



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

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO -
SIC - 1º SEMESTRE DE 2019**

I. INTRODUÇÃO
Diagnóstico do SIC Funai

O presente relatório tem o objetivo de atender a Portaria n.º 2.318/GM/MJ, de 27/11/2018, ao Artigo 5º da Portaria 1.602/Pres/Funai /2018, que *Institui o Serviço de Informação ao Cidadão, designa a autoridade de que trata o art. 40 da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, e apresenta outras providências, nos termos da Portaria n.º 2.318/MJ, de 27 de novembro de 2018, bem como o Artigo 9º Inciso VI, VII, e § 1º da Portaria n.º 1610/PRES, de 19 de dezembro de 2018.*

Art. 9º Compete ao Serviço de Informações ao Cidadão da Funai:

[...]

VI – submeter, semestralmente, ao Ouvidor da Funai, relatórios dos pedidos de acesso a informação; e eventualmente, quando a autoridade solicitar o relatório, visando subsidiar o relatório anual de que trata o art. 67, do Decreto n.º 7.724/2012;

VII - encaminhar semestralmente, conforme Portaria n.º 2.318/GM/MJ, de 27/11/2018, à Coordenação do Programa de Transparência relatório com os pedidos de acesso a informações formulados para publicação na Internet 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 n.º 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.



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

Em cumprimento às determinações dos documentos supramencionados, cabe ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) apresentar os dados relativos aos pedidos de informações encaminhados via sistema e-SIC ou via e-mail destinados a esta Fundação, no período compreendido entre 01/01/2019 a 30/06/2019.

I.1 Apresentação do Serviço de Informação ao Cidadão Da Funai (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão é um serviço integrante da unidade de Ouvidoria da Funai e conforme o Regimento Interno da Funai (Portaria nº 666/2017/PRES), ao SIC compete:

Art. 22. Ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC compete:

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;

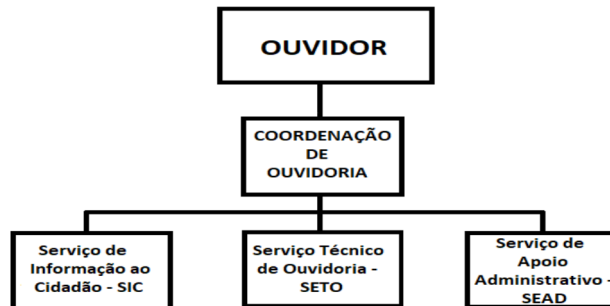
VI – registrar em sistema próprio os pedidos de informação e recursos recebidos, assim como as respostas proferidas pela Funai ao cidadão, para controle no âmbito do Poder Executivo Federal;

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

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC na estrutura da Ouvidoria da Funai, demonstrada no seguinte organograma:



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



Organograma Ouvidoria da Funai

O SIC encontra-se localizado no primeiro subsolo da Sede da Funai, em Brasília, para facilitar o acesso ao cidadão. O serviço trata os pedidos de acesso à informação à Funai, atendendo e orientando os cidadãos presencialmente, por telefone, e-mail e via sistema e-SIC.


O SIC conta hoje com duas servidoras, um técnico em secretariado e um estagiário.

Cabe à Ouvidoria coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC na Funai, assegurar e monitorar a aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº – 12.527/2011.

Para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços da instituição, o cidadão pode cadastrar suas demandas diretamente pelo portal do e-SIC (<https://esic.cgu.gov.br>), pode fazê-lo via carta, por atendimento presencial, ou pelos endereços eletrônicos institucionais da Ouvidoria da Funai (ouvidoria@funai.gov.br e sic@funai.gov.br). A partir daí as demandas são respondidas imediatamente se estiverem disponíveis no SIC ou são encaminhadas para elaboração de respostas nas demais unidades da Funai, dentro dos prazos legais.

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Deseja solicitar acesso à informação sobre políticas públicas, atribuições e trabalhos desenvolvidos pela Funai, clique na imagem abaixo.

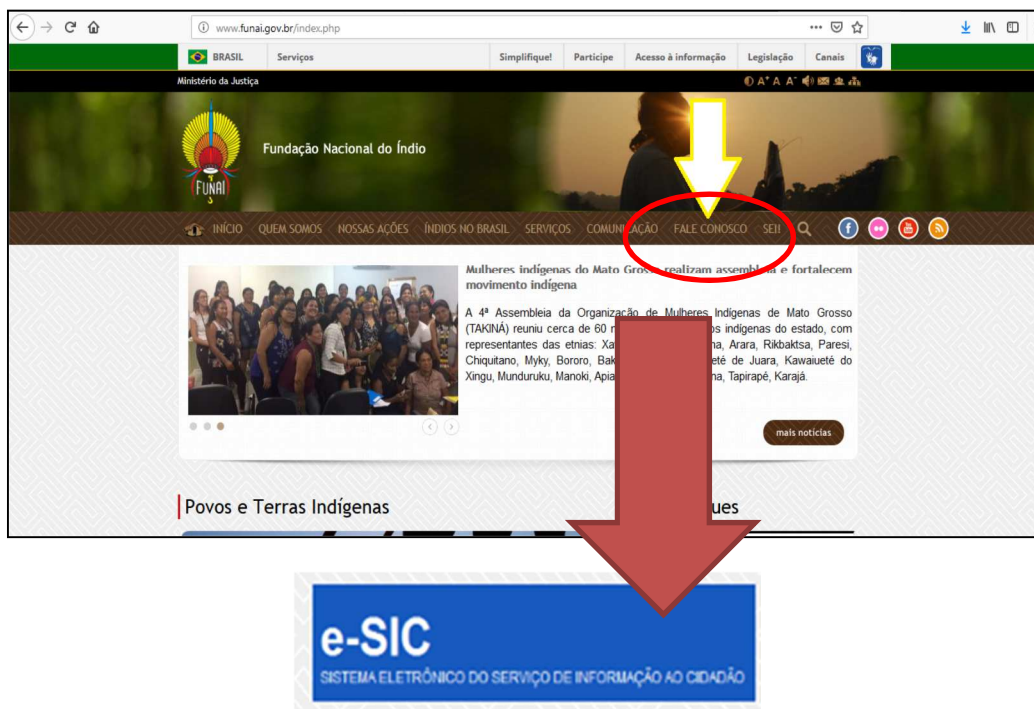




MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA
OUVIDORIA

I.2 Como o Cidadão contata o SIC da Funai?

