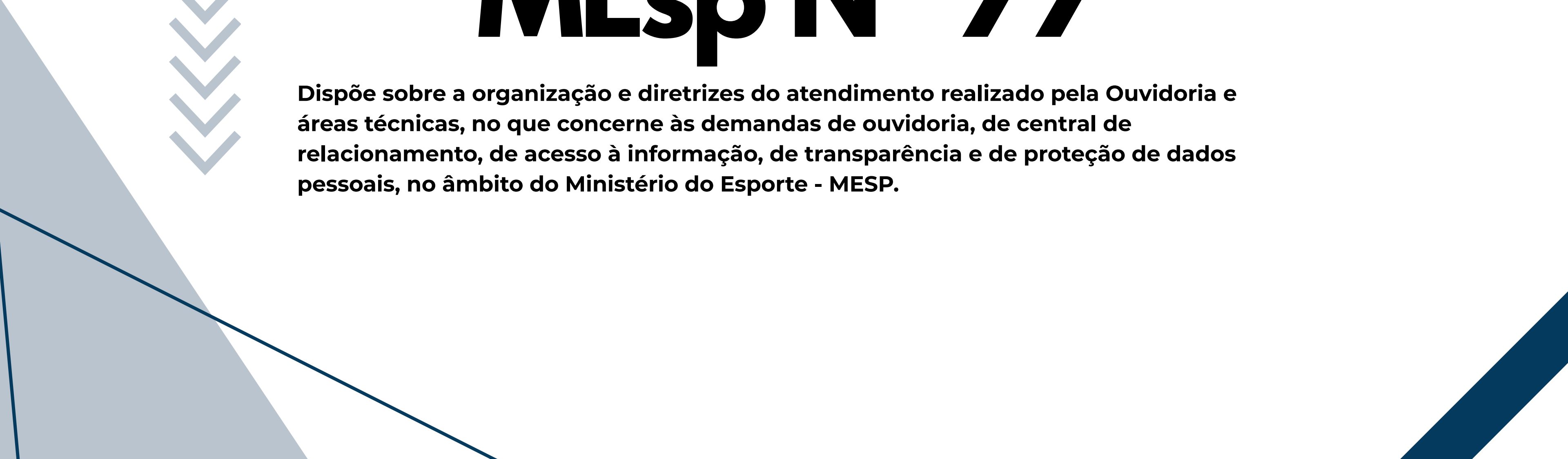




Capacitação Portaria MEsp Nº 77

Dispõe sobre a organização e diretrizes do atendimento realizado pela Ouvidoria e áreas técnicas, no que concerne às demandas de ouvidoria, de central de relacionamento, de acesso à informação, de transparência e de proteção de dados pessoais, no âmbito do Ministério do Esporte - MESP.



**Nessa capacitação,
abordaremos:**




**1. ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO MESP
RESPONSABILIDADES E NOVAS
ATRIBUIÇÕES**

**2. LGPD
CANAIS DE RECEPÇÃO**

**3. LAI
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

**4. CENTRAL DE RELACIONAMENTO
TRANSPARÊNCIA ATIVA
PONTOS FOCAIS
SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS**



Estrutura da Ouvidoria

Ministério do Esporte

OUV

A Ouvidoria conta com duas unidades:

- **Divisão de Ouvidoria, Acesso à informação e Central de Relacionamento - DOAICR;**
- **Divisão de Transparência e Ações de Integridade - DTINT.**

OUV

A Ouvidoria está vinculada diretamente ao Gabinete do Ministro, com atuação estratégica na coordenação das ações de escuta social, transparência e integridade institucional.

Suas principais funções incluem: receber, analisar e encaminhar manifestações como **pedidos de acesso à informação, demandas da Central de Relacionamento, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações** relacionadas às políticas e serviços públicos ligados ao esporte. Além disso, a Ouvidoria acompanha as respostas das áreas finalísticas responsáveis e garante o retorno ao cidadão, fortalecendo a participação social e a melhoria contínua da gestão pública.

