

TIPO DO DOCUMENTO:		MANUAL	
	ÁREA EMISSORA: Governança e Processos	DIRETORIA: Diretoria Executiva	PÚBLICO: (x) Interno (x) Externo
	CÓDIGO: Manual	VERSÃO: V.01	DATA DE PUBLICAÇÃO: 28/08//2026

Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria da CBDE

SINOPSE

Este **Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria da CBDE** foi elaborado como um guia prático e abrangente para padronizar o fluxo de atendimento e o tratamento das manifestações recebidas, garantindo a conformidade com as diretrizes legais vigentes.

A estrutura do manual foi desenvolvida com base nas manifestações cadastradas e recebidas através do portal oficial da Ouvidoria (<https://www.cbde.org.br/ouvidoria-da-cbde/>), assim como pelas demais plataformas e canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria da CBDE. Dessa forma, busca-se garantir um atendimento uniforme, eficiente e acessível a todos os públicos da CBDE, fortalecendo a transparência e a responsabilidade na gestão do esporte educacional.

ÍNDICE

SINOPSE	2
ÍNDICE	2
CONTROLE DE REVISÕES	3
1. OBJETIVO	4
2. ABRANGÊNCIA	4
3. CONCEITOS	4
4. DIRETRIZES	5
5. CANAIS DE ATENDIMENTO	7
6. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CBDE	7
7. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	7
8. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	10
9. LEGISLAÇÃO RELACIONADA	12
10. APROVAÇÃO	13
11. ANEXO	14

CONTROLE DE REVISÕES

Versão	Descrição sucinta das alterações:	Etapa	Nome /Cargo:	Aprovação:
V.1	Aprovação	Aprovação	Conselho de Administração	21/08/2026
V.1	Análise e parecer	Parecer	Assessoria Jurídica	25/08/2025
V.1	Criação do documento	Criação	Anne Affiune/Diretoria de Governança e Processos	15/07/2025

1. OBJETIVO

O objetivo do Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria da CBDE é estabelecer diretrizes claras e padronizadas para a atuação da Ouvidoria, garantindo a condução transparente, ética e eficiente dos seus processos de recebimento, atendimento, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações. Este manual busca promover a integridade, a credibilidade e a legitimidade das ações da Ouvidoria, assegurando uma comunicação efetiva entre a entidade e seus públicos, além de fortalecer os princípios de justiça, participação e transparência, em consonância com as normas e o Estatuto Social da CBDE.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se esta Política à unidade administrativa responsável pela administração dos processos de Ouvidoria e demais áreas e colaboradores da CBDE que possam constituir a área técnica responsável pelo objeto das manifestações.

3. CONCEITOS

Área Técnica Responsável: são as Diretorias, Gerências, Coordenações e demais áreas de atividade meio e fim da CBDE, as Comissões de Assessoramento, as Federações filiadas e os demais órgãos de Governança que possuam competência sobre o assunto objeto da manifestação;

Unidade de Ouvidoria: unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações do público da CBDE e demais usuários de serviços da Ouvidoria;

Usuário: toda pessoa física ou jurídica que, de forma efetiva ou potencial, beneficia-se ou utiliza, direta ou indiretamente, dos serviços e ações promovidos pela CBDE, tendo seu direito de manifestar opiniões, sugestões, denúncias ou reclamações assegurado, com o objetivo de aprimorar a transparência, a qualidade e a eficiência do desporto escolar no Brasil;

Público: estudantes-atletas e seus familiares, técnicos, árbitros, membros de entidades esportivas, colaboradores e membros dos órgãos de governança da CBDE, entre outros;

Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento, nos termos da LGPD;

Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

Dado Anonimizado: dado relativo ao titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

Pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado deixa de poder ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro, nos termos do §4º do art. 13 da Lei nº 13.709, de 2018;

Certificado de Identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, quando aplicável;

Dado Pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

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;

Manifestação ou Relato: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos do público da entidade, que tenham como objeto a prestação de serviços da CBDE ou a conduta de colaboradores relacionados aos serviços e ações promovidas pela entidade ou em nome dela;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa aos serviços e ações da CBDE;

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação de instâncias apuratórias competentes;

Elogio: manifestação de reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço prestado, às ações da CBDE ou ao atendimento recebido, demonstrando apreço e valorização pelo trabalho realizado;

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela CBDE;

Solicitação de Providências: pedido para adoção de providências por parte da Presidência ou Diretoria Executiva;

Comunicação de Irregularidade: Informações de origem anônima que comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

Linguagem Cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do público atendido, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica; e

Procedimento Administrativo Interno (PAI): procedimento instaurado pela instância competente para apuração de denúncia ou irregularidade, conforme sua natureza e os normativos aplicáveis. As denúncias de natureza ética serão encaminhadas à Comissão de Ética, observadas suas competências e regulamentação própria. As demais manifestações serão encaminhadas às áreas ou instâncias competentes para adoção das providências cabíveis;

Decisão Administrativa Final: ato administrativo mediante o qual a instância competente para abertura e processamento de Procedimento Administrativo Interno manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando relatório conclusivo ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento.

