



**MINISTÉRIO DO ESPORTE  
GABINETE DO MINISTRO  
GABINETE DA OUVIDORIA**

**ORIENTAÇÃO OUV/MEsp N° 01/2025  
PROCESSO n° 71000.040611/2025-03**

**Assunto: Portaria de Atendimento da Ouvidoria - Fluxos - Tarjamento de  
Informações/Dados Pessoais e Sensíveis**

**Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo n°  
71000.040611/2025-03.**

Prezados/as Senhores/as,

1. Trata o presente documento de orientação, no âmbito do Ministério do Esporte – MEsp, sobre a organização do atendimento da Ouvidoria, diretrizes, dinâmicas, atribuições e fluxos estabelecidos pela Portaria MESP n° 77, de 04 de agosto de 2025 (SEI n° 17315395).
2. A ouvidoria é um órgão do MEsp que atua como um canal de comunicação entre a administração pública e a sociedade. Seu principal objetivo é promover a transparência, a accountability e participação cidadã na gestão pública. Assim, além de fomentar a participação de toda a sociedade, respondendo as manifestações de ouvidoria, também promove o controle da Administração Pública, provendo informações que são trazidas diretamente pelos cidadãos e que poderão subsidiar os aprimoramentos necessários à gestão do Ministério do Esporte.
3. A referida Portaria disciplina o atendimento prestado pelo Ministério do Esporte, no que concerne às exigências legais estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação (Lei n° 12.527/2011), Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n° 13.709/2018), Lei de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos da Administração Pública (Lei n° 13.460/2017) e demais normativos relativos a transparência, integridade e outras à área afins.
4. É crucial destacar que a Ouvidoria não é apenas um mecanismo de escuta, mas também um canal de formação de políticas públicas mais eficazes. As sugestões e feedback coletados podem originar iniciativas que melhor atendam às necessidades da população e dos praticantes de esportes. Portanto, a publicação da Portaria de Atendimento da Ouvidoria do Ministério do Esporte não é apenas um avanço administrativo, mas um compromisso com a cidadania e a melhoria contínua das políticas esportivas no Brasil.
5. 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.

6. Essa padronização pode ser observada na disposição da Portaria, que se encontra dividida por tipo de atendimento, iniciando com a abordagem à LGPD, seguida das informações acerca dos procedimentos relacionados à Central de Relacionamento (Disque Esporte), das manifestações de ouvidoria, do acompanhamento da Carta de Serviços, do atendimento aos pedidos de acesso à informação, das ações de transparência ativa e das disposições a serem observadas pelos agentes públicos no âmbito do MESP.

7. Destaque deve ser dado às novas possibilidades de atuação da Ouvidoria, em articulação com as demais áreas do Ministério, como descrito no parágrafo único do Art. 1º e seus incisos, no que tange a:

*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.*

8. Outro ponto que merece especial atenção se refere aos novos procedimentos para tarjamento de informações e/ou dados pessoais e sensíveis quando da disponibilização de cópias de processos ou documentos, a partir de pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria, ou disponibilização de informações em publicações ou em transparência ativa, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 ou em outros dispositivos legais que abranjam hipóteses de restrição de acesso a dados ou informações.

9. Sobre a restrição de acesso a determinadas informações e dados, cabe a seguinte contextualização:

a) O art. 23 da LAI dispõe que informações cuja divulgação possa comprometer a segurança da sociedade ou do Estado podem ser classificadas como imprescindíveis à segurança, podendo ser ultrassecretas, secretas ou reservadas, com prazos de restrição de até 25, 15 ou 5 anos, respectivamente, garantindo o controle do acesso pelo poder público, conforme o art. 25. A proteção dessas informações é fundamental para assegurar a confidencialidade e a integridade, respeitando os limites impostos por lei.

b) No que concerne aos dados pessoais, a orientação reforça o disposto no art. 31 da LAI, que determina que o tratamento dessas informações deve respeitar a intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, sendo seu acesso restrito por até 100 anos às pessoas autorizadas e à própria pessoa a quem se referem. A divulgação só é permitida mediante

previsão legal ou consentimento explícito, e o uso indevido pode ensejar responsabilização, conforme os §§ 1º a 3º do referido artigo. A definição de informações pessoais inclui dados que identificam ou podem identificar uma pessoa, além de informações relativas à sua origem étnica, racial, genética, biométrica, saúde, situação econômica, opiniões políticas, crenças religiosas, entre outros, conforme a própria LAI.

c) Já a Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), regula o tratamento de dados pessoais, especialmente sensíveis, estabelecendo hipóteses específicas para seu tratamento, como consentimento expresso do titular, necessidade para cumprimento de obrigação legal, proteção da vida ou saúde, defesa de direitos, ou interesse público, além de estabelecer limites para o tratamento de dados sensíveis, incluindo dados relacionados à saúde, genética, orientação sexual, entre outros. A LGPD também dispõe sobre o tratamento de dados de crianças e adolescentes, reforçando a necessidade de respeito às normas de proteção de dados pessoais.

d) Sendo assim, outras hipóteses legais de restrição de acesso a informações, como sigilo bancário (Lei Complementar nº 105/2021), sigilo fiscal (Lei nº 5.172/1966), segredo de justiça (Lei nº 13.105/2015), segredo industrial (art. 5º, inciso XXIX, da Constituição Federal), investigação de responsabilidade de servidores públicos (Lei nº 8.112/1990), e direitos autorais (art. 5º, inciso XXVII, da Constituição Federal, e Lei nº 9.610/1998), precisam ser observadas. Além disso, destaca-se a proteção de documentos preparatórios, utilizados para fundamentar decisões, cuja divulgação deve ser avaliada com cuidado, conforme previsto na LAI e no Decreto nº 7.724/2012, sendo possível o acesso parcial ou mediante ocultação de partes sigilosas.

e) A legislação também enfatiza que, quando o acesso integral às informações não for autorizado por serem parcialmente sigilosas ou restrita, deve-se garantir acesso às partes não sigilosas por meio de certidões, extratos ou cópias, com a devida ocultação do conteúdo sob sigilo, conforme o § 2º do art. 7º da LAI. Assim, a responsabilidade pela identificação, tratamento e tarjamento de informações é da área técnica responsável por sua produção ou custódia, cabendo à Ouvidoria o controle de qualidade na análise e atendimento aos pedidos de acesso, observando a proteção de dados pessoais e sigilosos, além do cumprimento de prazos.

10. Por fim, o presente documento **ORIENTA**, especialmente, além dos demais dispositivos da Portaria nº 77, de 04 de agosto de 2025, que:

a) Ouvidoria realizará o tarjamento das informações após a indicação, pela área responsável, dos dados sensíveis e/ou pessoais, garantindo que informações sigilosas ou restritas sejam devidamente ocultadas na resposta ao/à cidadão/ã. Essa medida está em conformidade com o art. 3º, inciso XXXIII, c/c o art. 82, inciso XII, e o inciso IX do art. 5º, previstos na Portaria MESP nº 77, de 4 de agosto de 2025 (17315395), que atribui à Divisão de Ouvidoria, Acesso à Informação e Central de Relacionamento a

responsabilidade de realizar o tarjamento, bem como estabelece a obrigatoriedade de a área técnica indicar as informações e os dados pessoais que necessitam de devida ocultação.

b) Quando da entrega de qualquer documento ou processo custodiado pela área, em atendimento a pedidos de acesso à informação ou manifestações de ouvidoria, é responsabilidade da área técnica indicar quais dados, quais informações/dados e em quais páginas eles se encontram para que a Ouvidoria possa realizar o tarjamento das informações e dados;

c) Toda e qualquer manifestação referente a demandas de ouvidoria (reclamações, comunicações de irregularidades, denúncias, etc), a pedidos de acesso à informação, à transparência ativa e à proteção de dados pessoais, quando recebida inicialmente por unidade do MEsp via e-mail, comunicação escrita, etc, deverá ser remetida à Ouvidoria para registro na Plataforma Fala.BR.

d) deverão ser observados os fluxos anexos: SEI nºs 17333509, 17333510, 17333511, 17333512, 17333513 e 17333514. As manifestações de ouvidoria comuns seguem o fluxo nativo da Plataforma Fala.BR.

e) Todas as unidades devem seguir essas diretrizes para assegurar o cumprimento das normativas vigentes e promover a transparência nas ações do órgão, estando à disposição da sociedade para esclarecimentos por meio do telefone ou e-mail indicados.

f) Quando da identificação de informações e dados a serem tarjados, deve-se observar a ORIENTAÇÃO OUV/MESPhº 03/2023 (SEI nº 14367606), que traz todas as instruções sobre tarjamento e procedimentos a serem adotados.

11. É primordial que todas as unidades estejam atentas a essa orientação, dêem ampla divulgação ao conteúdo da Portaria nº 77, de 04 de agosto de 2025, e procedam de acordo com as diretrizes estabelecidas, garantindo o cumprimento das normativas vigentes e a transparência no atendimento às demandas da sociedade.

12. Outrossim, reforça-se que, em caso de dúvidas sobre os procedimentos sugeridos nesta Orientação, a Ouvidoria permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos por meio do telefone 3020-6904 ou e-mail: [ouvidoriamesp@esporte.gov.br](mailto:ouvidoriamesp@esporte.gov.br).

Atenciosamente,

**AURELIANO VOGADO RODRIGUES JUNIOR**

Ouvidor do MEsp





Documento assinado eletronicamente por **Aureliano Vogado Rodrigues Junior**, Ouvidor(a), em 10/08/2025, às 18:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 16776854 e o código CRC D6FF9346.

