

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Ministério do Esporte - MEsp

Brasília/DF, 2025



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

## OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO**  
Kamilla Jabrayan Schmidt

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Ministério Do Esporte – MEsp.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** Verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024

**Período avaliado de manifestações:** 01/03/2023 a 29/02/2024.

**Data de execução:** maio e junho de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério do Esporte - MEsp, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce de forma adequada as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e demais normativos relativos ao tema.

Foram identificadas as seguintes boas práticas:

- Realização de eventos temáticos: “Café com Ouvidoria” e “Oficina sobre Assédio Moral”;
- Lançamento do Disque Esporte (0800 do MEsp);
- Aprimoramento do fluxo de mediação com as Confederações e Entidades Esportivas.

No entanto, é necessário adequar e institucionalizar os fluxos internos para o tratamento das manifestações da ouvidoria no recém-criado Ministério do Esporte, substituindo o normativo do extinto Ministério da Cidadania. Isso envolve especificar as etapas, competências e o papel de cada ator no processo. Além disso, o Relatório de Gestão de Ouvidoria precisa ser adequado aos requisitos mínimos determinados pela Portaria CGU nº 581/2021.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações com potencial de aprimorar o desempenho de suas atividades de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendados:

- Adequar e formalizar, por meio de um fluxo de trabalho institucionalizado, os procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços específicos em acordo com a atual estrutura regimental do Ministério criado; e
- Elaborar o Relatório de Gestão de Ouvidoria em conformidade com os requisitos mínimos determinados pela Portaria CGU nº 581/2021.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MEsp</b>	Ministério do Esporte
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>7</b>
<b>ESCOPO</b> .....	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
1.Boas Práticas .....	10
1.1 Realização de eventos temáticos como forma de disseminar os assuntos abordados pelo órgão.....	10
1.2 Lançamento do Disque Esporte (0800 do Ministério do Esporte)–1º/11/2023 ..	11
1.3 Aprimoramento do fluxo de mediação com as Confederações e Entidades Esportivas .....	11
2. Achados .....	11
2.1 Necessidade de adequação da norma que regulamentará a organização e os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria do MEsp .....	11
2.2 Aprimoramento no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria. ....	13
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>14</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>14</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>15</b>
Apêndice A .....	16
Apêndice B.....	28
Apêndice C.....	35
Apêndice D .....	37

## APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 previu, em seu art. 37, § 3º, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seriam disciplinadas por lei.

Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central do sistema.

De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I- estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II- monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a unidade avaliada está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## OBJETIVO

A OGU realizou a presente avaliação no exercício da competência atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, de supervisão técnica das atividades de ouvidoria realizadas

pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, com base no escopo apresentado a seguir, com o objetivo de identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da Ouvidoria Setorial do MEsp, bem como medir a sua capacidade de subsidiar os gestores da ouvidoria com informações relevantes para a tomada de decisão e o aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em cinco objetos de avaliação: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos; (iii) atualidade e qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho do MEsp perante os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;
2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

## METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. planejamento;
- ii. interlocuções e solicitações de informações;
- iii. apresentação do relatório preliminar à Ouvidoria do MEsp;
- iv. reunião de busca conjunta de soluções;

- v. publicação de relatório final de avaliação;
- vi. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vii. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio do MEsp, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?* (disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR no período de 01 de março de 2023 a 29 de fevereiro de 2024. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessas, retirou-se uma amostra de 100 (cem) manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

Em 2023, com o desmembramento do Ministério do Esporte, cujas atribuições haviam sido absorvidas entre 2019 e 2022 pelo então Ministério da Cidadania, deu-se início a um processo de reestruturação da pasta, redefinição de identidade e estabelecimento de prioridades.

A partir deste desmembramento, a estrutura física que sediou o antigo Ministério da Cidadania passou a acomodar duas Pastas Ministeriais, a saber: o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS e o Ministério do Esporte – MEsp.

No que diz respeito à reestruturação da pasta, com a publicação da Portaria MGI nº 43, de 1º de fevereiro de 2023, foi estabelecido o formato de compartilhamento da execução de atividades de administração patrimonial, de material, de gestão de pessoas, de serviços gerais, de orçamento e finanças, de contabilidade, de logística, de contratos, de tecnologia da informação, de planejamento governamental e gestão estratégica e de outras atividades de suporte administrativo por meio de arranjo colaborativo entre o MEsp e o MDS.

A estrutura organizacional da Ouvidoria do MEsp, Vinculada ao Gabinete do Ministro do Esporte, tem a incumbência de coordenar os serviços e ações atinentes ao atendimento da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), Lei de Defesa e Proteção dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos (demandas de ouvidoria) (Lei nº 13.460/2017), além de obrigações de Transparência Ativa, e-Agendas e Dados Abertos e ações de Governo Aberto e de Integridade.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do MEsp estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do MEsp.

### 1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela ouvidoria configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas, consolidando a Ouvidoria como pilar de Integridade. As boas práticas adotadas pela unidade abrangem ações estratégicas com resultados para a unidade e ações proativas com vistas à eficiência das ações de Ouvidoria e representam um importante processo de maturidade da Ouvidoria do Ministério. A continuidade destas boas práticas auxilia no fortalecimento da gestão da Ouvidoria, contribuindo na melhoria contínua de suas atividades e de outras áreas da unidade, além de auxiliar na promoção da mitigação dos riscos relacionados aos direitos dos usuários, no que se refere à utilização dos serviços públicos oferecidos pelo órgão à sociedade. A seguir estão descritas as principais boas práticas implementadas pela Ouvidoria do MEsp.

#### 1.1 Realização de eventos temáticos como forma de disseminar os assuntos abordados pelo órgão

##### “Café com Ouvidoria – 19/07/2023”

Encontro da Ouvidoria com representantes das secretarias finalísticas para apresentação de proposta de criação de central de atendimento direto ao cidadão. Na ocasião, cada área teve a oportunidade de apresentar seu escopo de atuação a partir da sua página no sítio do MEsp.

