



3663027

08620.005902/2020-07



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

RELATÓRIO ANUAL SIC FUNAI 2021

1. APRESENTAÇÃO

1.1. O artigo 30, inciso III, da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação – LAI), estabelece a obrigatoriedade de que a autoridade máxima de cada órgão ou entidade publique, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento, relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

1.2. Nessa mesma linha, no âmbito de atuação do Ministério da Justiça, ao qual é a Fundação Nacional do Índio é vinculada, a divulgação de dados referentes aos pedidos de informação decorrentes da aplicação da LAI é objeto da [Portaria nº 681/MJ, de 05 de dezembro de 2019](#), que em seu artigo 5º, Inciso VI define que aos SICs setoriais compete "encaminhar semestralmente à Ouvidoria-Geral relatório com os pedidos de acesso à informação formulados, para publicação na internet, de forma ativa, das respostas aos pedidos mais frequentes", conforme conteúdo definido no § 3º da mesma norma.

1.3. Na Funai, o tema é tratado na [Portaria nº 67/PRES, de 10 de janeiro de 2020](#), que institui o Serviço de Informação ao Cidadão, designa a autoridade de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e apresenta outras providências [...]. Art. 5º, Incisos VII e VIII e na [Portaria nº 1610/PRES, de 19 de dezembro de 2018](#), que em seu Artigo 9º, §1º estabelece que ao SIC Setorial/Funai compete, *in verbis*:

[...]

VII - submeter, semestralmente, à autoridade responsável pela aplicação da Lei no órgão, estabelecido pelo art. 40 da Lei nº 12.527/2011, e designada pelo art. 2º desta Portaria, relatórios dos pedidos de acesso a informações;

VIII - encaminhar semestralmente à Ouvidoria-Geral relatório com os pedidos de acesso a informações formulados, para publicação na Internet, de forma ativa, das respostas aos pedidos mais frequentes.

§ 1º O relatório de que trata o inciso VI deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - estatísticas sobre os pedidos recebidos, deferidos e indeferidos e prazos de atendimento, discriminados por unidade;

II - diagnóstico sobre o andamento do Serviço de Informações ao Cidadão da Funai;

III - justificativas para eventuais atrasos ou omissões praticados pelas respectivas unidades no atendimento dos pedidos;

IV - indicação de casos graves de descumprimento da Lei nº 12.527/2011, especialmente omissões e atrasos reiterados na resposta aos pedidos de acesso a informações pelas unidades da Funai, com detalhamento da área responsável pelo atraso e o período da delonga;

V - indicativos dos pedidos de informação recorrentes e suas respectivas respostas, assim como estatística das informações requeridas por temas.

1.4. Assim, em vista dos dispositivos legais ora em comento, e em atendimento à competência prevista no Artigo Art. 22, inciso VII, do Regimento Interno da Funai, instituído por meio da [Portaria nº 666/PRES, de 17 de julho de 2017](#), vimos por meio do presente apresentar relatório semestral referente aos pedidos de informação endereçados a esta Fundação, por meio da Plataforma Fala.BR, no período compreendido entre **01/01/2021 e 31/12/2021**.

1.5. É importante ressaltar que tanto o ano de 2020 como o de 2021 foram marcados pela pandemia da Covid - 19, durante o qual o atendimento presencial dos cidadãos manteve-se suspenso ou reduzido, priorizando-se a utilização dos canais de atendimento digital, ou ainda os contatos telefônicos e por e-mail.

1.6. Outra informação que merece destaque no presente Relatório diz respeito a uma nova área de atuação do SIC Funai no período em análise, que diz respeito à implantação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos no âmbito da Fundação e a realização de consultas para a avaliação dos serviços previstos na Carta de Serviços do órgão, conforme será devidamente detalhado no item correspondente.

1.7. O presente relatório é composto das seguintes partes:

I. Contextualização

- Fundação Nacional do Índio - Funai
- Serviço de Informações ao Cidadão - SIC Funai

II. Canais de atendimento ao cidadão

III. Análise dos atendimentos realizados pelo SIC Funai - 2021

- Pedidos de acesso à informação direcionados à Funai
 - Quantidade de pedidos direcionados à Funai
 - Avaliação dos usuários
- Perfil dos solicitantes
- Tratamento das respostas
 - Status das solicitações
- Tipos de decisão
- Motivos para negativa de acesso
- Omissões
- Áreas/unidades de encaminhamento responsáveis pelas informações solicitadas
- Indicativos e estatísticas de informações recorrentes - principais temas
- Encaminhamentos

IV. Recursos e instâncias

- Motivos do recurso
- Decisões
- Manutenção por instância

V. Reclamações e pedidos de revisão

VI. Não cumprimento de prazo

VII. Transparência ativa

VIII. Conselhos de usuários de serviços públicos

IX. Considerações finais

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

2.1. Fundação Nacional do Índio - Funai

2.1.1. A **Fundação Nacional do Índio - Funai**, é o órgão indigenista oficial do Estado brasileiro. Criada por meio da Lei nº 5.371, de 5 de dezembro de 1967, vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, é a coordenadora e principal executora da política indigenista do Governo Federal. Sua missão institucional é proteger e promover os direitos dos povos indígenas no Brasil.

