

# OUVIDORIA



Abril, 2024.

## ▪ Apresentação

A OUVIDORIA da Liga Nacional dos Atiradores Desportivos – LINADE, órgão ligado à Diretoria de Relações Institucionais, possui competência para receber, registrar, examinar e instruir, com tratamento formal e adequado, as manifestações dos nossos atletas, delegados e dirigentes dos clubes/entidades de tiro credenciadas.

Tais manifestações compreendem, em especial, as DENÚNCIAS DE IRREGULARIDADES que porventura tenham sido praticadas por atletas, delegados ou dirigentes dos clubes/entidades, no exercício esportivo ou condução das atividades de competição, bem como quaisquer outras circunstâncias que sejam relevantes para a construção do sistema controle da LINADE com foco na integridade e transparência da entidade.

Este canal de ouvidoria, também destina-se a exercer atribuição de OUVIDORIA INTERNA, comprometendo-se a apurar quaisquer atos de natureza excessiva praticado por dirigentes, coordenadores e demais membros da equipe administrativa da LINADE.

## ▪ Habilidades e Competências

Dentre as principais habilidades e competências a serem desenvolvidas, estão as ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários, dentre as quais, destacamos:

### 1. Ouvir e Compreender

- I. *Escutar com atenção e paciência, acolhendo o interlocutor, manifestante e colaborador responsável pela demanda apresentada, criando empatia com a parte.*
- II. *Prevenir e mediar conflitos entre as partes envolvidas*

### 2. Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos

- I. *Desenvolver ações que busquem reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos para a aplicação dos instrumentos que motivam as apurações.*

### 3. Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada

- I. *Realizar as atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.*

**4. Responder aos usuários**

- I. Realizar, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.*

**5. Demonstrar os resultados produzidos**

- I. Desenvolver, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão administrativa e ao exercício da participação coletiva.*

**▪ Funcionamento da Ouvidoria**

A OUIDORIA da LINADE, está disponível em caráter permanente, por meio de FOMULÁRIO ELETRÔNICO, hospedada no website da entidade, disponível em: <https://www.linade.com.br/>

**▪ Formas de Manifestação**

MANIFESTAÇÃO	DEFINIÇÃO	CONCEITUAÇÃO
RECLAMAÇÃO	<i>Demonstração de insatisfação relativa à conduta e/ou prestação de serviço.</i>	<i>O usuário expressa descontentamento com um serviço prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável.</i>
DENÚNCIA	<i>Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.</i>	<i>Envolve a comunicação de infrações disciplinares, práticas de atos de corrupção e infrações administrativa que venham ferir a legalidade, moralidade e a ética, bem como as violações regulamentares acerca da perfeita condução das competições atividades desenvolvidas.</i>

**▪ Análise Preliminar da Ouvidoria**

Cabe à Ouvidoria realizar a análise preliminar, coletando a maior quantidade possível de elementos de convicção para, inicialmente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração. Dessa forma, caso a denúncia seja considerada apta, será encaminhada para área competente de apuração com mais elementos de materialidade.

Como regra, não serão admitidas denúncias vazias, superficiais ou confusas, que não oferecem elementos que apontam irregularidades que possam servir de base para a análise preliminar.

Deste modo, na análise preliminar, a Ouvidoria fará juízo de valor acerca dos fatos narrados. Sua finalidade é avaliar a existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, será possível dar início ao procedimento de apuração.

#### ▪ **Proteção ao denunciante**

O denunciante desempenha um papel fundamental na exposição de casos irregularidades que podem contrariar a integridade e transparência na condução das competições realizadas pela LINADE. Entretanto, ao decidir denunciar eventual irregularidade, o usuário pode acabar se expondo a riscos pessoais, como ameaças, demissão, processos judiciais, ou mesmo riscos à sua integridade física.

Assim, as informações pessoais do denunciante terão acesso restrito, ou seja, devem ser limitadas apenas aos agentes responsáveis pela análise preliminar da denúncia e pelos responsáveis pelo processo apuratório. Essa proteção consiste em um direito básico, garantido pela Lei n. 13.460/2017, com amparo na Lei de Acesso à Informação.

#### ▪ **Procedimentos e Prazos**

As denúncias encaminhadas à OUVIDORIA, serão registras e examinadas, podendo tramitar para instrução de apuração preliminar quando verificada a existência de elementos de convicção. Ao final da instrução da apuração preliminar, poderá ser instaurada Comissão de Procedimento Administrativo Disciplinar – PAD, oferecendo a parte processada o direito da ampla defesa e do contraditório.

A etapas de registro e exame inicial, serão finalizadas em até 10 (dez) dias úteis a partir da data de protocolo da denúncia.

As demais etapas, seguirão o rito protocolar estabelecido no Estatuto e Regulamento da Liga Nacional dos Atiradores Desportivos – LINADE.

▪ **Referências Bibliográficas**

- i. *BRASIL, Controladoria-Geral da União. Manual de Ouvidoria Pública. Brasília, 2019.*
- ii. *BRASIL, Controladoria-Geral da União. Cartilha Orientações para Implantação de uma unidade de ouvidoria. Brasília, 2012.*
- iii. *BRASIL, Procuradoria-Geral da União. Cartilha Excelência no Atendimento e Boas Práticas da PGU. Brasília, 2010.*

*Botucatu, 30 de abril de 2024.*

**Arinaldo de Sá Júnior**  
*Diretor de Relações Institucionais - LINADE*