

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Ouvidoria do Ministério do Esporte

Brasília – DF

Março 2014

**PRESIDENTA DA REPÚBLICA**

Dilma Rousseff

**MINISTRO DO ESPORTE**

Aldo Rebelo

**CHEFE DE GABINETE**

João Luiz dos Santos Santos

**OUVIDORA E GESTORA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO -  
SIC**

Maria Ivonete Gomes do Nascimento

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	4
O MINISTÉRIO DO ESPORTE – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	5
A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO ESPORTE .....	6
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC .....	7
COMPROMISSOS DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO ESPORTE PARA COM O CIDADÃO.....	8
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA.....	9
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	10
Auto-Atendimento - Via Internet .....	10
Auto-Atendimento – Via Email.....	10
Telefone .....	10
Atendimento Presencial – na Ouvidoria do Ministério do Esporte.....	10

## **APRESENTAÇÃO**

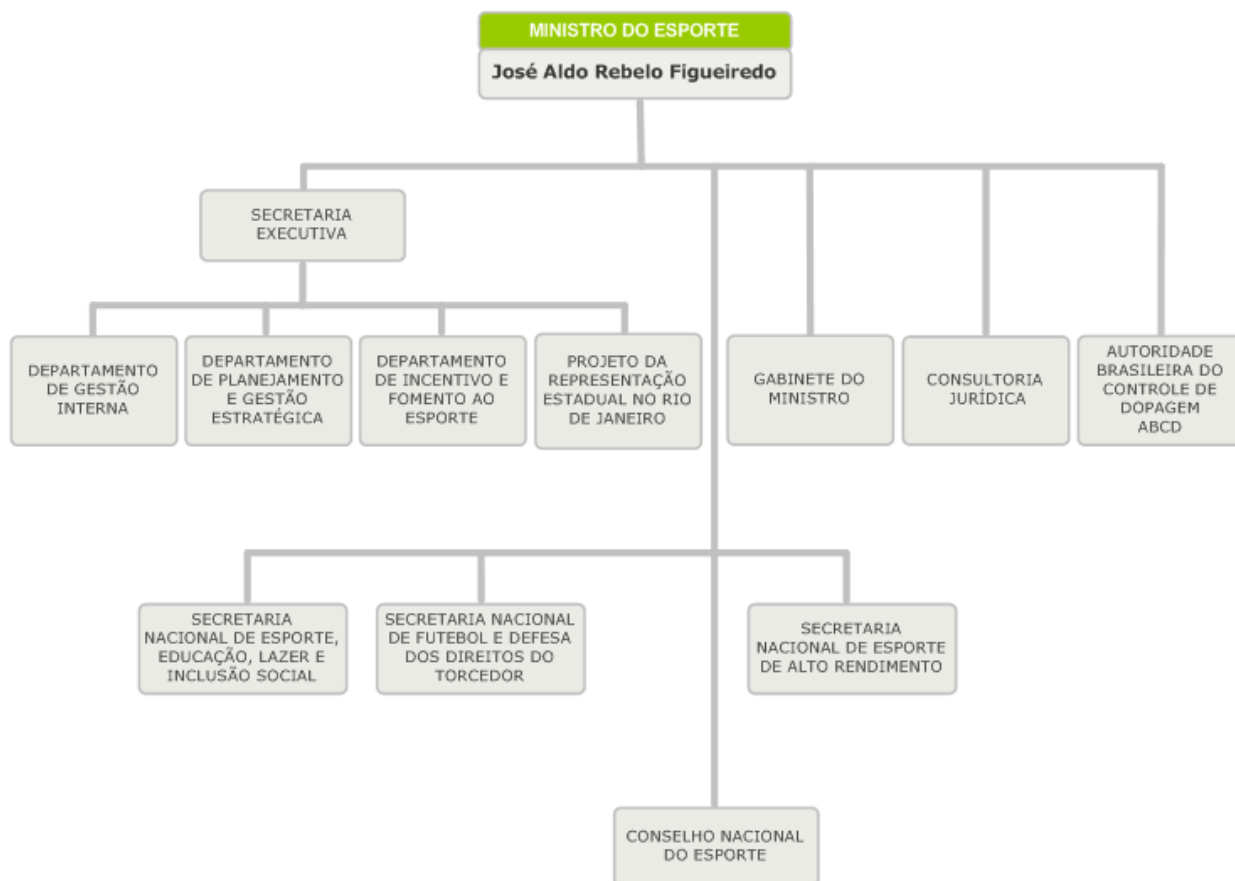
A prática da elaboração e divulgação da Carta de Serviços por um órgão ou entidade da Administração Pública atende ao art. 11, do no Decreto nº 6.932/09, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão.

Nesse sentido, a Ouvidoria do Ministério do Esporte lança sua Carta de Serviço ao Cidadão, para informá-lo sobre: os serviços prestados, formas de acesso, os compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento ao público.