Diretamente a partir do portal do Sistema *e-SIC* ou por meio do site da Funai no link Fale Conosco - *e-SIC*:



Outras formas de acesso:



e-mail: sic@funai.gov.br

Presencial: SCS - Quadra 09 Bloco B Ed.
Parque Cidade Corporate – 1º Subsolo,
Brasília/DF 70.308-200 (61) Telefones:
3247-6306/6307/6309



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

II. RESULTADOS DOS SERVIÇOS DO SIC DA FUNAI – 1º SEMESTRE 2019
Estatísticas

II.1 Manifestações apresentadas ao SIC

O Serviço de informação ao Cidadão na Funai está instituído por meio da Portaria n.º 1602/2018/PRES-Funai, em atendimento a Portaria 2.318/2018/MJ de 27/11/2018, ao Decreto 7.7224 de 16/05/2012 e a Lei 12.527 de 18/11/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI).

A LAI trouxe para a administração pública maior transparência e aos cidadãos maior possibilidade de participação, controle social e acesso às informações. Dessa forma, além do acesso à informação ser um direito essencial do cidadão, a LAI e o SIC são instrumentos de melhoria do relacionamento entre esses e a administração, aproximando a instituição do seu público alvo e possibilitando otimizar os resultados da gestão.

Em relação às solicitações recebidas pela Funai no primeiro semestre de 2019 no sistema e-SIC, **o total foram de 390 solicitações, com uma média de 65 mensais.**



Gráfico 1: Sistema e-SIC/Funai, situação dos pedidos de acesso à informação no período de 01/01/2019 a 30/06/2019 (consulta em 30/07/2019)



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

Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	390

Tabela 1: total de pedidos

Quando se compara os resultados obtidos na gestão do acesso à informação após o ano de 2017 pode se observar uma expressiva melhora nesse canal de relacionamento da Funai com o cidadão conforme a tabela abaixo:

	Tempo de Resposta	% percentual de pedidos prorrogados	% de Processos Respondidos em atraso
2017	44,26 dias	20,05	20%
2018	15,71 dias	19,03	10%
2019 1ºSemestre	10,38 dias	11,54	3,28%

Tabela 2: Comparativo SIC

A diminuição expressiva no tempo de respostas às manifestações em relação aos anos anteriores demonstra o maior comprometimento da instituição na relação com a sociedade, com seu público alvo e com a transparência da gestão.

Em consulta ao site <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>, realizado em 26/07/2019, podemos verificar que o número de pedidos foi acrescido, totalizando 427 até aquela data, com **tempo médio de resposta em dias de 10,59**; ainda podemos verificar que no ranking de pedidos o SIC/Funai encontra-se na posição de 37º, dentre um total de 303 órgãos, e que no ranking de tempo de resposta a posição é de 122º. Seguem os infográficos gerados pelo Painel de Monitoramento da LAI- disponibilizado pela Controladoria Geral da União (CGU)



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



VISÃO GERAL

TOTAL DE PEDIDOS RECEBIDOS

427

RANKING DE PEDIDOS: **37º** / 303 ?

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) ?

10,59

RANKING DE TEMPO: **122º** / 303 ?

CATEGORIA DO ÓRGÃO ?

Fundação Pública

II. 2 Avaliação dos usuários

A partir da consulta ao referido link também podemos verificar que 63 respostas foram avaliadas pelos cidadãos usuários/demandantes e que numa escala entre “não atendeu” e “atendeu plenamente”, de 1 a 5 respectivamente, **a pontuação obteve média de 4,11**. Com relação ao **nível de compreensão das respostas oferecidas**, de 1 a 5, tivemos **média de 4,59**, como se vê abaixo:



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

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

L...

Total de Respostas: 63

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Ressaltamos que a utilização de uma Linguagem Cidadã, ou seja, simples, clara, breve e objetiva, buscada pelo SIC nas respostas aos cidadãos, facilita o entendimento por maior parte das pessoas e conseqüentemente gera satisfação aos usuários, o que segundo a avaliação dos respondentes, demonstra a eficiência da forma como a Funai tem atendido a demanda de solicitações de informações via *e-Sic*.

II. 3 Tratamento das Manifestações

Tendo em vista o tipo de resposta ofertada ao cidadão, classificamos como:

- (a) acesso Negado/Inexistente: os casos em que a Fundação não possui a informação solicitada ou está impossibilitada de conceder o acesso com as justificativas descritas na LAI;
- (b) acesso concedido: as respostas que contemplam a demanda do cidadão em sua totalidade;
- (c) acesso parcialmente concedido: as respostas que atendem parte da demanda;
- (d) pergunta duplicada/repetidas para as demandas inseridas em duplicidade no sistema;



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

(e) reencaminhamento: para os casos em que a informação não é de competência da Funai, com a indicação, em caso do conhecimento, do órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha.

O somatório total de respostas dos meses elencados (janeiro a junho de 2019) é de 396, pois além das 390 demandas registradas via sistema e-SIC, foram incluídas as demandas encaminhadas ao SIC via e-mail (sic@funai.gov.br).