Referência: Processo nº 71000.040611/2025-03

SEI nº 16776854

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 06/08/2025 | Edição: 147 | Seção: 1 | Página: 59

Órgão: Ministério do Esporte/Gabinete do Ministro

## PORTARIA MESP Nº 77, DE 4 DE AGOSTO DE 2025

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.

O MINISTRO DE ESTADO DO ESPORTE, no uso da atribuição que lhe confere o artigo 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição Federal, e tendo em vista o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, no Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 11.343, de 1º de janeiro de 2023, no Decreto nº 11.450, de 21 de março de 2023, no Decreto nº 11.527, de 16 de maio de 2023, e no Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023, na Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024, no Decreto nº 12.002, de 22 de abril de 2024, no Decreto nº 12.110, de 11 de julho de 2024, bem como as informações constantes do processo nº 71000.067353/2023-32, resolve:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

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.

Art. 2º O atendimento ao/à usuário/a do MESP será prestado pela Ouvidoria, que conta com duas unidades:

I - Divisão de Ouvidoria, Acesso à informação e Central de Relacionamento - DOAICR;

II - Divisão de Transparência e Ações de Integridade - DTINT.

Art. 3º Para fins desta Portaria, considera-se:

I - Agente público: todo/a aquele/a que exerce, ainda que transitoriamente, com ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos e entidades da Administração Pública, direta e indireta;

II - Agentes de tratamento: o Controlador e o Operador;

III - Área Técnica: unidade técnica ou setor responsável por algum projeto, programa, política, serviços e ações do MESP, para onde são encaminhadas as demandas, manifestações e pedidos não atendidos pela Ouvidoria;

IV - Autoridade de Monitoramento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: refere-se à autoridade de que trata o Art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, dita Lei de Acesso à Informação - LAI, que será exercida pelo/a Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno, conforme estabelecido pelo Art. 5º, § 4º, do Decreto nº 11.529/2023;

V - Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD): órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral da Proteção de Dados - LGPD, em todo o território nacional;

VI - Base de Conhecimento: documentos que consolidam as informações para atendimento da Ouvidoria ao/à usuário/a acerca dos projetos, programas, serviços e das políticas e ações do MESP em formato de Perguntas Frequentes (FAQ) e de Respostas-Padrão (RP), subsidiando, também, o atendimento dos 1º e 2º níveis da Central de Relacionamento;

VII - Canais de atendimento: meios de comunicação disponibilizados pelo MESP ao/à usuário/a para relacionamento com o órgão, tais como telefone do Disque Esporte, correspondência eletrônica (e-mail), formulário eletrônico, Plataforma Fala.BR, chat, assistentes virtuais, serviços de mensagens instantâneas, entre outros;

VIII - Central de Relacionamento: canal de atendimento responsável por esclarecer dúvidas e prestar orientações sobre políticas, programas, serviços e ações do MESP, por meio telefônico, serviços de mensagens instantâneas, realização de ativos e serviços correlatos, denominado Disque Esporte, atendendo pelo número 0800 942 9100;

IX - Citsmart: Plataforma que é utilizada para registro, tratamento, tramitação, resposta, conclusão e gerenciamento dos atendimentos realizados na Central de Relacionamento;

X - Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

XI - Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

XII - Dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

XIII - Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

XIV - Elogio: reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

XV - Encarregado: pessoa indicada pelo Controlador e Operador para atuar como canal de comunicação entre o Controlador, os/as titulares dos Dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

XVI - FAQ (Frequently Asked Questions): compilação de perguntas frequentes acerca de um determinado tema;

XVII - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários/as que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

XVIII - Matriz de informação: documento atualizado em que constam as respostas padronizadas elaboradas pela Ouvidoria de acordo com as manifestações mais frequentes e respostas recorrentes das áreas técnicas do MESP;

XIX - Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador;

XX - Ouvidoria: instância pública de controle e participação social, responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, demandas da Central de Relacionamento, das reclamações, solicitações de providências, denúncias, sugestões, elogios e propostas de melhoria ou de simplificação relativas aos serviços públicos prestados e às políticas do MESP, bem como pelas ações de transparência, de integridade, governo aberto e de proteção de dados pessoais, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações;

XXI - Pedido de acesso à informação: pedidos relativos ao acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal, disciplinados pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI.

XXII - Ponto Focal: profissionais do Ministério, sejam servidores/as e/ou colaboradores/as, pertencentes e alocados/as nas unidades técnicas/setores, designados/as para interlocução com a Ouvidoria, não sendo contados/as como força de trabalho ou pertencentes à Ouvidoria. Ressalta-se que, usualmente, deve-se ter, no mínimo, um/a titular e um/a suplente, e que as escolhas dos pontos-focais recaiam, preferencialmente, sobre pessoas que tenham trânsito por toda a unidade técnica, uma vez que elas demandarão internamente os diversos Departamentos e Diretorias, assim como farão o controle dos prazos para resposta e cobrarão posicionamento das áreas;

XXIII - Portal Gov.br: o Portal de Serviços do Governo Federal que tem como objetivo disponibilizar informações e orientações, de forma unificada, sobre todos os serviços do Poder Executivo Federal disponíveis ao/à cidadão/ã, para que este/a saiba como obtê-los;

XXIV - Reclamação: insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

XXV - RP: significa "Resposta Padrão", com o objetivo de fornecer uma compilação de informações acerca de um determinado tema. Na Ouvidoria, essa nomenclatura serve para identificar e organizar as informações, após validadas pelas áreas técnicas, que são utilizadas para responder as perguntas recepcionadas pelos canais de atendimento;

XXVI - Serviço de Informação ao/à Cidadão/ã - SIC: unidade física responsável por atender e orientar os/as cidadãos/ãs sobre pedidos de acesso à informação; por informar sobre a tramitação de documentos e requerimentos de acesso à informação; por receber e registrar os pedidos de acesso à informação; e devolver as respostas aos/às solicitantes;

XXVII - Serviços Públicos: atividades administrativas ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercidas por órgão ou entidade da administração pública, conforme art. 2º, inciso II, da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017;

XXVIII - Simplificação de serviços públicos: manifestação que tem o objetivo de oferecer uma proposta de melhoria ou solicitação de simplificação da prestação de um serviço público feita pelo/a usuário/a;

XXIX- Solicitação de providências: manifestação por meio do qual o/a cidadão/ã pede adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

XXX - Sugestão: ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

XXXI - Tarjamento de dados e informações: operação realizada por meio de uso de aplicação de tecnologia, com vistas à preservação de informações e dados restritos ou sigilosos, em conformidade, especialmente, com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011., dita Lei de Acesso à Informação - LAI e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGDP, não excluindo as demais hipóteses legais de sigilo e restrição;

XXXII - Titular de dados: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

XXXIII - Transparência ativa: disponibilização de informações pelos órgãos e entidades, de maneira espontânea e/ou proativa, independentemente de solicitação, utilizando, principalmente, a Internet;

XXXIV - Transparência passiva: disponibilização de informações pelos órgãos e entidades, a partir de uma solicitação do/a cidadão/ã;

XXXV - Tratamento: recebimento, registro, análise, elaboração de resposta e envio da resposta ao/à usuário/a;

XXXVI - Tratamento de dados pessoais: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

XXXVII - Uso compartilhado de dados: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicas no cumprimento de suas competências legais, ou entre aqueles/as e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados;

XXXVIII - Usuários/as: pessoas físicas ou jurídicas que necessitam de atendimento acerca dos programas, serviços e das políticas e ações coordenadas e/ou supervisionadas pelo Ministério;

XXXIX - Usuários/as de sistema: profissionais do MESP alocados/as nas unidades técnicas/setores designados/as para o recebimento e/ou tratamento das manifestações e demandas da Ouvidoria, sejam eles agentes públicos ou colaboradores; e

XL - Violação de dados pessoais: violação de segurança que provoque, de modo accidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizado a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento.

## CAPÍTULO II

### DA COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

#### Seção I

##### Divisão de Ouvidoria, Acesso à Informação e Central de Relacionamento - DOAICR

Art. 4º À Divisão de Ouvidoria, Acesso à Informação e Central de Relacionamento compete assegurar o adequado tratamento das demandas recebidas, destinadas a prestar informações e orientações sobre os programas, projetos, serviços e as políticas e ações do órgão.

Art. 5º São atribuições da Divisão de Ouvidoria, Acesso à Informação e Central de Relacionamento:



I - realizar a gestão da transparência passiva, realizada por meio dos pedidos de acesso à informação, no âmbito da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, exercendo a função de Serviço de Atendimento ao/à Cidadão/ã - SIC;

II - realizar a gestão das demandas relacionadas com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

III - coordenar as atividades relacionadas com a Central de Relacionamento, no que concerne ao atendimento das demandas geradas, realização de ativos, comunicações, questões contratuais, dentre outras;

IV - gerir e atualizar a Carta de Serviços;

V - realizar atendimento presencial;

VI - ser responsável pela operacionalização do sistema Citsmart e Plataforma Fala.Br;

VII - realizar pesquisas de satisfação do/a usuário/a;

VIII - elaborar, desenvolver e implementar outros projetos relacionados com o atendimento ao/à usuário/a; e

IX - realizar o tarjamento de que trata o Art. 3º, inciso XXXIII, desta Portaria, após indicação da área técnica, quando da disponibilização de respostas ao/à cidadão/ã ou demandante.

