

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Ouvidoria do Ministério do Esporte

Brasília – DF

Março 2014

PRESIDENTA DA REPÚBLICA

Dilma Rousseff

MINISTRO DO ESPORTE

Aldo Rebelo

CHEFE DE GABINETE

João Luiz dos Santos Santos

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

Maria Ivonete Gomes do Nascimento

SUMÁRIO

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

APRESENTAÇÃO

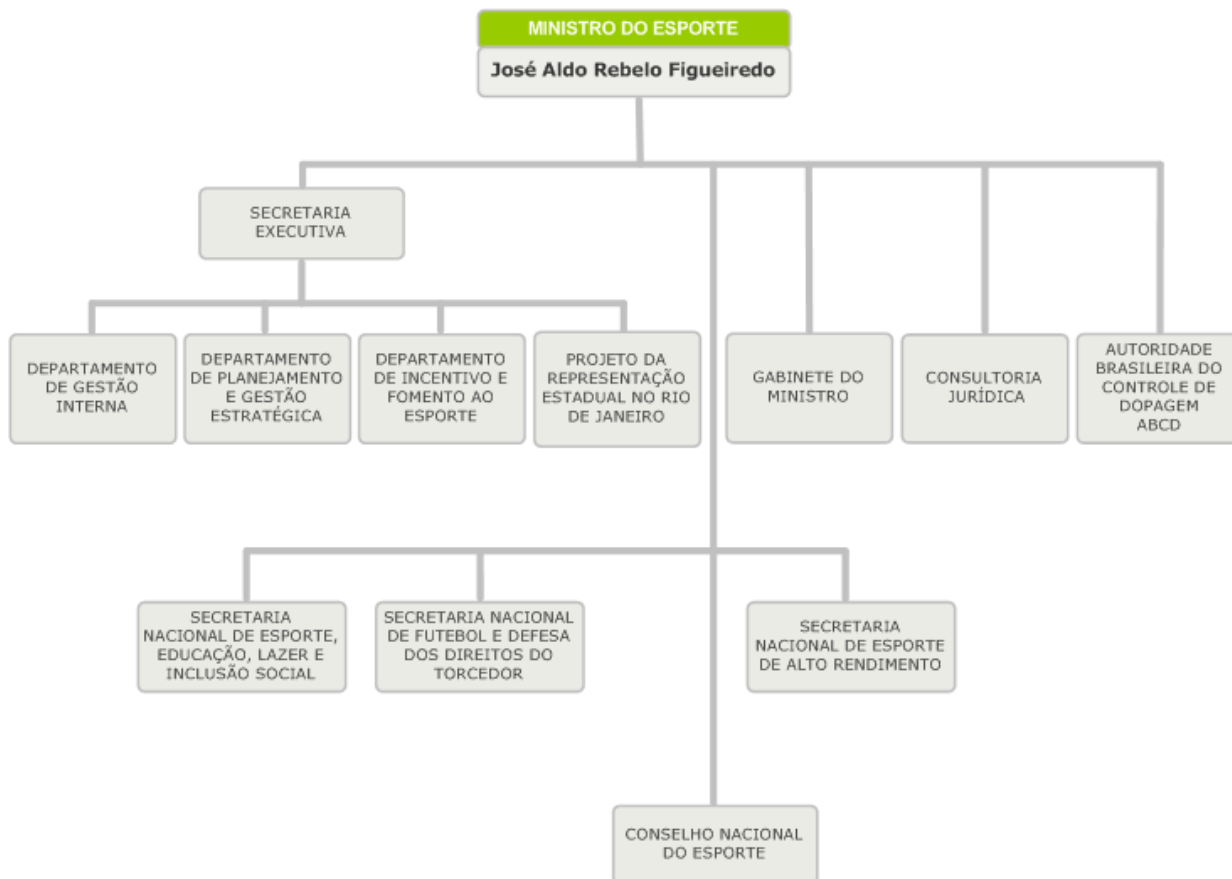
A prática da elaboração e divulgação da Carta de Serviços por um órgão ou entidade da Administração Pública atende ao art. 11, do no Decreto nº 6.932/09, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão.

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

O MINISTÉRIO DO ESPORTE – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

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

Sua estrutura organizacional compõe-se da seguinte forma:



A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO ESPORTE

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

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

Para que serve a Ouvidoria?

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

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

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

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

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

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

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

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

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

COMPROMISSO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO ESPORTE PARA COM O CIDADÃO

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

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Elogio

Manifestação recebida que congratula ações ou pessoas no ME.

Sugestão

Proposição recebida da pessoa pelo ME.

Reclamação

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

Denúncia

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

Solicitação

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

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

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

Auto-Atendimento – Via Internet

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

Email

Pelo email ouvidoria@esporte.gov.br o cidadão pode se manifestar e receber resposta da Ouvidoria.

Telefone

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

Atendimento Presencial

O cidadão pode comparecer pessoalmente à Ouvidoria do Ministério do esporte no SAN – Q.03, Lote A, Edifício Núcleo dos Transportes – DNIT – 1º andar – sala 1230, para obter orientações a respeito de demandas e processos que tramitam no Ministério do Esporte. O atendimento é realizado de segunda à sexta, das 9h às 18h.

IMPORTANTE:

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

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