TIPO DE RESPOSTA

MÊS	ACESSO NEGADO/ INEXISTENTE	ACESSO CONCEDIDO	ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO	PERGUNTA DUPLICADA/ REPETIDA	REENCAMI NHAMENTO	TOTAL MENSAL
JANEIRO	5	52	5	2	3	67
FEVEREIRO	7	49	7	0	1	64
MARÇO	8	47	1	4	0	60
ABRIL	24	50	9	5	0	88
MAIO	17	61	3	2	0	83
JUNHO	3	27	1	1	2	34
TOTAL	64	286	26	14	6	396
PORCENTAGEM	16%	72%	6%	4%	2%	

Tabela 3 : Análise dos tipos de resposta

O número de acesso concedidos, ou seja, no qual o acesso a informação é concedido ao cidadão, foi significativamente superior ao de pedidos indeferidos ou parcialmente deferidos.

Grande parte das solicitações de informações recebidas por este serviço puderam ser diretamente respondidas aos cidadãos por este serviço, com a utilização do banco de respostas padrão do SIC que consiste num banco das respostas mais recorrentes, outrora elaboradas pelas áreas, mas ainda vigentes e com as informações disponíveis no site da Funai, em transparência ativa. O total de respostas oferecidas pelo próprio SIC da Funai no período foi de 161, representando 41% do percentual total.

No gráfico abaixo demonstra-se o resultado do tratamento ofertado as manifestações ao longo dos meses do primeiro semestre de 2019:



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

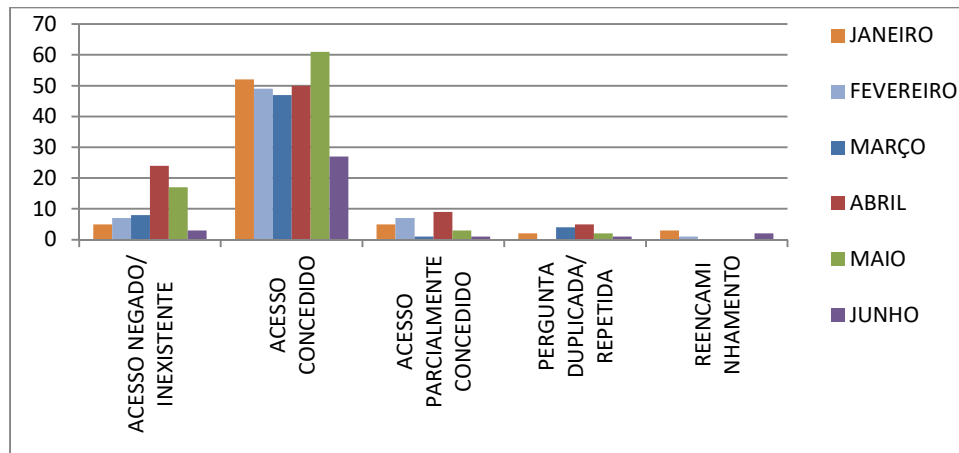


Gráfico 2: Demonstração dos tipos de respostas

II.4 Áreas/unidades de encaminhamento responsáveis pelas informações solicitadas

Ao receber a solicitação de informação, se a resposta não estiver disponível o SIC encaminha o processo para deliberação da unidade que detém a informação para análise e oferecimento da resposta, nos termos da Portaria nº 1610/PRES, de 19 de dezembro de 2018.

Considerando as áreas de encaminhamento das manifestações (unidades da Funai) a que mais se destaca é a Diretoria de Proteção Territorial (DPT); muitas são as solicitações de disponibilização de acesso aos processos da referida diretoria, pedidos de planilhas com a situação fundiária de Terras Indígenas, solicitações de mapas, perguntas acerca da indenização de benfeitorias de não-índios, questionamentos sobre o andamento de pedidos de atestados administrativos, entre outros como se vê na tabela abaixo:

ÁREA DE TRAMITAÇÃO

MÊS	DAGES	DPT	DPDS	PRESIDÊNCIA (Corregedoria, Auditoria,PFE)	SIC	CR's - MUSEU	TOTAL MENSAL
JANEIRO	5	15	5	5	33	1	64
FEVEREIRO	7	18	6	2	30	1	64
MARÇO	7	11	6	5	28	3	60
ABRIL	6	22	16	7	32	5	88
MAIO	5	20	17	3	34	4	83
JUNHO	3	12	9	2	4	2	32
TOTAL	33	98	59	24	161	16	391
PORCENTAGEM	9%	25%	15%	6%	41%	4%	

Tabela 4: Áreas de tramitação



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

Observa-se no gráfico que a maior parte das solicitações, como já dito, foram respondidas diretamente pelo SIC, sequencialmente as unidades que mais receberam demandas foram Diretoria de Proteção Territorial (DPT), Diretoria de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável (DPDS), Diretoria de Administração e Gestão (DAGES) e Museu do Índio (MI):