## Seção II

### Divisão de Transparência e Ações de Integridade - DTINT

Art. 6º À Divisão de Transparência e Ações de Integridade compete colaborar com órgãos de fiscalização e controle para garantir a integridade e transparência nas práticas da organização, bem como garantir que as informações sobre a gestão e decisões da organização, por meio da transparência ativa, na seção "Acesso à informação" do sítio eletrônico do MESP, estejam acessíveis ao público, salvo as informações protegidas por sigilo, nos termos da lei.

Parágrafo único. A Divisão de Transparência e Ações de Integridade promoverá um ambiente de diálogo e confiança entre a população e o MESP, em favor de uma maior participação cidadã, transparência nas ações governamentais e, consequentemente, uma gestão pública mais eficiente e responsiva às necessidades da sociedade.

Art. 7º São atribuições da Divisão de Transparência e Ações de Integridade:

I - coordenar o cumprimento das obrigações de transparência ativa e governo aberto no âmbito do Ministério do Esporte;

II - gerir o atendimento à Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal, no âmbito do Ministério do Esporte, nos termos do disposto no Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;

III - gerir o atendimento às disposições do Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021, que trata do sistema e-Agendas;

IV - propor, elaborar, desenvolver, implementar e realizar ações de integridades institucional e esportiva;

V - gerir a implementação e o monitoramento do Canal de Transparência e Integridade do MESP;

VI - realizar análise de Políticas Públicas do Ministério do Esporte;

VII - a partir das informações e análises obtidas, por meio de relatório, sugerir alterações em processos e políticas públicas para melhorar a integridade institucional;

VIII - promover a transparência como instrumento de melhoria de serviços e políticas públicas no âmbito do Ministério do Esporte;

IX - elaborar, desenvolver e implementar outros projetos relacionados com a transparência e integridades institucional e esportiva.

Parágrafo único. A Divisão de Transparência e Ações de Integridade subsidiará o/a Ouvidor/a, no âmbito da Câmara Técnica de Integridade do MESP, fornecendo dados e análises que suportam a tomada de decisões por parte da Ouvidoria.

### CAPÍTULO III

#### DAS DEMANDAS RELACIONADAS À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA DO MESP

Art. 8º A Ouvidoria, naquilo que lhe couber com relação às requisições de titulares de direito previstas no art. 18 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - (LGPD), acompanhará as políticas e diretrizes relativas à governança em privacidade de dados pessoais e à proteção e segurança da informação produzida ou custodiada pelo MESP.

Art. 9º Caberá ao/à Ouvidor/a, com apoio do Controlador, assegurar, no âmbito do MESP, a adequada recepção e tratamento das demandas em relação à proteção de dados pessoais, sejam elas oriundas de manifestações de Ouvidoria, de pedidos de acesso à informação, ou encaminhadas diretamente pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), devendo:

I - acompanhar o funcionamento de programas de governança em privacidade de dados pessoais, bem como zelar pela aplicação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - (LGPD), no âmbito do MESP;

II - exercer a função de Encarregado pelo tratamento de dados pessoais no âmbito do MESP, consoante o disposto no art. 41, § 2º, da LGPD;

III - recepcionar reclamações e comunicações dos/as titulares e receber as comunicações da Autoridade Nacional, ou seja, realizar triagem das manifestações e demandas afetas à LGPD e encaminhá-las aos setores competentes do MESP para averiguação e adoção de eventuais providências, quando couber;

IV - verificar se a resposta conclusiva, com relação às requisições de titulares de direitos previstas no art. 18 da Lei 13.709/18 - LGPD, atende aos seguintes quesitos:

a) estar em linguagem acessível, simples, objetiva e clara;

b) não contrariar outras manifestações proferidas sobre o mesmo assunto no âmbito do Ministério;

c) estar em conformidade com a legislação aplicável, em especial à LGPD;

d) receber validação pela autoridade competente, no que couber.

V - atuar de forma integrada com o Controlador, Operador(es), e unidades que prestam o apoio administrativo e estratégico, para o cumprimento das competências estabelecidas neste artigo;

VI - divulgar os valores de proteção à privacidade junto ao corpo funcional interno e externo à Ouvidoria a respeito das práticas a adotar em relação à proteção de dados pessoais no âmbito do MESP;

VII - sugerir medidas para aperfeiçoamento do serviço do MESP quando do recebimento da manifestação de que trata o inciso III deste artigo, bem como propor, em conjunto com as unidades pertinentes, a formulação de estratégias, normas e procedimentos de segurança e proteção da informação alinhados às políticas institucionais do MESP, observadas as melhores práticas sobre esses temas;

VIII - propor, em conjunto com as unidades pertinentes, iniciativas relativas à segurança e proteção da informação, em consonância com as estratégias e políticas institucionais, bem como fomentar, acompanhar, orientar e apoiar ações corporativas que visem a implantar ou aprimorar a segurança e proteção da informação no MESP; e

IX - colaborar, naquilo que lhe couber, com as unidades do MESP em assuntos relacionadas à segurança e proteção da informação.

### CAPÍTULO IV

#### DO ATENDIMENTO AO/À USUÁRIO/A

##### Seção I

Do recebimento inicial de demandas, manifestações e pedidos

Art. 10. A Ouvidoria funcionará para o atendimento aos/às cidadãos/às usuários/as, entidades, organizações, servidores/as e às unidades administrativas do MESP.

Art. 11. São canais de recepção das manifestações pela Ouvidoria:

I - Plataforma Fala.BR;

II - Disque Esporte;

III - carta;

IV - serviços de mensagens instantâneas;

V - formulário eletrônico;

VI - e-mail; e

VII - atendimento presencial.

Parágrafo único. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, na Plataforma Fala.BR ou em sistema a esta integrado, observando-se que:

a) as manifestações recebidas em outros meios serão colhidas e/ou digitalizadas e registradas imediatamente na Plataforma Fala.BR, após autorização prévia do/a manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário;

b) as manifestações colhidas verbalmente (atendimento presencial) serão reduzidas a termo e inseridas na Plataforma Fala.BR;

c) caso outras unidades do MESP recebam manifestações dos/as usuários/as, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria para registro e tratamento.

Art. 12. Os pedidos de acesso à informação, registrados na Plataforma Fala.BR e regidos pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, serão tratados no âmbito do SIC do Ministério, responsável pelo tratamento e pela resposta ao(à) usuário/a.

Art. 13. As manifestações, tais como reclamações, denúncias, sugestões, solicitações de providências, elogios e simplificação de serviços, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, serão recepcionadas, tratadas e respondidas ao/à usuário/a, na Plataforma Fala.BR.

Art. 14. O atendimento da Central de Relacionamento é efetuado em três níveis, cujas atribuições são distintas e interdependentes:

I - 1º nível de atendimento: corresponde aos serviços prestados pela Ouvidoria, por meio do Disque Esporte e suas funcionalidades, referentes ao recebimento, registro, resolução (quando a resposta ao questionamento constar da Base de Conhecimento utilizada), conclusão e, nos casos em que se aplicam, o envio das respostas aos/às usuários/as;

II - 2º nível de atendimento: corresponde aos serviços prestados por colaboradores/as que realizam suporte ao 1º nível de atendimento; e

III - 3º nível de atendimento: corresponde ao atendimento prestado pelos/as profissionais das áreas técnicas do MESP.

## Seção II

Das atividades referentes à Central de Relacionamento

Art. 15. A Ouvidoria, por meio da Divisão de Ouvidoria, Acesso à Informação e Central de Relacionamento, no que se relaciona às demandas originadas por meio do Disque Esporte, deve:

I - acompanhar e fiscalizar a evolução dos atendimentos realizados;

II - analisar, planejar, adequar e aperfeiçoar a capacidade de atendimento à demanda existente;

III - propor evoluções e melhorias no sistema de informações utilizado para registro dos atendimentos recebidos;

IV - analisar, testar e propor melhorias ao atendimento eletrônico, inclusive por meio da integração de serviços digitais;

V - utilizar o Citsmart;



Parágrafo único. Os esclarecimentos de dúvidas e as orientações serão prestadas por canais de atendimento como telefone, correspondência eletrônica (e-mail), formulário eletrônico web, chat, assistentes virtuais, serviços de mensagens instantâneas, entre outros, a serem eventualmente implementados.

### Seção III

Dos prazos de resposta das demandas da Central de Relacionamento

Art. 16. A Ouvidoria deverá enviar resposta conclusiva ao/à usuário/a dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período.

Art. 17. As áreas técnicas, ao receberem demandas da Central de Relacionamento, terão o prazo máximo de 25 (vinte) dias para apresentarem os elementos de resposta, sendo este prazo prorrogável, mediante justificativa, por igual período, antes do vencimento.

§ 1º Os/As profissionais das áreas técnicas do MESP são responsáveis pela resolução das demandas.

§ 2º Se necessário, a área técnica deve proceder à solicitação de prorrogação de prazo diretamente no Citsmart.

Art. 18. Serão encaminhados periodicamente relatórios contendo informação das demandas que estiverem fora do prazo aos pontos focais e Chefes de Gabinete das Secretarias do MESP, para conhecimento e providências previstas no art. 17.

### Seção IV

Da base de conhecimento e capacitações

Art. 19. A Ouvidoria deverá receber das áreas técnicas, com antecedência, os conteúdos de bases de conhecimento de novos programas, ações, serviços, projetos e benefícios coordenados pelo órgão, com o objetivo de preparar as equipes para prestar atendimento com qualidade.