##### “Oficina sobre Assédio Moral e Sexual – 5/10/2023”

O evento, conduzido pelo Ouvidor, contou com a participação de servidores e colaboradores do órgão e teve o objetivo de apresentar conceitos e alinhar entendimentos sobre o tema, promover a conscientização sobre a importância da prevenção desse tipo de prática, destacar a importância do “Guia Lilás”, publicado pela Controladoria-Geral da União (CGU), como referência na prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual no Governo Federal, além de ressaltar a contribuição da comunicação não violenta para um ambiente de trabalho seguro e respeitoso.

### 1.2 Lançamento do Disque Esporte (0800 do Ministério do Esporte) – 1º/11/2023

Um dos marcos mais relevantes do ano foi o lançamento do Disque Esporte, o 0800 do Ministério do Esporte. Esse serviço proporciona um meio fácil de acesso ao Ministério para atletas, gestores e cidadãos em geral. O Disque Esportes tornou um canal crucial para receber sugestões, reclamações e denúncias, fortalecendo a relação entre governo e a comunidade esportiva. Esse novo canal demonstrou o compromisso do Ministério do Esporte em atender às necessidades e expectativas dos cidadãos de forma ágil e eficaz, uma vez que realiza atendimentos aos cidadãos que dispensem maiores tratamentos a posteriori pelo Ministério, sobre as temáticas esportivas. Todavia, caso as demandas recebidas pelo Disque Esporte precisem de maiores tratamentos, todas são devidamente inseridas na Plataforma Fala.BR.



Os contatos poderão ser feitos por meio de ligações telefônicas, e-mail, formulários e aplicativos de mensagens. Há também a opção de atendimento em Libras.

### 1.3 Aprimoramento do fluxo de mediação com as Confederações e Entidades Esportivas

Em 2023, a Ouvidoria abriu um canal de comunicação inédito, dentro do fluxo de atendimento às manifestações de ouvidoria, a fim de obter das entidades esportivas possíveis contribuições sobre denúncias e reclamações recebidas pelo MEsp, que envolveram tais entidades. O fluxo é formalizado por meio de ofício padrão enviado à entidade citada na manifestação pelo SEI, com o resumo, sem nenhuma identificação, da denúncia ou reclamação recebida, de modo que a entidade possa fornecer informações a serem inseridas na resposta ao manifestante. A Ouvidoria pensa agora em incluir nesse fluxo autoridades como o Ministério Público, Superior Tribunal de Justiça Desportiva, entre outras.

## 2. Achados

### 2.1 Necessidade de adequação da norma que regulamentará a organização e os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria do MEsp

Ainda que a divisão do Ministério da Cidadania tenha sido efetuada em janeiro de 2023, o processo de separação impactou diretamente a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria do Ministério do Esporte no decorrer de todo ano de 2023 e 2024.

Por ocasião desta avaliação, a unidade foi questionada sobre a existência de algum normativo que regulamente o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do respectivo órgão. A Unidade informou que o Ministério do Esportes, em decorrência da nova reestruturação administrativa de 2023, ainda segue alguns normativos do extinto Ministério da Cidadania, incluindo a Portaria MC nº 670,

de 13 de setembro de 2021. Esta portaria, vigente, regulamenta a organização do atendimento da Central de Relacionamento, da Ouvidoria, e de Transparência e Acesso à Informação, além de estabelecer diretrizes para o tratamento de demandas relacionadas à proteção de dados pessoais no âmbito do então Ministério da Cidadania. Registra-se que até agosto de 2023, a Ouvidoria também dependia totalmente da estrutura do MDS, em um acordo de parceria e colaboração, dado que o Ouvidor do MEsp atuava como Ouvidor Interino do MDS no início do processo.

Assim, verificou-se que a UA possui um fluxo formal das atividades aplicadas às suas atividades, muito embora referentes ao extinto Ministério da Cidadania e à sua estrutura regimental à época.

Entretanto, esclareceu que está em andamento a elaboração de uma portaria específica para o atendimento exclusivo do atual Ministério e da sua nova estrutura regimental. Além disso, foram identificadas orientações aplicadas à pasta atual do Ministério sobre procedimentos e ações sob sua responsabilidade, que podem ser acessadas através do [https://www.gov.br/esporte/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/orientacoes](https://www.gov.br/esporte/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/orientacoes).

Reforça-se que a definição e formalização atualizadas dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para as atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Com a definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do Ministério do Esporte durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

Destaca-se também que o fluxo de algumas manifestações possui características específicas e deve ser elaborado de forma a atender o disposto em normativos legais, a exemplo do tratamento das denúncias, que deve dispor sobre o cumprimento dos requisitos estabelecidos no Decreto nº 10.153/2019, relacionado à proteção ao denunciante.

Vale ressaltar, conforme art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelo art. 50, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as unidades do SisOuv devem definir e dar publicidade aos fluxos internos de tratamento das manifestações. Adicionalmente, o art. 71, “II”, “g” da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelo art. 71, “f”, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõe sobre a obrigatoriedade de transparência

das normas e fluxos relacionados ao tratamento das manifestações da Ouvidoria, conforme reproduzido a seguir:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

(...)

II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

(...)

f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Assim, a elaboração de um normativo atualizado para o Ministério, estabelecendo os fluxos internos de tratamento das manifestações de ouvidoria é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação, em consonância às normas do Órgão Central do SisOuv, aos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

## 2.2 Aprimoramento no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

O Relatório de Gestão é um instrumento de prestação de contas do desempenho da Ouvidoria, materializa a transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, além de propor recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria do serviço prestado.