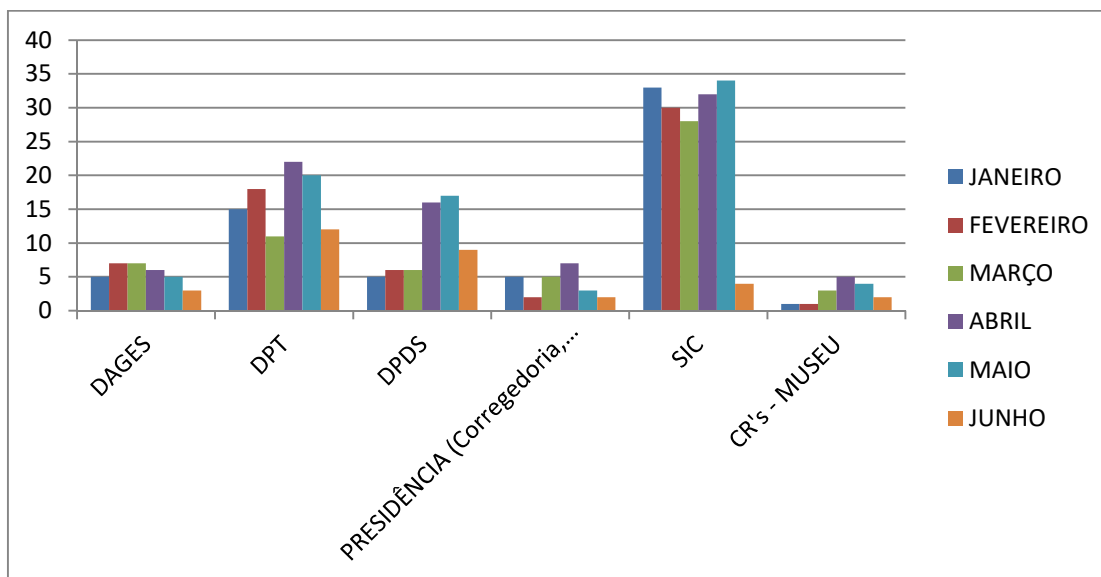


Gráfico 3: Áreas de tramitação

II. 5 Principais temas (assuntos) abordados nos pedidos de acesso à informação

Indicativos e Estatísticas de informações recorrentes

Com relação aos principais temas ou assuntos abordados nas demandas, destacam-se pedidos de informação referente a:

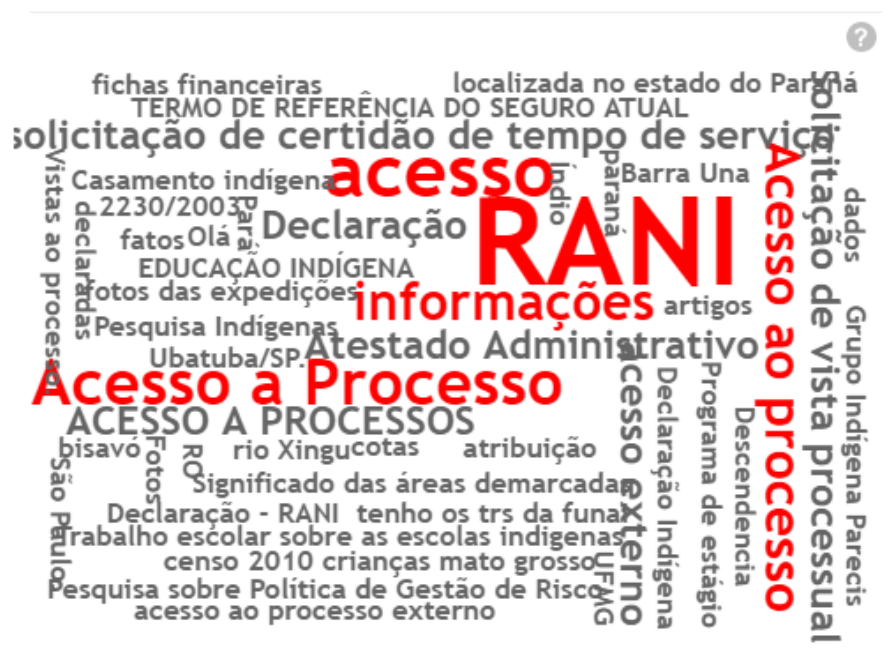
- Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI (43 pedidos, 11%);
- Solicitações de disponibilização de acesso a processos administrativos,
- Pedidos de planilhas com a situação fundiária de Terras Indígenas,
- Pedidos de pesquisa sobre questões indígenas com finalidades acadêmicas - Ingresso em terra Indígena (18 pedidos, 4%).



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

Abaixo a nuvem de palavras também disponibilizada pelo Painel da LAI/CGU demonstra os temas mais recorrentes no primeiro semestre de 2019. Mais adiante, no presente relatório, observações sobre os principais temas são retomados com a apresentação do gráfico Classificação por Assunto-1º Semestre 2019.

PRINCIPAIS TEMAS



O grande número de solicitações sobre o tema **Demarcação de Terras** ficou evidenciado no gráfico a seguir, como dito anteriormente, foi de grande recorrência a solicitação de disponibilização de acesso aos processos da **Diretoria de Proteção Territorial**, muitos foram os pedidos de planilhas com a situação fundiária de Terras Indígenas, solicitações de mapas, perguntas acerca da indenização de benfeitorias de não-índios, questionamentos sobre o andamento de pedidos de atestados administrativos entre outros.

O tema comunidades indígenas abarcou pedidos de informações, por exemplo, relacionados a uma etnia específica, assim como dados das populações indígenas verificados pelo Censo.

Com relação ao tema Meio Ambiente, destacaram-se pedidos de informação sobre processos de Licenciamento em Terras Indígenas, questões afetas à Sustentabilidade e Empreendimentos em Terras Indígenas, nestes casos o tratamento das demanda e



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

elaboração de respostas coube a **Diretoria de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável**.

No que tange ao tema Direitos indígenas, informações sobre assistência social, uso de imagem, adoção, violência e cotas para indígenas foram verificadas e tratadas também pela **Diretoria de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável**.

Quanto aos assuntos administrativos, pedidos de informação relacionados a Recursos Humanos, certidões, estágios, concursos, pensões, relação de servidores, contratos, foram verificados e tratados pela **Diretoria de Administração e Gestão**.

As demandas acerca do Ingresso em Terras Indígenas foram sanadas indicando ao cidadão a leitura no link <http://www.funai.gov.br/index.php/perguntas-frequentes>, em específico da aba “*Ingresso em Terra Indígena*”.