§ 1º As bases de conhecimento deverão ser elaboradas e periodicamente atualizadas em linguagem cidadã, simples e acessível.

§ 2º Os/As profissionais das áreas técnicas do MESP são responsáveis por:

I - propor, atualizar e validar a base de conhecimento sobre programas; e

II - fornecer e atualizar conteúdos e realizar capacitações sobre programas, projetos, políticas, serviços e ações de suas respectivas áreas para as equipes de atendimento.

§ 3º Todos/as os/as profissionais envolvidos/as na elaboração e atualização de respostas são responsáveis pela sua qualidade, observando a proteção de informação pessoal, e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

§ 4º Caberá à Ouvidoria a definição dos modelos de documentos a serem utilizados pelas áreas técnicas para proposição e atualização das bases de conhecimento

### Seção V

Das manifestações de ouvidoria

Art. 20. Caberá à Ouvidoria, por meio da Divisão de Ouvidoria, Acesso à Informação e Central de Relacionamento, assegurar o adequado tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pelo MESP, por meio da Plataforma Fala.Br, devendo:

I - receber as manifestações de ouvidoria de que trata o art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, bem como, naquilo que lhe cabe, as requisições de titulares de direito previstas no art. 18 da Lei 13.709/18 - LGPD;

II - caso a manifestação tenha sido recebida por outro canal de atendimento, registrar a manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema a ela integrado;

III - realizar a triagem, a análise preliminar e o tratamento da manifestação;

IV - encaminhar as manifestações para outro órgão, quando couber;

V - solicitar a complementação de informações aos/às manifestantes, quando as informações existentes na manifestação estiverem insuficientes para o seu tratamento;

VI - tramitar a manifestação à(s) áreas técnica(s) do MESP responsável(eis) pelo assunto ou serviço objeto de manifestação;

VII - consolidar, elaborar e publicar a resposta conclusiva oferecida pela área técnica demandada; e

VIII - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários/as de serviços públicos recebidas.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

Art. 21. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao/à agente público/a ou ao/à responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva e clara acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do/a gestor/a sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber;

V - no caso de denúncia, informação sobre o encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o arquivamento; e

VI - no caso de solicitação de simplificação de serviços, informação sobre a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada, as fases e cronograma de implantação e as formas de acompanhamento pelas quais o(a) manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

## Seção VI

Dos prazos de resposta das manifestações de ouvidoria

Art. 22. A Ouvidoria apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável uma vez, por igual período, mediante justificativa expressa apresentada pela unidade administrativa competente, e notificará o/a usuário/a de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Especificamente com relação às requisições de titulares de direito previstas no art. 18 da Lei 13.709/18, a Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas técnicas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 5 (cinco) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa apresentada pela unidade administrativa responsável, para que a Divisão da Ouvidoria possa apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas com fulcro na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

§ 2º Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo/a usuário/a de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao/a usuário/a a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do/a usuário/a.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo/a usuário/a de serviços públicos no prazo estabelecido no § 3º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas técnicas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa apresentada pela unidade administrativa responsável.

## Seção VII

### Do Tratamento das Denúncias

Art. 23. Fica estabelecido o fluxo interno para tratamento de denúncias, com objetivo de conferir efetividade às apurações dos fatos denunciados e tornar mais eficiente o processo de detecção de indícios de ilicitude nas práticas, procedimentos e processos, e de prevenção de irregularidades.

Art. 24. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade.

Art. 25. A Ouvidoria constitui o canal de recebimento e tratamento das denúncias no âmbito do MESP.

Parágrafo único. As denúncias oferecidas nos canais referenciados no artigo 11 desta Portaria deverão ser direcionadas à Ouvidoria pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), em modo "informação restrita", para serem registradas na Plataforma Fala.BR, que será a principal ferramenta de controle das denúncias recebidas no MESP.

Art. 26. A Ouvidoria adotará, desde o recebimento da denúncia, medidas necessárias à salvaguarda da identidade do/a denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do/a denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos/às agentes públicos/as com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo/a agente público/a com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela Ouvidoria.

Art. 27. Ao receber a denúncia, a Ouvidoria realizará análise preliminar quanto à existência de indicativos mínimos de autoria e materialidade, com descrição da conduta e do fato e da apresentação de elementos de prova ou indicação de onde possam ser encontrados, nos termos do caput do art. 22 do Decreto 9.492, de 2018.

§ 1º Em caso de denúncia identificada que não contenha os indicativos mínimos de autoria e materialidade, a Ouvidoria solicitará ao/a denunciante a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 2º A falta da complementação da informação pelo/a usuário/a no prazo estabelecido no parágrafo anterior acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 3º A comunicação ou denúncia anônima que não preencher os requisitos fixados no caput deste artigo será arquivada.

Art. 28. A Ouvidoria encaminhará aos órgãos competentes as denúncias que tratem de matéria alheia à competência do MESP, dando ciência ao/a denunciante quando possível a sua identificação.

Art. 29. A denúncia recebida será categorizada e encaminhada ao órgão apuratório competente, segundo seu conteúdo, com procedimentos distintos de apuração no âmbito do MESP:

I - denúncias tipificadas como infrações éticas de servidores/as lotados/as neste Ministério, até ocupantes de Cargo Comissionado Executivo (CCE) ou Função Comissionada Executiva (FCE), nível X.15;

II - denúncias tipificadas como infrações éticas de servidores/as ocupantes de cargo de Cargo Comissionado Executivo (CCE) ou Função Comissionada Executiva (FCE), nível X.16 ou ocupantes de Cargos de Natureza Especial (CNE) e Ministro de Estado (MEST), lotados/as neste Ministério;

III - denúncias referentes a infração disciplinar envolvendo servidores/as lotados/as neste Ministério;

IV - denúncias relacionadas a políticas, programas e ações deste Ministério;

V - denúncias relacionadas à Autoridade Brasileira de Controle de Dopagem (ABCD), que observam rito próprio, em observância a legislação específica; e

VI - denúncias envolvendo pessoas jurídicas contratadas ou que se relacionam com as atividades, ações, projetos e políticas do MESP.

Art. 30. A denúncia recebida que diga respeito às atividades relacionadas a políticas de competência institucional do MESP será direcionada à autoridade competente para proceder a apuração, salvo quando houver indício de seu envolvimento na irregularidade denunciada, caso em que será remetida à autoridade imediatamente superior.

Art. 31. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 32. A Ouvidoria apresentará, anualmente, à Câmara Técnica de Integridade, relatório das denúncias recebidas e respectivas conclusões para fins de monitoramento e avaliação.

#### Seção VIII

##### Do acompanhamento da Carta de Serviços ao/à Usuário/a

Art. 33. A Ouvidoria atuará em coordenação com os/as gestores/as de serviço deste MESP na elaboração e atualização periódica da Carta de Serviços ao/à Usuário/a.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao/à Usuário/a compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo MESP;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos/as gestores/as deste MESP, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao/à Usuário/a, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao/à Usuário/a.

Art. 34. Sempre que possível, a Ouvidoria deverá fomentar e participar da criação e da consolidação dos mecanismos e instâncias de governança de serviços estabelecidos no MESP.

Art. 35. Na elaboração da Carta de Serviços ao/à Usuário/a, a Ouvidoria deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o/a solicitante do serviço;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;

VIII - aos/às usuários/as que farão jus à prioridade no atendimento;



IX - ao tempo de espera para o atendimento;

X - ao prazo para a realização dos serviços;

XI - aos mecanismos de comunicação com os/as usuários/as;

XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;

XIV - aos mecanismos para a consulta pelos/as usuários/as acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

XV - ao tratamento a ser dispensado aos/as usuários/as quando do atendimento;

XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e à organização do espaço físico, garantindo um ambiente seguro, confortável e acolhedor para os usuários;

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XIX - a outras informações julgadas de interesse dos/as usuários/as.

Art. 36. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao/à Usuário/a junto ao portal eletrônico "Gov.br".

Parágrafo único. A Ouvidoria manterá a interlocução e prestará apoio às áreas técnicas responsáveis pelos serviços, a fim de que estes sejam divulgados e informados:

a) em linguagem acessível, simples, objetiva e clara; e

b) em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 37. A Divisão de Ouvidoria, Acesso à informação e Central de Relacionamento de Ouvidoria é a unidade responsável pela inclusão e atualização periódica das informações no Portal de Serviços "Gov.br", visando à efetividade e ao monitoramento das ações de publicação.

Art. 38. A Ouvidoria encaminhará semestralmente às áreas técnicas do MESP, via SEI, o conteúdo do Portal Gov.br referente às suas respectivas atribuições, para revisão e verificação quanto à necessidade de atualização das informações, inclusão de novos serviços ou exclusão de serviços inativados.

Art. 39. As áreas técnicas do MESP, a qualquer tempo, poderão encaminhar à Divisão de Ouvidoria, Acesso à informação e Central de Relacionamento de Ouvidoria solicitação de inclusão, exclusão ou atualização de serviços, enviando, via SEI, em processo único previamente iniciado pela Ouvidoria, todo o conteúdo e informações que devem ser incluídos ou modificados no Portal Gov.br.

Art. 40. Ao receber o conteúdo encaminhado pelas áreas, a Ouvidoria revisará as informações somente quanto à linguagem cidadã e à estrutura padrão definida pelo Portal Gov.br, não adentrando no mérito do conteúdo.