4. DIRETRIZES

Este documento estabelece as diretrizes e procedimentos que orientam a atuação da Ouvidoria da CBDE, uma entidade privada sem fins lucrativos dedicada ao fortalecimento e à promoção do desporto escolar no Brasil. As orientações aqui descritas seguem os princípios estabelecidos no Estatuto e no Código de Conduta Ética da CBDE, observando os princípios da legalidade, ética, transparência, integridade, impessoalidade, eficiência e proteção de dados pessoais, visando garantir uma gestão transparente, ética e eficiente no atendimento ao público da entidade.

Diretrizes Gerais:

1. **Respeito e Urbanidade:** todas as manifestações do público da CBDE, e usuários dos canais de ouvidoria, devem ser atendidas com cortesia, respeito e acessibilidade, promovendo um ambiente acolhedor e receptivo;
2. **Presunção de Boa-Fé:** considera-se que os usuários agem de boa-fé nas manifestações, buscando a resolução de suas demandas de forma justa e ética;
3. **Ordem de Atendimento:** os atendimentos devem seguir a ordem de chegada, observando prioridades descritas como casos de urgência, como denúncias de assédio ou outras situações durante eventos esportivos promovidos pela entidade;
4. **Adequação de Meios e Fins:** os procedimentos adotados devem estar alinhados com os objetivos do atendimento, vedadas exigências, obrigações ou sanções não previstas na legislação ou nos regulamentos internos;
5. **Igualdade e Não Discriminação:** todos os usuários devem ser tratados de forma igualitária, sem qualquer tipo de discriminação por motivo de raça, gênero, religião, orientação sexual, deficiência ou qualquer outro fator;
6. **Cumprimento de Prazos e Normas:** os prazos estabelecidos para respostas, encaminhamentos e soluções devem ser rigorosamente observados, assim como as normas internas e regulamentos aplicáveis;
7. **Canal de Ouvidoria:** os canais de Ouvidoria devem estar acessíveis ao público da CBDE de forma eletrônica e 24 horas por dia, 7 dias por semana, para registros de manifestações;
8. **Horários e Normas de Atendimento:** a área técnica administrativa responsável pelo tratamento das manifestações recebidas deve cumprir os horários de funcionamento compatíveis com a demanda, observando a jornada de trabalho administrativo da entidade (de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h). Em situações excepcionais ou durante eventos esportivos, o atendimento deve ser estendido durante todo o período do evento, assegurando a eficiência no serviço prestado;

9. **Autenticação de Documentos:** sempre que necessário à análise da manifestação, a Ouvidoria poderá solicitar documentos que permitam a comprovação das informações apresentadas. A autenticação somente será exigida quando houver dúvida fundada quanto à autenticidade do documento ou quando requerida por disposição legal específica;
10. **Simplificação de Formalidades:** os procedimentos e exigências relacionados ao tratamento das manifestações devem ser aprimorados, buscando a redução de formalidades e custos desnecessários que não estejam devidamente justificados pelo nível de risco ou pelas regulamentações internas aplicáveis;
11. **Ética e Conduta:** os colaboradores da CBDE devem seguir o Códigos de Conduta Ética da CBDE, promovendo um ambiente de trabalho administrativo e esportivo íntegro e transparente;
12. **Uso de Tecnologias:** devem ser aplicadas soluções tecnológicas que facilitem o atendimento, o compartilhamento de informações e a transparência dos processos;
13. **Linguagem Clara e Acessível:** toda comunicação deve utilizar linguagem simples, clara e compreensível, evitando siglas, jargões ou estrangeirismos que possam dificultar o entendimento;
14. **Validação de Documentos:** é vedada a exigência de nova prova de fato já comprovado por documentação válida apresentada pelo usuário;
15. **Comunicação Prévia de Interrupções de Serviço ou Alterações no Calendário de Eventos da CBDE:** sempre que ocorrer suspensão, alteração ou cancelamento de serviços ou atividades da CBDE, a entidade deverá comunicar previamente ao seu público por meio de uma nota oficial enviada por e-mail às Federações filiadas, aos membros dos órgãos de governança e publicada em seu site institucional ou redes sociais. A comunicação deve conter informações claras e detalhadas, incluindo a data, o motivo da interrupção, alteração ou cancelamento, com o objetivo de garantir transparência, evitar possíveis prejuízos aos público da CBDE e fortalecer a confiança na gestão da entidade.