Responsabilidades

E as novas atribuições

Art. 1º Fica estabelecida a organização do atendimento realizado pela Ouvidoria do MESP, que será responsável:

- I - pelo acompanhamento e fiscalização do contrato da Central de Relacionamento, no âmbito do MESP;**
- II - pela Central de Relacionamento do MESP e demandas decorrentes;**
- III - pelas manifestações de ouvidoria;**
- IV - por demandas de transparência ativa e transparência passiva;**
- V - por demandas relacionadas à integridade pública e no esporte e às ações de governo aberto, que venham a ser atribuídas à ou originadas pela Ouvidoria;**
- VI - por demandas relacionadas à proteção de dados pessoais;**
- VII - pelo Serviço de Informação ao/a Cidadão/ã - SIC;**
- VIII - pela interlocução com entidades esportivas, com vistas a esclarecimentos e soluções de demandas registradas na Ouvidoria;**
- IX - pela proposição de melhorias dos serviços prestados pelo órgão, quando julgado necessário, com base nos atendimentos realizados e manifestações recebidas; e**
- X - por acolher e registrar manifestações de ouvidoria interna.**

Parágrafo único. Com vistas ao melhor atendimento de demandas da sociedade e maior alcance de políticas públicas, a Ouvidoria do MESP poderá:

I - atuar junto a órgãos públicos, em conjunto com as demais unidades do Ministério, no que tange à prevenção e ao combate à exploração e maus tratos de adolescentes e crianças, à violência e à discriminação no esporte, visando à resolução de tensões e conflitos;

II - em apoio às demais unidades do Ministério, buscar interlocução com governos das três esferas, organizações esportivas, torcedores, sociedade civil, com vistas a prevenir, mediar e resolver tensões e conflitos para garantir a paz no esporte;

III - a partir de atendimentos realizados, manifestações recebidas e outras formas de coleta de dados, envidar esforços, em conjunto com as demais áreas do órgão, para diagnosticar tensões e conflitos no esporte, com vistas à proposição de soluções pacíficas, consolidação de informações e elaboração de relatórios sobre tensões e conflitos sociais no esporte, para subsidiar tomadas de decisões e outras ações cabíveis.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

Lei nº 13.709/2018

Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Lei nº 13.709/2018

LGPD

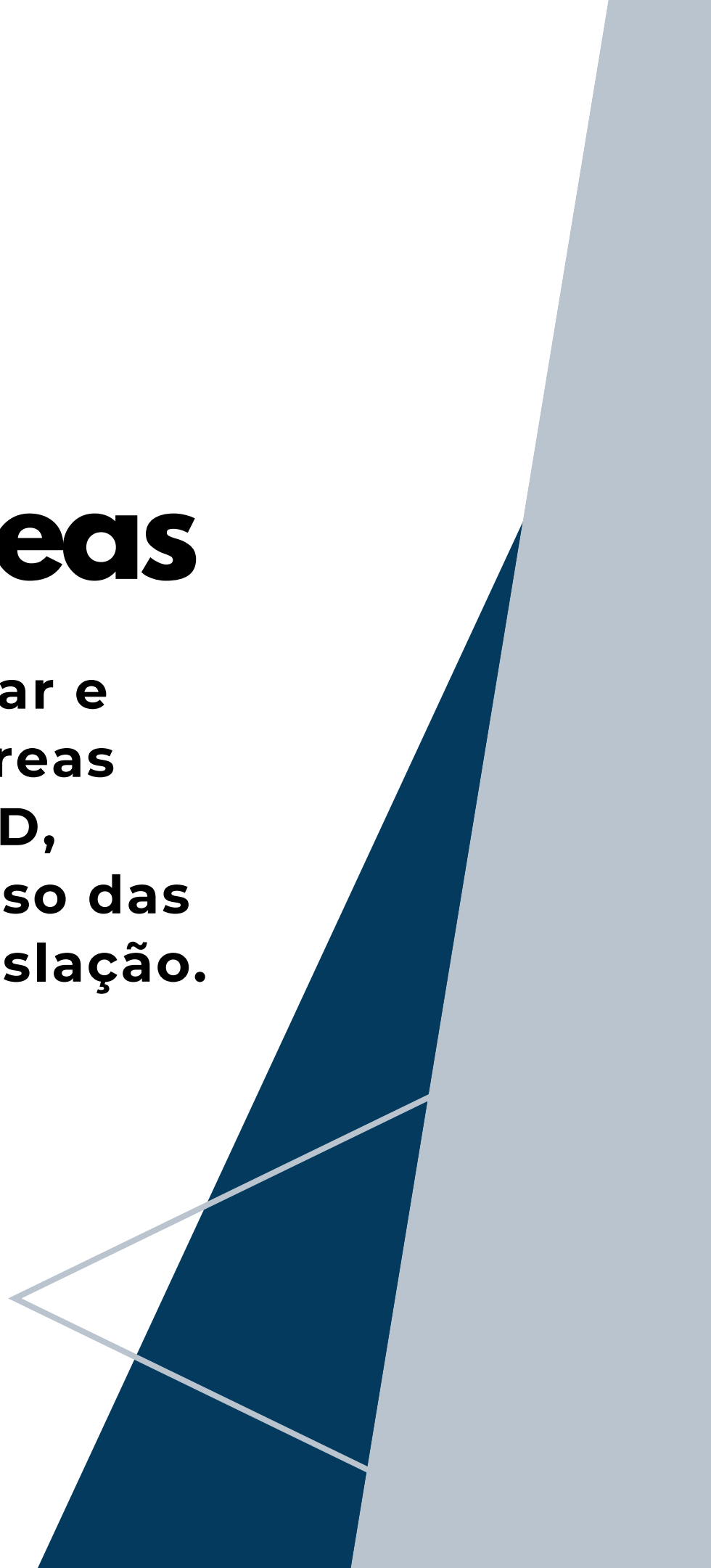
Tem como objetivo proteger a privacidade e os dados pessoais dos cidadãos brasileiros.

