

MINISTÉRIO DO ESPORTE

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2004 - 2010



Brasília – DF

2010

MINISTRO DO ESPORTE

Orlando Silva de Jesus Júnior

SECRETARIA EXECUTIVA

Waldemar Manoel Silva de Souza

SECRETARIA NACIONAL DE ESPORTE EDUCACIONAL

Fábio Roberto Hansen

SECRETARIA NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DE ESPORTE E DE 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
2004 - 2010

Brasília – DF

2010

Equipe Técnica

Ana Márcia Jacinto

Maria Luíza Vilalba Donat

Tábata Dantas de Oliveira

Terezinha Maria Assis Silva

APRESENTAÇÃO

O Relatório de Atividades da Ouvidoria do Ministério do Esporte busca apresentar uma configuração da participação do usuário nas ações desenvolvidas por este órgão, seja para elogiar, reclamar, denunciar ou apresentar sugestão. Tomaram parte no Sistema Ouvidor, no período de fevereiro de 2004 a dezembro de 2010, por meio do acesso nos diversos canais oferecidos, cerca de 40.339 pessoas.

Com isso, fica demonstrado que a sociedade tem se colocado como usuária dos espaços de direito de petição junto aos executores das políticas públicas, com sua percepção de como essas ações são desenvolvidas.

Essa tendência de garantir espaços para o cidadão se manifestar, tem ênfase formal com o parágrafo único, do artigo 1º da Constituição Federal de 1988, que prevê a participação direta do povo e a coloca como princípio basilar. Há ainda, em vários outros dispositivos da Carta Magna e da legislação infraconstitucional, a regulamentação dessa participação.

No mandato do Presidente Luís Inácio Lula da Silva a marca da transparência e do fortalecimento da democracia participativa foi acentuada, juntamente com o desenvolvimento econômico e a distribuição de renda como forma de diminuição das desigualdades sociais. O governo estabeleceu várias políticas de inclusão social, assim como o incentivo ao controle social na execução destas. Nesse período foram criadas várias ouvidorias na Administração Pública Federal, sob a coordenação da Ouvidoria Geral da União, ligada à Controladoria Geral da União - CGU, permitindo o atendimento ao cidadão, de forma direta, informal e ágil.

Nesse contexto descrito, a Ouvidoria do Ministério do Esporte foi instalada em 6 de fevereiro de 2004, com o objetivo de ser um canal de comunicação a disposição dos usuários, para garantir-lhes espaço de participação cidadã. Os dados contidos nesse relatório são indicadores de que a Ouvidoria é um importante instrumento de escuta da população.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	5
INTRODUÇÃO.....	7
SISTEMA OUVIDOR.....	8
OPERACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA.....	8
FORMA DE RECEBIMENTO.....	9
CLASSIFICAÇÃO DAS MENSAGENS	10
UNIDADES ADMINISTRATIVAS E SISTEMA OUVIDOR.	10
SECRETARIA NACIONAL DE ESPORTE DE ALTO RENDIMENTO.....	12
SECRETARIA NACIONAL DE ESPORTE EDUCACIONAL.....	13
SECRETARIA-EXECUTIVA.....	14
PROGRAMA LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE.	15
SECRETARIA NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DE ESPORTE E LAZER.....	18
OUVIDORIA-GERAL.....	19
RECLAMAÇÃO.....	22
ASSUNTO DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS EM 2010.....	22
SECRETARIA NACIONAL DE ESPORTE DE ALTO RENDIMENTO.	22
SECRETARIA NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DE ESPORTE E LAZER.....	23
SECRETARIA-EXECUTIVA/ LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE.	23
OUVIDORIA.....	24
SECRETARIA NACIONAL DE ESPORTE EDUCACIONAL.....	24
DENÚNCIA.....	26
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	28

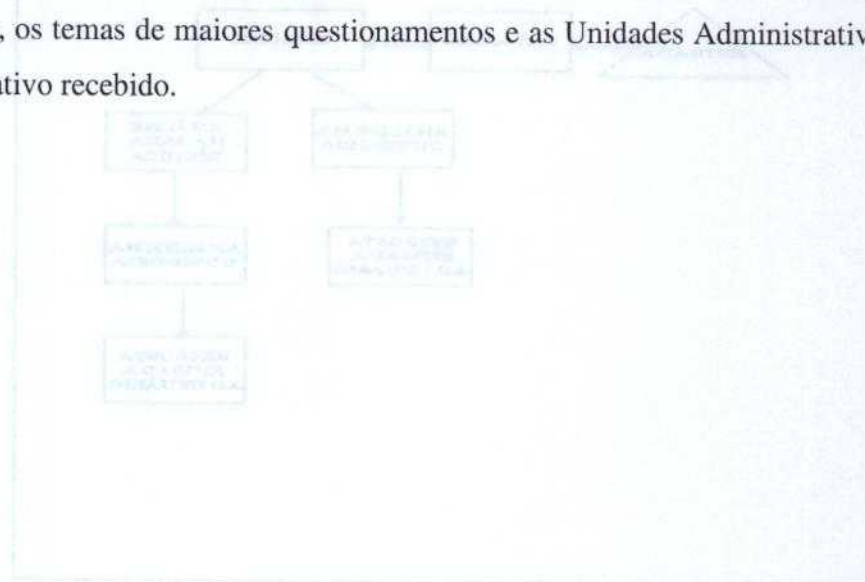
INTRODUÇÃO

A Ouvidoria, como canal de comunicação direta entre o Cidadão e o Ministério, disponibiliza a todos os usuários o Sistema Ouvidor, com participação de várias Unidades Administrativas, visando ao diálogo sobre os serviços desenvolvidos por esse órgão.

Este relatório traz de forma sucinta a estatística dos seis anos de Ouvidoria, com ênfase nas mensagens do ano de 2010, buscando uma melhor interlocução entre este setor e os demais.

Nos seis anos de existência, a Ouvidoria recebeu 40.339 mensagens, sendo que 39.905 foram respondidas aos indagadores, com um índice de 98% com definição de solucionada, o que significa que o usuário teve a sua resposta final.

No ano de 2010, houve a participação de 7.377 usuários-cidadãos, o que no desenvolvimento deste relatório pormenorizaremos de acordo com as tipologias das mensagens recebidas, os temas de maiores questionamentos e as Unidades Administrativas envolvidas, com o quantitativo recebido.