Parágrafo Único. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos adicionais relacionados à solicitação de inclusão, exclusão ou atualização de serviços do MESP diretamente às áreas técnicas.

Art. 41. A Ouvidoria, no prazo de 48 horas após o recebimento da solicitação de inclusão, exclusão ou atualização de serviços, realizará as modificações no Portal Gov.br.

Art. 42. Após a alteração no Portal Gov.br, a Ouvidoria incluirá no SEI as informações sobre as modificações dos serviços e informará a área técnica, a fim de manter o histórico e monitoramento das mudanças no Portal Gov.br.

## Seção IX

### Do pedido de acesso à informação

Art. 43. Caberá à Ouvidoria, por meio da Divisão de Ouvidoria, Acesso à Informação e Central de Relacionamento de Ouvidoria, responsável pelo SIC, assegurar o atendimento aos pedidos de acesso à informação, devendo:

I - receber o pedido pela Plataforma Fala.Br e, se possível, fornecer prontamente a informação;

II - registrar o pedido, quando recepcionado por outro canal, no módulo de Acesso à Informação do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação;

III - internalizar o pedido, por meio do SEI, e encaminhá-lo à(s) área(s) competente(s) para resposta sobre o tema;

IV - monitorar a tramitação dos pedidos de acesso à informação e requerer o fornecimento de respostas tempestivas, conforme procedimentos estabelecidos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e naquilo que lhe cabe, as requisições de titulares de direito previstas no art. 18 da Lei 13.709/18 - LGPD;

V - monitorar, junto à(s) área(s) competente(s), o prazo de atendimento do pedido;

VI - recepcionar e verificar a conformidade da resposta da unidade com o respectivo pedido;

VII - avaliar as respostas aos pedidos de acesso à informação e recursos decorrentes, em observância aos Enunciados emitidos pela Controladoria-Geral da União e Resoluções da Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI.

VIII - devolver o pedido à unidade administrativa responsável, caso a resposta não atenda ao que foi solicitado e/ou a necessidade de tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis não tenha sido devidamente indicada; e

IX - registrar, caso necessário, a resposta no Fala.BR, no módulo Acesso à Informação, para acesso ao solicitante.

Art. 44. A unidade administrativa do Ministério que receber, por qualquer meio, pedido de informação que se fundamente na Lei de Acesso à Informação deverá encaminhá-lo, pelo SEI do MESP, à Ouvidoria para adoção de providências pertinentes.

Art. 45. O SIC funcionará em horário comercial das 8h às 18h para atendimento presencial ao/à cidadão/ã.

Art. 46. Qualquer pessoa natural ou jurídica poderá solicitar ao MESP acesso à informação pelos seguintes canais:

I - eletronicamente, por meio do Fala.BR, disponível nos sítios eletrônicos da CGU e do MESP; e

II - presencialmente, no endereço físico informado no sítio eletrônico do MESP.

Parágrafo único. O telefone e o correio eletrônico do SIC serão utilizados exclusivamente para orientação, relacionada a pedidos amparados pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, sendo vedado seu uso para registro de pedidos de acesso à informação.

Art. 47. O pedido de acesso à informação deverá conter:

I - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e

II - indicação da forma desejada para recebimento da resposta, entre as seguintes:

a) eletronicamente, com aviso por e-mail;

b) por correspondência física, com custos; ou

c) por consulta realizada pessoalmente.

Parágrafo único. Não havendo, no pedido de acesso à informação, a indicação expressa da forma como deseja receber a resposta, esta ficará disponibilizada no módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

Art. 48. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

Art. 49. Caso se verifique que a resposta produzida pela unidade não atende à solicitação do/a cidadão/ã, ou esteja em desacordo com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o SIC poderá devolver o pedido para que a unidade reformule a resposta.

Art. 50. Havendo mais de uma unidade respondente, aquela com maior pertinência temática deverá consolidar as informações que servirão de resposta ao/à requerente, ficando cada unidade responsável pela parcela da informação que for de sua competência.

Parágrafo único. Quando o assunto do pedido de acesso à informação envolver mais de uma unidade administrativa, de diferentes Secretarias Nacionais, o SIC será responsável por consolidar as respostas enviadas pelas áreas competentes.

#### Seção X

##### Da natureza do pedido de acesso à informação

Art. 51. São objeto de consulta, no âmbito do MESP, com fundamento na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, contidas em registros ou documentos, recolhidos ou não ao arquivo:

I - informações produzidas, geridas, custodiadas ou acumuladas;

II - informações produzidas ou mantidas por pessoa física ou privada decorrentes de um vínculo com o Ministério;

III - informações sobre atividades do órgão, inclusive relativas à sua política, organização e serviços;

IV - informações pertinentes ao patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos;

V - informações sobre políticas públicas, inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas; e

VI - outras informações consideradas públicas.

Art. 52. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos: pedidos inespecíficos que não descrevam de forma delimitada o objeto da solicitação;

II - desproporcionais: pedidos que comprometam significativamente a realização das atividades regulares das unidades do Ministério, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes;

III - desarrazoados: pedidos não amparados pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e pelas garantias fundamentais previstas na Constituição ou contrários ao interesse público, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública;

IV - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações tais como:

a) consultas sobre a aplicação de legislações ou sobre a interpretação de determinado dispositivo legal;

b) pesquisas estruturadas que demandem a produção ou consolidação de informações; ou

c) esclarecimentos ou requerimentos formulados pelo servidor público da Administração Pública Federal relativos a assuntos funcionais;

V - que não se relacionem com as competências do Ministério;

VI - sobre informação sigilosa classificada;

VII - sobre dados e/ou informações pessoais que atentem contra a Lei de Acesso à Informação ou a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

VIII - sobre informação com hipótese de restrição ou sigilo prevista em legislação específica;

IX - incompreensíveis;

X - sobre informações parciais ou integrais referentes a processos decisórios em curso;

XI - que consistam na prestação de serviços e providências administrativas;

XII - que demandem posicionamento ou manifestação das unidades do Ministério; e

XIII - que se caracterizem como reclamações, denúncias e sugestões.

Parágrafo único. As manifestações mencionadas nos incisos XI, XII e XIII, registradas como pedido de acesso à informação, deverão ter sua tipologia alterada na Plataforma Fala.Br, de acordo com o respectivo teor e atendidas em conformidade com a Lei nº 13.460/2017.

Art. 53. O SIC, ao receber pedido de acesso à informação sobre assunto com potencial repercussão à imagem ou à integridade do Ministério, deverá:

I - dar imediato conhecimento de seu teor à autoridade de monitoramento, de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e ao Gabinete do Ministro, quando possível, para acompanhamento e, se for o caso, fornecimento de orientações adicionais sobre a resposta ao /à cidadão /ã;

II - verificar se a resposta ao pedido de acesso à informação não contraria outras manifestações proferidas sobre o mesmo assunto no âmbito do Ministério;

III - verificar se a resposta ao pedido de acesso à informação está em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ; e

IV - responder ao/à cidadão/ã, verificando se a resposta, uma vez assinada, foi validada pelo Gabinete Ministerial.

#### Seção XI

Do pedido de cópias ou vista a documentos no âmbito da Lei de Acesso à Informação

Art. 54. Ressalvadas as hipóteses legais de restrição de sigilo, será assegurado a qualquer pessoa natural ou jurídica, independentemente de comprovação de identidade, o acesso a informações públicas contidas nos documentos produzidos pelo Ministério que possuam decisão ou ato conclusivo.

Art. 55. O acesso às informações contidas em documentos pendentes de análises será integral para pessoa natural ou jurídica que seja parte integrante dos autos, mediante comprovação de identidade.

§ 1º Os documentos pendentes de análise, para fins do caput, são aqueles sem edição de decisão ou ato conclusivo.

§ 2º Nos casos em que haja mais de um integrante nos autos, o acesso será concedido mediante assinatura de Termo de Responsabilidade disponível no sítio eletrônico do Ministério.

Art. 56. O acesso a documentos que contenham informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem será assegurado:

I - integralmente, às partes integrantes dos autos, mediante comprovação de identidade, nos termos do art. 58 desta Portaria; e

II - com restrição das informações pessoais, nos demais casos.

Art. 57. A unidade administrativa do Ministério responsável pela guarda de documentos que contenham informações classificadas, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, ou cujo sigilo seja fundamentado em outras legislações, deverá fornecer acesso às partes não sigilosas, caso existam, sendo responsável pela ocultação da parte sob sigilo.

Art. 58. São documentos comprobatórios de identidade para acesso a cópias ou vista de documentos:

I - documento de identificação válido, para a pessoa natural;

II - para o representante legal da pessoa natural:

a) documento previsto no item I; e

b) procuração específica para a retirada de documentos na Administração Pública, caso este documento não esteja presente nos autos do processo administrativo em andamento;

III - para a pessoa jurídica:

a) documento de identificação válido do respectivo representante da empresa; e

b) documento que comprove a representatividade do solicitante em relação à pessoa jurídica, caso tal documentação não conste nos autos.



Parágrafo único. O/A solicitante poderá entregar pessoalmente, por correspondência física ou inserir na Plataforma Fala.BR, cópia do/s documento/s comprobatório/s de identidade.

Art. 59. No caso de retirada presencial das cópias, os documentos reproduzidos ficarão disponíveis no SIC pelo prazo de até trinta dias, contados a partir da comunicação do SIC, e serão inutilizados após esse período.