Dados pessoais são informações que permitem a identificação de uma pessoa física. Esses dados podem ser diretos ou indiretos, e incluem informações como nome completo, endereço residencial, endereço de e-mail, número de telefone, data de nascimento, número de documentos, entre outros.



Responsabilidade das áreas

Cada unidade é responsável por mapear, registrar e proteger os dados pessoais que trata. Cabe às áreas preencher corretamente os documentos da LGPD, adotar medidas de segurança e garantir que o uso das informações esteja em conformidade com a legislação.



```

graph TD
    subgraph "Cidadão(a) titular de direitos"
        Start(( )) --> Contact[Cidadão(a) titular de direitos entra em contato com o Ministério da Saúde]
        Contact --> Confirmation[Confirmação da existência de tratamento]
        Contact --> Access[Acesso aos dados]
        Contact --> Info[Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado]
        Contact --> Correction[Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados]
        Contact --> Anonymization[Anonimização, bloqueio, eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade]
        Contact --> Portability[Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto]
        Contact --> Elimination[Eliminação dos dados pessoais tratados]
        Contact --> InfoNeg[Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e consequências da negativa]
        Contact --> Revocation[Revogação do consentimento]
    end

    subgraph "Ouvidoria"
        Contact --> Demand{A demanda foi registrada no sistema Fala.BR?}
        Demand -- NÃO --> Register[Registra a demanda no Fala.BR]
        Demand -- SIM --> Request{Trata-se de pedido de acesso à informação ou solicitação de providências?}
        Request -- NÃO --> Register
        Request -- SIM --> InfoReq[Pedido de acesso à informação]
        Request -- SIM --> ProvReq[Solicitação de providências]
        InfoReq --> InfoAnl[Análise o pedido de informação]
        InfoAnl --> InfoEnc[Encaminha ao Encarregado para análise e conhecimento]
        InfoEnc --> InfoDisp{Possui a informação para disponibilizar diretamente ao(a) titular?}
        InfoDisp -- NÃO --> InfoAnlRes[Análise e providência a resposta]
        InfoAnlRes --> InfoRec[Recebe a resposta e verifica se está de acordo com o solicitado pelo(a) titular de direitos]
        ProvReq --> ProvAnl[Análise a solicitação]
        ProvAnl --> ProvDisp{Possui dados suficientes para análise e providências?}
        ProvDisp -- NÃO --> ProvComp{Realizou complementação?}
        ProvDisp -- SIM --> ProvEnc[Encaminha ao Encarregado para análise e conhecimento]
        ProvEnc --> ProvAnlRes[Análise e providência a resposta]
        ProvComp -- SIM --> ProvAnlRes
        ProvComp -- NÃO --> ProvAuto[O sistema conclui automaticamente a solicitação]
        ProvAuto --> ProvComp2{Realizou complementação?}
        ProvComp2 -- NÃO --> ProvAuto
        ProvComp2 -- SIM --> ProvAnlRes
        ProvAnlRes --> ProvRec[Recebe a resposta e verifica se está de acordo com o solicitado pelo(a) titular de direitos]
    end

    subgraph "Área responsável"
        InfoAnlRes --> InfoP1(( ))
        InfoP1 --- InfoP1Text[Prazo de até 15 dias, contado da data do requerimento do(a) titular. (Lei 13.709/2018)]
        ProvAnlRes --> ProvP1(( ))
        ProvP1 --- ProvP1Text[Prazo de até 15 dias, contado da data do requerimento do(a) titular. (Lei 13.709/2018)]
    end

    subgraph "Cidadão(a) titular de direitos"
        InfoRec --> End(( ))
        ProvRec --> End
        End --> EndText[Resposta conclusiva]
    end