A Ouvidoria da CBDE é responsável pelo recebimento, registro, análise preliminar, encaminhamento e acompanhamento das manifestações, observados os prazos e fluxos estabelecidos neste Manual. A análise de mérito, a apuração dos fatos, a adoção de providências e as decisões decorrentes das manifestações competem às áreas e instâncias responsáveis, conforme a natureza da demanda.

A atuação da Ouvidoria busca assegurar o adequado fluxo das manifestações e contribuir para a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços e ações da CBDE.

Além disso, dar um tratamento adequado às demandas envolve a busca pela resolução dos problemas trazidos pelo público, com o objetivo de identificar falhas e oportunidades de melhoria, possibilitando ajustes que aprimorem o funcionamento e a oferta de ações da CBDE à sociedade. Dessa forma, a ouvidoria atua como um canal de escuta, acompanhamento e aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pela entidade.

As áreas da CBDE, órgãos de Governança ou demais colaboradores sujeitos a este Manual deverão apresentar resposta à Ouvidoria no prazo necessário para que o atendimento ao manifestante seja concluído **em até 30 (trinta) dias**, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa. Nos casos de encaminhamento para outro órgão ou entidade, o prazo para resposta desses órgãos ou entidades não será considerado, sendo encerrado o atendimento pela ouvidoria da CBDE no momento do encaminhamento, conforme o Fluxo de Atendimento descrito neste Manual.

O prazo para conclusão da manifestação ficará suspenso durante o período destinado à complementação das informações pelo manifestante, retomando-se sua contagem após o recebimento da complementação.

Durante eventos esportivos, as manifestações relacionadas a fatos que demandem providência imediata ou cuja resposta posterior possa perder sua finalidade terão tratamento prioritário, devendo ser encaminhadas e respondidas no menor prazo possível, compatível com a natureza e a urgência da demanda.

Compete aos profissionais da unidade responsável pelos processos de ouvidoria mobilizar e articular conhecimentos, habilidades, atitudes e valores, com o objetivo de executar e acompanhar, no âmbito de suas competências, o Fluxo de Atendimento da Ouvidoria da CBDE:

Receber, registrar e realizar a análise preliminar das manifestações, encaminhando-as às áreas ou instâncias competentes, quando necessário;

- assegurar a autonomia do usuário dos canais de ouvidoria, oferecendo instrumentos que o capacitem a promover a busca por soluções ou a resolução de seus problemas de forma independente;
- promover atendimento adequado, claro, acessível e tempestivo aos usuários dos canais de Ouvidoria;

- orientar os usuários quanto às instituições ou órgãos responsáveis pelos seus casos específicos, esclarecendo sobre os procedimentos e canais adequados;
- informar de maneira adequada à direção da CBDE sobre os indicadores e tendências identificadas nos canais de ouvidoria, contribuindo para a tomada de decisões estratégicas;
- contribuir continuamente para o aprimoramento da qualidade dos serviços de ouvidoria, promovendo melhorias e inovações que atendam às necessidades dos usuários e à missão institucional.

Este manual busca consolidar uma rotina de atendimento eficiente, ética e transparente, alinhada às melhores práticas de ouvidoria e às normas legais aplicáveis, promovendo uma relação de confiança entre a CBDE e seu público. A adoção destas diretrizes é fundamental para assegurar a excelência na prestação de serviços e o fortalecimento do desporto escolar no Brasil.