Em consulta ao Relatório de Ouvidoria 2023 do Ministério do Esporte foram verificados os principais pontos:

- Reorganização Ministerial: Em 2023, o Ministério do Esporte foi desmembrado do Ministério da Cidadania, impactando a estrutura e funcionamento da Ouvidoria.
- Avanços nos Atendimentos: Houve uma redução no tempo médio de resposta às demandas dos cidadãos, maior transparência nas respostas e maior interação com atletas, gestores e a sociedade.
- Números de Atendimento: A Ouvidoria registrou 419 pedidos de acesso à informação e 511 atendimentos relacionados à Lei de Defesa e Proteção dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos.
- Novas Iniciativas: Lançamento do Disque Esporte (0800), criação de novas portarias para fortalecer a transparência e a implementação de um Plano de Ação de Governo Aberto.

Todavia, analisou-se que dentre os pontos mencionados, não estão presentes e/ou constam superficialmente no relatório as seguintes informações: informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv; o número de manifestações recebidas no ano anterior; análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das

manifestações; a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver; e informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

A ausência dessas análises pode prejudicar o subsídio de informações à alta administração do Ministério do Esportes, a depender do nível de interlocução com a ouvidoria, e a divulgação de informações ao público em geral.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do MEsp:

- I. Recomenda-se adequar e formalizar, por meio de um fluxo de trabalho institucionalizado, os procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços específicos em acordo com a atual estrutura regimental do Ministério criado. Isso deve incluir a definição clara das etapas e responsabilidades para cada caso, de acordo com os artigos 21, 50 e 62 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.
- II. Recomenda-se adequar o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria para que inclua integralmente os conteúdos obrigatórios listados no art. 52, § 1º, incisos I a VI, da Portaria Normativa CGU nº 581/2021.

## CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Ministério do Esporte, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01 de março de 2023 a 29 de fevereiro de 2024, bem como as informações coletadas durante as reuniões com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria do MEsp apresentou boas práticas de ouvidoria ativa e uma gestão dos processos adequada às suas competências, e finalidades, como determina a Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações a seguir sobre a Unidade Avaliada foram coletadas na etapa de levantamento de dados, realizada no site do Ministério do Esporte (MEsp).

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Tabela 01: Informações gerais**

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Administração Direta
<b>Data de criação</b>	01/01/2023, Decreto nº 11.343/2023
<b>E-mail</b>	(ouvidoriamesp@esporte.gov.br)
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.gov.br/esporte/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/esporte/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria</a>
<b>Canais de atendimento</b>	telefone, presencial, Plataforma Fala.BR, telegrama e carta
<b>Endereço</b>	EQSW 301/302, Lote nº 1 Sudoeste, Brasília – DF CEP: 70.673-150
<b>Telefone</b>	0800 942 9100
<b>Ouvidor</b>	Aureliano Vogado Rodrigues Junior
	Função de Confiança (FCE 1.13)
	Portaria MEsp nº 122, de 18 de abril de 2023

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A Ouvidoria do MEsp foi instituída em 01 de janeiro de 2023, com a publicação do Decreto nº 11.343, de 1º de janeiro de 2023, que aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério do Esporte e remanejou cargos em comissão e funções de confiança, quando passou por uma significativa reorganização ministerial, por ser originário da extinta pasta ministerial do Ministério da Cidadania, o que impactou diretamente a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria do Ministério do Esporte.

De janeiro até agosto de 2023, a Ouvidoria se apoiava integralmente na estrutura do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, a título de parceria e colaboração, tendo em vista o fato de o Ouvidor do MEsp ter sido o Ouvidor Interino do MDS, no início do processo. Dentre as ações de colaboração, pode-se citar o uso do mesmo espaço físico, cessão de analistas de ouvidoria, terceirizados etc.

Vinculada ao Gabinete do Ministro do Esporte, a Ouvidoria tem a incumbência de coordenar os serviços e ações atinentes ao atendimento da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), Lei de Defesa e Proteção dos Direitos dos Usuários de Serviços

Públicos (demandas de ouvidoria) (Lei nº 13.460/2017), além de obrigações de Transparência Ativa, e-Agendas e Dados Abertos e ações de Governo Aberto e de Integridade.

O Decreto nº 11.343, de 1º de janeiro de 2023, veio descrever as atividades de ouvidoria do MEsp:

Art. 9º À Ouvidoria compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no [art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#);

II - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria no âmbito do Ministério;

III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria;

V - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, e gerenciar os canais de atendimento ao cidadão, de acordo com o estabelecido na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#); e

VI - assegurar e orientar as demais unidades do Ministério quanto ao cumprimento das normas relativas à proteção e ao tratamento de dados pessoais, de acordo com o disposto na [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#).

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

Dentro da Ouvidoria, há apenas o cargo do Ouvidor. O cargo ocupado pela ouvidora substituta, de Assistente, é vinculado ao Gabinete do Ministro.

Para fortalecer a capacidade de atendimento da Ouvidoria, a área se utiliza do Contrato Administrativo nº 11, celebrado entre o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) e a empresa Central IT, tendo como objeto a prestação de serviços de Central de Relacionamento.

Além disso, uma vez que o MDS exerceu, em 2023, a função de ministério provedor do Ministério do Esporte, a Ouvidoria pôde contar com a adesão de seis analistas de ouvidoria, reforço essencial para atendimento mais rápido e eficaz às demandas recebidas.

O organograma do MEsp está ilustrado na figura a seguir:



### A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Em atendimento Decreto nº 9.492/2018 (art. 11, § 1º e 3º), a nomeação do Ouvidor foi submetida à CGU, aprovada, e publicada por meio da Portaria MEsp nº 122, de 18 de abril de 2023. Portanto, a duração do mandato está em conformidade com o prazo previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

### A.4 Normativos Internos

O Ministério do Esporte (MEsp) seguia normativos do extinto Ministério da Cidadania, incluindo a Portaria MC nº 670, de 13 de setembro de 2021. Essa portaria

regulamenta a organização do atendimento da Central de Relacionamento, da Ouvidoria, e de Transparência e Acesso à Informação, além de estabelecer diretrizes para o atendimento das demandas relacionadas à proteção de dados pessoais no âmbito do Ministério da Cidadania.