2.1.2. Conforme previsto em sua Lei de criação e Estatuto, cabe à Funai promover estudos de identificação e delimitação, demarcação, regularização fundiária e registro das terras tradicionalmente ocupadas pelos povos indígenas, além de monitorar e fiscalizar as terras indígenas. A Funai também coordena e implementa as políticas de proteção aos povos isolados e recém-contatados. É ainda seu papel promover políticas voltadas ao desenvolvimento sustentável das populações indígenas. Nesse campo, a Funai promove ações de etnodesenvolvimento, conservação e a recuperação do meio ambiente nas terras indígenas, além de atuar no controle e mitigação de possíveis impactos ambientais decorrentes de interferências externas às terras indígenas.

2.1.3. Compete também ao órgão estabelecer a articulação interinstitucional voltada à garantia do acesso diferenciado aos direitos sociais e de cidadania aos povos indígenas, por meio do monitoramento das políticas voltadas à seguridade social e educação escolar indígena, bem como promover o fomento e apoio aos processos educativos comunitários tradicionais e de participação e controle social.

2.1.4. Além disso, a Fundação atua no desenvolvimento das atividades de cunho administrativo, científico e cultural, bem como no exercício de funções sob a responsabilidade das unidades seccionais (Auditoria, Procuradoria Federal Especializada e Corregedoria).

2.1.5. A atuação da Funai está orientada por diversos princípios previstos em Lei, entre os quais se destaca o reconhecimento da organização social, costumes, línguas, crenças e tradições dos povos indígenas, buscando o alcance da plena autonomia e autodeterminação dos povos indígenas no Brasil, contribuindo para a consolidação do Estado democrático e pluriétnico.

2.2. Serviço de Informações ao Cidadão - SIC Funai

2.2.1. O **Serviço de Informações ao Cidadão, SIC - Funai**, criado pela portaria nº 2, de 25 de abril de 2012, atualizada pela Portaria 1.602/Pres publicada em 02 de janeiro de 2019, constitui um dos pilares para a efetiva aplicação da Lei nº 12.527/11, Lei de Acesso à Informação, na Fundação Nacional do Índio, servindo como interface entre o cidadão e o órgão com vistas a propiciar a acessibilidade do cidadão às informações ostensivas da Funai.

2.2.2. De acordo com o Regimento Interno da Fundação (Portaria no 666/2017/PRES), compete ao SIC:

I – atender e orientar o cidadão quanto ao acesso a informações no âmbito da Funai;

II – receber pedidos de informações referentes à Funai;

III – responder os pedidos de informação de forma autônoma, quando houver disponibilidade imediata da informação;

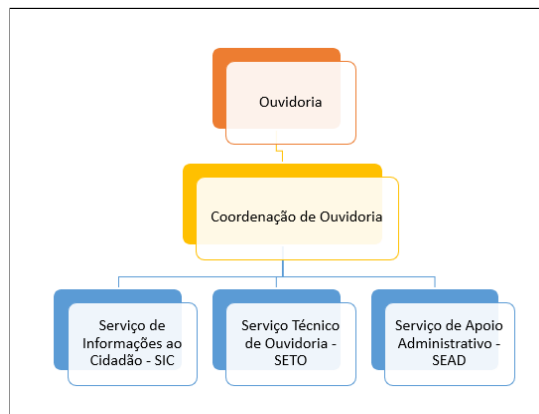
IV – encaminhar, nos casos de indisponibilidade imediata, o pedido de informação para resposta pelas unidades competentes da Funai, conforme os prazos estabelecidos em lei;

V – receber recurso contra a negativa de acesso a informações ou pedido de desclassificação de informações e encaminhar à autoridade competente para a sua apreciação;

VI – registrar em sistema próprio os pedidos de informação e recursos recebidos, assim como as respostas proferidas pela Funai ao cidadão, para controle no âmbito do Poder Executivo Federal;

e VII – elaborar relatórios periódicos dos pedidos de acesso à informação.

2.2.3. O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC integra a estrutura da Ouvidoria da Funai, conforme organograma abaixo:



Organograma - Ouvidoria Funai

3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

3.1. Conforme devidamente divulgado no portal da Funai, no endereço <https://www.gov.br/funai/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>, os pedidos de acesso à informação junto ao SIC - Funai podem ser apresentados por meio dos seguintes canais:

3.1.1. **Virtualmente** – atendimento realizado por meio da [Plataforma Fala.BR](#), utilizando o formulário “acesso à informação”, e ainda através dos telefones (61) 3247-6306 / 6307 e-mail sic@funai.gov.br.

3.1.1.1. **Presencialmente** – Atendimento temporariamente restrito, como parte das medidas visando a conter a disseminação do coronavírus. Nesse período, os cidadãos que necessitavam de atendimento foram orientados a entrar em contato com o SIC por meio telefônico ou eletrônico, pelo e-mail institucional da unidade.

3.1.1.2. Na ocorrência de contatos por telefone ou e-mail, os cidadãos foram orientados sobre a melhor forma de obter as informações requeridas, em consulta ao sítio do órgão na internet, bancos de dados institucionais ou páginas de outros órgãos da Administração, no caso de a informação já se encontrar disponível *on line*, além de receberem orientações sobre o registro da apresentando a demanda por meio da Plataforma Fala.BR. Como parte do atendimento prestado ao cidadão, o SIC orienta sobre dúvidas relacionadas à Plataforma Fala.BR e seu funcionamento, bem como sobre o andamento de solicitações em tramitação no órgão.

