouvidoria, se empenhassem ao máximo em prestar as informações com qualidade, de forma completa, citando omaior número de dados possíveis (ex.: nº de processo, trâmite atual, dados de publicação, fotos, etc.).

Outro ponto que merece destaque foi a celeridade na obtenção das informações que compõem a transparência ativa da Pasta, a qual permitiu à Secretaria de Esporte e Lazer obter nota máxima na avaliação realizada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, em setembro/2021 (Fig. 2).

Com isso, o cidadão passou a ter acesso a informes precisos, atualizados e com o maior número de dados para consulta, permitindo, assim, a comprovação da adoção das medidas em relação à manifestação recebida, bem como acesso a dados de interesse coletivo (transparência ativa), conquistando, assim,sua confiabilidade e obtendo avaliação positiva frente à pesquisa de satisfação respondida pelo mesmo (Fig. 3).

**4. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO:**

Relacionar os resultados obtidos com a iniciativa com os objetivos estipulados no regulamento, listados abaixo:

**1º - Inovação** - A inovação da prática não se detém somente ao fato de ela ser inédita, mas também à capacidade criativa para aprimorar e simplificar processos organizacionais, procedimentos, ferramentas utilizadas, dirimir possíveis problemas e facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria. A criatividade pode estar associada ao conteúdo em si ou à forma com que a prática foi executada.

**2º Participação Social** - Benefício direto ou indireto do resultado da iniciativa para a sociedade, de forma individual ou coletiva.

**3º Simplicidade e Replicabilidade** - Praticidade, facilidade e viabilidade de implantar, permitindo o aproveitamento da experiência ou adaptação da iniciativa a outros órgãos, entidades ou esferas do Governo; e

**4º Utilização das informações deouvidoria** - Capacidade de utilização das informações referentes tanto às manifestações quanto às percepções dos cidadãos pelos resultados das pesquisas de satisfação, bem como a utilizar de indicadores disponíveis no OUV-DF, que subsidiem a iniciativa, seja, para o processo de tomada de decisão, melhoria de serviços públicos ou elaboração de programas e politicas públicas da ouvidoria do seu órgão.

A Ouvidoria é um instrumento de amplo impacto social e deve implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao gestor a capacidade de análise e alteração de procedimentos, não se restringindo a ter um desempenho correto esim uma escuta privilegiada das críticas e sugestões formuladas pelos cidadãos. Além disso, tem a característica de materializar a necessidade de mudanças nos procedimentos e normas, atuando como instrumento de cogestão da administração.

Nesse sentido, a Ouvidoria implementou ações relevantes junto às áreas da Secretaria de Esporte e Lazer que resultaram no envolvimento dos servidores e gestores em todo o processo, no fortalecimento do trabalho em equipe, no aprimoramento dos processos de trabalho e dos procedimentos,na melhoria da qualidade dos serviços prestados e na solução de gargalos, graças à melhoria da comunicação interna e externa, principal estratégia metodológica.

Alcançar o comprometimento de todos os níveis hierárquicos com a chancela da alta direção da Pasta foi essencial para o sucesso da iniciativa em questão, pois possibilitou que todos os colaboradores vissem como primordial a melhoria contínua dos processos de trabalho e de serviços, que tem como foco o cidadão usuário dos serviços, promovendo mudanças, garantindo eficiência e melhoria da qualidade dos serviços prestados, resultando, assim, na satisfação do cidadão.

As ações implementadas pela Ouvidoria contribuíram para que a Secretaria potencializasse seus esforços, revisse alguns processos de trabalho, aprimorasse fluxos e rotinas de trabalho, desenvolvesse uma relação forte e transparente com seu público e maximizasse resultados, práticas estas que caracterizaram a **inovação** do projeto.

Cabe ressaltar que a proposta da Ouvidoria buscou, por meio da assessoria de comunicação, a publicidade dos serviços de ouvidoria (divulgação dos serviços de ouvidoria nas redes sociais e no sítio institucional, envio de e-mail aos servidores convidando-os a utilizar os canais de ouvidoria para o registro de demandas e post de cards convidando o cidadão a apresentar sua manifestação).