Até agosto de 2023, a Ouvidoria do MEsp também dependia integralmente da estrutura do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social (MDS), em um regime de parceria e colaboração, considerando que o Ouvidor do MEsp atuou como Ouvidor Interino do MDS no início do processo.

Contudo, foi informado que está em andamento a elaboração de uma portaria de atendimento exclusivo para o MEsp. Além disso, algumas orientações sobre procedimentos e ações sob responsabilidade desta ouvidoria estão disponíveis no seguinte link:

- [https://www.gov.br/esporte/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/orientacoes](https://www.gov.br/esporte/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/orientacoes)

#### **A.5 Equipe e Estrutura Física**

A força de trabalho da Ouvidoria é distribuída a depender do grau de abrangência das atividades executadas por cada integrante da seguinte forma: Ouvidor e substituto, ambos da carreira de Finanças e Controle da CGU; 5 colaboradores da Central IT (analistas de ouvidoria), 1 servidor efetivo, e 1 estagiária.

Para fortalecer a capacidade de atendimento da Ouvidoria, a área se utiliza do Contrato Administrativo nº 11, celebrado entre o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) e a empresa Central IT, tendo como objeto a prestação de serviços de Central de Relacionamento. Além disso, uma vez que o MDS exerceu, em 2023, a função de ministério provedor do Ministério do Esporte, a Ouvidoria pôde contar com a adesão de seis analistas de ouvidoria, reforço essencial para atendimento mais rápido e eficaz às demandas recebidas.

Para os analistas de ouvidoria, são previstos cursos de: Certificação e/ou Gestão em Ouvidoria, Capacitação em LAI, Capacitação em LGDP, Capacitação em Tarjamento e Capacitação em Dados Abertos e Governo Aberto. Para a parte da equipe que trabalha com Transparência Ativa, também está prevista capacitação em Plone. A maior parte dos cursos já foi realizada.

Além disso, os membros da equipe técnica são incentivados e orientados a participar das capacitações e eventos promovidos pela CGU e por outros órgãos, relacionados às atribuições da Ouvidoria do MEsp. Os cursos da equipe foram:

1. Acesso à Informação
2. Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias
3. Gestão em Ouvidoria
4. Serviços Públicos e Defesa do Usuário
5. Capacitação em LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)
6. Capacitação em Tarjamento
7. Capacitação em Dados Abertos e Governo Aberto
8. Seminário Internacional de Acesso à Informação
9. Conferência Internacional em Integridade Pública
10. Seminário sobre Ouvidoria de Propósito (Ministério da Fazenda)

11. Estratégias de Sucesso para uma Comunicação Segura e Eficaz no WhatsApp
12. Curso sobre Compliance
13. Curso sobre Segurança da Informação
14. Curso de Administração
15. Secretário Escolar
16. Certificação em Ouvidoria
17. Administração de Mercado de Trabalho; Departamento Pessoal; Gestão em RH
18. Capacitação na plataforma Plone
19. Proteção de Dados Pessoais no Setor Público – EGOV
20. Instrutor de Formulários Cadastro Único – ENAP
21. Mundo Conectado – Manual de Sobrevivência – EGOV
22. I Encontro Nacional dos Gestores Estaduais do PAA – MDS
23. Sistemas de Benefícios da Caixa no Governo SIBEC - Universidades Caixa
24. Sistemas de Benefícios da Caixa no Governo Cadastro Único - Universidades Caixa
25. I Fórum de Ouvidorias das Américas - MDS
26. Noções sobre Cooperativismo – EGOV
27. Desafios Contemporâneos da Cultura Digital
28. e-Agendas
29. Dados Abertos
30. Primeiros Passos para Uso de Linguagem Simples
31. Curso Modelo ADDIE
32. Curso Feedback
33. Curso Comunicação Não-violenta
34. Curso Produtividade
35. Curso Gestão do Tempo
36. Curso Liderança
37. Curso Genially
38. Inteligência Emocional
39. Storytelling
40. Pesquisa com Usuários: Como Ouvir Cidadãos e Empresas para Melhorar seus Serviços
41. Introdução à Gestão de Projetos
42. Curso de Assédio Moral e Sexual no Trabalho
43. Curso de Psicologia do Esporte

#### **A.6 Canais de Atendimento**

Para o recebimento e o tratamento das manifestações, a Ouvidoria utiliza-se da Plataforma Fala.BR, como principal canal disponibilizado ao cidadão para o registro de suas demandas. Além do acesso informatizado pelo Fala.BR, o cidadão pode direcionar suas demandas à Ouvidoria do MEsp, pelos seguintes canais: Disque Esporte: 0800 942 9100, WhatsApp, Telegram, atendimento em Libras (canal exclusivo para atendimento de LIBRAS via videoconferência com o Ministério do Esporte), por e-mail, presencial e por carta.

## A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial do MEsp há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Centrais de Atendimento - “Ouvidoria”.



Fonte: [https://www.gov.br/esporte/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/esporte/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria), consulta feita em 20/06/2024.

No submenu “Ouvidoria” há uma apresentação sobre a unidade, informações sobre os canais de atendimento, relatórios produzidos pela ouvidoria e Plataforma Fala.BR.

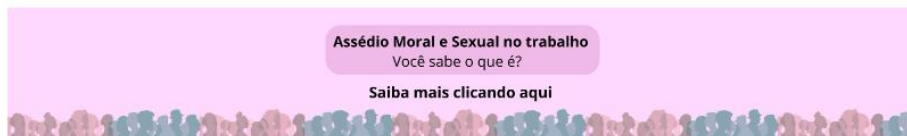
### Ouvidoria

Publicado em 18/11/2021 18h25 | Atualizado em 28/05/2024 10h41



A Ouvidoria do Ministério do Esporte - MEsp atua no diálogo entre o cidadão e o órgão, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Cabe à Ouvidoria receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação de serviços públicos relacionados às áreas de atuação deste ministério, bem como receber pedidos de acesso à informação, prestar informações e esclarecer dúvidas sobre as políticas, programas e ações do órgão, tais como Programa Bolsa Atleta e projetos incentivados pela Lei de Incentivo ao Esporte, entre outros.



elogios, reclamações e solicitações sobre as políticas, programas e ações desenvolvidas pelo Ministério do Esporte - MEsp.

esclarecimento de dúvidas sobre as ações, programas e sistemas do Ministério do Esporte - MEsp.