A unidade responsável pela Ouvidoria deverá elaborar e apresentar, periodicamente, ao Conselho de Administração da CBDE, Relatório Atendimentos de Ouvidoria, contendo, no mínimo, informações consolidadas sobre a quantidade e a classificação das manifestações recebidas, os prazos médios de atendimento, as principais temas recorrentes, os indicadores de desempenho do canal, as recomendações de melhoria identificadas e, quando aplicável, as ações implementadas pela entidade em decorrência das manifestações recebidas. O relatório deverá preservar a confidencialidade dos dados pessoais e das informações protegidas por sigilo, observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e demais normativos aplicáveis.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Plataforma Integrada de Ouvidoria:** <https://canal.ouvidordigital.com.br/ouvidoriacbde>
- **Canal de Ética:** <https://canal.ouvidordigital.com.br/eticacbde>
- **E-mail:** cbde@cbde.org.br / comissaoetica@cbde.org.br
- **Atendimento telefônico:** Para orientações e dúvidas exclusivas quanto ao funcionamento ou serviços da CBDE ligue para +55 (61) 3967-7176

Horário de Atendimento: O atendimento telefônico da CBDE estará disponível de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 18h00, exceto em feriados nacionais e nos períodos de recesso administrativo da entidade, divulgados. Os canais eletrônicos de atendimento permanecerão disponíveis para registro de manifestações 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

Durante a realização de eventos esportivos promovidos ou coordenados pela CBDE, poderá ser instituído regime especial de atendimento da Ouvidoria, presencial ou remoto, em horários compatíveis com a programação oficial do evento, inclusive em finais de semana e feriados, com o objetivo de assegurar o recebimento e o tratamento tempestivo de manifestações, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de providências relacionadas ao evento.

6. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CBDE

Conhecer a estrutura organizacional da CBDE é fundamental para o encaminhamento adequado das demandas de manifestações recebidas pela Ouvidoria:

- Acesso a estrutura: [Governança - Confederação Brasileira do Desporto Escolar - Organograma](#)

7. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Para tratamento das manifestações, os colaboradores que atuarem na unidade responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações de Ouvidoria deverão observar atentamente as fases representadas no fluxograma, desde o processo inicial com o recebimento da denúncia via Plataforma integrada Ouvidor Digital ou, caso recebida por outro canal, proceder com o processo regular, passando pela análise, tramitação à área técnica responsável e, por fim, chegando à conclusão da demanda, com o envio da resposta ao usuário e público da CBDE.

Ao todo são seis etapas explicitadas a seguir:

Etapa I - Recebimento da manifestação: a CBDE disponibiliza plataforma integrada para acesso ao público da CBDE via WEB e Whatsapp, para registros de manifestações, sendo dividida em dois canais: Canal de Ouvidoria e Canal de Ética. Ambos possuem o mesmo fluxo de recebimento, tratamento e conclusão das manifestações. Além destes, o público da entidade poderá se manifestar via contato telefônico, e-mail ou mesmo presencialmente (sede da CBDE, em Brasília/DF

ou nos Comitês Organizacionais – COs nos eventos esportivos quando este for realizado fora da cidade sede da entidade). Nesses casos, caberá a unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações de Ouvidoria, receber e registrar as manifestações registradas fora da plataforma integrada, em planilha de controle específica.

Etapas II – Análise Preliminar da Manifestação: a análise preliminar constitui etapa essencial ao tratamento das demandas, destinada à verificação dos elementos necessários à classificação e ao adequado encaminhamento das manifestações. Essa etapa será realizada pela Ouvidoria e/ou pela unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações, podendo também ser conduzida por profissional ou comitê formalmente designado para essa finalidade, sem adentrar na análise de mérito, apuração dos fatos ou competência decisória das áreas e instâncias responsáveis.

Para tanto, deve-se proceder à leitura integral da manifestação, incluindo seus anexos, quando presentes, atentando-se aos seguintes aspectos:

ITEM	PONTO DE ANÁLISE	PROCEDIMENTO	
		SIM	NÃO
1	O conteúdo registrado na manifestação está de acordo com a sua classificação?	Prosseguir para o próximo item	Alterar a classificação na Plataforma Integrada, observando as definições constantes neste Manual
2	O assunto faz menção às competências da CBDE?	Prosseguir para o próximo item	- Nos casos de a manifestação tratar de competência das federações filiadas à CBDE deverá: Transferir a manifestação via e-mail para a Federação competente - Nos casos de denúncia, deve-se, preliminarmente, pedir o consentimento do demandante para compartilhamento da denúncia e dados. Em havendo negação ou ausência de resposta, será realizado o procedimento de “pseudonimização”, por meio da extração dos dados que possam identificar o denunciante para, então, ser transmitida à Federação competente - Nos casos que não se referirem à competência da CBDE ou de nenhuma das federações filiadas, a CBDE deverá: Informar ao manifestante e orientar para este encaminhe manifestação à Ouvidoria do órgão/entidade competente
3	A demanda trata-se de manifestação de ouvidoria/denúncia ética?	Prosseguir para o próximo item	Analisar o conteúdo da demanda e verificar se trata de Consulta ou Requerimento, prosseguindo com resposta conclusiva, informando o canal correto para encaminhamento da referida demanda. Ex: Solicitação de Declaração de Participação em Eventos Esportivos. Canal: Coordenação Técnica da CBDE, via e-mail areatecnicaesportiva@cbde.org.br