```

Canais de Recepção

Ministério do Esporte



0800 942 9100



61 3686-3279



Plataforma Fala.BR
falabr.cgu.gov.br



Atendimento Presencial



Canal de Libras

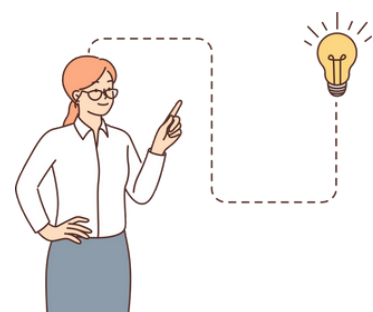
Manifestações de Ouvidoria

Tipos existentes



DENÚNCIA e/ou COMUNICAÇÃO

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo, corregedoria ou área técnica



SUGESTÃO

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;



ELOGIO

Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;



RECLAMAÇÃO

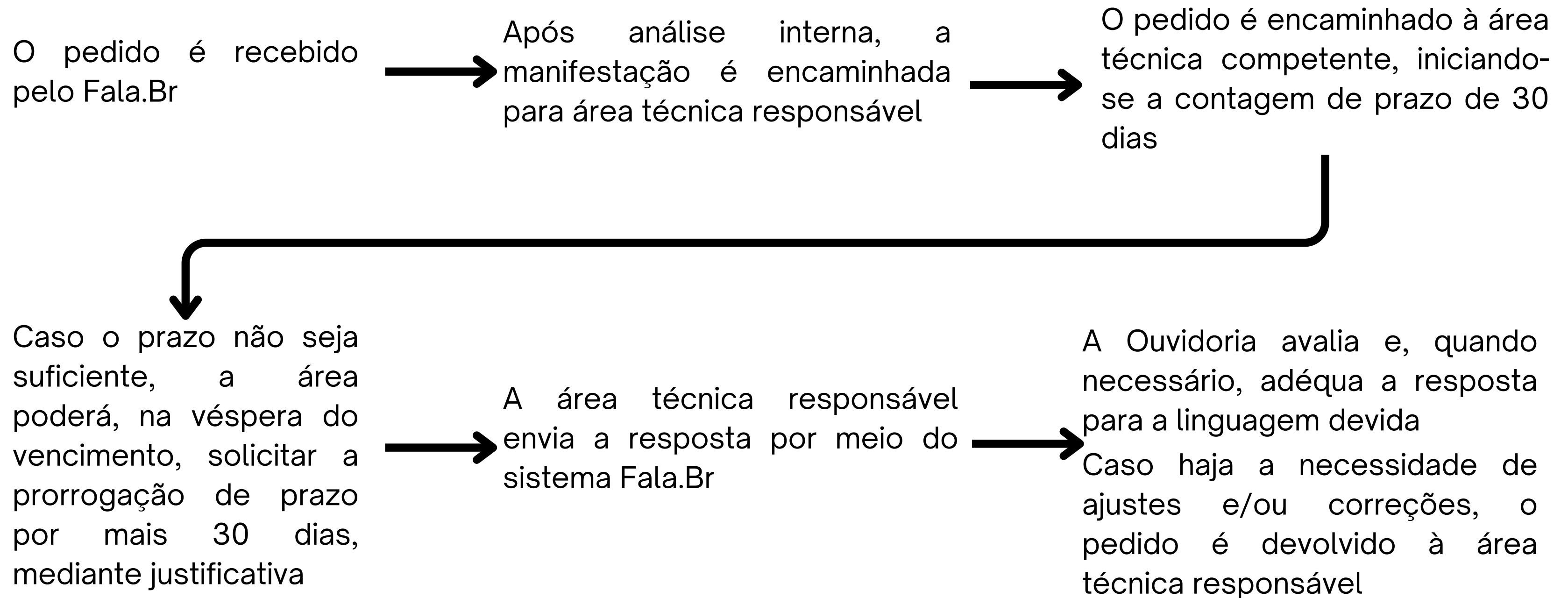
Demonstração de insatisfação relativa a serviço público ou assuntos internos;



SOLICITAÇÃO

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Fluxo de ouvidoria



Lei de Acesso à Informação - LAI

Lei nº 12.527/2011

Lei de Acesso à Informação - LAI

A LAI tem como principal objetivo garantir o direito fundamental de acesso à informação, mas não podemos esquecer que ela também contribui para a garantia de outros direitos. Isso só é possível porque as informações que podem ser obtidas dos órgãos públicos, como por exemplo, dados sobre gastos do governo, políticas e serviços públicos, são importantes para garantir direitos referentes à educação, à saúde, à igualdade e outros.