Canal para pedidos de acesso às informações públicas relacionadas com as iniciativas, políticas e serviços do Ministério do Esporte - MEsp.



### Saiba mais sobre a Ouvidoria



Fonte: [https://www.gov.br/esporte/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/esporte/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria) consulta feita em 20/06/2024.

#### A.8 Sistemas Informatizados

A Plataforma Fala.BR é utilizada como único meio para recebimento, registro e encaminhamento interno das manifestações e demandas da unidade.

#### A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Foi informado, conforme Questionário de Avaliação, como se dá o fluxo:

As manifestações de Ouvidoria podem chegar ao MEsp por todos os canais de atendimento indicados no item 8 deste questionário. Contudo, elas devem ser registradas na plataforma Fala.Br.

Caso a manifestação seja inserida pelo demandante diretamente na plataforma FalaBR, ela já será encaminhada para tratamento pela Ouvidoria. As manifestações recebidas em outros meios são digitalizadas e inseridas no sistema.

Uma vez inserida no FalaBR, o fluxo de tratamento segue os passos abaixo:

1. No âmbito da Ouvidoria, os analistas recebem as manifestações registradas no FalaBR e encaminham aquelas de competência do MEsp para despacho pelo Ouvidor;
2. O Ouvidor analisa a demanda e define para qual área, dentro do Ministério, a manifestação deve ser enviada, por competência;
3. A manifestação é tramitada para a área ou para as áreas responsáveis, para elaboração da resposta e devolução à Ouvidoria;
4. Quando recebida pela Ouvidoria, a resposta é avaliada quanto à qualidade do conteúdo, à possível necessidade de tarjamento de dados sensíveis e eventual necessidade de ajuste de questões gramaticais ou de simplificação do texto para melhor compreensão por parte do cidadão que a receberá;
5. Após o devido tratamento, a resposta conclusiva é enviada ao cidadão.

(...)

As manifestações de Ouvidoria realizadas por agentes públicos do próprio Ministério são tratadas como qualquer outra manifestação, sem nenhum tratamento diferenciado. Em caso de recebimento de denúncias e/ou comunicações praticadas por agentes públicos do MEsp, o tratamento é realizado de maneira interna, com encaminhamento, se for o caso, para apuração por parte da Corregedoria, quando se tratar de manifestações que envolvam irregularidades ou outros assuntos que requeiram apuração.

No caso de denúncias ou comunicações de possíveis casos de nepotismos, as manifestações são encaminhadas para a Assessoria Especial de Controle Interno.

Da análise, ainda que a unidade tenha elaborado e siga um fluxo, verificou-se a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria, especificando detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo do órgão.

#### **A.10 Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Foi iniciada a atualização da Carta de Serviços do MEsp - <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-esporte> tendo já sido definidos os pontos focais em cada área do Ministério.

Serviços e Informações do Brasil

O que você procura?

🏠 > Órgãos > Ministério do Esporte

## Ministério do Esporte (MESP)

Publicado em 12/01/2023 13h09

Carta de Serviços

Mais informações sobre todos os serviços oferecidos por este órgão podem ser encontrados também em [formato PDF](#)

Aderir ao Programa Luta pela Cidadania (PLC)  
Esportes

Apresentar projeto com recursos da Lei de Incentivo ao Esporte (LIE)  
Esportes  
Também conhecido como: - LIE, - Financiamento de Projeto Esportivo

Bolsa Atleta  
Esportes  
Também conhecido como: Bolsa Atleta

Fomentar e Apoiar Torneios Regionais de Futebol Amador  
Esportes

Obter Certidão de Registro Cadastral nos termos da Lei Pelé  
Esportes  
Também conhecido como: Certificação art. 18 18-A

Participar do Programa Academia e Futebol  
Esportes

Participar do Programa Integra Brasil  
Cultura e artes

Participar do Programa Segundo Tempo Paradesporto para pessoas com deficiência (PST)  
Esportes

Participar do Programa Seleções do Futuro  
Esportes

Protocolar documentos junto ao Ministério do Esporte

Fonte: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-esporte>, consulta feita em 20/06/2024.

### A.11 Avaliação de serviços

Conforme respostas ao Questionário de Avaliação, a UA informa que não realiza, de forma sistematizada, a avaliação dos serviços finalísticos prestados pelo MEsp ao seu público.

### A.12 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação<sup>1</sup> permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a o órgão e o período de 01/03/2023 a 29/02/2024<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

<sup>2</sup> A consulta foi realizada em 20/06/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

## A) Quantitativo Geral:

**Imagem 01: Quantitativo de Manifestações, de 01/03/2023 a 29/02/2024**



Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 20/06/2024.

No período em análise, a ouvidoria recebeu 564 manifestações via Fala.BR que não foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 533 respondidas e 31 arquivadas.

De todas as manifestações respondidas, 100% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 19,30 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

## B) Tipologia das manifestações:

**Imagem 02: Tipologia da demanda, de 01/03/2023 a 29/02/2024**



\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 20/06/2024.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela UA.

A Solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 42,4% do total, seguido da denúncia, que representaram 29,6% e reclamação, com 18,4% das manifestações respondidas.

### C) Resolutividade da demanda:

*Imagem 03: Resolutividade da demanda, de 01/03/2023 a 29/02/2024*



Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 20/06/2024.