## O MINISTÉRIO DO ESPORTE – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

O Ministério do Esporte é responsável por construir uma Política Nacional de Esporte. Além de desenvolver o esporte de alto rendimento, o Ministério trabalha ações de inclusão social por meio do esporte, garantindo à população brasileira o acesso gratuito à prática esportiva, qualidade de vida e desenvolvimento humano.

Sua estrutura organizacional compõe-se da seguinte forma:



## **A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO ESPORTE**

Ouvidoria é a unidade responsável por receber, registrar, conduzir internamente, responder e/ou solucionar as manifestações (reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitação de informação) de cidadãos-usuário, internos ou externos, e de instituições acerca das atividades e serviços de competência do Ministério do Esporte, com o intuito de aprimorar ou corrigir os serviços prestados. Assim, visa a ajudá-lo a resolver problemas com qualquer uma das Unidades do Ministério do Esporte.

A Ouvidoria do Ministério do Esporte foi criada pelo Decreto 7.784 de 07 de agosto de 2012, alterado pelo Decreto nº 7.985 de abril de 2013 e é órgão auxiliar do Ministério do Esporte, integrando a sua estrutura administrativa. A Ouvidoria está vinculada funcionalmente ao Gabinete do Ministro, atuando em regime de cooperação com este.

Para que serve a Ouvidoria?

1. Fortalecer sua cidadania ao permitir sua participação;
2. Buscar a melhoria da qualidade no serviço público prestado no Ministério do Esporte;
3. Assegurar a você, cidadão-usuário, que suas reivindicações serão examinadas;
4. Garantir seu direito à informação, orientando-o sobre como obtê-la e como proceder na defesa de sua cidadania.

Sua missão é sugerir medidas de aprimoramento e buscar soluções para os problemas apontados.

## **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC foi criado em razão da Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 – LAI, conforme disposto em seu Art. 9º:

Art. 9º: O acesso a informação públicas será assegurado mediante:

I – criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II – realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

Segundo disposto no art. 1º da Portaria 106 de 23 de maio de 2012, o servidor Vicente José de Lima Neto é a autoridade de monitoramento do SIC/ME, exercendo as atribuições previstas no art. 40, incisos I, II, III e IV da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação. Ainda de acordo com o art. 2º da Portaria 106, a servidora Maria Ivonete Gomes do Nascimento é designada gestora do SIC/ME. O SIC/ME funciona no térreo do Bloco A da Esplanada dos Ministérios, de segunda a sexta de 8h às 18h, no telefone: (61) 2026-1418 ou pelo site do Ministério do Esporte no link: Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

## **COMPROMISSO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO ESPORTE PARA COM O CIDADÃO**

- estabelecer canais de comunicação com o cidadão que venham a facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pleitos;
- facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando os procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos ao cidadão;
- organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados para o Ministério do Esporte, no sentido da busca pela melhoria dos serviços prestados;
- apresentar informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do Ministério do Esporte.



## **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA**

### **Elogio**

Manifestação recebida que congratula ações ou pessoas no ME.

### **Sugestão**

Proposição recebida da pessoa pelo ME.

### **Reclamação**

Queixa relativa à atuação do ME, à condução de políticas públicas desenvolvidas.

### **Denúncia**

Concerne à intenção do requerente em declarar um fato atípico em relação à ação implementada pelo ME.

### **Solicitação**

Pedido geral e/ ou específico referentes a atuação do ME.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

Os canais de atendimento permitem que o cidadão realize ou solicite o cadastro de denúncias, elogios, sugestões, reclamações e ainda solicite outras informações, colaborando assim para a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do Ministério do Esporte.

### **Auto-Atendimento – Via Internet**

Pelo link da OUVIDORIA, no site [www.esporte.gov.br](http://www.esporte.gov.br), o cidadão pode acessar o “Sistema de Ouvidoria” e cadastrar diretamente sua manifestação. Ao término do registro, o sistema permite o acompanhamento da manifestação pelo sítio.

### **Email**

Pelo email [ouvidoria@esporte.gov.br](mailto:ouvidoria@esporte.gov.br) o cidadão pode se manifestar e receber resposta da Ouvidoria.

### **Telefone**

O cidadão pode ser atendido pela Ouvidoria por meio do telefone: (61) 3217-1855. De segunda a sexta, de 8h às 18h.

### **Atendimento Presencial**

O cidadão pode comparecer pessoalmente à Ouvidoria do Ministério do esporte no SAN – Q.03, Lote A, Edifício Núcleo dos Transportes – DNIT – 1º andar – sala 1230, para obter orientações a respeito de demandas e processos que tramitam no Ministério do Esporte. O atendimento é realizado de segunda à sexta, das 8h às 18h.

**IMPORTANTE:**

-As denúncias e reclamações recebidas na Ouvidoria do ME são tratadas com sigilo, de acordo com a legislação vigente.

-O prazo de atendimento das solicitações encaminhadas à Ouvidoria do Ministério do Esporte é de vinte dias, se necessário prorrogado para mais dez dias.