Outra medida adotada foi arealização de visitas da Ouvidoria aos espaços esportivos da Secretaria (Parque da Cidade, Centros Olímpicos, Escola de Esportes, Estádios Bezerrão, Rorizão, Abadião e Augustinho Lima) para divulgação, ao público externo, dos serviços de ouvidoria, promovendo a **participação social** e fortalecendo a relação cidadão-instituição.

A percepção da Ouvidoria sobre a possibilidade de **replicabilidade** do projeto também foi considerada. A Ouvidoria concluiu que a replicabilidade é plenamente possível, haja vista a sua viabilidade técnica, ou seja, a existência de recursos técnicos que possibilitem o alcance dos resultados esperados, a viabilidade econômica, uma vez que para a implementação das ações, podem ser utilizados os recursos existentes e, portanto, sem a necessidade de gerar despesas, e, ainda, a facilidade de sua adequação às especificidades de cada órgão e público.

Outro ponto que foi levado em consideração é o fato de que cada vez mais os cidadãos vêm tomando consciência da sua importância como parte influenciadora na gestão das políticas públicas. Nesse contexto, essa participação ganha relevância à medida que a população começa a exigir mais formas de comunicação direta e, principalmente, que levem em consideração suas necessidades.

Com essa percepção e, a partir da análise das **informações de ouvidoria** (via Painel de Ouvidoria), a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer enxergou no presente projeto a

oportunidade de aprimorar processos de trabalho e serviços prestados, a partir do incremento da comunicação interna e externa, segundo as perspectivas do cidadão.

Além disso, a Ouvidoria considerou que a iniciativa seria uma oportunidade para se alterar a cultura e os procedimentos internos, com foco no aprimoramento do relacionamento entre a instituição e o cidadão, uma vez que a Ouvidoria é a ponte capaz de atuar junto à Administração Pública para que os anseios públicos se materializem em ações concretas que beneficiem a coletividade.

Por todo o exposto, a Ouvidoria da Secretaria de Esporte e Lazer observou que, ao buscar mecanismos para incrementar a comunicação interna e externa, cumpriu o seu papel institucional de contribuir para a correção de eventuais distorções existentes nos processos de trabalho, para a motivação e engajamento dos servidores e para a melhoria do atendimento prestado ao cidadão, fortalecendo cada vez mais a Ouvidoria como representante dos legítimos interesses da população, bem como a imagem da instituição.

# REPERCUSSÃO - FOTOS E NOTÍCIAS:

Aqui deverão ser colocadas as referências de notícias (links, se aplicável) e imagens relacionadas à iniciativa.