Lei nº 12.527/2011

LAI

A LAI (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 12.527/2011, é uma legislação brasileira que garante a todos o direito de solicitar e receber informações de órgãos e entidades públicas. Seu objetivo é promover a transparência na administração pública, permitindo que o sigilo seja a exceção, e não a regra.

Todas as informações produzidas ou custodiadas pelo poder público são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Abrange os 3 poderes: Judiciário, Legislativo e Executivo e em todas as esferas de governo

LAI

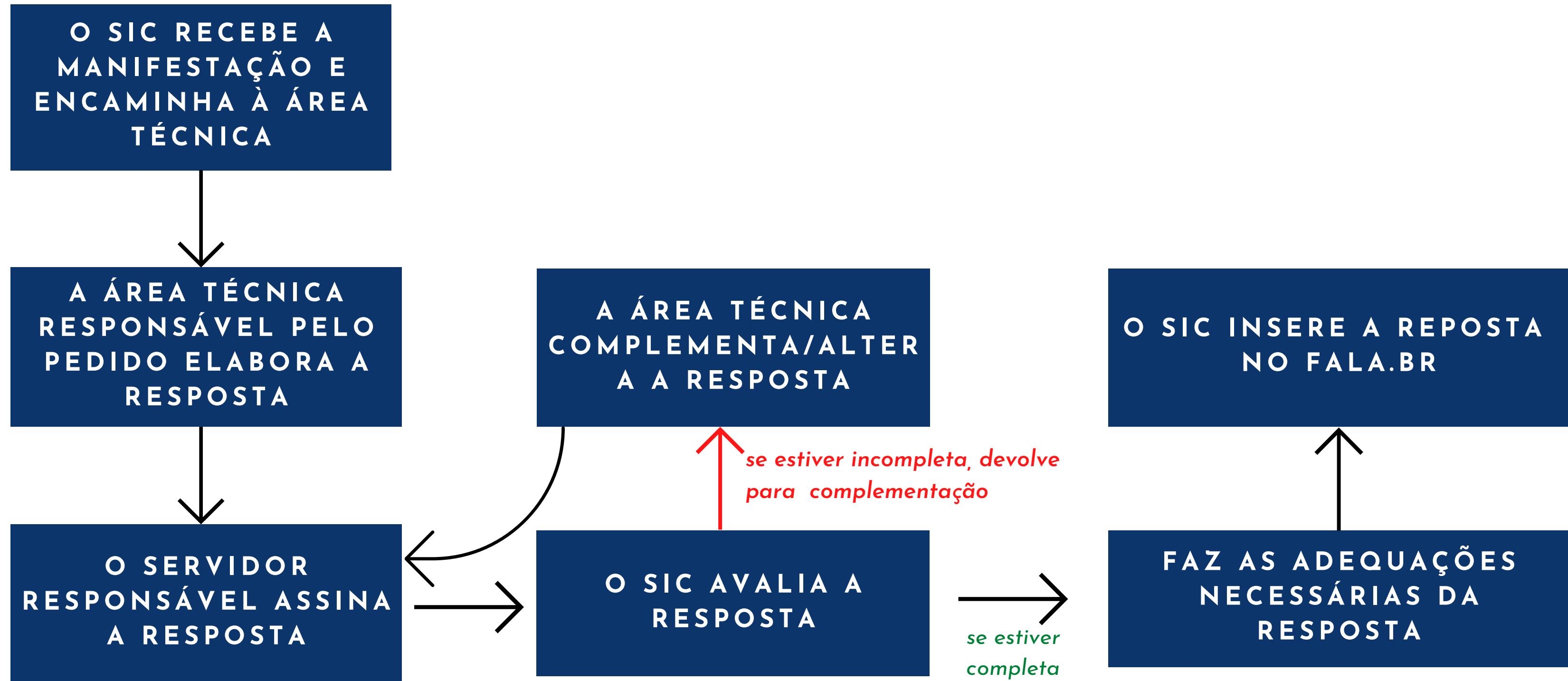
Os principais aspectos são:

- Pedidos não exigem motivação
- Fornecimento gratuito de informações, salvo custos de reprodução

E o que caracteriza um Pedido de Acesso à Informação?