4	Há materialidade e elementos mínimos quanto ao objeto apresentado, que possibilite a unidade técnica alcançar o objetivo que se fundamenta a manifestação?	Prosseguir para o próximo item	Pedir complementação quando a manifestação for identificada. Tratando-se de manifestação cadastrada de forma anônima, poderá preliminarmente consultar a área técnica responsável sobre a possibilidade de responder a demanda com os elementos que foram apresentados. Quando constatado que a demanda não possui nenhum elemento mínimo, ou identificação que auxilie na busca da complementação, encerrar a manifestação justificando a impossibilidade de prosseguimento
5	Existem elementos como nome e citações na descrição do texto da manifestação que possibilite a identificação pessoal do demandante?	Realizar o processo de “pseudonimização” , “anonimização” , e/ou “extrato” dos nomes, palavras e textos que possam identificar o manifestante, com exceção dos casos em que a identificação seja indispensável para atendimento da manifestação, a exemplo das solicitações de providências e reclamações	Prosseguir para o próximo item
6	O demandante registrou nova manifestação com teor idêntico nesta Ouvidoria, para qual existia processo em andamento?	Proceder com o encerramento da demanda na Plataforma Integrada por duplicidade	Prosseguir para o próximo item
7	O demandante registrou nova manifestação com teor semelhante ou complementar nesta Ouvidoria, para qual existe processo em andamento?	Proceder com a juntada da nova manifestação nos autos em andamento, ato contínuo, encerrar a referida demanda na Plataforma Integrada, comunicando ao demandante que o acompanhamento da manifestação se dará por meio da primeira demanda registrada	Prosseguir para o próximo item
8	A manifestação possui teor semelhante/idêntico ao de demanda já registrada nesta Ouvidoria para a qual exista processo em andamento, porém com demandantes distintos?	Proceder com a autuação de novo processo, relacionando-o aos autos em andamento, e descrever no despacho que se trata de manifestação semelhante/idêntica, porém com demandantes distintos	Prosseguir para a próxima Etapa do Fluxo de Atendimento

Etapa III - Preenchimento da Planilha Banco de Dados da Ouvidoria:

Para cada manifestação reportada à Comissão de Ética para atendimento ou à ouvidoria utilizando-se canal diferente da Plataforma Integrada, atualizar planilha de controle, preenchendo todos os campos disponíveis, sendo de suma importância para fins de relatórios e consulta de dados não apresentados por outras fontes. Vejamos:

- a. Devem estar registradas todas as manifestações, incluindo denúncias encaminhadas diretamente para a ética e aquelas encaminhadas por canais distintos à Plataforma Integrada.
- b. Quando a demanda retornar à ouvidoria com a resposta da Comissão de Ética ou área técnica responsável, deverá ser atualizado o status e arquivado o relatório conclusivo.

ETAPA IV – Encaminhamento da Manifestação:

A unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações deverá identificar, no Organograma da CBDE, a área técnica ou administrativa competente para o encaminhamento adequado. A manifestação deve ser enviada por e-mail, assegurando a *pseudonimização*, anonimização ou a extração de dados sensíveis, desde que esses dados não comprometam a compreensão e o atendimento da demanda. No corpo do e-mail, é importante informar as medidas adotadas para proteger os dados pessoais dos envolvidos e o prazo para resposta, que deve estar compreendido no prazo máximo de **até 30 (trinta) dias**, contados a partir do recebimento da manifestação pela CBDE.

ETAPA V - Acompanhamento da manifestação:

Acompanhar as manifestações na Plataforma Integrada, observando as orientações a seguir:

- a. Consultar regulamente a Plataforma Integrada Ouvidor Digital quanto as novas manifestações e as que estejam com status em aberto;
- b. Verificar se já existe resposta parcial ou conclusiva da área técnica que possibilite o atendimento e encerramento da demanda;
- c. Após realizada a análise, transmitir ao demandante, via Ouvidor Digital o posicionamento que a área apresentou, ou o modelo padrão de resposta intermediária contendo a justificativa do pedido de prorrogação para reposta final ou complementação da dados e informações, conforme o caso;
- d. A Ouvidoria encaminhará avisos de alerta às áreas técnicas que possuam competência sobre o assunto objeto da manifestação, no antepenúltimo dia útil anterior à data de vencimento do prazo de resposta. E, no último dia de prazo, será encaminhado aviso de pendência ao titular da unidade responsável, com ciência da Diretoria Executiva.