4. **ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO SIC FUNAI - 2021**

4.1. Apresentamos, a seguir, informações sobre os pedidos de acesso à informação, situação dos pedidos e informações sobre os solicitantes, tendo como referência os atendimentos realizados pelo SIC Funai no decorrer do ano de 2021 - período 01/01/2021 e 31/12/2021. Os dados utilizados no presente relatório foram obtidos no portal [Painel da LAI](#), da Controladoria-Geral da União, e também no Sistema Eletrônico de Informações - SEI Funai.

4.2. **PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DIRECIONADOS À FUNAI**

4.2.1. **Quantidade de pedidos direcionados à Funai:** Um dado importante para se ter uma visão do número de atendimentos feitos pelo SIC Funai diz respeito à **quantidade de pedidos formalizados na Plataforma Fala.BR**, que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal, além de entrar com recursos e apresentar reclamações.

4.2.2. Os dados referentes aos atendimentos realizados por meio da Plataforma são apresentados no site [Painel LAI CGU](#), que apresenta dados sobre os atendimentos realizados em determinado período pelas respectivas instituições, inclusive em comparação com outros órgãos e ao conjunto do Governo Federal. Nesse sentido, apresenta-se a seguir, no Quadro 1, estatísticas extraídas do referido portal a fim de fornecer uma ideia geral dos atendimentos realizados por meio do SIC Funai no decorrer do ano de 2021:



Quadro 1 - Estatísticas janeiro a dezembro 2021 - Fonte: Painel LAI CGU

4.2.3. Em vista dos dados apresentados no Painel para o período em análise, verifica-se que o órgão ocupa a 12ª posição no ranking dos órgãos mais demandados, entre 306 órgãos computados no ranking de pedidos recepcionados por meio da Plataforma Fala.BR, o que demonstra se tratar de um órgão ao qual é direcionado um grande volume de solicitações. Até o dia 31/12/2021 foram computados 2.296 pedidos, dos quais 100% apresentavam-se como respondidos na data de extração dos dados, e 0,00% encontravam-se em tramitação. Destaca-se ainda que o órgão passou da 47ª posição no ranking de tempo médio de resposta, em 2020, para a 20ª colocação entre 306 órgãos em 2021, com uma média de 6,37 dias em tempo de resposta dos pedidos.

4.2.4. O quadro abaixo demonstra a redução gradual do tempo de resposta nos últimos 5 anos, o que demonstra o comprometimento continuado da instituição na relação com a sociedade, com seu público-alvo e com a transparência da gestão pública.

EVOLUÇÃO - TEMPO DE RESPOSTA	
ANO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)
2017	44,26 dias
2018	15,71 dias
2019	10,38 dias
2020	7,63 dias
2021	6,37 dias

Quadro 2 - Evolução tempo de resposta - Fonte: E-sic e Painel LAI - CGU

4.2.5. **Avaliação dos usuários:** conforme constante da Plataforma Fala.BR, a partir de 116 respostas oferecidas pelos usuários no período em análise, 4,71 entre 5,00 dos usuários consideraram que a resposta fornecida pela Funai atendeu plenamente o seu pedido, enquanto 4,77 entre 5,00 consideram que as informações fornecidas são de fácil compreensão, conforme abaixo:



Quadro 3 - Satisfação do usuário - Fonte: Painel LAI CGU

4.3. **PERFIL DOS SOLICITANTES:** De acordo com os dados contidos no Painel LAI, o perfil dos cidadãos que solicitam informações junto ao SIC Funai é o seguinte:

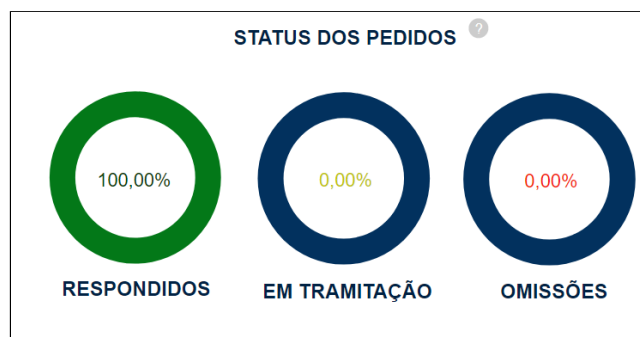
Perfil dos usuários que apresentaram demandas por meio da Plataforma Fala.BR