Em relação à resolutividade disponibilizada indicada pela ouvidoria na Plataforma Fala.BR, das manifestações respondidas pela ouvidoria, 95,40% das demandas tiveram o atendimento resolutivo, e 4,60% ainda demandam ações futuras pela unidade.

### D) Satisfação com a resposta:

*Imagem 04: Satisfação com a resposta, de 01/03/2023 a 29/02/2024*



Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 20/06/2024.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento

prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 29,17% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 20,83% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. A satisfação média ficou em 58,33%.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

#### B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/03/2023 a 29/02/2024, que totalizaram 564 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 100 manifestações foi selecionada aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

**Tabela 02: Dados da amostra**

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Comunicação	19	19%
Denúncia	3	3%
Elogio	1	1%
Reclamação	18	18%
Simplifique	0	0%
Solicitação	47	47%
Sugestão	12	12%
<b>Soma</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. As dimensões são:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações,

devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

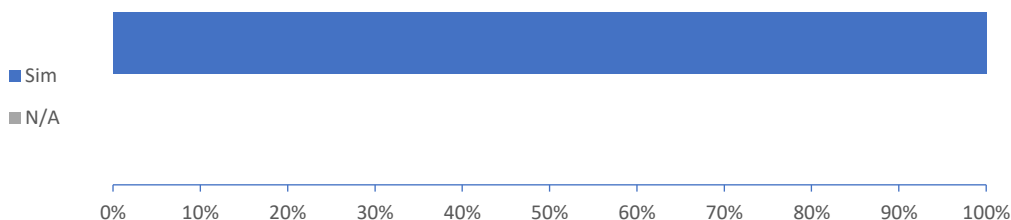
- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

### Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

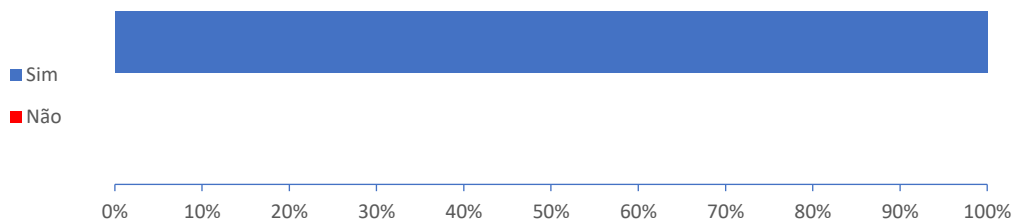


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a ouvidoria respondeu as 100% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

### Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

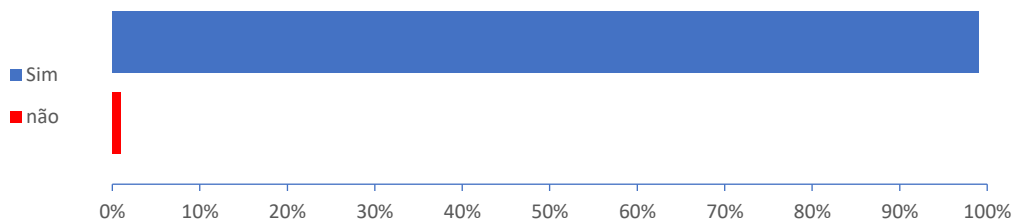


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, todas foram classificadas corretamente.

### Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

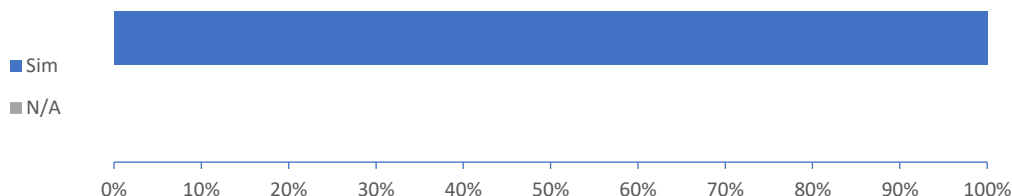


Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações nas quais a pergunta 03, apenas 1 foi classificado incorretamente, foi tratada como solicitação, embora, seja denúncia.

### Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

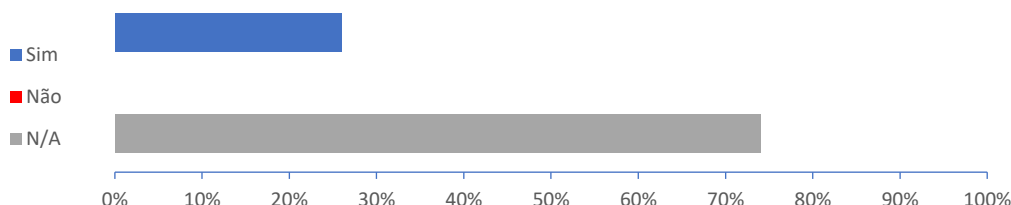


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se todas foram consideradas claras e objetivas.

### Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

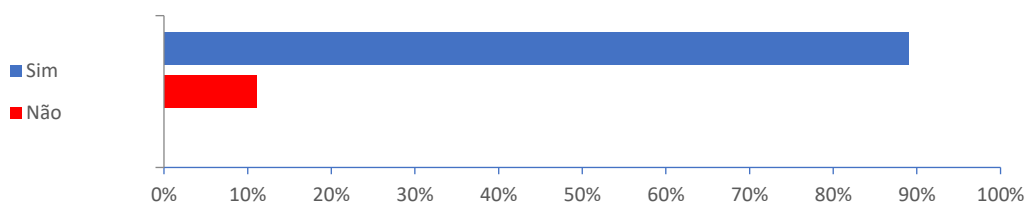


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 26 manifestações a ouvidoria respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

### Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

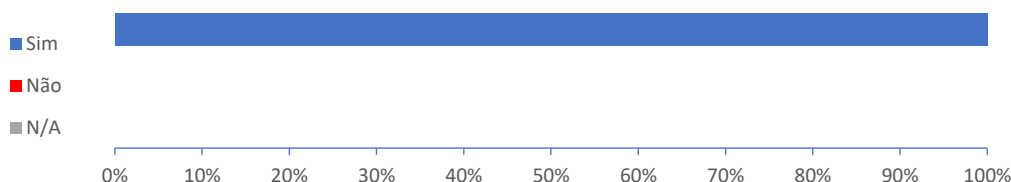


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 19 comunicações presentes na amostra, 17 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, e 02 dispensaram o encaminhamento.

### Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

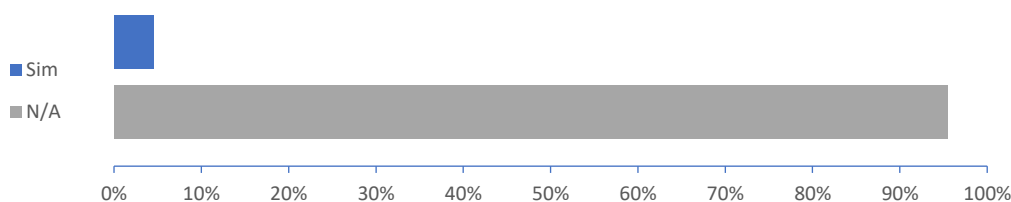


Fonte: elaboração própria.

Das 03 denúncias analisadas, verifica-se todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração e / ou a justificativa para seu arquivamento.

### Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

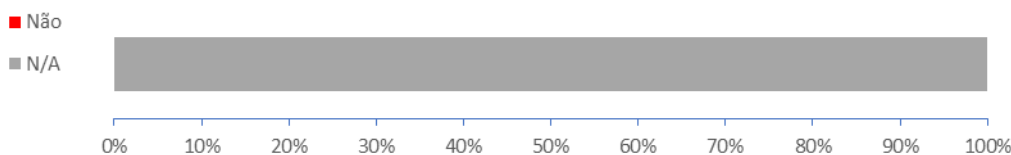
Pergunta 8 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

### Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

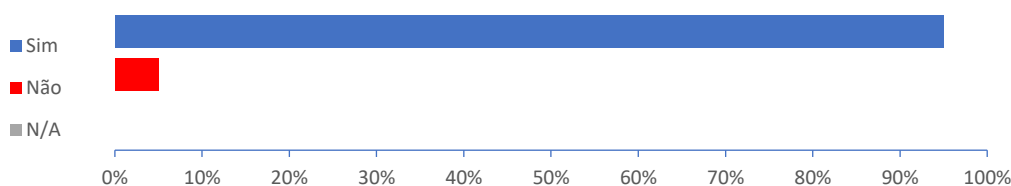


Fonte: elaboração própria.

Nos gráficos acima, autoexplicativos, constatou-se que 1, das 03 denúncias e das 19 comunicações, foi pseudonimizada, as demais não necessitavam de pseudonimizar. Ainda, verificou-se que 100% das denúncias e comunicações dispensaram diligências para apuração.

### Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

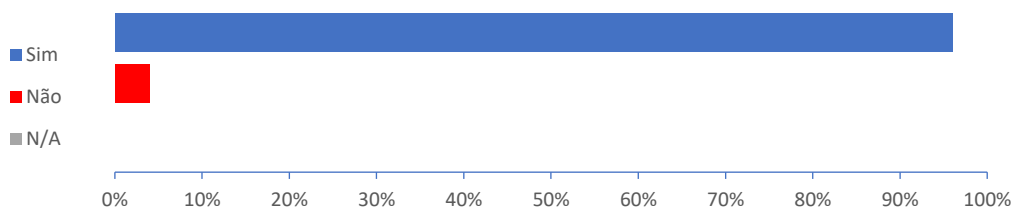


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, 95% (17) das respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado e apenas 1 reclamação não foi feito o devido encaminhamento para a unidades responsável, pois a unidade informou o cidadão o e-mail (canal adequado) para ele encaminhar a demanda.

### Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

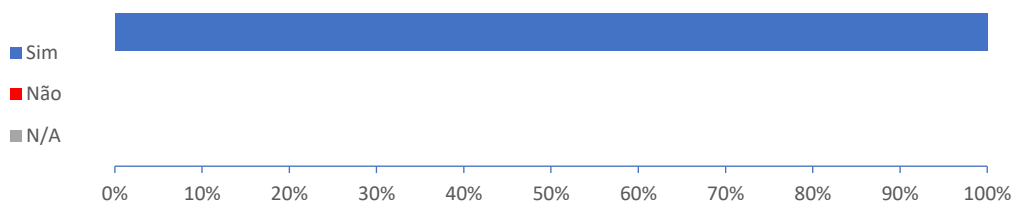


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que das, 47 solicitações, 96% foram analisadas (45) corretamente. As demais 02 solicitações a ouvidoria, não deu o devido encaminhamento delas para as unidades responsáveis, e / ou não respondeu o cidadão, informando o e-mail (canal adequado) para ele encaminhar a demanda.

### Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

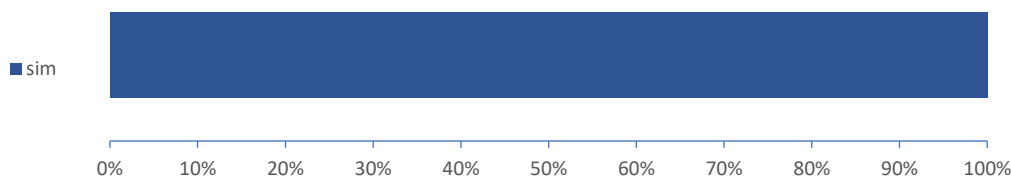


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os itens da amostra, todas foram analisadas corretamente.

### Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

No que tange ao elogio da amostra, verificou-se que foi devidamente encaminhado para conhecimento do responsável.