Fig.1–Redução de registros de pedidos de informação no OUV-DF

Fig. 2–Avaliação da CGDF relativa ao Índice de Transparência Ativa - ITA

| ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA - 2ª AVALIAÇÃO | | | |
|---|---|---|---|
| ÓRGÃO: Secretaria de Estado de Esporte e Lazer - SELDF | | | |
| CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO | | | |
| 2021 | | | |
| (1) Institucional | | | |
| Requisito | Informação | Atualização | Total |
| Estrutura | 2 | 2 | 4 |
| Competências | 2 | 2 | 4 |
| Base Jurídica | 2 | 2 | 4 |
| Quem é quem | 2 | 2 | 4 |
| Contatos | 2 | 2 | 4 |
| Pontuação do Requisito | 10 | 10 | 20 |
| (2) Ações e Programas | | | |
| Requisito | Informação | Atualização | Total |
| Plano Plurianual | 3 | 2 | 5 |
| Resultados Alcançados | 3 | 2 | 5 |
| Pontuação do Requisito | 6 | 4 | 10 |
| (3) Auditorias* | | | |
| Requisito | Informação | Atualização | Total |
| Auditorias e Inspeções Realizadas | 3 | 2 | 5 |
| Pontuação do Requisito | 3 | 2 | 5 |
| (4) Convênios | | | |
| Requisito | Informação | Atualização | Total |
| Convênios Firmados | 5 | 5 | 10 |
| Pontuação do Requisito | 5 | 5 | 10 |
| (5) Despesas* | | | |
| Requisito | Informação | Atualização | Total |
| Despesas Públicas | 1 | 2 | 3 |
| Fundos Públicos | 1 | 2 | 3 |
| Diárias e Passagens | 2 | 2 | 4 |
| Pontuação do Requisito | 4 | 6 | 10 |
| (6) Licitações e Contratos | | | |
| Requisito | Informação | Atualização | Total |
| Licitações | 5 | 5 | 10 |
| Contratos | 5 | 5 | 10 |
| Pontuação do Requisito | 10 | 10 | 20 |
| (7) Informações Classificadas | | | |
| Requisito | Informação | Atualização | Total |
| Informações Classificadas e Desclassificadas | 3 | 2 | 5 |
| Pontuação do Requisito | 3 | 2 | 5 |
| (8) Servidores* | | | |
| Requisito | Informação | Atualização | Total |
| Remuneração dos Servidores | 3 | 2 | 5 |
| Pontuação do Requisito | 3 | 2 | 5 |
| (9) Perguntas Frequentes* | | | |
| Requisito | Informação | Atualização | Total |
| Perguntas Frequentes LAI | 1 | 1 | 2 |
| Perguntas Frequentes Órgão/Entidade | 2 | 1 | 3 |
| Pontuação do Requisito | 3 | 2 | 5 |
| (10) Serviço de Informação ao Cidadão - SIC | | | |
| Requisito | Informação | Atualização | Total |
| Nome da Autoridade de Monitoramento | 1 | 1 | 2 |
| Nome do responsavel SIC / Ouvidor | 1 | 1 | 2 |
| Horário de Funcionamento | 1 | 1 | 2 |
| Endereço | 1 | 1 | 2 |
| Telefone / e-mail | 1 | 1 | 2 |
| Pontuação do Requisito | 5 | 5 | 10 |
| TOTAL GERAL | 52% | 48% | 100% |

| CRITÉRIOS DO AVALIADOR |
|---|
| Institucional |
| Ações e Programas |
| Auditorias |
| Convênios |
| Despesas |
| Licitações e Contratos |
| Informações Classificadas |
| Servidores |
| Perguntas Frequentes |
| Informação ao Cidadão - SIC |

Fig. 3–Pesquisa de Satisfação em 05/10/2021

Fig 4 - Diálogo com o Comitê de Governança

Fig 5 - Reuniões quinzenais com os Subsecretários da Pasta para solucionar gargalos, avaliar e(re)formular procedimentos