<p>Quem são os usuários do serviço?</p> <p>No período foram apresentados em média 597 pedidos por solicitantes, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, sejam eles estudantes, professores, pesquisadores, jornalistas, pessoas interessadas na temática indígena e na política indigenista, indígenas e outros, empresas de pequeno porte, como prestadores de serviços, escritórios de advocacia, empresas de grande porte, organizações não governamentais / organizações indígenas e indigenistas, sindicatos e conselhos de classe, associações, instituições de ensino, veículos de comunicação, partidos políticos</p>
<p>Qual o seu perfil cultural e socioeconômico?</p> <p>Gênero - 57,62% optaram por não informar, 21,78% são do sexo masculino, 20,27% do sexo feminino e 0,34% escolheram a opção "outro".</p> <p>Idade - 1,53% estão na faixa de até 20 anos; 8,56% de 21 a 30 anos; 9,52% de 31 a 40 anos; 6,25% na faixa de 41 a 50 anos, 3,95% de 51 a 60 anos, 2,45% de 60 anos ou mais e 67,75% não informaram.</p> <p>Tipo de solicitante - 97,44% pessoa física e 2,56 pessoa jurídica</p> <p>Escolaridade (pessoa física) - Ensino superior 28,93% (1083 pessoas), não informado 25,91% (829 pessoas), ensino médio 19,71 (517 pessoas), pós-graduação 16,68% (446 pessoas); mestrado/doutorado 13,68% (373 pessoas), ensino fundamental 3,98% (30 pessoas), sem instrução formal 0,66% (8 pessoas).</p> <p>Tipo de instituição para pessoa jurídica - Não informado (3.138 pessoas), empresa PME (39 pessoas), outro 28 pessoas), empresa grande porte (24 pessoas), organização não governamental (32 pessoas), escritório de advocacia (6 pessoas), órgão público municipal (3 pessoas), sindicato/conselho profissional (3 pessoas), órgão público federal (8 pessoas), empresa pública/estatal (3 pessoas), órgão público estadual / DF (1 pessoa), veículo de comunicação (1)</p> <p>Região: do total de manifestações no período, 627 usuários não quiseram informar a região de origem; quando ao demais, as regiões com maior número de manifestações recebidas são São Paulo, com 518, DF - 297, Minas Gerais, - 170, Rio de Janeiro - 159, Paraná - 143, Bahia - 108, Mato Grosso - 106, Amazonas - 105, Pará - 104.</p>
<p>Quais são os seus problemas?</p> <p>Dos 6.460 pedidos recebidos no período, 80% dizem respeito à solicitação de acesso à informação, em sua maior parte relacionada ao acesso externo a processos sobre o tema empreendimento em terras indígenas e regularização fundiária de terras indígenas. Outro temas objeto de pedidos de informação são: serviços públicos, corona vírus, preservação e conservação ambiental, certidões e declarações, agricultura, educação básica, economia e finanças, legislação, atendimento, entre outros.</p> <p>Os principais problemas são a falta de uma base de dados que possibilite a pesquisa e o acesso ao acervo documental / documentos e processos diretamente pelo interessado ou pesquisador, sem a necessidade de se requisitar o acesso à Administração.</p>
<p>Por que essa pessoa busca ou necessita dos serviços do meu órgão?</p> <p>Boa parte dos usuários busca a Plataforma porque a Funai não dispõe de um repositório / banco de dados que possibilite o acesso a seus processos e documentos de forma direta, sem a necessidade de solicitação.</p>

Quadro 4 - Perfil solicitantes (set 2021) - Fonte: Painel LAI - CGU

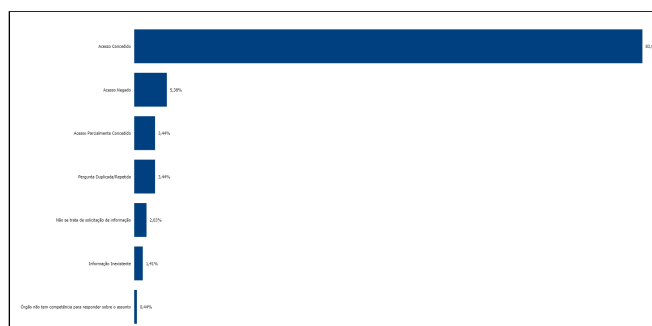
4.4. TRATAMENTO DAS RESPOSTAS: Situação das solicitações e respostas aos pedidos de acesso à informação

4.4.1. **Status das solicitações:** No que diz respeito à situação dos pedidos de informação recepcionados pela Funai no período 01/01/2021 e 31/12/2021, apresenta-se conforme Quadro 5, abaixo:



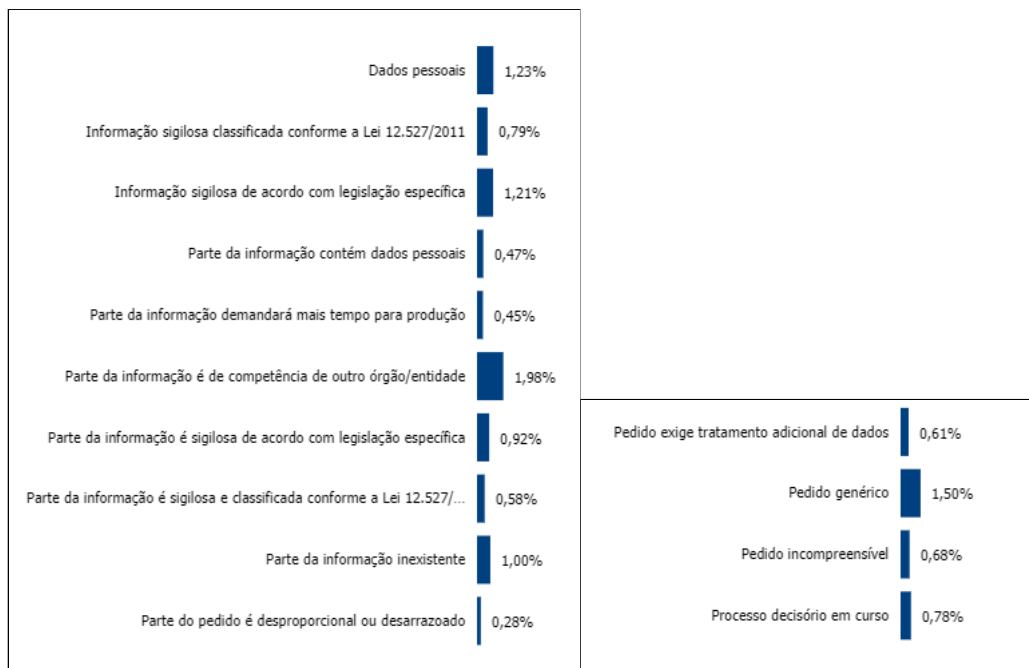
Quadro 5 - Status pedidos - Fonte: Painel LAI - CGU

4.4.1.1. **TIPOS DE DECISÃO** - Com relação aos tipos de resposta/decisão ofertadas pela Funai, conforme informado no Painel LAI, em 83,85% dos pedidos foi concedido acesso às informações solicitadas. No restante dos casos, verificou-se que em 5,38% dos pedidos houve a negativa de acesso, em 3,44% se considerou a resposta como pergunta duplicada/repetida, em 3,44% o acesso foi parcialmente concedido, em 2,03% dos casos considerou-se que não se tratava de solicitação de informação, em 1,41% a informação foi definida como não existente, e finalmente em 0,44% dos casos que o órgão não possuía competência para responder a solicitação.



