

MINISTÉRIO DO ESPORTE
OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
JANEIRO A JUNHO DE 2011



Brasília – DF

2011

MINISTRO DO ESPORTE

Orlando Silva de Jesus Júnior

CHEFE DE GABINETE DO MINISTRO

Vicente José de Lima Neto

SECRETARIA EXECUTIVA

Waldemar Manoel Silva de Souza

SECRETARIA NACIONAL DE ESPORTE EDUCACIONAL

Wadson Nathaniel Ribeiro

SECRETARIA NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DE ESPORTE E LAZER

Rejane Penna Rodrigues

SECRETARIA NACIONAL DE ESPORTE DE ALTO RENDIMENTO

Ricardo Leyser Gonçalves

OUVIDORIA-GERAL

Maria Ivonete Gomes Nascimento

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DO
MINISTÉRIO DO ESPORTE
JANEIRO A JUNHO DE 2011**

Brasília – DF

2011

Equipe Técnica

Ana Márcia Jacinto

Cristiane Melo de Oliveira

Lorena Ferreira Reis

Maria Luíza Vilalba Donat

Terezinha Maria Assis Silva

APRESENTAÇÃO

Apresentamos este relatório de atividades da Ouvidoria do Ministério do Esporte, do período compreendido de 01 de janeiro a 30 de junho do ano em curso, com a finalidade de demonstrar o quantitativo de mensagens recebidas pela Ouvidoria por meio de seu Sistema Ouvidor, outrossim, dos assuntos em maior evidência por unidade administrativa.

Objetiva com isso fornecer informações para que o gestor possa identificar quais os pontos fortes e os de maior dificuldade, na implantação da política pública por meio de seus programas, ações e atividades.

Os dados apresentados possibilitam adquirir conhecimentos que poderão proporcionar alterações de rumos a fim de garantir a presença do Estado, com o intuito de mudar determinada situação indesejada, com eficiência e eficácia. Entretanto escutando cada vez mais a população envolvida, assim como acatando as mudanças que ela julga importante que se faça.

Chama atenção os dados crescentes de participação no referido Sistema, evidenciando que as pessoas querem e podem se manifestar e registrar a sua opinião sobre a condução de procedimentos da Administração Pública, seja para apoiar ou para refutar alguma ocorrência.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	5
INTRODUÇÃO.....	7
SISTEMA OUVIDOR.....	8
ASSUNTOS DE MAIOR EVIDÊNCIA.....	10
DENÚNCIAS.....	13
RECLAMAÇÕES.....	14
SUGESTÕES.....	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria recebeu, no período de janeiro a junho do ano de 2011, a participação de 4.608 usuários cidadãos, os quais enviaram suas mensagens com indagações a respeito dos programas desenvolvidos por este Ministério, assim como para elogiar, solicitar e apresentar denúncias e reclamações.

Dessas mensagens recebidas, 4.382 já obtiveram resposta final e encontram-se em situação de solucionadas no Sistema Ouvidor. Representando com isso, um grau de resolubilidade em torno de 95 % (noventa e cinco por cento).

SISTEMA OUVIDOR

O Sistema Ouvidor, nestes seis meses, recebeu as participações dos usuários cidadãos na forma abaixo descrita, seja pela web, por correspondência ou por meio do correio eletrônico da Ouvidoria, forma preferida dos internautas, que utilizam essa modalidade de acesso em índice crescente relativamente aos anos anteriores.

Período: 01/01/2011 a 30/06/2011

Quantitativo de Mensagens por Forma de Recebimento	
Correspondência	3
E-mail	4291
Web	314

No referido período, as mensagens encontram-se em sua maioria com o *status* de solucionada, ou seja, com resposta final dada ao usuário. Tal quantitativo representa 95% (noventa e cinco por cento) de mensagens do montante total recebido, número que revela a ligação satisfatória que a Ouvidoria estabelece entre o cidadão e a Administração Pública, conforme quadro abaixo:

Quantitativo de Mensagens por Situação	
Descrição	Quantidade
ATRASADA	69
DESCARTADA	147
PENDENTE	2
SOLUCIONADA	4382
SOLUCIONADA COM PENDÊNCIA(S)	8
TOTAL	4608

As mensagens são divididas de acordo com o conteúdo que apresentem, podendo ser classificadas como: denúncia, elogio, futebol, reclamação ou solicitação. Representando grande parte da demanda, estão as solicitações e, entre elas, relacionadas às informações referentes aos programas desenvolvidos pelo Ministério do Esporte, solicitação de aquisição/modificação de senha de acesso ao sistema, bem como solicitação de material esportivo.