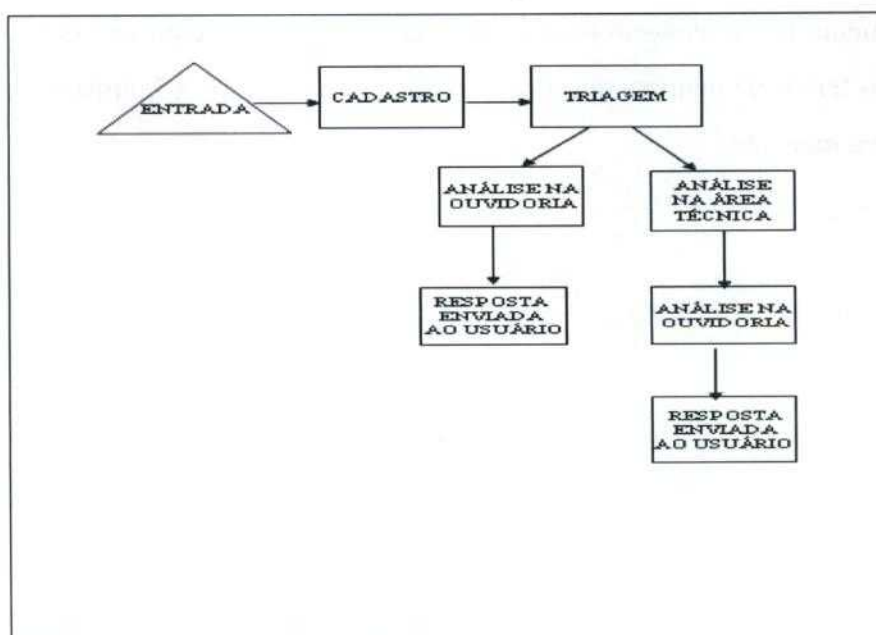


SISTEMA OUVIDOR

Operacionalização do sistema

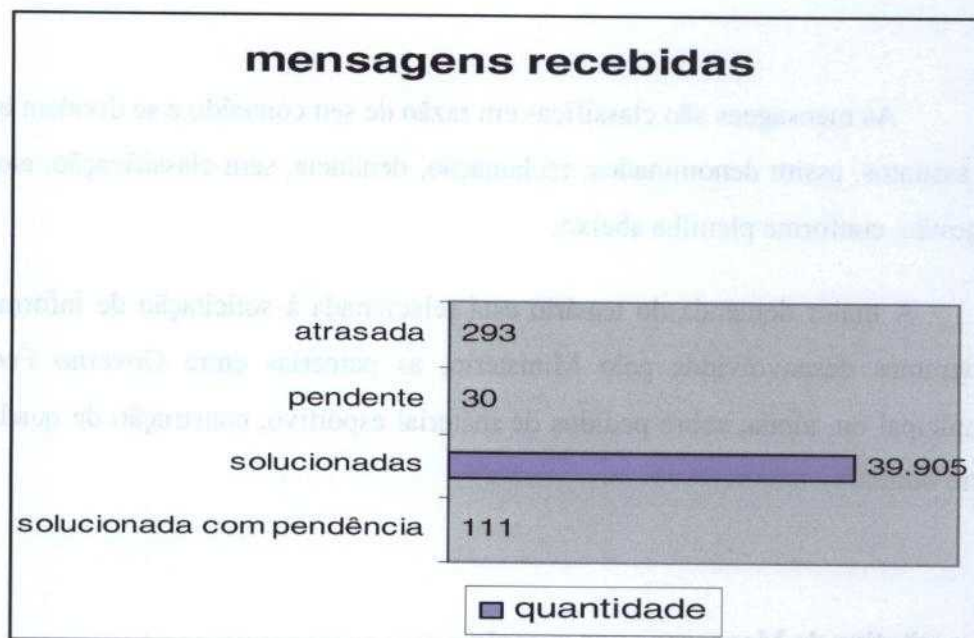
O Sistema Ouvidor é composto por quinze Unidades Administrativas, gerando um mecanismo de gerenciamento acerca de todas as mensagens recebidas. Elas são analisadas, admitidas ou não, e depois triadas para a área correlata ao assunto. A Ouvidoria responde a maioria das manifestações. Somente são direcionadas para os setores aquelas em que há necessidade de manifestação específica da Unidade Administrativa, para que a mesma verifique a indagação do usuário e se posicione a respeito.

Fluxograma das mensagens no Sistema Ouvidor



Desde sua criação, em 6 de fevereiro de 2004, o Sistema Ouvidor recebeu um total de 40.339 (quarenta mil trezentos e trinta e nove) indagações dos usuários, considerando-se as aceitas para cadastramento (no cadastro é feito uma análise para averiguação do que é lixo eletrônico ou repetição de mensagens do mesmo usuário). Desse total, duzentos e noventa e três estão atrasadas ou pendentes, ainda em processo de análise. Outras trinta e nove mil, novecentos e cinco foram solucionadas com respostas aos participantes e cento e onze estão solucionadas

com pendência, em aguardo do relatório final da área, conforme gráfico.



Forma de recebimento

A participação no Sistema Ouvidor deverá ocorrer com identificação, haja vista o não aceite de mensagens anônimas, e deverá ser feita por meio de correspondência, pessoalmente, via internet, seja por e-mail ou pelo nosso portal.

Conforme tabela abaixo, prevalece o uso da internet para a comunicação.

Mensagem por forma de recebimento

Ano	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Correspondência	5	6	8	16	26	15	59
E-mail	6.467	5.992	6.236	5.836	1.621	5.143	3.200
Pessoalmente	0	2	7	3	22	11	30
Web	605	1.326	818	1.118	737	749	1.211

Classificação das mensagens

As mensagens são classificadas em razão de seu conteúdo e se dividem em grandes blocos de assuntos, assim denominados: reclamação, denúncia, sem classificação, elogio, solicitação e sugestão, conforme planilha abaixo.

A maior demanda do usuário está relacionada à solicitação de informações quanto aos Programas desenvolvidos pelo Ministério, as parcerias entre Governo Federal, Estadual e Municipal ou, ainda, sobre pedidos de material esportivo, construção de quadras poliesportivas entre outras.

Quantitativo de Mensagens por assunto

Descrição	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	Total
Denúncia	73	84	69	34	38	75	62	435
Elogio	22	29	80	88	60	94	114	486
Reclamação	185	256	265	350	162	277	382	1.867
Sem Classificação	372	295	161	106	44	1	0	893
Solicitação	6.667	6.327	6.194	6.040	1.953	5.244	3.464	35.404
Sugestão	80	130	133	75	38	59	160	669
Total	7.398	7.121	6.902	6.691	2.295	5.750	4.182	40.339

Unidades Administrativas e Sistema Ouvidor

De forma geral, as mensagens recebidas são solucionadas pelas próprias técnicas da Ouvidoria, com base em Portarias, Decretos, Leis, Programas, Ações e outras informações disponibilizadas pelas Unidades Gestoras.