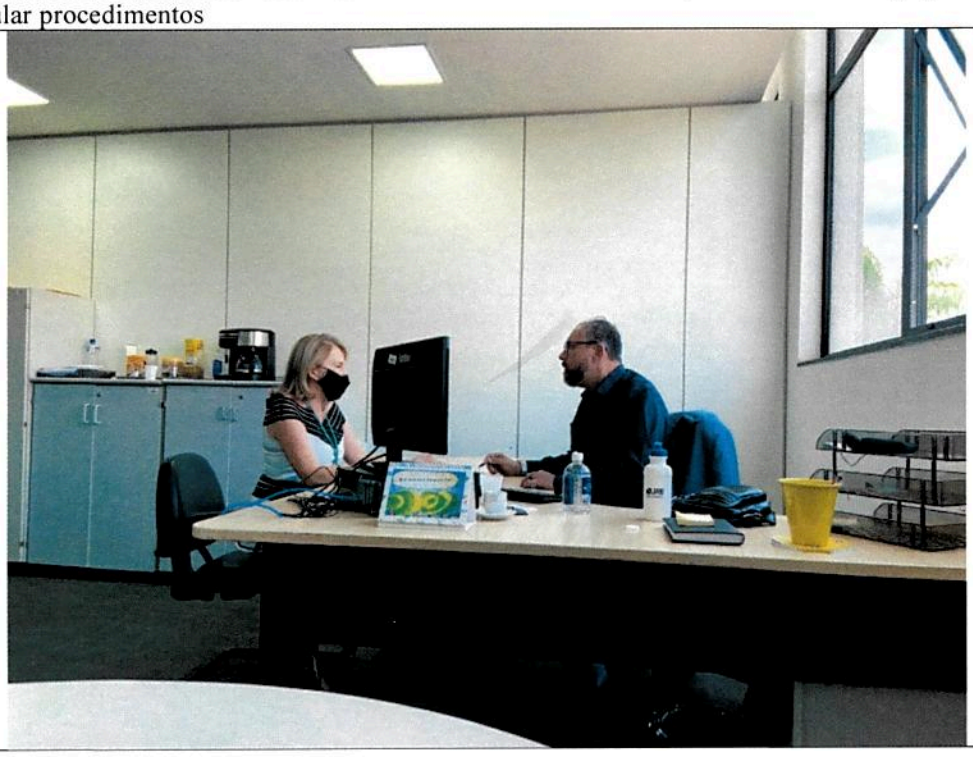


Fig 6 - Reuniões semanais com a Assessoria de Comunicação para a divulgação de informações (interna e externamente) e alinhamento acerca das informações que devem ser divulgadas nas redes sociais, nos e-mails funcionais e no sítio institucional (transparência ativa, serviços de ouvidoria e Carta de Serviços)

Fig 7 - Realização de rodas de conversa com os servidores de cada Subsecretaria, responsáveis por responder às demandas de ouvidoria

Fig 8 - Evento mensal de integração dos servidores (café da manhã ou lanche da tarde)

Fig 9 - Ouvidoria Itinerante – Visita aos espaços esportivos da Pasta para divulgação dos serviços de ouvidoria, serviços prestados pela Pasta e difusão da Carta de Serviços