ETAPA VI - Apresentação de resposta ao manifestante:

A unidade responsável pelo tratamento das respostas advindas da área técnica responsável, observará algumas possibilidades que poderão surgir:

- a. **Resposta Conclusiva** – deverá conter informações claras e objetivas relacionadas ao objeto da manifestação. Caso a resposta não apresente elementos suficientes para atendimento da demanda ou não guarde pertinência com o objeto encaminhado, poderá ser devolvida à área competente para complementação;
- b. **Resposta Intermediária** – poderá conter informações quanto às providências adotadas ou em andamento, à necessidade de prorrogação do prazo para análise e tratamento da manifestação, dentre outros esclarecimentos relacionados ao atendimento da demanda;
- c. **Pedido de Complementação** - a área apresentará os dados que deverão ser complementados para prosseguir no atendimento da demanda, com exceção da manifestação anônima encaminhada por canal diverso a Plataforma Integrada Ouvidor Digital, devendo os profissionais da unidade de administração do processo de ouvidoria proceder com a solicitação de complementação dos dados necessários.

Após identificar o tipo de resposta, encaminhe-a ao manifestante. No caso de pedido de complementação, informe ao manifestante o **prazo de 20 (vinte) dias** para o envio das informações adicionais. Essas informações deverão ser reapresentadas à **área competente, que terá até 20 (vinte) dias para emitir a resposta final**. Por fim, essa resposta definitiva deverá ser encaminhada ao manifestante para o encerramento do atendimento.

8. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

I - Reclamação: a reclamação constitui uma manifestação de insatisfação relacionada à prestação de serviços ou à conduta de colaboradores da CBDE ou em atuação em nome da entidade. O público da CBDE expressa seu descontentamento por meio de críticas ou opiniões desfavoráveis.

Ao receber uma reclamação na ouvidoria, deverão ser seguidas as orientações abaixo:

- a. Verificar se a matéria é de competência da CBDE. Caso não seja, encaminhar a manifestação via canal adequado e encerrar o atendimento.
- b. Antes de encaminhar à área técnica responsável, realizar a *pseudonimização* dos dados que possam identificar o demandante, tanto no registro da manifestação quanto nos anexos, exceto nos casos em que a identificação seja imprescindível para o atendimento.
- c. Consultar o sistema de atendimento utilizado para identificar se a demanda já está sendo tratada em outro procedimento ou se já passou pela ouvidoria, evitando duplicidade. Demandas semelhantes de mesmo demandante podem ser agrupadas.
- d. Solicitar ao demandante, via Plataforma Integrada Ouvidor Digital, complementação de informações caso a manifestação esteja incompleta ou não contenha dados essenciais.
- e. Confirmada a competência da organização e, havendo indícios mínimos de materialidade, tramitar a demanda conforme o fluxo estabelecido.

II – Elogio: o elogio representa uma manifestação de reconhecimento, agradecimento ou satisfação com os serviços prestados ou com o atendimento recebido. Quando uma manifestação for identificada como elogio, deverão ser observadas as seguintes orientações:

- a. Verificar se o elogio está relacionado a serviços ou colaboradores vinculados à organização. Caso não seja, encaminhar via canal adequado e encerrar o atendimento.
- b. Realizar a *pseudonimização* dos dados que possam identificar o autor do elogio, salvo quando a identificação for essencial para o atendimento.
- c. Caso o elogio não contenha informações mínimas necessárias, solicitar complementação ao demandante.
- d. Se o elogio estiver relacionado aos serviços ou colaboradores da CBDE e possuir elementos suficientes, encaminhar à área técnica responsável, respondendo ao demandante com uma manifestação conclusiva, informando que o elogio foi encaminhado ao serviço ou ao responsável e à chefia imediata.
- e. Encaminhar conforme o fluxo definido, encerrando o procedimento após o encaminhamento.