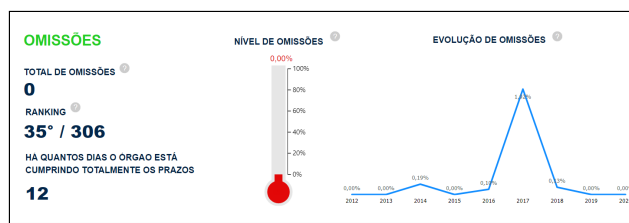
Quadro 6 - Tipos de decisão - Fonte: Painel LAI - CGU

4.4.1.2. **MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO** - Conforme pode ser observado nos quadros abaixo, entre as principais razões para negativa de acesso a informações demandadas pelos cidadão estão a justificativa de que a "Parte da Informação é de competência de outro órgão/entidade", "Pedido genérico", "Dados pessoais", "Informação sigilosa de acordo com legislação específica", entre outras a seguir apresentadas:



Quadro 07 e 08 - Motivos negativa de acesso - Fonte: Painel LAI - CGU

4.4.2. OMISSÕES - Conforme demonstrado no Quadro 9 a seguir, verifica-se que a **totalidade dos pedidos recebidos no período foi devidamente encaminhada internamente e respondida pelas respectivas unidades de atendimento, sem a ocorrência de omissões:**



Quadro 09 - Omissões - Fonte: Painel LAI - CGU

4.5. ÁREAS/UNIDADES DE ENCAMINHAMENTO RESPONSÁVEIS PELAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

4.5.1. Conforme previsto no Art. 22 do Regimento Interno da Funai, ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC compete encaminhar, nos casos de indisponibilidade imediata, o pedido de informação para resposta pelas unidades competentes da Funai, conforme os prazos estabelecidos em lei.

4.5.2. As unidades da Funai mais demandadas para o direcionamento das manifestações recebidas pelo SIC Funai ao longo do período em análise foram a **Diretoria de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável - DPDS**, seguida da **Diretoria de Proteção Territorial - DPT**. Houve ainda demandas à Diretoria de Administração e Gestão, Coordenações Regionais, Coordenação de Gabinete da Presidência, e em menor medida, a Procuradoria Federal Especializada. O Museu do Índio, que aparece com 1 solicitação, disponibiliza a maior parte do seu acervo em base de dados aberta ao público, o que explica a baixa demanda por meio da Plataforma.

4.5.3. As demandas encaminhadas à DPDS dizem respeito, em sua maior parte, à solicitação de acesso externo a processos relacionados a empreendimentos em terras indígenas, sob a responsabilidade da Coordenação-Geral de Licenciamento Ambiental - CGLIC, solicitações de informações sobre saúde indígena, educação, acesso a benefícios e documentação básica, tratadas pela Coordenação-Geral de Promoção dos Direitos Sociais - CGPDS, projetos relacionados ao etnodesenvolvimento, no âmbito da Coordenação-Geral de Etnodesenvolvimento - CGETNO, como criação de gado, artesanato, turismo em terras indígenas, entre outras informações sobre políticas sociais para os povos indígenas em geral.

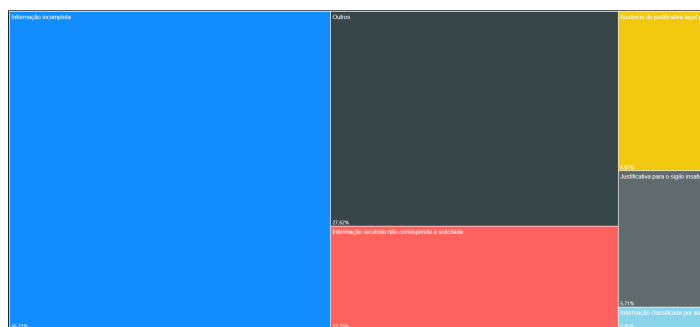
4.5.4. Quanto à DPT, muitas são as solicitações de disponibilização de acesso a processos relacionados à regularização fundiária de terras indígenas, acesso a mapas e planilhas com informações sobre a situação fundiária de terras indígenas, informações relacionadas ao pagamento de indenização de benfeitorias a não-índios, questionamentos sobre o andamento de pedidos de atestados administrativos, informações sobre políticas para índios isolados e de recente contato, entre outros temas. No caso da Dages, tratam-se em grande parte de demandas relacionadas à área de recursos humanos, orçamento e gestão e acervos documentais.