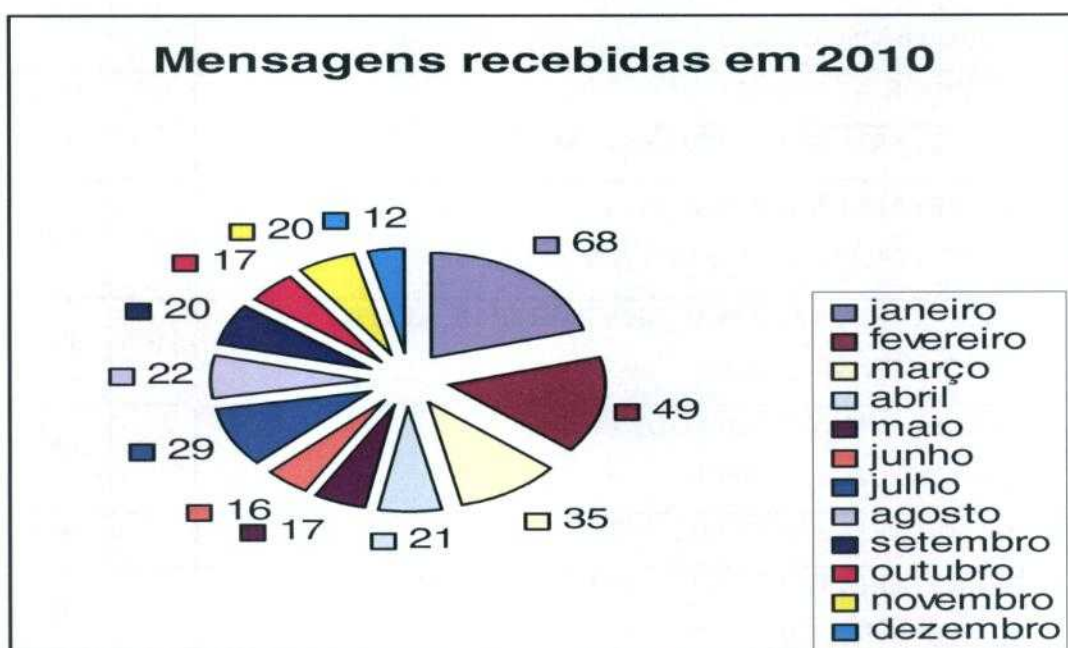
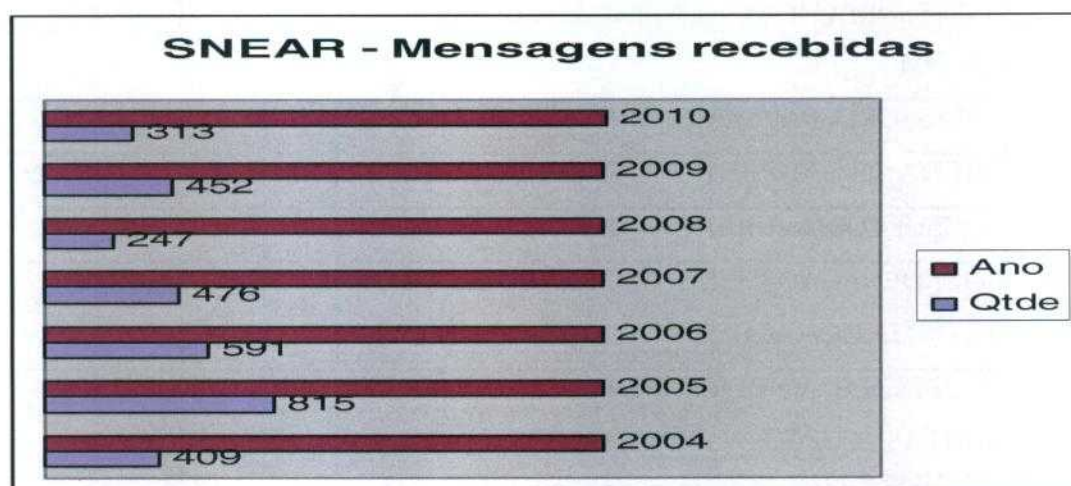
Entretanto, quando se referem aos assuntos específicos de cada Programa, com necessidade de parecer técnico da área, são encaminhadas para unidade administrativa competente, para que a mesma se manifeste e, dessa forma, possamos dar uma melhor solução à demanda existente. Vejamos a demanda de cada Unidade Administrativa:

Quantitativo de Mensagens por Unidade Administrativa

Unidade	Cad.	Pend.	Desc.	Soluc.	Atr.	Total
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL - ASCOM	0	0	3	201	4	208
ASSESSORIA PARLAMENTAR - ASPAR	0	0	0	6	1	7
CHEFIA DE GABINETE DO MINISTRO - GABMI	0	0	0	99	2	101
CONSULTORIA JURÍDICA - CONJUR	0	0	0	8	0	8
COORDENAÇÃO-GERAL DE MODERNIZAÇÃO E INFORMÁTICA - CGMI	0	0	0	59	1	60
COORDENAÇÃO-GERAL DE PRESTAÇÃO DE CONTAS - CGPCO	0	0	0	34	0	34
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS HUMANOS - CGRH	0	0	2	243	6	251
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS - CGLOG	0	0	0	10	0	10
OUVIDORIA - GERAL	0	13	105	31768	112	31998
SECRETARIA EXECUTIVA DO PAN 2007 -	0	0	0	116	0	116
SECRETARIA NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DE ESPORTE E DE LAZER - SNDEL	0	0	1	438	17	456
SECRETARIA NACIONAL DE ESPORTE DE ALTO RENDIMENTO - SNEAR	0	8	10	3265	25	3308
SECRETARIA NACIONAL DE ESPORTE EDUCACIONAL - SNEED	0	4	8	1824	66	1902
SECRETARIA-EXECUTIVA - SE	0	0	3	610	47	657
SECRETARIA-EXECUTIVA / LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE - LIE	0	2	2	1062	12	1078

Secretaria Nacional de Esporte de Alto Rendimento - SNEAR

Essa Secretaria recebeu ao longo desses anos 3.295 mensagens. No ano de 2010 foram registradas 314 indagações. O assunto de maior abrangência é o Programa Bolsa-Atleta, seja para esclarecimentos de procedimentos para inscrição, acompanhamento, prestação de contas e outras, ou acerca de reclamação do sitio do programa, da dificuldade técnica da operação digital, assim como do não atendimento do intento. As participações do usuário em relação às ações desencadeadas por essa Secretaria estão assim distribuídas:

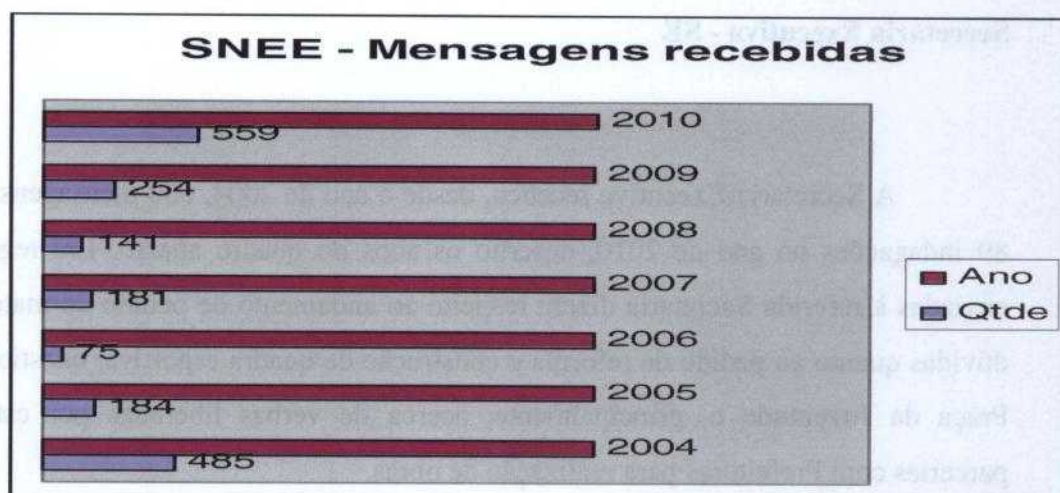


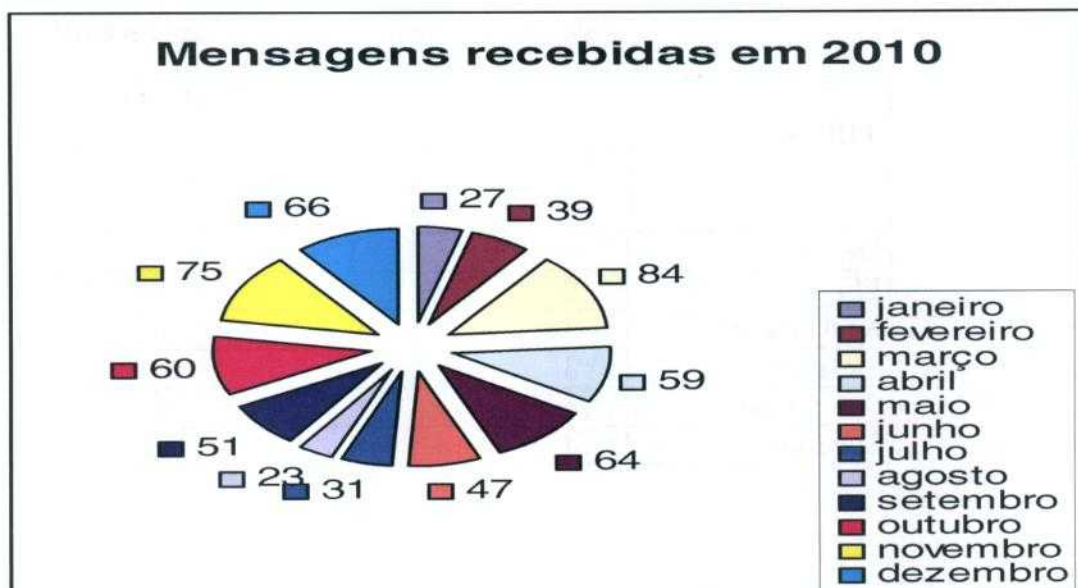
Tipologia de mensagens recebidas em 2010

TIPOS	SITUAÇÃO			
	SOLUCIONADA	SOLUCIONADA C/ PENDÊNCIA	PENDENTE	ATRASADA
Denúncia	6	3	0	0
Elogio	0	0	0	0
Reclamação	24	0	0	5
S/classificação	3	0	0	0
Solicitação	264	0	0	16
Sugestão	4	0	0	0

Secretaria Nacional de Esporte Educacional - SNEE

A SNEE consta com 1.837 mensagens dentro do Sistema Ouvidor e, no ano de 2010, recebeu 516, conforme quadro abaixo, tendo como assunto de maior incidência a inscrição no Programa Segundo Tempo e seus requisitos, o andamento do pleito e a renovação e dúvidas gerais referentes ao Programa Mais Educação em parceria com o Segundo Tempo. Ressalta-se ainda que a maior parte das denúncias recebidas nesta Ouvidoria refere-se ao Programa em questão e envolve: falta de pagamento dos recursos humanos, como monitores e coordenadores, não adequação ao previsto na parceria, como, por exemplo, lanches, quantidade de alunos e falta de material esportivo.





Tipologia de mensagens recebidas em 2010

TIPOLOGIA	SITUAÇÃO			
	SOLUCIONADA	SOLUCIONADA C/ PENDÊNCIA	PENDENTE	ATRASADA
Denúncia	7	45	0	5
Elogio	1	0	0	0
Reclamação	69	1	0	12
S/classificação	1	0	0	1
Solicitação	466	0	0	14
Sugestão	1	0	0	0

Secretaria Executiva - SE

A Secretaria-Executiva recebeu, desde o ano de 2004, 650 mensagens, com um total de 89 indagações no ano de 2010, descrito os anos no quadro abaixo. Em regra, as mensagens enviadas à referida Secretaria dizem respeito ao andamento de pedido de material esportivo, às dúvidas quanto ao pedido de reforma e construção de quadra esportiva, questionamentos sobre a Praça da Juventude e, principalmente, acerca de verbas liberadas por este Ministério em parcerias com Prefeituras para realização de obras.