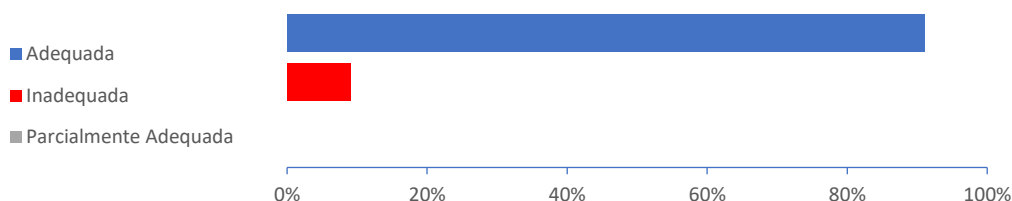
## B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral

quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que 91% foram consideradas adequadas e 9% inadequadas, pois em 8 delas a ouvidoria deveria dar o devido encaminhamento diretamente pelo sistema, e não informar o cidadão a fazer; e em 1 não foi classificada corretamente.

**Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14**

Pergunta 14 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ressalta-se que o intuito desta avaliação é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Após o envio do Relatório Preliminar por meio do Ofício nº 12367/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, foi concedido um prazo de 10 dias para que a unidade avaliada se manifestasse sobre as constatações encontradas. As justificativas do Ministério do Esporte foram formalizadas e enviadas pelo Ofício nº 51/2024/MESP/OUV, em 20/09/2024. Durante a reunião de busca conjunta de soluções, todos os achados identificados e as recomendações sugeridas foram discutidos. Nessa mesma reunião, a ouvidoria aceitou alguns apontamentos do Relatório Preliminar e justificou, no Ofício, os seguintes pontos em destaque:

#### **Necessidade de adequação da norma que regulamentará a organização e procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria do MEsp**

No que tange ao apontamento acima, foi justificado o seguinte pela avaliada:

*“OGU: Reforça-se que a definição e formalização atualizadas dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para as atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.*

**Manifestação da unidade:** Reafirma-se que os fluxos existem e são formalizados, por meio de Portaria ainda vigente. Em acréscimo, vale ressaltar a própria conclusão dessa OGU, exposta no "Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1", que diz: *Como se observa no gráfico, a ouvidoria responder as 100% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.* Ainda, em relação ao aumento dos índices de satisfação, vale ressaltar também o item B.1, letra b, do presente relatório, que diz: *Satisfação do usuário. é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral — poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.*

**OGU: Normativos Internos - O Ministério do Esporte (MEsp) segue normativos do extinto Ministério da Cidadania, incluindo a Portaria MC N° 670, de 13 de setembro de 2021. Essa portaria regulamenta a organização do atendimento da Central de Relacionamento, da Ouvidoria e de Transparência e Acesso à Informação, além de estabelecer diretrizes para o atendimento das demandas relacionadas à proteção de dados pessoais no âmbito do Ministério da Cidadania.**

**Manifestação da unidade:** O Ministério do Esporte segue normativos ainda vigentes publicados no âmbito do Ministério da Cidadania.”

#### **POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV**

É necessário destacar a real necessidade de adequar a norma que regulamentará a organização e os procedimentos das atividades de ouvidoria do atual Ministério dos

Esportes (Mesp). Embora a unidade avaliada possua e siga um fluxo formal de atividades, a normatização é referente ao extinto Ministério da Cidadania e à sua estrutura regimental da época; no entanto, o MEsp informou que está em andamento a elaboração de uma portaria específica para atender exclusivamente ao atual Ministério e à sua nova estrutura regimental, conforme esclarecido no relatório.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefícios	Responsável pelo Monitoramento
<i>Citar os itens, subitens ou parte dos itens.</i>	<i>Indicar as medidas que a UA tomará para cumprir as recomendações.</i>	<i>Indicar o servidor ou o setor responsável pela implementação das ações.</i>	<i>Informar a data em que as medidas estarão implantadas.</i>	<i>Informar o estadual atual da recomendação: em "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".</i>	<i>Informar os benefícios efetivos com a implementação da deliberação, quantificando sempre que possível.</i>	<i>Indicar o membro da equipe de avaliação que acompanhará a implantação da recomendação.</i>
2.1 Necessidade de adequação da norma que regulamentará a organização e os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria do MESP	A Minuta da Portaria de Atendimento da Ouvidoria do MESP, que substitui/atualiza a Portaria MC nº 670/2021, foi analisada pela Consultoria Jurídica - CONJUR desta pasta e atualmente se encontra nesta Ouvidoria para os ajustes indicados.	Raquel Conceição Avelar Sinfrônio (Chefe de Divisão de Ouvidoria, Acesso à Informação e Central de Relacionamento)	Dezembro/2024	Em andamento	A padronização dos procedimentos e as diretrizes para o tratamento de manifestações garantem a qualidade e a celeridade no atendimento aos cidadãos. Isso contribui para a satisfação dos manifestantes e para a eficiência da ouvidoria, resultando em uma melhor gestão dos recursos públicos.	Aureliano Vogado Rodrigues Junior (Ouvidor)
2.2 Aprimoramento no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.	Em atenção à recomendação recebida, iremos adequar o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria para garantir que todos os conteúdos obrigatórios, conforme estabelecido no art. 52, § 1º, incisos I a VI, da Portaria Normativa CGU nº 581/2021, sejam integralmente incluídos. No ano de 2024, o Relatório de Gestão da Ouvidoria foi finalizado e publicado em janeiro, o que ocorreu antes da Portaria nº 116/2024.	Raquel Conceição Avelar Sinfrônio (Chefe de Divisão de Ouvidoria, Acesso à Informação e Central de Relacionamento)	Janeiro/2025	Em andamento	A inclusão dos conteúdos obrigatórios no relatório promove maior transparência nas ações da Ouvidoria, permitindo que a sociedade tenha acesso às informações sobre o funcionamento e as atividades realizadas, e demonstra quais são os resultados alcançados.	Aureliano Vogado Rodrigues Junior (Ouvidor)



## **MISSÃO**

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

## **VISÃO**

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

## **VALORES**

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.