Quantitativo de Mensagens por Tipo	
Descrição	Quantidade
Denúncia	12
Elogio	8
Futebol	179
Reclamação	113
Sem Classificação	110
Solicitação	4033
Sugestão	37
Descartadas sem classificação	116

As doze unidades administrativas receberam o quantitativo de mensagens na forma abaixo discriminada. A unidade que obteve maior demanda foi a Secretaria Nacional de Esporte Educacional, seguida da Secretaria Nacional de Esporte de Alto Rendimento. Chama atenção o quanto a Ouvidoria responde diretamente ao usuário, cerca de 70.29%, sem a necessidade de triagem para outros setores, revelando com isso que se esta unidade tem conhecimento das informações, é possível diminuir o fluxo dos processos internos.

Quantitativo de Mensagens por Unidade Administrativa						
Unidade	Cad.	Pend.	Desc.	Sol.	Atr.	Total
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL - ASCOM	0	0	0	0	2	2
ASSESSORIA PARLAMENTAR - ASPAR	0	0	0	1	7	8
CHEFIA DE GABINETE DO MINISTRO - GABMI	0	0	0	2	1	3
COORDENAÇÃO-GERAL DE MODERNIZAÇÃO E INFORMÁTICA - CGMI	0	0	0	4	0	4
COORDENAÇÃO-GERAL DE PRESTAÇÃO DE CONTAS - CGPCO	0	0	0	0	1	1
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS HUMANOS - CGRH	0	0	0	3	11	14
OUVIDORIA - GERAL	0	0	28	3193	18	3239
SECRETARIA NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DE ESPORTE E DE LAZER - SNDEL	0	0	1	38	2	41
SECRETARIA NACIONAL DE ESPORTE DE ALTO RENDIMENTO - SNEAR	0	0	1	269	5	275
SECRETARIA NACIONAL DE ESPORTE EDUCACIONAL - SNEED	0	0	1	486	11	498
SECRETARIA-EXECUTIVA - SE	0	0	0	50	11	61
SECRETARIA-EXECUTIVA / LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE -	0	0	2	336	0	338

ASSUNTOS DE MAIOR EVIDÊNCIA

A seguir, estão relacionados os assuntos que ficaram em maior evidência, de acordo com cada Órgão Específico Singular:

Secretaria Nacional de Esporte de Alto Rendimento – SNEAR

Assunto
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informações sobre o programa Bolsa-Atleta tais como: requisitos para pleitear, data de abertura das inscrições, data de pagamento da primeira parcela, valor mínimo para fazer a declaração do imposto de renda, pedido de nova senha/<i>login</i>, possibilidade de trocar o número de conta já informado para receber o benefício, bem como a maneira de realizar a prestação de contas; ✓ Data de divulgação da lista de contemplados com o Bolsa Atleta de 2011; ✓ Solicitação de patrocínio para atletas participarem do mundial de ginástica.

Secretaria Nacional de Esporte Educacional – SNEE

Assunto
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitação de informações sobre o Programa Segundo Tempo, tais como: implantação, quais requisitos para atuar como professor de educação física, como renovar o convênio, como realizar o curso de capacitação, data de abertura das inscrições para 2011, como trabalhar no PST; ✓ Informação para implantar o PST em escolas que participem do Programa Mais Educação; ✓ Solicitação de nova senha para efetuar o <i>login</i>; ✓ Informações sobre o modo de preenchimento da ficha do aluno <i>on line</i>; ✓ Informações para adquirir material esportivo.