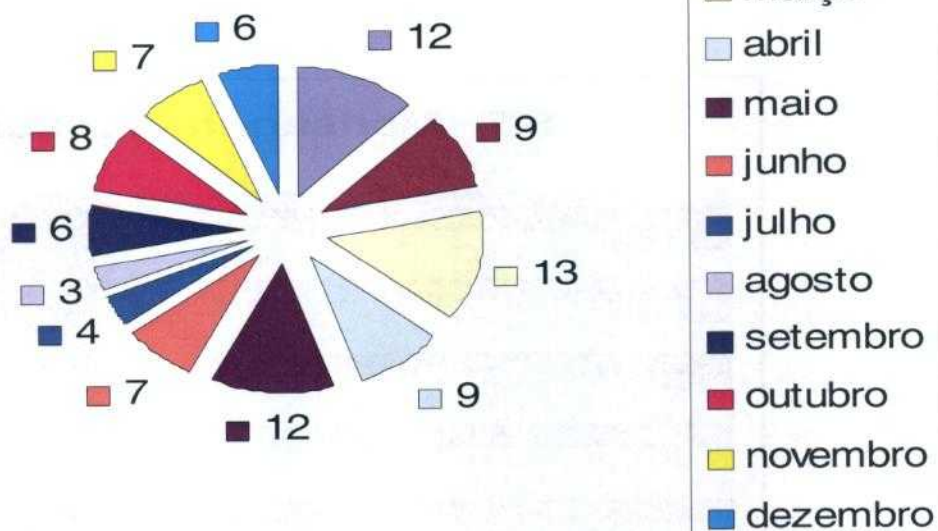
O Programa Lei de Incentivo ao Esporte tem um total de 1.035 mensagens. Em 2010, o Programa recebeu 355 mensagens, em sua grande maioria sobre quais as modalidades aceitas pela Lei, quem pode apresentar projetos, sobre o andamento do pleito, dúvidas internas dos procedimentos de inscrição, pedido de orientação quanto ao modelo de Projeto mais adequado para aprovação e problemas de acesso à área restrita do sítio do Programa.



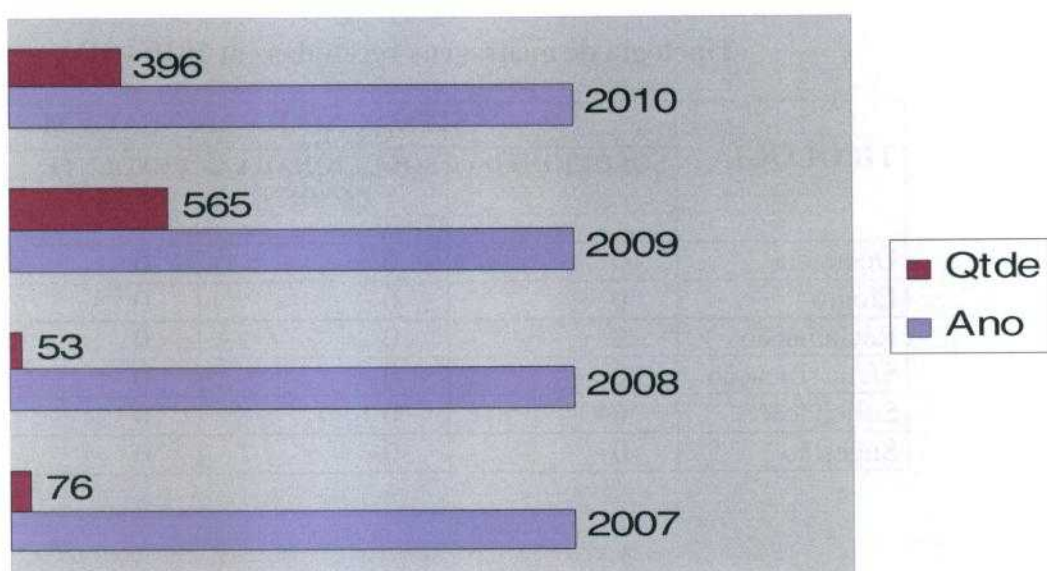
Tipologia de mensagens recebidas em 2010 - SE

TIPOLOGIA	SITUAÇÃO DA MENSAGEM			
	SOLUCIONADA	SOLUCIONADA C/ PENDÊNCIA	PENDENTE	TRASADA
Denúncia	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0
Reclamação	2	0	0	0
S/classificação	0	0	0	0
Solicitação	64	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0