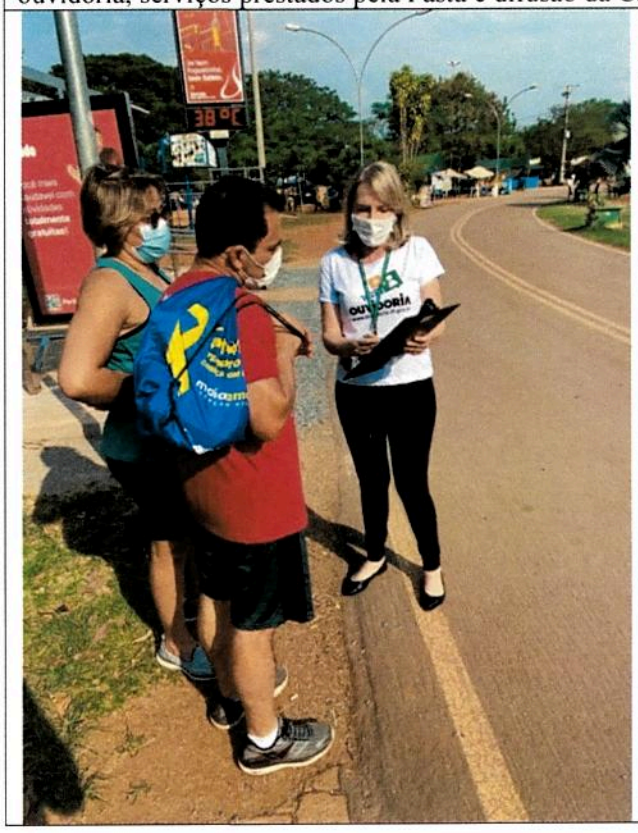
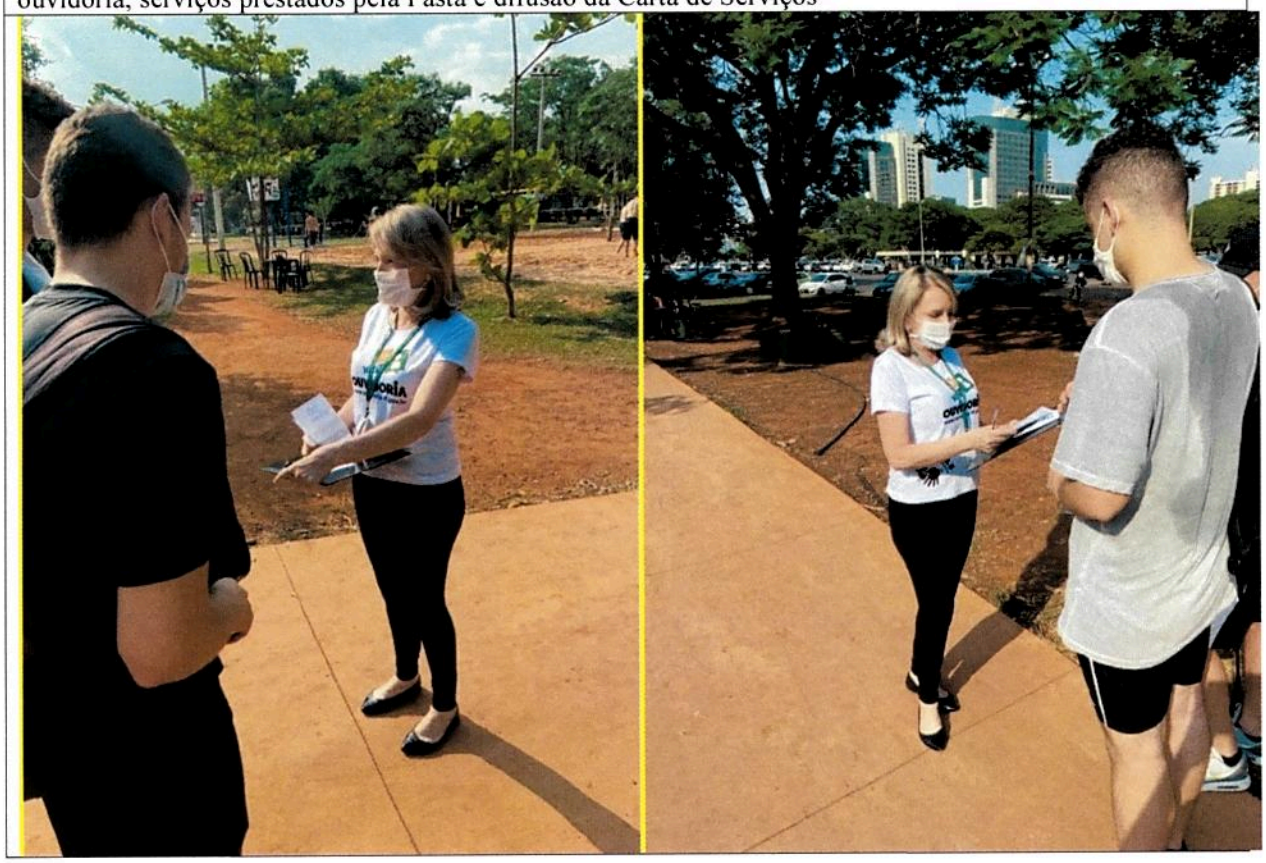


Fig 10 - Ouvidoria Itinerante – Visita aos espaços esportivos da Pasta para divulgação dos serviços de ouvidoria, serviços prestados pela Pasta e difusão da Carta de Serviços



## ASSINATURAS

**Miriam Inez Pessoa de França**
Ouvidora - SELDF
(Assinatura do servidor responsável)

**Miriam Inez Pessóa de França**
Ouvidora - SEL/DF
(Assinatura do Ouvidor do órgão)

**Giselle Ferreira de Oliveira**
Secretária de Estado de Esporte e Lazer do Distrito Federal
(Assinatura do titular do órgão da Ouvidoria)