III – Sugestão: a sugestão constitui uma proposta de aprimoramento dos serviços ou políticas internas, com o objetivo de contribuir para melhorias. As orientações para o processamento de sugestões são:

- a. Verificar se a sugestão está relacionada às competências da CBDE. Caso contrário, encaminhar via canal adequado e encerrar a manifestação.
- b. Realizar a *pseudonimização* dos dados que possam identificar o demandante, exceto quando a identificação for imprescindível para o atendimento.
- c. Consultar o sistema para identificar se a sugestão já foi tratada anteriormente ou se há demandas semelhantes, evitando duplicidade.
- d. Solicitar complementação de informações ao solicitante, caso a manifestação esteja incompleta.
- e. Se a sugestão apresentar elementos suficientes e for compatível com as competências, tramitar a manifestação de acordo com o fluxo estabelecido.

IV – Denúncia: é a manifestação que indica prática de irregularidade ou ato ilícito, cuja apuração depende de instâncias específicas como a Comissão de Ética, Auditoria, Justiça Desportiva ou Comissões de Assessoramento da CBDE. Geralmente, envolve infrações disciplinares, crimes, corrupção, uso indevido de recursos, por exemplo.

Orientações para o tratamento de denúncias:

- a. *Pseudonimizar* os dados que possam identificar o denunciante, salvo quando a identificação for imprescindível para o atendimento.
- b. Verificar se a matéria é de competência da CBDE. Caso não seja, encaminhar via canal adequado e encerrar o procedimento.
- c. Antes do encaminhamento a instâncias específicas para apuração, solicitar o consentimento do demandante para transferência. Se o consentimento não for dado ou não houver resposta, e após *pseudonimização*, encaminhar a denúncia.

- d. Consultar o sistema para verificar se a denúncia já foi tratada anteriormente ou se há demandas similares, para evitar duplicidade ou agrupamento.
- e. Solicitar complementação de informações, se necessário, para garantir a efetividade da apuração.
- f. Quando a denúncia for procedente e possuir elementos mínimos, tramitar de acordo com o fluxo.
- g. A identidade do denunciante, quando conhecida, será tratada de forma confidencial e compartilhada apenas com pessoas que necessitem da informação para o adequado tratamento da manifestação, observadas as disposições da LGPD.

V - Comunicação de Irregularidade: refere-se a denúncias anônimas ou informais que indicam irregularidades ou ilícitos de relevância mínima, cuja apuração depende instâncias competentes. Essas comunicações podem envolver irregularidades relacionadas ao cumprimento de políticas ou normativos, regulamento ou atividade esportiva ou às federações filiadas à CBDE.

Orientações para esse tipo de demanda:

- a. *Pseudonimizar* os dados que possam identificar o remetente, exceto quando a identificação for imprescindível.
- b. Consultar o sistema para verificar se há registros semelhantes ou anteriores.
- c. Arquivar a manifestação quando inexistirem elementos mínimos de autoria, materialidade ou relevância que permitam a adoção de providências.
- d. Em caso de dúvidas sobre o encaminhamento, consultar a área técnica competente antes de decidir.
- e. Se a comunicação indicar uma irregularidade de competência da CBDE e apresentar elementos suficientes para investigação, tramitar conforme o fluxo, respondendo ao demandante com a conclusão do procedimento.

VI - Solicitação de Providência: refere-se a pedidos de ações por parte do público da CBDE para que a organização adote medidas específicas ou resolva problemas relacionados aos seus serviços.

Orientações para atendimento:

- a. Verificar se o tema está relacionado às competências da CBDE. Caso contrário, encaminhar via canal adequado e encerrar o procedimento.
- b. Consultar o sistema para identificar se a solicitação já foi tratada ou se há demandas semelhantes, evitando duplicidade.
- c. Solicitar complementação de informações ao demandante, quando necessário, para garantir o entendimento completo do pedido.
- d. Realizar a *pseudonimização* dos dados, salvo quando a identificação for imprescindível.
- e. Encaminhar a solicitação à área técnica responsável, se estiver dentro das competências e com os elementos necessários, seguindo o fluxo estabelecido.

9. LEGISLAÇÃO RELACIONADA

- Constituição Federal de 1988;
- Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor, quando aplicável;
- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Lei nº 14.597/2023 – Lei Geral do Esporte, no que aplicável;
- Código Brasileiro de Justiça Desportiva – CBJD, no que couber ao desporto escolar e às competências da CBDE;
- Estatuto Social da CBDE;
- Código de Conduta Ética da CBDE;
- Código de Conduta Ética do Atleta;
- Regimento Interno da Comissão de Ética da CBDE;
- Regulamentos Gerais e Específicos das competições e eventos promovidos ou coordenados pela CBDE, quando aplicáveis;
- demais políticas, regimentos, regulamentos e normativos internos da CBDE aplicáveis.