Secretaria Nacional de Desenvolvimento de Esporte e Lazer – SNDEL

Assunto
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informações de como se capacitar para o PELC; ✓ Informações de como encontrar manuais normativos de convênios firmados com o PELC; ✓ Informações a respeito do modo de se pleitear verbas para a construção de quadra poliesportiva; ✓ Data de início do PELC; ✓ Dúvidas sobre o prêmio Brasil de inclusão social

Futebol

Assunto
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dificuldade de estabelecer contato com a CBF; ✓ Informações sobre curso de arbitragem; ✓ Dúvidas sobre o Estatuto do Torcedor, bem como sua solicitação; ✓ Copa 2014: solicitação de documentos relativos às garantias da União à FIFA; solicita a atualização do site para maior transparência com os fatos da Copa; informações sobre infraestrutura nas regiões dos jogos para a Copa; informações sobre o cadastro para ser intérprete; apresentação de projeto promocional para a Copa; informações de como cadastrar empresa para fornecer material/serviço, informações sobre o tamanho dos campos; cita o atraso na reforma/construção dos estádios; afirmação de que o estádio do Corinthians não tem condições de sediar a Copa; sugestão que o Brasil desista de sediar a Copa por falta de condições; informações a respeito do processo de escolha das subsedes para a Copa; solicitação da Matriz de Responsabilidades; informações sobre as metas estabelecidas pela FIFA; informações para a aquisição de vídeos promocionais da Copa; solicitação de usuário que deseja enviar projeto para a Copa; solicitação de endereço do Comitê, cobrança por maior transparência; ✓ Indignação com a declaração da não realização da Copa das Confederações em São Paulo devido ao atraso nas obras; ✓ Solicitação de maior transparência e sugestão de intervenção na CBF, devido às denúncias envolvendo Ricardo Teixeira.

Ouvidoria Geral

Assunto
<ul style="list-style-type: none">✓ Informações sobre programas desenvolvidos por este Ministério;✓ Solicitação de senha/<i>login</i> sem informar o programa que está inserido;✓ Solicitação de material esportivo;✓ Solicitação de emprego/estágio no Ministério do Esporte;✓ Informações sobre construção/reforma de infra-estrutura esportiva;✓ Convites para eventos e solicitações de audiência com o Ministro Orlando Silva;✓ Solicitação de patrocínio para eventos esportivos;✓ Informações sobre o cadastramento de entidades no site do ME;

DENÚNCIAS

Os assuntos das mensagens classificadas como denúncia, com a consequente abertura de processos para investigação pelas unidades gestoras responsáveis pelo programa, estão assim distribuídos:

Secretaria Nacional de Esporte Educacional - SNEE

Assunto
<ul style="list-style-type: none">✓ Ausência de professores;✓ Desvio de lanche;✓ Não cumprimento da meta de beneficiados;✓ Coordenadores não qualificados;✓ Atraso no pagamento dos recursos humanos;✓ Não cumprimento dos horários pelos coordenadores.

Secretaria Nacional de Esporte de Alto Rendimento – SNEAR

Assunto
<ul style="list-style-type: none">✓ Acúmulo de patrocínio com o Bolsa Atleta paraolimpica;✓ Atleta que recebeu o Bolsa Atleta parou de treinar, não tendo participado de nenhuma prova .

RECLAMAÇÕES

As reclamações constantes no Sistema Ouvidor estão relacionadas, em sua maioria, com a forma de execução dos programas desenvolvidos pelos Órgãos Específicos Singulares. Do total de 113 reclamações recebidas, 33 pertencem à Ouvidoria Geral; 41 pertencem à Secretaria Nacional de Esporte Educacional, 22 pertencem à Secretaria Nacional de Esporte de Alto Rendimento, 6 pertencem à Secretaria Nacional de Desenvolvimento de Esporte e Lazer, e o restante pertencem às demais unidades administrativas.

Assuntos principais das reclamações recebidas no período de 01/01/2011 a 30/06/2011.