- informação produzida ou acumulada por órgãos e entidades públicas;
- informação produzida ou mantida por pessoa física ou privada decorrente de um vínculo com órgãos e entidades públicas;
- informação sobre atividades de órgãos e entidades, inclusive relativa à sua política, organização e serviços;
- informações pertinentes ao patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos;
- informações sobre políticas públicas, inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas

Fluxo de atendimento:



LAI

Casos em que a informação pode ser negada:

- Informação inexistente: A lei autoriza a instituição pública a “comunicar que não possui a informação”, conforme prescrito no inciso III do §1º de seu art. 11.
- Dados pessoais: Dada ao motivo de negativa a pedido de acesso à informação relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem de pessoa identificada ou identificável.
- Informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011: Quando a divulgação indiscriminada possa colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado.
- Pedido desproporcional ou desarrazoado: Quando volume de trabalho, para análise e tratamento dos dados solicitados, comprometa significativamente a realização das atividades rotineiras da instituição requerida, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes.
- Pedido genérico: Aquele que não é específico, ou seja, não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, etc.).

LAI

Casos em que a informação pode ser negada:

- Pedido genérico: Aquele que não é específico, ou seja, não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, etc.).
- Processo decisório em curso: Quer dizer que classificação dada ao motivo de negativa a pedido cujo processo decisório ainda está em curso.
- Pedido exige tratamento adicional de dados: exija trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.
- Pedido incompreensível: Dada ao motivo de negativa a pedido de acesso à informação com redação confusa, truncada ou ininteligível.
- Informação sigilosa de acordo com legislação específica: Dada à negativa ao pedido de acesso à informação com base em sigilos estabelecidos em outras leis, como sigilo bancário, fiscal e concorrencial.



Possíveis respostas:

- Acesso Concedido: quando todas as informações solicitadas foram liberadas ao/à cidadão/ã;
- Acesso Negado: quando o órgão nega o acesso à informação devido a motivos previstos em lei;
- Informação inexistente: quando o órgão diz que a informação solicitada não existe;
- Deferimento de Recurso: a autoridade competente entende que os argumentos apresentados pelo recorrente devem ser acatados e decide pela entrega da informação solicitada, tanto em 1ª como em 2ª instância;
- Deferimento Parcial de Recurso: a autoridade competente entende que os argumentos apresentados pelo recorrente devem ser acatados e decide pela entrega de parte da informação solicitada, tanto em 1ª como em 2ª instância;
- Indeferimento de Recurso: a autoridade competente não acata os argumentos apresentados pelo recorrente e decide pela manutenção da decisão de negativa de acesso à informação solicitada, tanto em 1ª como em 2ª instância;
- Perda de Objeto: a informação é fornecida voluntariamente pelo próprio órgão antes de a autoridade competente decidir o recurso. A autoridade deverá verificar sempre se a informação prestada atende ao pedido solicitado pelo/a requerente; e
- Não Conhecimento de Recurso: o recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação ou por se tratar de inovação recursal.



Central de Relacionamento

Central de Relacionamento

É uma área ou setor de uma empresa ou órgão público focado em gerenciar a comunicação e a relação com seus clientes ou cidadãos, buscando a satisfação, retenção e fidelização através de múltiplos canais de atendimento

A central de relacionamento do Ministério do Esporte (MEsp), conhecida como Disque Esporte, oferece atendimento por telefone no número 0800 942 9100 (de segunda a sexta, das 7h às 19h) e pelo WhatsApp no número +55 61 3686-3279. Também é possível entrar em contato por meio de formulário de agendamento para atendimento presencial na Ouvidoria, e há um canal exclusivo para atendimento em Libras.

Central de Relacionamento

Serviço telefônico gratuito para atendimento à população sobre:

- Solicitações e esclarecimentos;
- Reclamações e denúncias;
- Sugestões e elogios;
- Direitos dos atletas e acesso a políticas públicas.

Atendimento também por e-mail, formulário eletrônico, mensagens e com opção em Libras.