Art. 60. Os documentos eletrônicos com tamanho máximo de trinta megabytes serão enviados via Plataforma Fala.BR sem qualquer ônus ao/à solicitante.

Parágrafo único. Quando o volume de informações ou documentos eletrônicos não for suportado pela Plataforma Fala.BR, aquele poderá ser encaminhado por meio de mídia eletrônica a ser custeada pelo/a solicitante juntamente com eventuais despesas de postagens, ou enviado para o endereço eletrônico registrado na Plataforma Fala.BR, ou por meio de plataformas públicas de compartilhamento de arquivos ou disponibilizados em computador no SIC para cópia por parte do/a solicitante.

Art. 61. Os documentos físicos que possuam até 100 (cem) páginas e que ainda não se encontrarem incluídos no SEI deverão ser digitalizados pela unidade em que se localizam e enviados ao SIC, observado o contido no art. 57, para disponibilização ao /à solicitante.

Art. 62. Caso seja necessário o encaminhamento de mídias eletrônicas ou de cópias físicas, o/a solicitante deverá efetivar o pagamento das despesas destinadas ao ressarcimento do custo da mídia ou do material gasto com a reprodução em papel, respectivamente, e de eventual postagem, por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU.

§ 1º Estarão isentos de ressarcir os custos referidos no caput os/as solicitantes cuja situação econômica não lhes permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 1983.

§ 2º A comprovação do pagamento das despesas por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU deverá ser encaminhada ao e-mail do SIC, por correspondência física ou de entrega presencial no prazo de até 10 (dez) dias, a contar do recebimento da resposta do SIC com orientações para o pagamento da GRU.

§ 3º A não comprovação do pagamento da Guia de Recolhimento da União - GRU no prazo estabelecido no § 2º deste artigo implicará o encerramento do pedido.

§ 4º Após o recebimento da comprovação de pagamento da GRU, o SIC comunicará à unidade administrativa responsável pelo documento, que deverá, no prazo de até dez dias, disponibilizar sua cópia para que o SIC a encaminhe ao/à solicitante, por meio de correspondência física ou retirada presencial, conforme opção informada no requerimento do pedido de acesso ao documento.

## Seção XII

Da autoridade hierarquicamente superior no âmbito da Lei de Acesso à Informação

Art. 63. À autoridade hierarquicamente superior ao dirigente da unidade, citada no art. 15 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e no art. 21 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, compete:

I - analisar, decidir e assinar os recursos de primeira instância relativos às unidades administrativas que lhe são diretamente subordinadas;

II - fornecer informações e esclarecimentos de assuntos de competência da unidade ao Gabinete Ministerial para produção das respostas aos recursos de segunda instância;

III - prestar esclarecimentos adicionais à CGU e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, nos casos de recursos das unidades de terceira e quarta instâncias, respectivamente, sempre que solicitados pelos referidos órgãos; e

IV - apresentar esclarecimentos necessários à Autoridade de Monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando forem requisitadas.

Parágrafo único. A autoridade hierárquica superior de que trata o caput corresponde aos/às titulares das Secretarias Nacionais, da Secretaria Executiva e da Chefia de Gabinete do/a Ministro/a.

## Seção XIII

Dos prazos para atendimento dos pedidos de acesso à informação ao/à usuário/a

Art. 64. O pedido de acesso à informação deverá ser prontamente atendido pelo Ministério quando tal informação for de disponibilidade imediata.

§ 1º A informação com disponibilidade imediata é aquela publicada no sítio eletrônico do Ministério ou em outras fontes de transparência ativa do Poder Executivo Federal que sejam de competência do Ministério.

§ 2ª A disponibilização imediata de informação, a partir de pedido de acesso à informação, poderá ser feita pelo SIC, a partir de base de conhecimento e/ou matriz de informação previamente validadas pela área técnica competente.

§ 3º Não sendo possível conceder o acesso imediato na forma disposta no caput, deverá o Ministério, no prazo de até 20 (vinte) dias:

I - registrar a informação ao/à solicitante na Plataforma Fala.BR;

II - enviar a informação ao/à solicitante de acordo com a forma escolhida por ele/ela para receber a resposta via Plataforma Fala.BR;

III - comunicar data, local e modo para que seja realizada a consulta à informação, seja efetuada sua reprodução, ou seja obtida certidão a ela relativa;

IV - comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

V - indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

VI - indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

§ 4º O prazo indicado no §3º deste artigo poderá ser prorrogado uma vez, por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa apresentada pela unidade administrativa responsável e encaminhada via Plataforma Fala.BR ou por outro sistema que venha a substituí-lo, ao/à solicitante antes do seu término.

§ 5º Os pedidos de acesso à informação que se fundamentarem na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais serão atendidos no prazo previsto no §3º deste artigo.

Art. 65. O prazo de atendimento para pedido recebido presencialmente ou por mensagem eletrônica será contado a partir do registro e cadastramento na Plataforma Fala.BR.

Art. 66. Ao receber pedido de vista a documento, a unidade emitirá resposta com agendamento da data, do horário e do local em que o acesso será disponibilizado, respeitado o intervalo mínimo de 3 (três) dias úteis para que o/a solicitante tome conhecimento da data agendada, contados a partir da data limite informada pelo Fala.BR ou por outro sistema que venha a substituí-lo, para entrega da resposta.

§ 1º Caso haja impossibilidade de comparecimento na data e no horário indicados pela unidade administrativa, o/a solicitante poderá, com antecedência de até 1 (um) dia útil, requerer nova data a ser agendada nos 10 (dez) dias subsequentes.

§ 2º Ressalvado o disposto no § 1º deste artigo, caso o/a solicitante não compareça no horário e na data indicados pela unidade administrativa, será necessário o cadastramento de novo pedido de acesso à informação.

§ 3º No caso de pedido de acesso a processo aberto no SEI, a unidade poderá autorizar o acesso externo ao/à solicitante, delimitando o período em que o processo poderá ser consultado.

#### Seção XIV

Dos prazos internos destinados às unidades do MESP para atendimento dos pedidos de acesso à informação

Art. 67. Caso não seja possível a disponibilização imediata da informação, o SIC tramitará o pedido de acesso à informação para os pontos focais da unidade administrativa competente pelo assunto no prazo de 2 (dois) dias úteis, por meio do SEI do MESP.

Art. 68. Ao receber o pedido de acesso à informação, o ponto focal deverá encaminhá-lo no prazo de 1 (um) dia útil à área técnica competente pelo assunto.

Parágrafo único. O pedido cuja disponibilização da informação não seja de competência da unidade deverá ser devolvido pelo ponto focal ao SIC, no prazo de 1 (um) dia útil, com justificativa e indicação da provável unidade competente pelo tema.

Art. 69. As unidades administrativas deverão, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar do recebimento do pedido, encaminhar a respectiva resposta ao SIC, para que a equipe técnica analise a resposta quanto à linguagem e atendimento do que foi solicitado.

§ 1º No caso de negativa total ou parcial de acesso à informação, deverá ser indicado na resposta enviada pela unidade o fundamento legal para a negativa de acesso e as razões de fato e de direito que a justifiquem.

§ 2º As informações ou documentos prontamente disponíveis nas unidades deverão ser encaminhados no menor prazo possível.

§ 3º Caso a unidade administrativa verifique a necessidade de extensão do prazo para atendimento adequado do pedido, o ponto focal ou dirigente deverá solicitar ao SIC, com a devida justificativa, a prorrogação do prazo interno de resposta com, no mínimo, 2 (dois) dias úteis de antecedência ao prazo de 15 (quinze) dias estipulado no caput deste artigo.

§ 4º No caso de deferimento da prorrogação de que trata o § 3º deste artigo, o SIC encaminhará a justificativa emitida pela unidade respondente ao/à requerente, nos termos do art. 16 do Decreto nº 7.724, de 2012.

§ 5º Esgotado o prazo estipulado no caput, sem que a unidade competente tenha procedido ao envio das informações, o SIC enviará mensagem à autoridade máxima da unidade administrativa responsável pelo pedido, comunicando que ela se encontra em mora. Nesse caso, será concedido o prazo de 2 (dois) dias para manifestação.

§ 6º As respostas aos pedidos de acesso à informação deverão ser assinadas por autoridade ocupante do cargo de Diretor/a ou equivalente.

Art. 70. Ao receber a resposta dos pontos focais, o SIC deverá revisá-la e encaminhá-la ao/à cidadão/ã.

Parágrafo único. A equipe técnica do SIC deverá revisar a resposta observando:

I - estrutura e linguagem cidadã;

II - atenção aos pontos solicitados no pedido;

III - atenção à fundamentação da negativa parcial ou total de acesso à informação; e

IV - a conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD.

#### Seção XV

Dos recursos impetrados em face a pedido de acesso à informação

Art. 71. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o/a solicitante poderá apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que forneceu a resposta ao pedido de acesso à informação inicial, que deverá apreciá-lo no prazo de 5 (cinco) dias, contados da sua apresentação.

§ 1º O SIC tramitará o recurso de que trata o caput para a autoridade hierarquicamente superior da unidade administrativa responsável pela resposta inicial, estabelecendo o prazo para envio da resposta, que poderá variar de 1 (um) a 3 (três) dias úteis, por meio do SEI do MESP.

§ 2º As respostas aos recursos de que trata o caput deverão, obrigatoriamente, ser assinadas pelo superior hierárquico de que trata o art. 63.