Ouvidoria Geral

Assunto
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Suposto patrocínio do Ministério do Esporte para a 56ª Festa do Peão de Barretos; ✓ Construção do estádio do Corinthians em detrimento de outros estádios existentes que poderiam sediar a Copa; ✓ Descontentamento em face da licitação acerca da transmissão do campeonato brasileiro de 2012 a 2014; ✓ Reclamação contra FIFA e CBF.

Secretaria Nacional de Esporte de Alto Rendimento – SNEAR

Assunto
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atraso na abertura de inscrições para o Bolsa Atleta 2011; ✓ Dificuldade em conseguir receber o Bolsa Atleta; ✓ Pagamento de 25% de imposto acrescido do IOF pela emissão de valores para o exterior para inscrição, alojamento e alimentação no mundial de ginástica na Suíça – Gymnaestarda; ✓ Todas as categorias deveriam ser abrangidas com o Bolsa Atleta.

Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Esporte e Lazer – SNDEL

Assunto
<ul style="list-style-type: none">✓ Processo de seleção do PELC é desorganizado e político;✓ Irregularidade em relação ao pagamento de pessoal.

Secretaria Nacional de Esporte Educacional – SNEE

Assunto
<ul style="list-style-type: none">✓ Atraso na liberação de recursos ao convênio;✓ Lista de presença dos núcleos não corresponde à realidade;✓ Má qualidade do lanche oferecido;✓ Não cumprimento da carga horária pelos monitores;✓ Não cumprimento do número de núcleos estipulados no convênio firmado;✓ Demora para iniciar o Programa Segundo Tempo;✓ Falha na seleção dos monitores.

Outras unidades

Assunto
<ul style="list-style-type: none">✓ Link da transparência no sítio do Ministério está sempre em manutenção ou com problemas na capacidade;✓ Atraso na liberação de pagamento aos convênios.

SUGESTÕES

Assunto
<ul style="list-style-type: none">✓ Divulgação dos programas do Ministério do Esporte nas redes sociais da internet;✓ Os símbolos da Copa do Mundo devem ser representados pela fauna e flora da Amazônia;✓ TIMEMANIA deveria ser mais atrativa;✓ Proibição de bebidas alcoólicas nos eventos esportivos;✓ Criação de leis para que os clubes com problemas trabalhistas não possam participar de campeonatos;✓ Bolsa atleta para treinadores e técnicos;✓ Desvinculação do Conselho Arbitral das confederações e federações de futebol.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse canal de comunicação que este órgão disponibiliza para a população se manifestar vem se reafirmando como um importante espaço de participação social, haja vista a crescente estatística de mensagens contidas no Sistema Ouvidor.

Os dados revelam que este instituto de escuta ao cidadão tem procurado se aprimorar cada vez mais, para poder responder aos usuários dentro do menor tempo possível, o que se tornou exequível em razão do conhecimento das informações geradas pelas unidades administrativas, tanto quanto pelos programas, ações e atividades implementadas por este órgão.

Essa responsabilidade de continuar a garantir a eficiência e a eficácia na resolubilidade das mensagens aumenta muito, com o crescente investimento do Poder Público no esporte, nas diversas modalidades de aplicação desses recursos, tanto no esporte de educação, no de lazer ou no de rendimento, o que gerará uma cultura desportiva capaz de proporcionar tendência de aumento de participação popular.

Além disso, existem outros fatores que também causarão impacto na Ouvidoria, tais como as Olimpíadas de 2016, a Copa das Confederações em 2013 e a Copa do Mundo em 2014. Há que se incluir o projeto de lei de acesso à informação o qual já se encontra aprovado na Câmara dos Deputados e em tramitação no Senado Federal, que regula vários dispositivos da Constituição Federal e Legislação infraconstitucional que tratam do acesso à informação.

Ademais, essa nova lei prevê a criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, assim como obriga a divulgação em local de fácil acesso, de informações de interesse coletivo ou geral e a indicação de local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com a Administração.

Tudo isso exigirá deste órgão um reforço para que esta unidade tenha a capacidade de atender a esses novos desafios, com a desenvoltura que se precisa para atingir os objetivos de atender bem ao cidadão dentro do menor tempo possível.