10. APROVAÇÃO

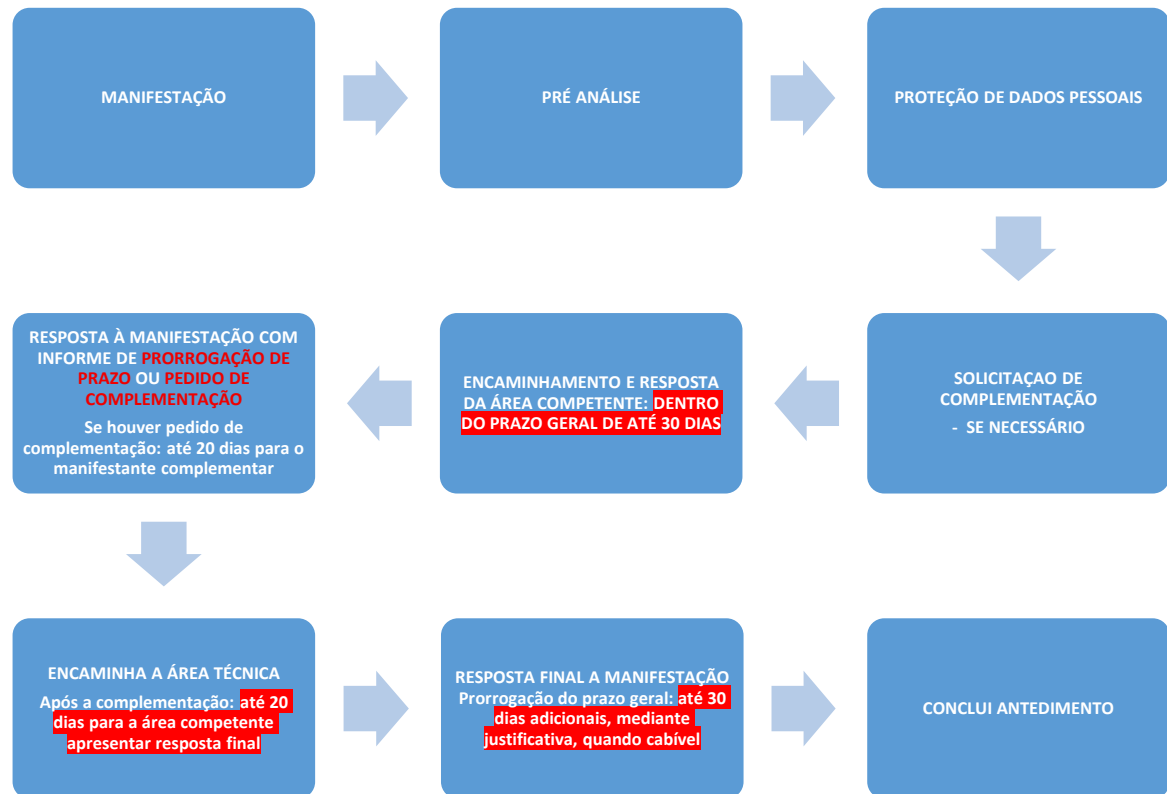
Este **Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria da CBDE** foi aprovado pelo Conselho de Administração, em 21/08/2026, conforme registro em ata. Devendo ser assinada pela Diretora de Governança e Processos, utilizando assinatura digital.



Anne Affiune
Diretoria de Governança e Processos

11. ANEXO

Fluxo de Atendimento:



Nome do arquivo: Manual de Rotinas e Procedimentos Internos _OUVIDORIA CBDE 2026 v01.pdf
Título do arquivo: Manual de Rotinas e Procedimentos Internos _OUVIDORIA CBDE 2026 v01.pdf

Hash do Documento Original: (SHA1) 86f8d2fbd6744f2dec99928c34a304abeeb0ac4b
SID: 1A04930a5C9-1CFAe3755c9-202e08Ff1C9-2348B853DC9-25D61B2C5c9



Datas e horários baseados em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinaturas gerado em 28 de agosto de 2026



Assinaturas - Manuscrito Digital

Anne Affiune
anne@cbde.org.br
539.710.191-53

Assinado em: 28/08/2026 13:27:53

Assinou como: parte

Validado por conta de signatário

IP: 201.63.17.92 (Telefônica Brasil S.A.) - Geolocalização:

-23.957500457763672, -46.22779846191406

Santos, SP, Brazil

Anne Affiune