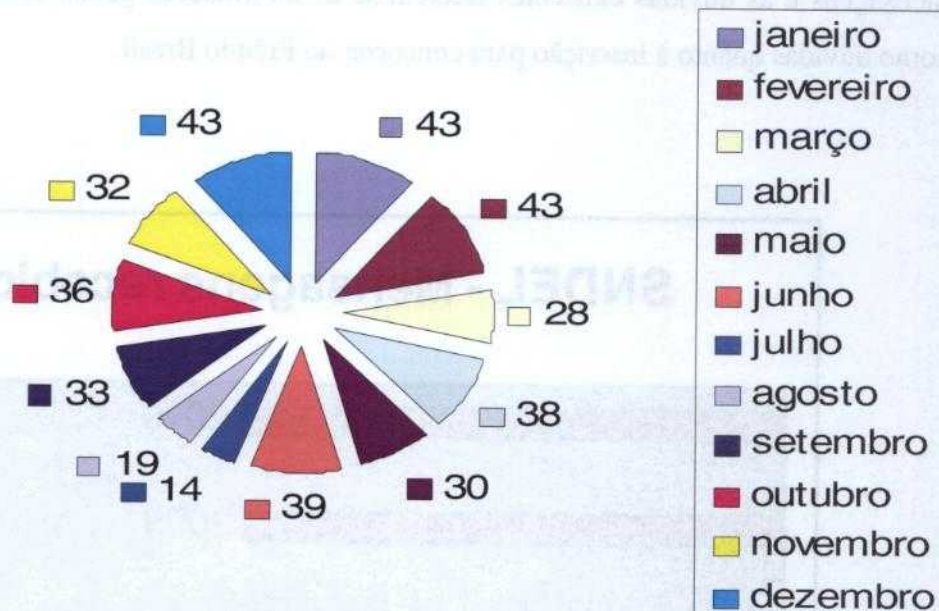
Mensagens recebidas em 2010 SE



Lei de Incentivo ao Esporte - Mensagens recebidas



Mensagens recebidas em 2010 Lei de Incentivo ao Esporte

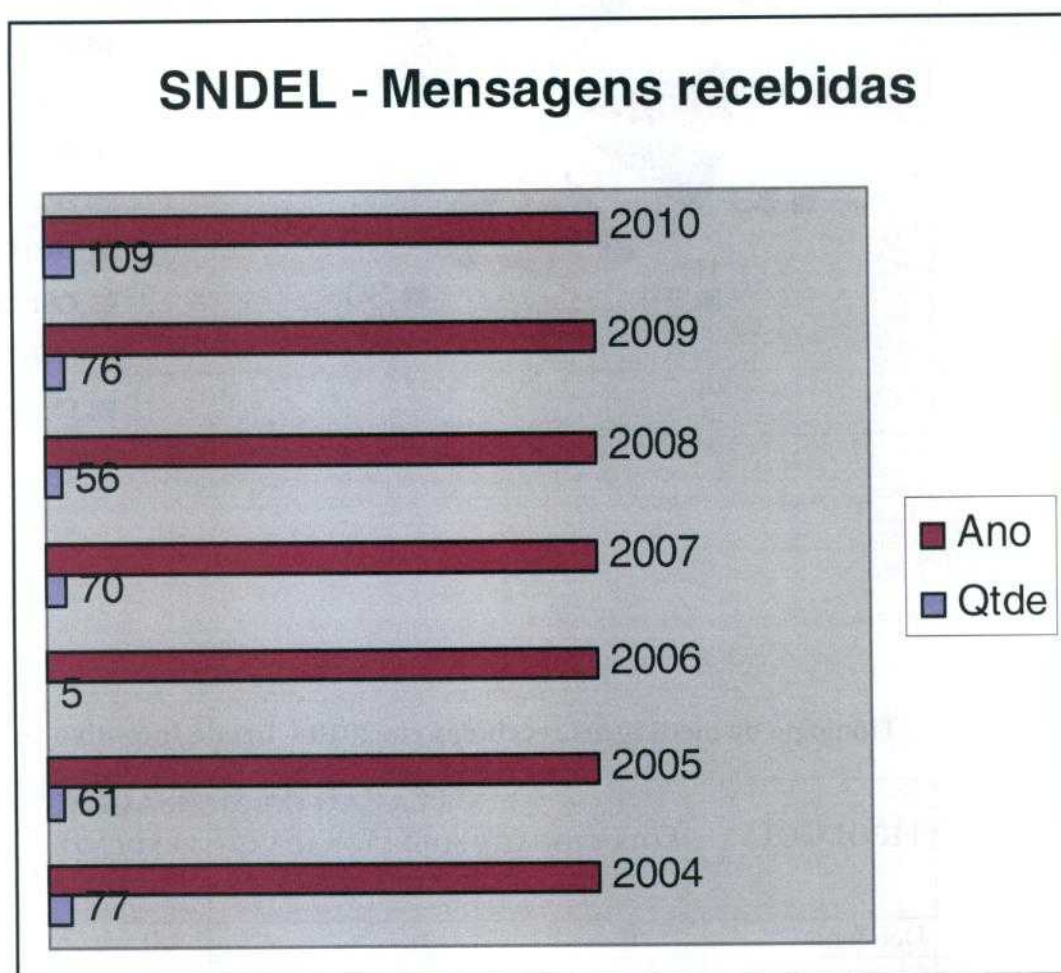


Tipologia de mensagens recebidas em 2010 – Lei de Incentivo ao Esporte

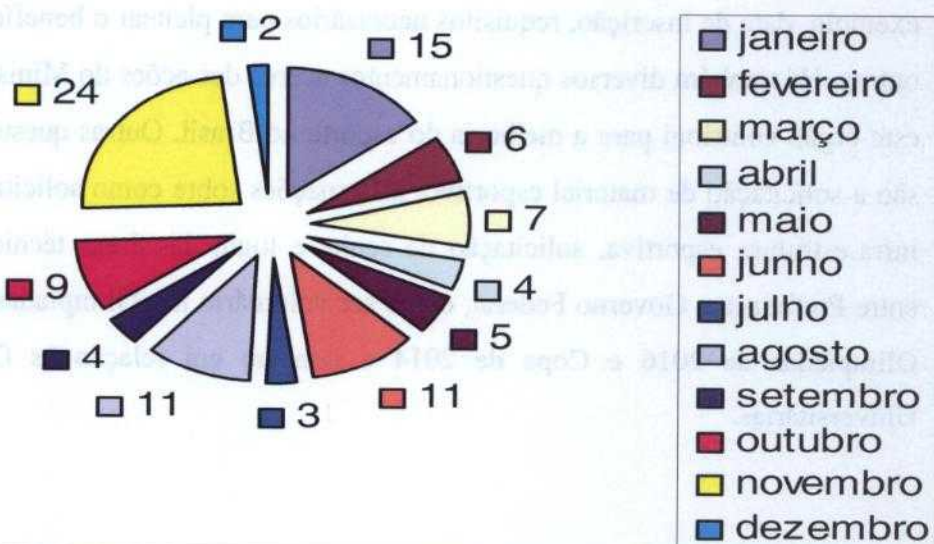
TIPOLOGIA	SITUAÇÃO DA MENSAGEM			
	SOLUCIONADA	SOLUCIONADA C/ PENDÊNCIA	PENDENTE	ATRASADA
Denúncia	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0
Reclamação	11	0	0	0
S/classificação	3	0	0	0
Solicitação	380	0	0	2
Sugestão	0	0	0	1

Secretaria Nacional de Desenvolvimento de Esporte e Lazer - SNDEL

A **SNDEL** recebeu 453 questionamentos especificamente sobre o Programa Esporte e Lazer e sobre o Prêmio Brasil de Esporte e Lazer de Inclusão Social. No ano de 2010 houve 105 mensagens e as dúvidas existentes referem-se às informações gerais acerca do Programa, bem como dúvidas quanto à inscrição para concorrer ao Prêmio Brasil.



Mensagens recebidas em 2010



Tipologia de mensagens recebidas em 2010

TIPOS	SITUAÇÃO			
	SOLUCIONADA	SOLUCIONADA C/ PENDÊNCIA	PENDENTE	ATRASADA
Denúncia	2	4	0	0
Elogio	1	0	0	0
Reclamação	4	0	0	0
S/classificação	0	0	0	1
Solicitação	85	0	0	15
Sugestão	0	0	0	0