Para as dúvidas sobre reconhecimento étnico, recomendamos aos cidadãos a leitura da informação disponibilizada em transparência ativa no link “Perguntas frequentes (<http://www.funai.gov.br/index.php/perguntas-frequentes>), as abas: “*Quais os critérios utilizados para a definição de indígena?*”, “*A Funai emite algum documento ou certidão para os indígenas?*”, “*Onde o RANI é emitido?*”, “*O RANI dá acesso a algum benefício especial?*”

O gráfico a seguir demonstra os principais temas abordados ao longo dos meses de janeiro a junho de 2019:



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

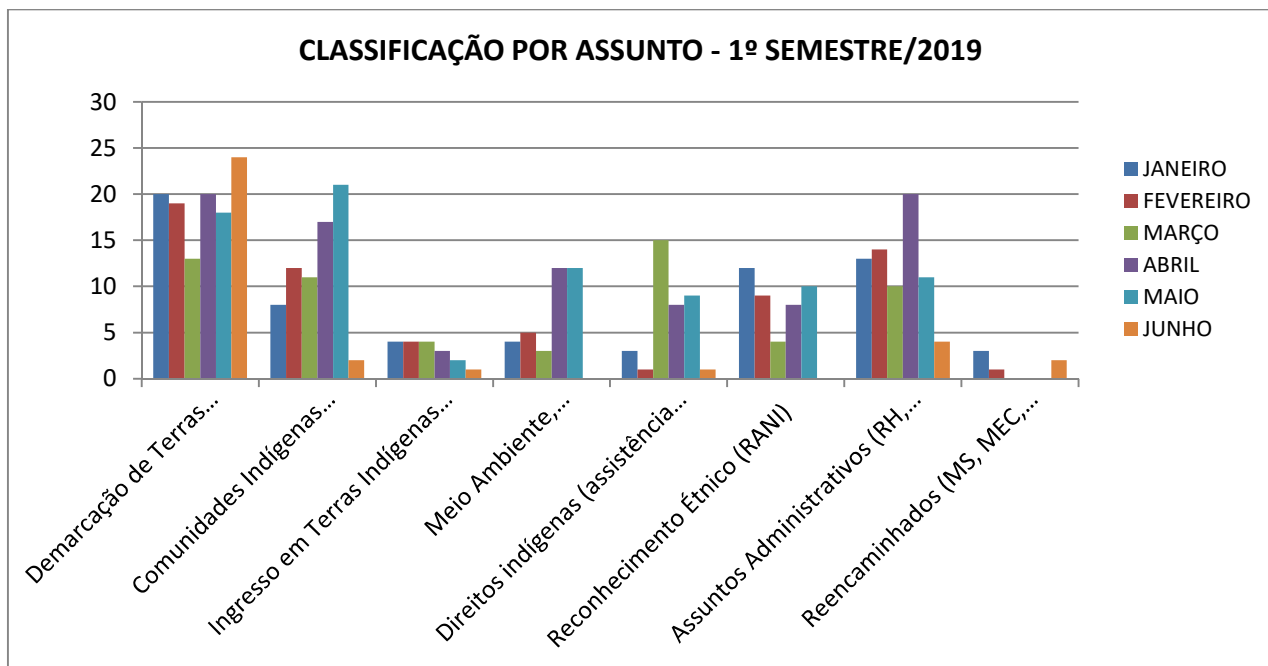


Gráfico 4: Assuntos recorrentes

Sugerimos que seja incluído no link supracitado (Perguntas Frequentes), no site da Funai, a orientação da Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas para os casos em que o cidadão solicita informações acerca de dados pessoais, conforme segue, nome da aba: “solicitação de informações acerca de dados pessoais”, texto inserido nesta:

“Informamos que o Sistema e-Sic não é o canal adequado para prestar este tipo de informação, considerando que refere-se a dados pessoais. Solicitamos que entre em contato com à Coordenação - Geral de Gestão de Pessoas ou com a Coordenação de Administração de Pessoal. Segue contato: Coordenação - Geral de Gestão de Pessoas, telefones: (61) 3247-6640/ 3247-6712/ 3247-6645/ 3247-6648, e-mail: cggp@funai.gov.br ou coap@funai.gov.br, horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira das 8:00 às 18:00.

II.6 Reencaminhamentos

Foram realizados reencaminhamentos de demandas para o Ministério da Saúde, Ministério da Justiça e para o Sistema de Ouvidoria e-Ouv, tendo em vista a demanda pelo acesso à informação ser de competência de outro órgão ou se tratar de uma demanda de Ouvidoria.



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

REENCAMINHAMENTO

MÊS	MEC	MS	MJ	E-Ouv	TOTAL
JANEIRO	0	3	0	0	3
FEVEREIRO	0	0	0	1	1
MARÇO	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0
MAIO	0	0	0	0	0
JUNHO	0	0	1	1	2

Tabela 5: Pedidos de acessos reencaminhados

II.7 Recursos

Foram interpostos 16 Recursos em 1ª instância no período analisado. Como disposto na Lei nº 12.527/2011, no caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o(a) requerente pode apresentar Recurso em 1ª instância, que é encaminhado à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão (na Funai conforme a Portaria da Portaria nº 1610/PRES, de 19 de dezembro de 2018 da Portaria nº 1610/PRES, de 19 de dezembro de 2018 - Chefe de Gabinete da Presidência, Assessor, Procurador, Auditor, Diretor, Coordenador Regional ao qual emitiu a resposta) que irá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contados da sua apresentação, e a resposta deverá ser dada por meio de Ofício, todos esses recursos foram respondidos. No caso de Recurso em 2ª instância a apreciação é dada pelo Presidente da Funai. Neste primeiro semestre de 2019 não ocorreram Recursos em 2ª instância, nem recursos à Controladoria Geral da União e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, como se vê na figura abaixo.



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

RECURSOS RECEBIDOS



A análise das decisões quanto aos recursos de 1ª Instancia encontra-se nas tabelas a seguir com a informação sobre deferimento ou indeferimento conforme cada caso:

<i>Recursos</i>	<i>SIC</i>	<i>DPT</i>	<i>DPDS</i>	<i>DAGES</i>	<i>Presidência</i>	<i>Museu do Índio</i>	<i>Total</i>
<i>Deferido</i>	02	05	01			01	09
<i>Deferido Parcialmente</i>	01						01
<i>Indeferido</i>	02	02		01	01		06
Total	05	07	01	01	01	01	16

Tabela 6: Recursos e instâncias de decisão



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

Com a finalidade de visualizar as áreas técnicas que receberam recursos, assim como as que incorreram em atraso e as devidas **justificativas**, elaboramos as tabelas a seguir:

Verificamos que a Diretoria de Proteção Territorial recebeu um montante de sete recursos, nos quais a resposta inicialmente elaborada para o cidadão foi encaminhada bem próximo ao último dia de prazo ou no último dia de prazo, sendo que alguns destes tratavam-se de demandas prorrogadas.