§ 3º As respostas aos recursos deverão ser inseridas nos formulários disponíveis no SEI, correspondentes ao tipo de decisão adotada pela autoridade.

Art. 72. Desprovido o recurso de que trata o art. 71, ou não concordando com a resposta apresentada, o/a solicitante poderá apresentar recurso, em 2ª instância, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, ao Ministro de Estado do Esporte, que deverá se manifestar em 5 (cinco) dias,

contados do recebimento do recurso.

§ 1º O SIC tramitará o recurso de que trata o caput para as autoridades e os pontos focais da(s) unidade(s) administrativa(s) responsável(is) pelas respostas ao pedido inicial e ao recurso de que trata o art. 71, que deverão apresentar os subsídios para a decisão do Ministro de Estado do Esporte, por meio do SEI.

§ 2º Os subsídios para a resposta deverão ser apresentados com a indicação do tipo de decisão a ser adotada e assinados pelos/as respectivos/as Secretários/as Nacionais ou pelo/a Secretário/a-Executivo/a ou Chefe de Gabinete do Ministro.

§ 3º A Ouvidoria fará a revisão da resposta fornecida e as adaptações necessárias e a encaminhará ao Gabinete Ministerial, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas antes do vencimento do prazo de resposta, sob a forma de orientação.

Art. 73. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o/a solicitante poderá apresentar reclamação, no prazo de 10 (dez) dias, à Autoridade de Monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias, contado do recebimento da reclamação.

Parágrafo único. O prazo para apresentar reclamação começará 30 (trinta) dias após a apresentação do pedido.

Art. 74. Desprovido o recurso de que trata o art. 72, ou não concordando com a resposta apresentada ou restando infrutífera a reclamação de que trata o art. 73, o/a solicitante poderá apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à Controladoria-Geral da União.

Art. 75. Desprovido o recurso pela Controladoria-Geral da União ou não concordando com a resposta apresentada, o/a solicitante poderá apresentar recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão.

## Seção XVI

### Das Responsabilidades no âmbito da Lei de Acesso à Informação

Art. 76. Sujeitam-se os/as agentes públicos/as, nas atividades abrangidas por esta Portaria, às hipóteses de responsabilização por condutas ilícitas previstas no art. 32 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

## Seção XVII

### Da transparência ativa

Art. 77. A Divisão de Transparência e Ações de Integridade, com o apoio da área técnica da Assessoria Especial de Comunicação Social do MESP, deverá zelar pela atualização da seção específica do site do Ministério, criada em atendimento ao art. 7º do Decreto nº 7.724, de 2012, para divulgar as seguintes informações produzidas por este órgão:

I - estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;

II - programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;

III - repasses ou transferências de recursos financeiros;

IV - execução orçamentária e financeira detalhada;

V - licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;

VI - remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo, jetons e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada;

VII - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;

VIII - contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;



IX - telefone e correio eletrônico da ouvidoria; e

X - outras obrigações de transparência ativa que venham a ser definidas pelos órgãos de controle.

Art. 78. A Ouvidoria responderá à Controladoria-Geral da União sobre os itens de verificação de cumprimento de obrigações de transparência ativa do MESP.

Art. 79. As Chefias de Gabinete das unidades são os/as servidores/as responsáveis por manter atualizados os conteúdos de suas unidades administrativas publicados no sítio eletrônico do MESP e possuem as seguintes atribuições:

I - auxiliar a Ouvidoria a responder o checklist de verificação de cumprimento de obrigações de transparência ativa encaminhado pela Controladoria-Geral da União;

II - providenciar a organização e publicação dos conteúdos obrigatórios;

III - enviar as atualizações à Assessoria Especial de Comunicação Social, para publicação no sítio do MESP, dando ciência à Ouvidoria;

IV - acompanhar os prazos de vida útil das informações;

V - estabelecer fluxos e procedimentos para atualização contínua dos conteúdos de sua unidade disponibilizados no sítio eletrônico do MESP;

VI - viabilizar a publicação de novos conteúdos sugeridos pela Ouvidoria com base nos pedidos de informações recorrentes; e

VII - auxiliar e apoiar a execução das soluções de transparência ativa propostas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. As Chefias de Gabinete poderão indicar à Ouvidoria um/a servidor/a suplente para responder pelas atividades de atualização dos conteúdos citados no caput.

Art. 80. Para possível disponibilização em transparência ativa, a Ouvidoria deverá comunicar às unidades, sempre que necessário, as informações mais procuradas pela/o cidadã/o no quantitativo de pedidos de acesso recebidos.

Parágrafo único. Com base nos pedidos de acesso à informação recebidos, a Ouvidoria poderá propor soluções de transparência ativa para divulgação das informações produzidas pelo MESP mais procuradas pela/o cidadã/o.

## CAPÍTULO V

### DA ATUAÇÃO DE AGENTES PÚBLICOS E COLABORADORES

#### Seção I

##### Dos pontos focais

Art. 81. 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.

Art. 82. Os/As servidores/as e/ou colaboradores/as indicados/as como pontos focais, ao atuarem como elos entre a Ouvidoria e os/as responsáveis das áreas técnicas pela elaboração das respostas, deverão:

I - desempenhar funções que lhe possibilitem o acesso aos/às dirigentes da respectiva unidade;

II - possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional e atribuições das áreas da unidade em que atuam;

III - deter habilidade e conhecimento para, quando necessário, revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência político-institucional;

IV - dispor de facilidade de comunicação e integração com as áreas da respectiva unidade; e

V - manter relação atualizada dos/as usuários/as de sistema junto à Plataforma Citsmart.

VI - estar lotados/as, preferencialmente, nos Gabinetes das áreas técnicas responsáveis pela elaboração das respostas;

VII - ser responsáveis pela qualidade das respostas fornecidas, observando a proteção de informação pessoal e sigilosa, e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

VIII - 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;

IX - gerenciar as manifestações relativas à sua unidade administrativa, prezando pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das respostas;

X - 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;

XI - analisar as respostas e submetê-las para aprovação do/a dirigente máximo/a da unidade;

XII - providenciar a indicação das informações e dados pessoais porventura existentes que deverão ser ocultados;

XIII - apresentar justificativa fundamentada, nos casos de negativa de acesso à informação, observando os prazos previstos por esta Portaria;

XIV - 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.

Parágrafo único. Para fins do disposto no inciso VI, as respostas aos pedidos encaminhados ao SIC, devidamente justificados com base na lei, são classificados em:

I - Acesso Concedido: quando todas as informações solicitadas foram liberadas ao/à cidadão/ã;

II - Acesso Negado: quando o órgão nega o acesso à informação devido a motivos previstos em lei;

III - Informação inexistente: quando o órgão diz que a informação solicitada não existe;

IV - 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;

V - 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;

VI - 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;

VII - 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

VIII - 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.

## Seção II

### Dos/as usuários/as dos sistemas

Art. 83. As unidades administrativas deverão proceder à indicação de usuários/as de sistema, nos termos do art. 3º, incisos X e XI, para os atendimentos das demandas e manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, respectivamente, para manifestação das áreas técnicas.

Art. 84. Os/As profissionais indicados/as como usuários/as de sistema deverão:

I - possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional e atribuições das áreas da unidade em que atua;

II - ter habilidade e conhecimento para analisar e responder as demandas e manifestações recebidas de competência da unidade em que atua, observando a qualidade informativa e linguagem utilizada na resposta; e

III - ter facilidade de comunicação e integração com as áreas da respectiva unidade.

## CAPÍTULO VI

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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.