Transparência Ativa

Divulgação Proativa

A Transparência Ativa

Tem o dever de divulgar proativamente informações de interesse público sobre seus gastos, programas e ações, independentemente de um pedido formal dos cidadãos. Essa prática visa aumentar a confiança pública e promover uma gestão mais eficiente, permitindo que o cidadão acesse informações relevantes por meio de sites oficiais, como o Portal da Transparência.

A Transparência Ativa



Acompanhamento
no Diário Oficial
da União

Construção e
atualização das
páginas no site

Publicação de
currículos

Plano de Dados
Abertos - PDA

Canal de
Transparência

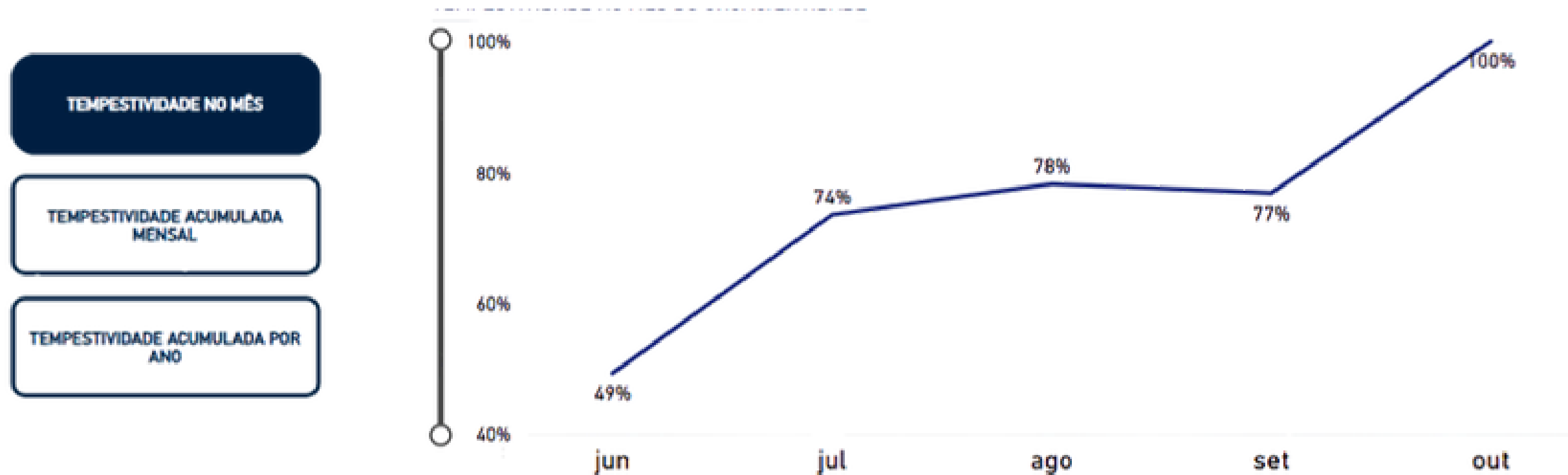
Plano de
Integridade



A Transparência Ativa e-Agendas

- Tempestividade: refere-se à qualidade de algo a ser feito no momento certo, dentro do prazo adequado, ou de maneira oportuna. No contexto de compromissos públicos, tempestividade diz respeito a:
 - Transparência: Garante que as informações sobre os compromissos estejam disponíveis de forma clara e no tempo adequado, permitindo fiscalização e acompanhamento por parte da sociedade
 - Eficiência: Ajuda na organização do calendário, evitando conflitos ou atrasos entre compromissos.
 - Confiabilidade: Mantém a credibilidade do órgão público, mostrando respeito aos participantes e ao público.
 - Cumprimento Legal: Muitos compromissos oficiais têm prazos e regras a serem seguidos, e a tempestividade assegura que esses requisitos sejam respeitados.

A Transparência Ativa e-Agendas



Junho

49%

de
compromissos
registrados
sem atraso

Julho

74%

de
compromissos
registrados
sem atraso

Agosto

78%

de
compromissos
registrados
sem atraso

Setembro

77%

de
compromissos
registrados
sem atraso

Outubro

100%

de
compromissos
registrados
sem atraso

Pontos Focais

Titular e Suplente



Você sabe o que é Ponto Focal? E qual a sua importância.

Eles atuam como um canal de comunicação e gestão, facilitando a mobilização, a troca de informações e a implementação de políticas dentro do ministério. São pessoas designadas dentro de cada departamento do MEsp para serem os contatos principais e responsáveis por temas e projetos específicos, como o mapeamento de riscos, ações orçamentárias e a colaboração em iniciativas de integridade esportiva e de combate ao apostas ilegais.