4.5.5. Nesse sentido, e como forma de demonstrar a quantidade de pedidos endereçados às unidades de atendimento das Funai, apresentamos a seguir os dados sobre o encaminhamento de demandas feito pelo SIC ao longo de 2021 (01/01/2021 a 31/08/2021), conforme Quadro 10 a seguir:

UNIDADES DE ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS SIC NO ÂMBITO DA FUNAI								
Unidade	Diretoria de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável	Diretoria de Proteção Territorial	Diretoria de Administração e Gestão	Coordenações Regionais	Presidência	Procuradoria Federal Especializada	Museu do Índio	Corregedoria
Número de pedidos encaminhados às unidades	1426	368	108	109	81	21	01	02

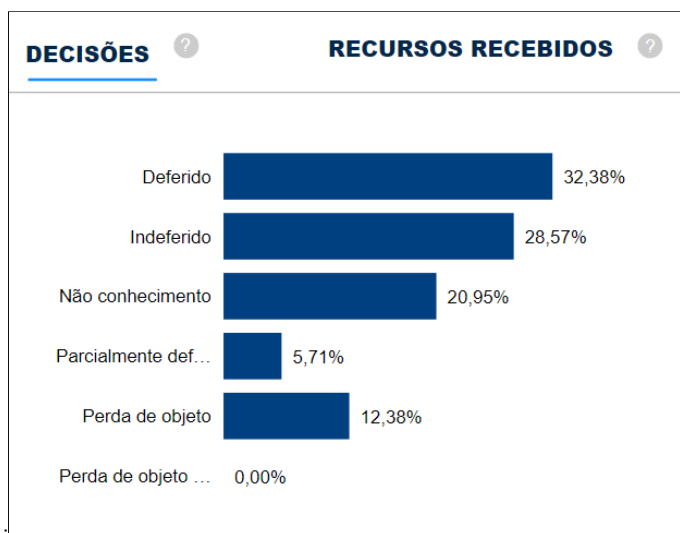
Quadro 10 - Unidades de encaminhamento Funai - Fonte: SEI Funai

4.6. INDICATIVOS E ESTATÍSTICAS DE INFORMAÇÕES RECORRENTES - PRINCIPAIS TEMAS



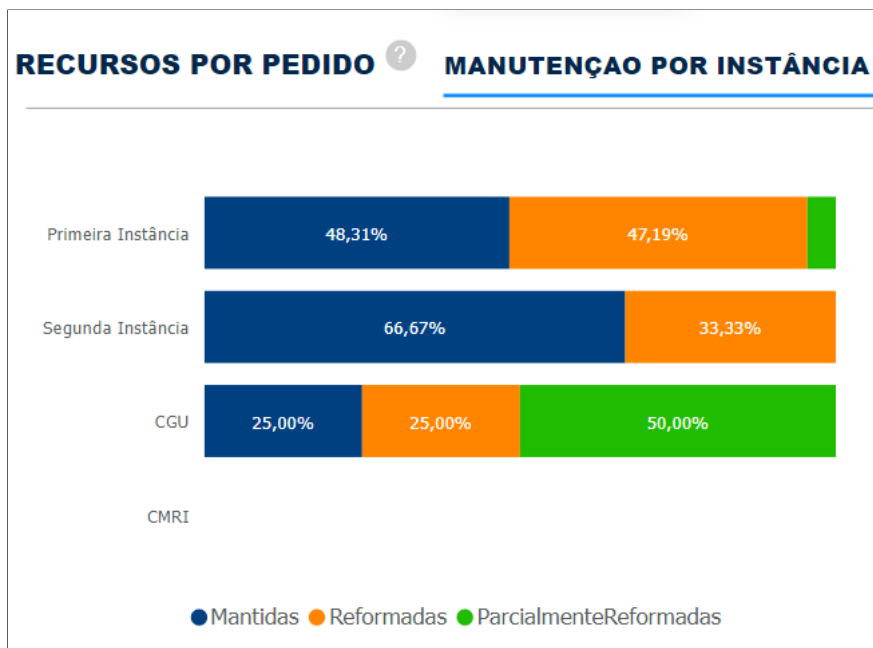
Quadro 14 - Recursos janeiro/dezembro 2021 - Fonte: Painel LAI CGU

5.3. DECISÕES - No Quadro 15 abaixo podem se verificar quais decisões adotadas com respeito aos pedidos enviados à Fundação no período em análise:



Quadro 15 - Recursos janeiro/dezembro 2021 - Fonte: Painel LAI CGU

5.4. MANUTENÇÃO POR INSTÂNCIA - Seguem informações sobre o percentual em que o órgão decide reformar, reformar parcialmente ou manter a decisão anterior, conforme a seguir:

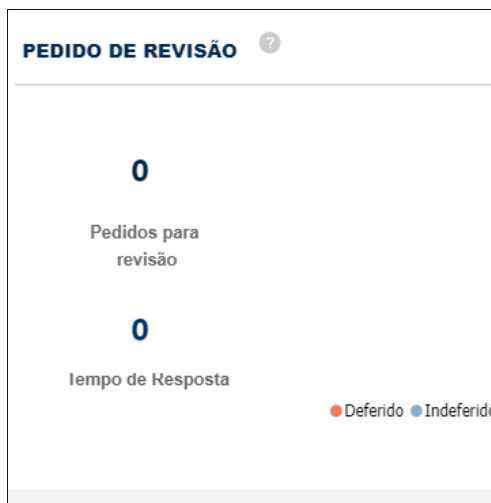


Quadro 16 - Recursos janeiro/junho 2021 - Fonte: Painel LAI CGU

6. RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE REVISÃO

6.1. Conforme constante da Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), não foram encontrados registros acerca de reclamações direcionadas à Funai no período em análise, para nenhum dos itens pesquisados, como "Resposta não foi dada no prazo", "Informação incompleta", "Informação recebida não corresponde à solicitada", "Informação classificada por autoridade sem competência", "Autoridade classificadora não informada", entre outros. A título de ilustração, apresentamos o resultado da pesquisa para o tipo "Resposta não foi dada no prazo".