Tabela 7: Recursos e atrasos DPT

Nup	Data de Abertura	Prazo	Data para Atendimento (e-Sic)	Prorrogação	Resumo da Solicitação	Setor Responsável	Data da Resposta	Situação	Tipo da Resposta	OBSERVAÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA	1ª INSTÂNCIA	OBSERVAÇÃO QUANTO AO RECURSO
0885000042201960	08/01/2019	20	28/01/2019	Não	Solicita processo n. 08620.001949/2004	DPT	28/01/2019	Respondido	Acesso negado	Não informou e-mail	20	SIM	DEFERIDO
08850000058201972	09/01/2019	30	08/02/2019	Sim	Pedido de cópia de processo de regularização fundiária arquivada na Diretoria de Proteção Territorial, nº08623.002983/1996	DPT	08/02/2019	Respondido	Acesso concedido		30	SIM	INDEFERIDO
08850000480201928	07/02/2019	30	27/02/2019	Sim	Quantas invasões foram registradas em terras demarcadas indígenas ano de 2018?	DPT	11/03/2019	Respondido	Acesso negado	Pedido genérico	30	SIM	INDEFERIDO
08850000868201929	27/02/2019	30	29/03/2019	Sim	Acesso ao Processo SEI Nº 08620.013050/2017-18, referente ao povo indígena de recente contato xiname, Acre	DPT	28/03/2019	Respondido	Acesso negado		29	SIM	DEFERIDO
08850000889201944	28/02/2019	30	01/04/2019	Sim	Solicito acesso ao processo 08620.00207/2009-35	DPT	01/04/2019	Respondido	Acesso concedido		30	SIM	DEFERIDO
0885000262201991	20/05/2019	30	21/06/2019	Sim	Estudos que embasaram demarcação da TI Araribá	DPT	19/06/2019	Respondido	Acesso concedido		28	SIM	DEFERIDO
08850003305201992	30/06/2019	20	22/07/2019	Não	Planilha de Terras Indígenas Demarcadas	DPT	17/07/2019	Respondido	Acesso concedido		15	SIM	DEFERIDO

LEGENDA

APRESENTAÇÃO DE RECURSOS DPT



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

Diretoria de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável recebeu um recurso, neste caso o cidadão havia sido prontamente respondido, no entanto recorreu.

Tabela 8: Recursos e atrasos DPDS

Nup	Data de Abertura	Prazo	Data para Atendimento (e-Sic)	Prorrogação	Resumo da Solicitação	Setor Responsável	Data da Resposta	Situação	Tipo da Resposta	OBSERVAÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA	1ª INSTÂNCIA	OBSERVAÇÃO QUANTO AO RECURSO
08850002064201964	23/04/2019	20	13/05/2019	NÃO	Acesso ao processo abaixo discriminado	DPDS	24/04/2019	Respondido	Acesso Negado	Dados pessoais	1	SIM	DEFERIDO

LEGENDA

APRESENTAÇÃO DE RECURSOS



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

A Diretoria de Administração e Gestão recebeu um recurso, neste caso o cidadão foi respondido em 14 dias, mas recorreu.

Nup	Data de Abertura	Prazo	Data para Atendimento (e-Sic)	Prorrogação	Resumo da Solicitação	Setor Responsável	Data da Resposta	Situação	Tipo da Resposta	OBSERVAÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA	1ª INSTÂNCIA	OBSERVAÇÃO QUANTO AO RECURSO
08850002244201946	01/05/2019	20	22/05/2019	Não	Solicito os relatórios orçamentários 2002-2018	DAGES	15/05/2019	Respondido	Acesso concedido		14	SIM	INDEFERIDO

LEGENDA

APRESENTAÇÃO DE RECURSOS

Tabela 9: Recursos e atrasos DAGES



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

Com relação aos recursos seguintes, verificamos que o Gabinete da Presidência inicialmente respondeu o cidadão com um dia de atraso e o mesmo recorreu. Já o Museu do Índio respondeu o cidadão com sete dias de atraso e posteriormente o recurso também foi respondido intempestivamente.

Nup	Data de Abertura	Prazo	Data para Atendimento (e-Sic)	Prorrogação	Resumo da Solicitação	Setor Responsável	Data da Resposta	Situação	Tipo da Resposta	TEMPO DE RESPOSTA	1ª INSTÂNCIA	OBSERVAÇÃO QUANTO AO RECURSO
08850001694201911	05/04/2019	20	29/04/2019	Não	Solicitação de relatório de atividades de missionários religiosos na região do rio Purus (Lábrea) e com a etnia Pirahã (Humaitá)	COGAB/PRES	30/04/2019	Respondido	Informação Inexistente	21	SIM	INDEFERIDO
08850003039201906	13/06/2019	30	15/07/2019	SIM	Acesso a Processo Administrativo Nº 00408.092906/2018-05	MUSEU	22/07/2019	Respondido	Acesso concedido	37	Sim	Recurso respondido fora do prazo/Deferido

LEGENDA

RESPONDIDO FORA DO PRAZO e RECURSO

Tabela 10: Recursos e atrasos Gabinete Presidência



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

II.8 Não cumprimento aos prazos de respostas e justificativas para atrasos

Verificamos onze processos que embora não tenham incorrido em recursos, foi observado atraso no encaminhamento de resposta ao cidadão (tabela 11, abaixo). Destes processos, destacaram-se três, com dias de atraso significativo.

No primeiro, cuja área técnica responsável foi a Assessoria de Comunicação, o tempo de resposta foi de sessenta dias, no entanto o atraso foi justificado com alegação de *“complexidade da situação”*.