Ponto Focal

As unidades administrativas deverão proceder à indicação e eventual substituição de, no mínimo, 1 ponto focal titular e 1 suplente, por meio de ofício subscrito pela autoridade máxima da unidade, para interlocução com a Ouvidoria do MESP, para manifestação das áreas técnicas.

De acordo com a Portaria nº 77, entre algumas atribuições, estão elas:


- Desempenhar funções que lhe possibilitem o acesso aos/às dirigentes da respectiva unidade;
- Possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional e atribuições das áreas da unidade em que atuam;
- Deter habilidade e conhecimento para, quando necessário, revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência político-institucional;
- Dispor de facilidade de comunicação e integração com as áreas da respectiva unidade; e
- Manter relação atualizada dos/as usuários/as de sistema junto à Plataforma Citsmart.
- Estar lotados/as, preferencialmente, nos Gabinetes das áreas técnicas responsáveis pela elaboração das respostas;
- Ser responsáveis pela qualidade das respostas fornecidas, observando a proteção de informação pessoal e sigilosa, e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

Ponto Focal

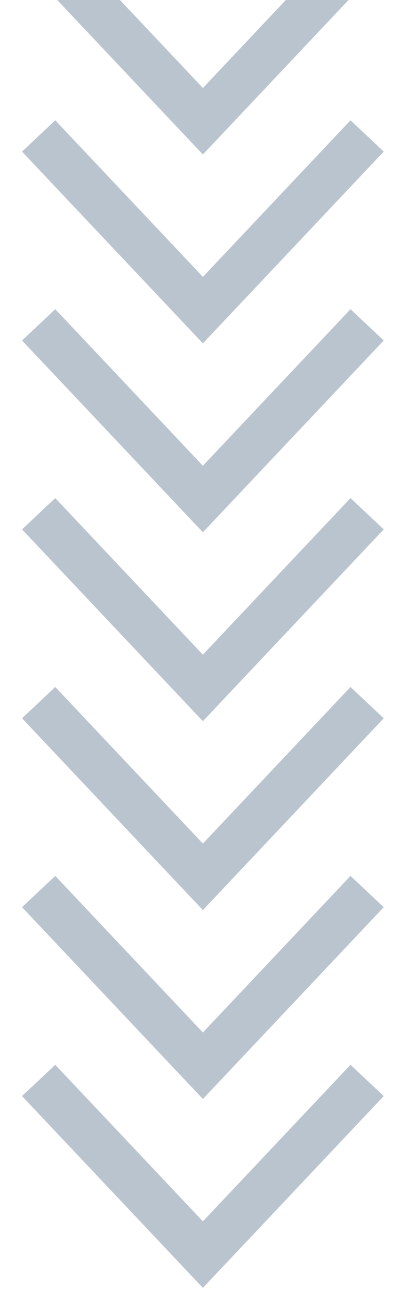
- Receber os pedidos de acesso à informação pelo SEI do MESP e as manifestações de ouvidoria pela Plataforma Fala.BR e encaminhá-los à área técnica responsável pelo assunto;
- Gerenciar as manifestações relativas à sua unidade administrativa, prezando pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das respostas;
- Verificar se a resposta ao pedido de acesso à informação está em conformidade com a legislação aplicável, em especial com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI) e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD, observando o mesmo procedimento para as demandas de ouvidoria;
- Analisar as respostas e submetê-las para aprovação do/a dirigente máximo/a da unidade;
- Providenciar a indicação das informações e dados pessoais porventura existentes que deverão ser ocultados;
- Apresentar justificativa fundamentada, nos casos de negativa de acesso à informação, observando os prazos previstos por esta Portaria;
- Devolver os pedidos ao SIC com a resposta inserida no formulário correspondente, constante do SEI, observando-se a classificação adequada do tipo de resposta, dentro dos prazos estipulados por esta Portaria.

Solicitação de esclarecimentos a entidades

ART. 85



Art. 85. Buscando a melhor prestação de serviço, a Ouvidoria poderá solicitar informações às entidades esportivas destinatárias, total ou em parte, de manifestações, demandas e pedidos recepcionados pelo MESP.





**Perguntas
ou
Dúvidas?**



Agradecemos

Ouvidoria do MEsp

ouvidoriamesp@esporte.gov.br

<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mesp-n-77-de-4-de-agosto-de-2025-646740163>