6.2. Quanto a pedidos de revisão, não foram registrados no ano de 2021, conforme abaixo:

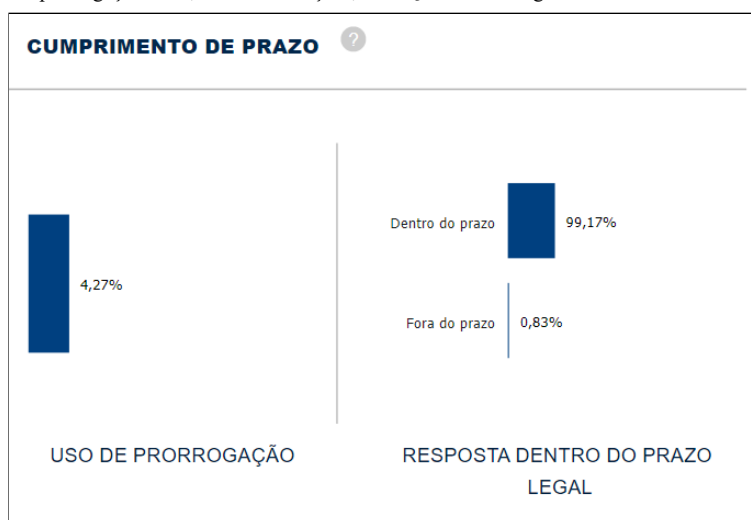


Quadro 18 - Pedidos de revisão - Fonte: Painel LAI CGU

7. NÃO CUMPRIMENTO DE PRAZOS

7.1. De acordo com as informações contidas no Painel da LAI, referentes ao período 01/01/2021 a 31/12/2021, o tempo médio de resposta para os pedidos de informação, na Funai, é de 5,88 dias, o que representa o 19º lugar no ranking de tempo de 304 órgãos da Administração.

7.2. Ainda segundo os dados do Painel, em 1,14% dos casos houve descumprimento de prazos, tendo as respostas sido oferecidas dentro do prazo legal em 99,38% das solicitações, com uso de prorrogação em 4,50% das situações, vide Quadro 19 a seguir:



Quadro 19 - Cumprimento de prazo - Fonte: Painel LAI CGU

7.2.1. **Justificativas para descumprimento dos prazos** - As justificativas para descumprimento de prazo apresentadas pelas unidades de atendimento em geral se referem a prazo insuficiente para apresentação da/s resposta/s solicitada/s, complexidade das solicitações, grande número de demandas a serem atendidas pelas unidades, insuficiência de pessoal, necessidade de direcionamento da equipe para execução de ações relacionadas ao enfrentamento da pandemia do corona vírus, entre outras.

7.2.2. Não se registraram casos graves de descumprimento da Lei n.º 12.527/2011, omissões e atrasos reiterados na resposta aos pedidos de acesso a informações pelas unidades da Funai no período de que trata o presente relatório.

7.3. OMISSÕES

7.3.1. Conforme o Quadro 20, abaixo, registra-se que não houve a ocorrência de omissões no decorrer do período em análise no presente relatório:

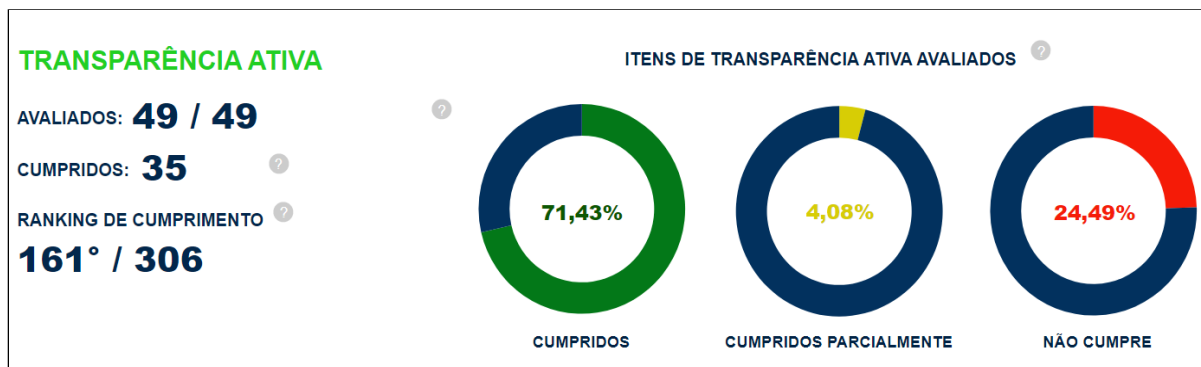


Quadro 20 - Omissões - Fonte: Painel LAI CGU

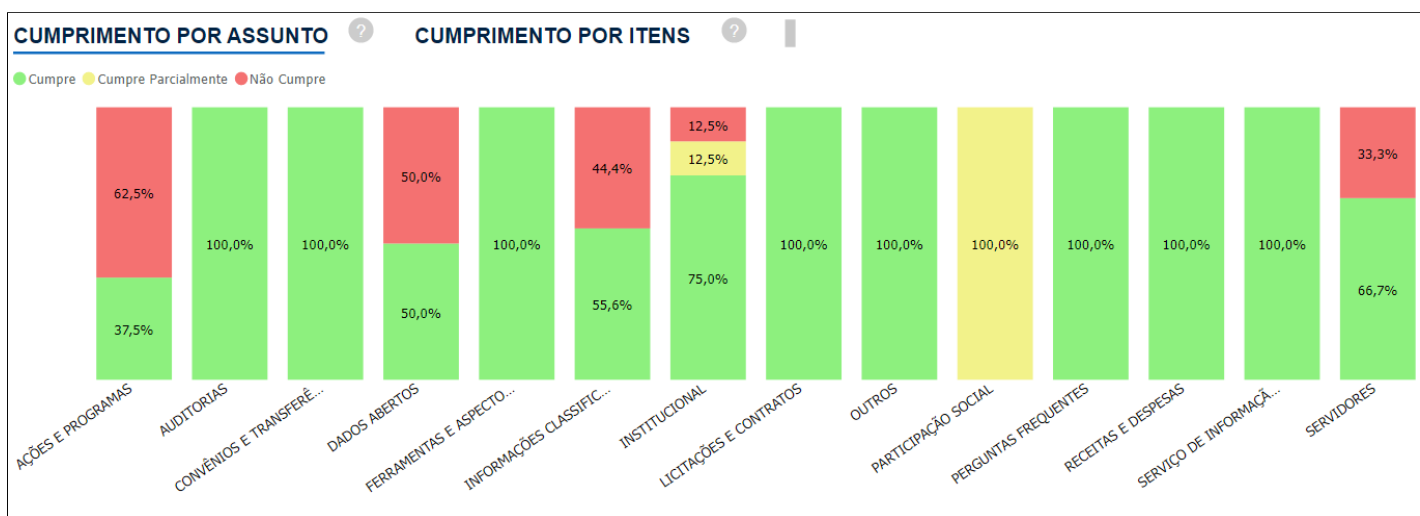
8. TRANSPARÊNCIA ATIVA

8.1. A Funai, por meio da Ouvidoria, vem realizando ajustes constantes com vistas ao cumprimento das orientações da Controladoria-Geral da União referentes à Transparência Ativa.

8.2. Atualmente, a situação da Funai com relação ao preenchimento do Sistema de Transparência Ativa / CGU encontra-se descrita no Quadro 21 e 22 abaixo:



Quadro 21 - Transparência Ativa - Fonte: Painel LAI CGU



Quadro 22 - Transparência Ativa - Fonte: Painel LAI CGU

9. CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

9.1. Encontra-se encontra em andamento a implantação, na Funai, dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, uma **nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos**, por meio do cadastro voluntário dos cidadãos na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, criada e gerida pela Controladoria-Geral da União, para avaliação dos serviços constantes da Carta de Serviços ao Cidadão desta Fundação. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas públicas sobre os serviços, formuladas pela Ouvidoria, em conjunto com as unidades responsáveis, e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços, num processo contínuo de aperfeiçoamento do atendimento prestado pelo órgão à sociedade.

9.2. A presente iniciativa, que ocorre sob a coordenação da Ouvidoria da Funai, atende as determinações estabelecidas por meio do [Decreto nº 10.225, de 05 de fevereiro de 2020](#), que altera o [Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018](#), o qual por sua vez regulamenta a [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal, conforme a seguir:

Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, **cada órgão ou entidade [...] criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos**, os quais não poderão exceder a quantidade de **serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário** de que trata o [art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017](#). (Decreto 10.225/20, grifo nosso)

9.3. Conforme definido pela Controladoria-Geral da União para todos os órgãos da Administração, a primeira consulta aos usuários para avaliação de serviços ocorreu no período de **04 e 14/08/2021**, tendo sido avaliados os serviços "Registrar Manifestações de Ouvidoria junto à Funai na Plataforma Fala.BR" e "Registrar Solicitações de Acesso a informação à Funai na Plataforma Fala.BR", conforme link [Conselhos de usuários Ouvidoria Funai](#). Os demais serviços oferecidos pela Funai encontram-se em fase de revisão e as consultas públicas serão realizadas ao longo do ano de 2022.

9.4. Todos os procedimentos adotados pelo SIC Funai com relação aos Conselhos encontram-se devidamente registrados no processo SEI 08620.001227/2020-39 e ainda no processo 08620.006212/2021-48.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

10.1. Concluindo, consideramos que os dados referentes ao período em análise demonstram que a Fundação tem mantido os esforços para atendimento das demandas do cidadão, visando a atender da melhor forma possível as solicitações direcionadas ao órgão, sem deixar de ter a devida preocupação com a proteção de dados e informações sensíveis, como é responsabilidade dos gestores públicos. Por meio do presente relatório, constatou-se que tem havido o aumento nas demandas apresentadas ao órgão, mantendo-se a tendência de redução do tempo médio de atendimento, o que por sua vez exige das unidades de atendimento renovado empenho para atendimento do constante fluxo de pedidos e eventuais recursos.

Equipe do Serviço de Informações ao Cidadão - Funai

Antonio Edgard Santos de Jesus - Ouvidor
Juliana de Aguiar Lengruher - Coordenadora de Ouvidoria
Karla Bento de Carvalho - Chefe do Serviço de Informações do Cidadão

Brasília, 02 de março de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Karla Bento de Carvalho, Chefe de Serviço**, em 02/03/2022, às 17:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site: http://sei.funai.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3663027** e o código CRC **78C171F3**.

Referência: Processo nº 08620.005902/2020-07

SEI nº 3663027