No segundo, a Coordenação Regional Interior Sul respondeu o cidadão após quarenta e seis dias, com a justificativa: *“Devido ao escasso quadro de servidores lotados nesta Presidência e ainda, tendo em vista a quantidade extensa de processos que carecem de manifestação e deliberações desta unidade”*.

No terceiro, a Diretoria de Proteção Territorial atendeu a demanda do cidadão após quarenta e um dias, com a justificativa: *“Pelo déficit de pessoal e grande volume de trabalho”*.

A partir da análise da tabela, ressaltamos que após a cobrança de resposta realizada por este SIC, (estabelecida como um dos pontos de controle do processo) decorridos quinze dias sem resposta, é de suma importância que as áreas técnicas, em casos de necessidade, encaminhem pedidos de dilação de prazo (dez dias), com justificativa. Assim como, justifiquem também as respostas eventualmente emitidas fora dos prazos.

Nup	Data de Abertura	Prazo	Data para Atendimento (e-Sic)	Prorrogação	Resumo da Solicitação	Setor Responsável	Data da Resposta	Situação	Tipo da Resposta	OBSERVAÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA	JUSTIFICATIVA DO ATRASO/OMISSÃO	OBSERVAÇÃO
0885000064201920	10/01/2018	30	11/02/2019	Sim	Requisição do projeto de desenvolvimento UFF/FUNAI	ASCOM/PRES	13/03/2019	Respondido	Acesso concedido		60		Posicionamento desta Presidência diante da complexidade da situação
08850000253201901	24/01/2019	20	13/02/2019	Não	Legislação Especial - Exploração comercial de cultura indígena	AAEP/PRES	19/02/2019	Respondido	Acesso concedido	Orientação	26		Devido ao escasso quadro de servidores lotados nesta Presidência e ainda, tendo em vista a quantidade extensa de processos que carecem de manifestação e deliberações desta unidade.
08850000454201908	06/02/2019	30	26/02/2019	Sim	Expedição de Registro Administrativo de Nascimento Indígena	CR-INTS	14/03/2019	Respondido	Acesso concedido		46		Atraso, considerando a redução do número de servidores
08850000692201913	19/02/2019	20	11/03/2019	Não	Solicitação de autorização para entrada em terra indígena com objetivo de realização de pesquisa científica	AAEP/PRES	15/03/2019	Respondido	Acesso concedido		24		Atraso, busca física para a localização processual no setor
08850001429201933	27/03/2019	20	16/04/2019	Não	Necessário Contato do responsável pelo Setor de Educação da FUNAI com urgência para realizar convite para importante evento sobre línguas ameaçadas.	DPDS	18/04/2019	Respondido	Acesso concedido		22	Agenda da Coordenadora e e-mail enviado ao interessado	
08850001771201933	09/04/2019	20	29/04/2019	Não	Suspensão da Posse dos Excedentes Nomeados pela Portaria nº 98/PRES, de 29 de janeiro de 2019	DAGES	26/04/2019	Respondido	Acesso concedido		23	Atraso no SIC	



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

Nup	Data de Abertura	Prazo	Data para Atendimento (e-Sic)	Prorrogação	Resumo da Solicitação	Setor Responsável	Data da Resposta	Situação	Tipo da Resposta	OBSERVAÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA	JUSTIFICATIVA DO ATRASO/OMISSÃO	OBSERVAÇÃO
50001789201935	09/04/2019	20	29/04/2019	Não	Terra Indígena Tupinamba de Olivença localizada no Município de Ilhéu, Barra Uma, Buerarema e São José da Vitória - BA	DPT	02/05/2019	Respondido	Acesso parcialmente concedido		23	Déficit de pessoal	
08850001862201979	12/04/2019	20	06/05/2019	Não	Processo sobre demarcação de Terra Indígena dos povos Mura e das aldeias Soares e Taquara	DPT	09/05/2019	Respondido	Acesso concedido		23	Déficit de pessoal e solicitações de informação em excesso	
08850001870201915	12/04/2019	20	06/05/2019	Não	Arquivos da funai sobre o Programa de proteção aos índios isolados dentro POLONOROESTE	DPT	08/05/2019	Respondido	Acesso concedido		22	Não apresentou justificativa pelo atraso	
08850001999201923	20/04/2019	20	13/05/2019	Não	Cópia de Informação Técnica nº 28/2019/COFIS/CGMT/DPT-FUNAI ao Processo 08620.104502/2015-16	DPT	03/06/2019	Respondido	Acesso Negado	Processo decisório	41	Pelo déficit de pessoal e grande volume de trabalho	
08850002468201958	13/05/2019	20	03/06/2019	Não	Mapa da Terra Indígena Pinhalzinho	DPT	13/06/2019	Respondido	Acesso concedido		30	Carência de recursos humanos	

LEGENDA



RESPONDIDO FORA DO PRAZO

Tabela 11: Atrasos PRES, CR-INTS, DPDS, DAGES e DPT



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

III. COMPARAÇÃO DAS ESTATÍSTICAS RELATIVAS AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - 2012:

Os dados a seguir foram extraídos do Painel de Monitoramento da LAI, disponibilizados pela CGU (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>) e pelas planilhas de controle interno do Serviço de Informação ao Cidadão da Ouvidoria da Funai e visam analisar comparativamente os dados e indicadores relativos aos pedidos de acesso à informação recebidos na Funai a partir do ano de 2012 (ano de disponibilização do Sistema e-SIC), até o primeiro semestre de 2019 (30/06/2019).