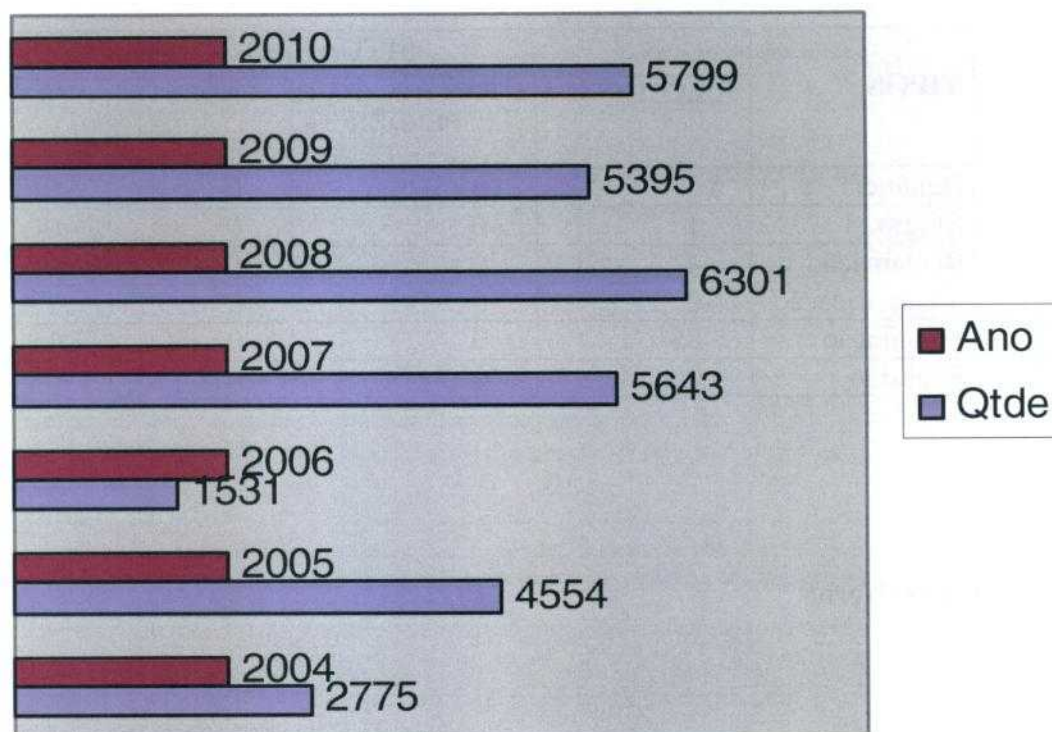
Ouvidoria- Geral

A Ouvidoria recebeu desde sua implantação um total de 31.998 mensagens, sendo que, no ano de 2010, este número chegou a 5.799.

Esta Unidade responde todas as manifestações dos usuários quando esta se encontra dentro do âmbito de competência do Ministério. Quando são recebidas mensagens referentes a Outras Instituições são repassadas informações com o contato direto de onde se referem.

A maior incidência de mensagens refere-se aos Programas deste Ministério como, por exemplo, data de inscrição, requisitos necessários para pleitear o benefício ou se inscrever, entre outros. Há também diversos questionamentos acerca das ações do Ministério em geral, em como este órgão contribui para a melhoria do esporte no Brasil. Outras questões de grande incidência são a solicitação de material esportivo, informações sobre como solicitar construção/reforma de infra-estrutura esportiva, solicitação de senha e login das áreas técnicas, como criar parceria entre Prefeitura e Governo Federal, como ser voluntário nas Olimpíadas Militares de 2011 e nas Olimpíadas de 2016 e Copa de 2014 e também em relação às Olimpíadas Estudantis e Universitárias.

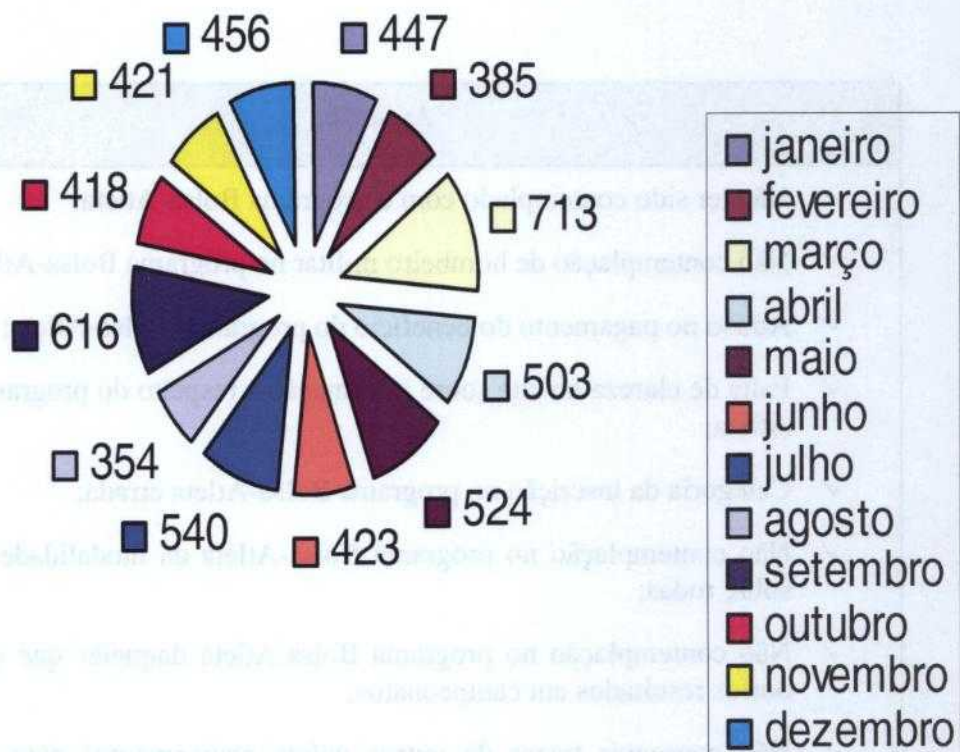
Ouvidoria - Mensagens recebidas



Tipologias de mensagens recebidas em 2010

TIPOLOGIA	SITUAÇÃO			
	SOLUCIONADA	SOLUCIONADA C/ PENDÊNCIA	PENDENTE	ATRASADA
Denúncia	2	0	0	0
Elogio	20	0	0	0
Reclamação	53	0	0	1
S/classificação	298	0	0	3
Solicitação	5200	1	0	81
Sugestão	73	0	0	1

Mensagens recebidas em 2010



Reclamação

Os usuários que utilizaram essa tipologia, em sua maioria, foram para reclamar de alguma discordância no andamento da execução de algum programa ou ação desenvolvida por esse órgão. Outras foram por motivo de negação de pleitos solicitados junto às unidades gestoras. Chama atenção as reclamações das Administradoras desportivas, como Confederações e Federações, quase sempre em relação à falta de democracia dos processos eleitorais ou no desenvolvimento das atividades. Contudo, esclarecemos que essas entidades têm autonomia constitucional, não sendo jurisdição desse Ministério a interferência ou a intervenção nelas. Os teores dessas mensagens recebidas em 2010, estão distribuídos conforme a incidência ou relevância no quadro abaixo:

Assuntos das reclamações recebidas em 2010

Secretaria Nacional de Esporte de Alto Rendimento - SNEAR

Assunto
✓ Não ter sido contemplado com o programa Bolsa-Atleta; ✓ Não contemplação de bombeiro militar no programa Bolsa-Atleta; ✓ Atraso no pagamento do benefício do programa Bolsa-Atleta; ✓ Falta de clareza no site sobre informação a respeito do programa Bolsa-Atleta; ✓ Categoria da inscrição no programa Bolsa-Atleta errada; ✓ Não contemplação no programa Bolsa-Atleta da modalidade basquete sobre rodas; ✓ Não contemplação no programa Bolsa-Atleta daqueles que obtiveram outros resultados em campeonatos; ✓ Não conseguir trazer de outros países equipamentos para a prática esportiva, sem a liberação de imposto;

- ✓ Demora da CEF na confirmação de abertura de conta para receber a Bolsa-Atleta;
- ✓ Do baixo valor da Bolsa-Atleta e do impedimento de obter outro patrocínio;
- ✓ Não recebimento de comunicado a respeito do pleito no programa Bolsa-Atleta;
- ✓ Dificuldade em fazer a inscrição on line no programa Bolsa-Atleta.

Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Esporte e Lazer – SNDEL

Assunto
✓ Problemas na execução do Programa Esporte e Lazer da Cidade – PELC; ✓ Dificuldade na formação de agentes do PELC, em lidar com o lazer sem competição; ✓ Não informação no Portal de quando sairá o resultado do Prêmio Brasil de Esporte e Lazer de Inclusão Social.

Secretaria Executiva / Lei de Incentivo ao Esporte

Assunto
✓ Demora na análise técnica de projeto da Lei de Incentivo ao Esporte – LIE; ✓ Não divulgação dos projetos aprovados na Lei de Incentivo ao esporte; ✓ Cadastramento via on line de projeto da LIE, sem que isso significasse cadastro da proposta, nem análise do projeto, pois apesar de ter cumprido com as exigências da área no site, o seu projeto foi arquivado;

- ✓ Não recebimento de resposta quanto ao pleito da Lei de Incentivo ao Esporte.

Ouvidoria

Assunto
✓ Entidades Administradoras Desportivas com irregularidades diversas; ✓ Não fiscalização da execução dos programas sociais devidamente; ✓ Da isenção total da FIFA e parceiros de pagarem impostos referentes a serviços e produtos ligados a Copa 2014; ✓ Da não regulamentação em várias áreas que envolvem o esporte; ✓ Impunidade dos árbitros e auxiliares que atuam no futebol nacional; ✓ Não transmissão de futebol pela tv aberta; ✓ Compra dos direitos de transmissão dos jogos da seleção brasileira de futebol pela Rede Globo; ✓ Do estádio do Corinthians ser a sede da abertura da Copa de 2014, em detrimento do Estádio do Mineirão-MG; ✓ Tratamento dado aos torcedores de futebol, que vão aos estádios, com risco de se machucarem; ✓ Da construção de novo estádio para abertura da Copa 2014 em São Paulo.

Secretaria Nacional de Esporte Educacional – SNEE

Assunto
✓ Atraso no pagamento de monitores e coordenadores do programa Segundo Tempo- PST;

- ✓ Baixa qualidade do material esportivo do programa Segundo Tempo;
- ✓ Pessoas desprovidas de formação acadêmica na gestão e execução do Programa Segundo Tempo;
- ✓ Baixo salário dos professores do programa Segundo Tempo;
- ✓ Baixa qualidade dos lanches do programa Segundo Tempo;
- ✓ Programa Segundo Tempo com atuação de profissionais sem formação de nível superior;
- ✓ Possível lanche de o programa Segundo Tempo ser desperdiçado;
- ✓ Falta de integração dos coordenadores do PST;
- ✓ Diferenças de salários das pessoas que atuam no PST;
- ✓ Curto prazo e pouca divulgação do processo seletivo para seleção de profissionais do PST;
- ✓ Poucos profissionais para desenvolver as atividades com os alunos do PST;
- ✓ Falta de lanche no PST;
- ✓ Falta de fiscalização da execução do PST;
- ✓ Falta de uniformes para os alunos do PST;
- ✓ Demora no chamamento dos classificados no processo seletivo para atuarem no PST;
- ✓ Fechamento de núcleo do PST;
- ✓ Não pagamento de salário de coordenadores e monitores do PST, que trabalharam com: cadastramento de alunos, elaboração de plano pedagógico, plano de aula, ações para as atividades do núcleo, reunião com escola e alunos, pais e responsáveis, antes do início das atividades práticas.

Denúncia

As mensagens consideradas denúncias pela Ouvidoria, para atingir esse status, precisam preencher alguns requisitos básicos, que vai desde o não anonimato, pois a Constituição Federal veda essa ocultação, a vários outros administrativos, tais como, consistência na revelação dos fatos apresentados, com nome do programa, ação, unidade da federação, entre outros, para proporcionar investigação.

Seguindo orientação da Controladoria Geral da União – CGU, constitui-se abertura de processo para averiguação dos acontecimentos pela Unidade Administrativa, responsável pela implementação do Programa ou Ação. A unidade gestora toma as devidas providências, posteriormente comunicando à Ouvidoria por meio de relatório final acerca de todo o processo investigatório, para que a mesma comunique ao usuário. Das 75 denúncias, no ano de 2010, 67 foram confirmadas o desacordo com o Plano de Trabalho pactuados, após processo de investigação. Os assuntos recorrentes ou relevantes estão, assim, distribuídos.

Assunto
✓ Não recebimento de pagamento dos recursos humanos dos convênios firmados para implementação de projetos; ✓ Atraso no pagamento dos recursos humanos; ✓ Diferença salarial de recursos humanos; ✓ Substituição de coordenadores e monitores; ✓ Coordenadores não qualificados para a função; ✓ Desligamento de profissionais, gerando rotatividade grande; ✓ Desvio de lanche; ✓ Mudança de gestão das parcerias firmadas nos Estados e Municípios, gerando dificuldade na continuidade da execução do projeto; ✓ Beneficiários de Bolsa-Atila com patrocínio outro; ✓ Beneficiários de Bolsa-Atila que pararam de fazer treinamento; ✓ Precariedade de local em que se desenvolve projeto social;

- ✓ Pouca qualidade do lanche;
- ✓ Não recebimento de lanche;
- ✓ Quantidade de beneficiário, participante, diferente do formalizado pelo conveniente, entre outros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados nesse Relatório revelam que a Ouvidoria tem se aprimorado na busca pela consolidação como canal de comunicação entre o cidadão e o Ministério do Esporte, visando à orientação, à transmissão da informação, à colaboração para a melhoria da qualidade do serviço público prestado por esse órgão.

O trabalho desenvolvido por esta unidade alcança êxito devido às contribuições de cada Unidade envolvida no Sistema Ouvidor que, em conjunto, busca aprimorar suas ações e a forma como sua mensagem chega à população.

Pelas demandas recebidas nessa Ouvidoria, se torna perceptível saber onde deve haver transformação e aperfeiçoamento dos serviços prestados. Assim, cada Setor Administrativo tem sua carência e gera um número maior de incidências quanto aos seus Programas e Ações desenvolvidas.

A sociedade interage cada vez mais com este Ministério, sugerindo ações, elogiando o trabalho desenvolvido, reclamando e denunciando o que entende não estar correto e solicitando informações acerca dos Programas. Pode-se afirmar assim que, a busca pela eficiência na administração pública, com a ajuda da população, se torna cada vez mais eficaz.