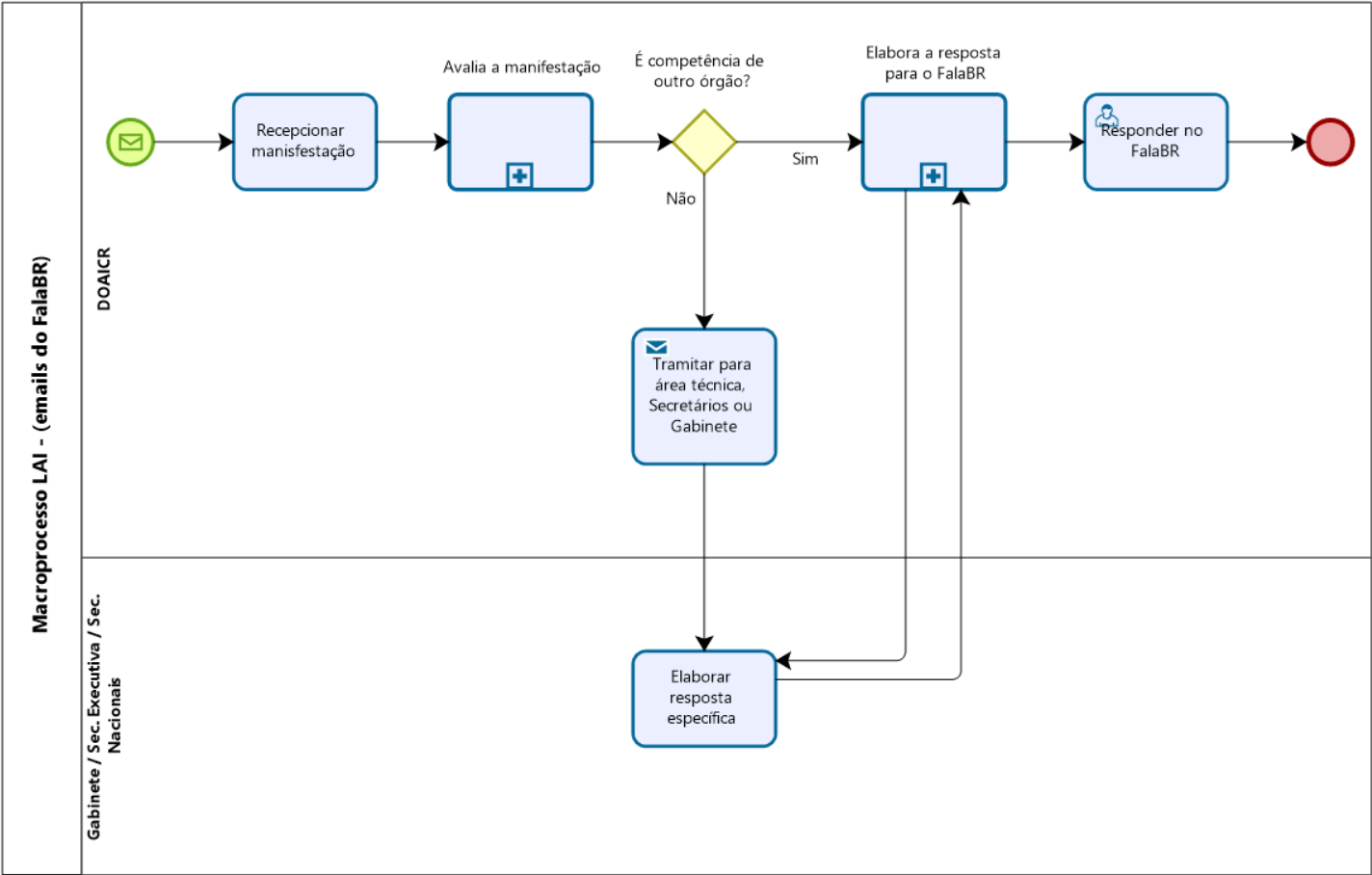
Art. 86. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação da presente Portaria serão dirimidos pela Secretaria-Executiva do MESP.

Art. 87. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**ANDRÉ LUIZ CARVALHO RIBEIRO**

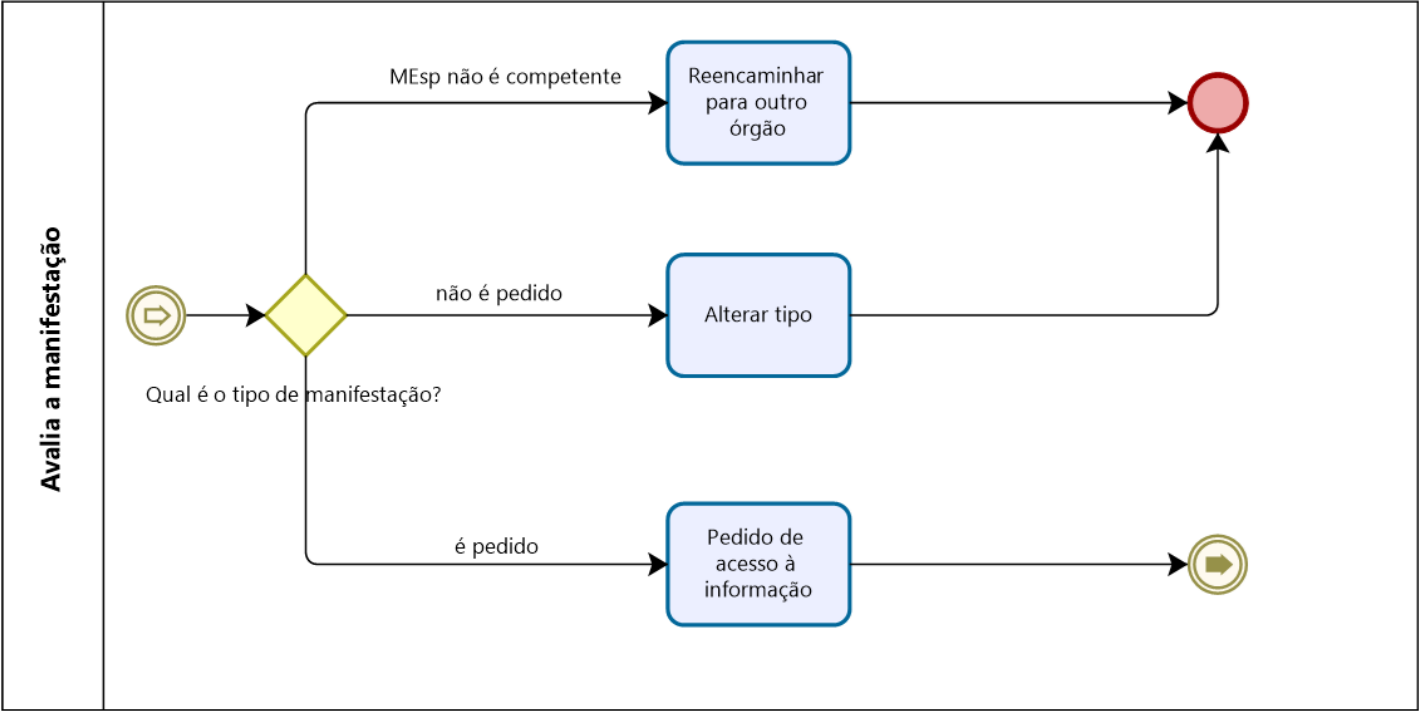
*Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.*

MACROPROCESSO

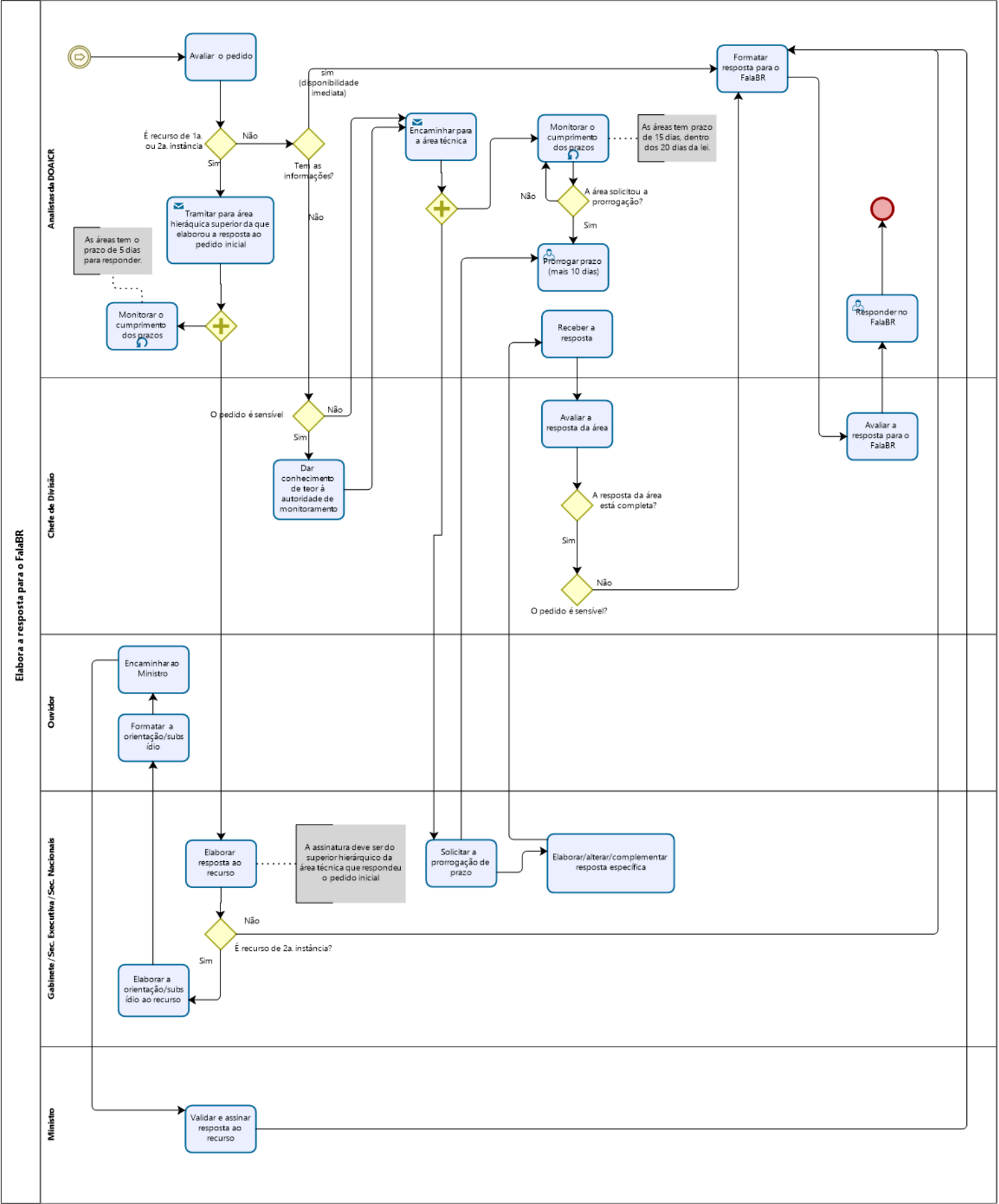




AVALIA A MANIFESTAÇÃO



ELABORA A RESPOSTA PARA O FALA BR



RECURSO DE 3A. E 4A. INSTÂNCIA