Período	Total de Pedidos Recebidos	Ranking de pedidos (do total das instituições federais)	Tempo médio de resposta (em dias)	Ranking de tempo (por instituição federal)
2012	274	43º	17,17	167º
2013	416	44º	19,28	175º
2014	291	52º	17,45	169º
2015	266	61º	21,11	203º
2016	688	33º	16,91	177º
2017	768	30º	45,12	279º
2018	804	33º	15,87	200º
2019	423	37º	10,57	121º

Tabela 12: Total de pedidos de acesso à informação recebidos nos anos de 2012 a 2018 e 1º semestre de 2019



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

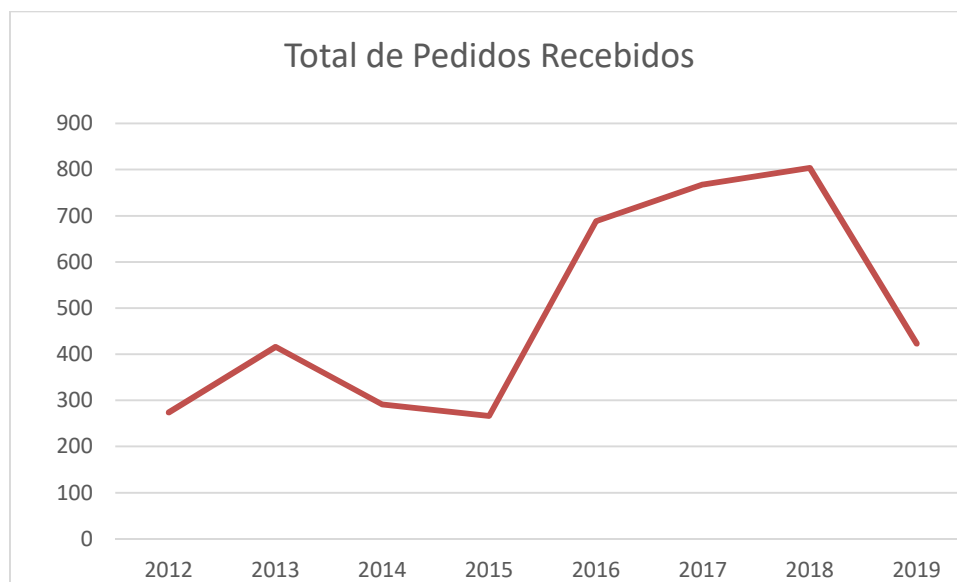


Gráfico 4: Total de pedidos de acesso à informação recebidos nos anos de 2012 a 2018 e 1º semestre de 2019

Em que pese a linha parecer demonstrar uma tendência de decréscimo em 2019, esse desenho se dá porque os dados inseridos para esse ano referem-se apenas ao 1º semestre, e para os outros anos a totalidade dos 12 meses.

No entanto, observando-se o número absoluto de solicitações recebidas no período inicial de 2019 (tabela 5) vê-se que já é maior que a metade do referente ao ano anterior, confirmando a **tendência de crescimento no número de pedidos de acesso à informação**.

Esse dado traz duas informações: uma é que os cidadãos têm aumentado a busca pelo canal, fazendo uso do seu direito de acesso às informações do órgão, que por sua vez ao atender os pedidos, caminha para a promoção da transparência da gestão pública. A outra, por outro lado, demonstra a necessidade de se observar os dados em conjunto com outras informações já apresentadas e também descritas abaixo para melhor divulgação das informações mais solicitadas em transparência ativa no site da Funai, o que está sendo providenciado pela Ouvidoria junto aos setores competentes.



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

II.1- Tempo médio de reposta (SIC):

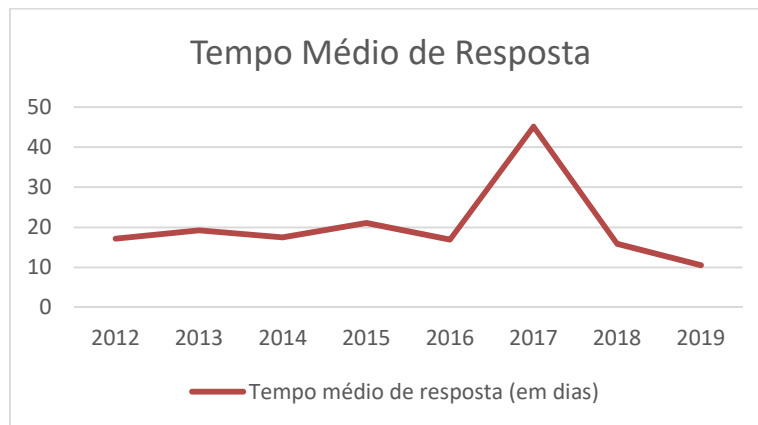


Gráfico 6: Tempo médio de respostas ao cidadão (SIC)

Como pode ser observado na tabela e gráficos, as medidas tomadas pela Ouvidoria da Funai, como revisão de normativos internos, capacitação da equipe, capacitação dos servidores, estabelecimento de pontos focais de cada unidade da Funai, definição de fluxos e pontos de controle nos processos, a instituição alcança em 2019 seu melhor indicador de tempo de resposta ao cidadão aos pedidos de acesso à informação - em média, 10, 57 dias - a metade do tempo determinado pela LAI.

A Fundação alcançou também a sua melhor posição no ranking entre as instituições federais com relação ao tempo de tramitação estando esse ano na 121ª posição sendo que é a 37ª que mais recebe demandas. Sendo que no ano anterior a posição era 200.

Não foram observadas omissões da Funai com relação aos processos de SIC no período avaliado, conforme o painel de monitoramento da LAI.



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

II.2- Análise comparativa das respostas aos cidadãos (SIC) ao longo dos anos

Período	Acesso concedido	Acesso negado	Acesso Parcialmente Concedido	Informação Inexistente	Encaminhamento para o e-Ouv	Não se trata de solicitação de Informação	Órgão não tem competência para responder	Pergunta Dupl/Rep
2012	233	22	2	5	0	2	0	10
2013	333	23	11	21	0	8	2	18
2014	226	20	19	12	0	5	0	9
2015	185	27	36	7	0	0	1	10
2016	595	36	45	2	1	0	3	6
2017	659	27	6	31	12	8	12	13
2018	663	23	32	48	2	6	16	14
2019	296	44	30	12	2	7	5	14

Tabela 13: Análise das decisões quanto aos pedidos de acesso à informação nos anos de 2012 a 2018 e 1º Semestre de 2019

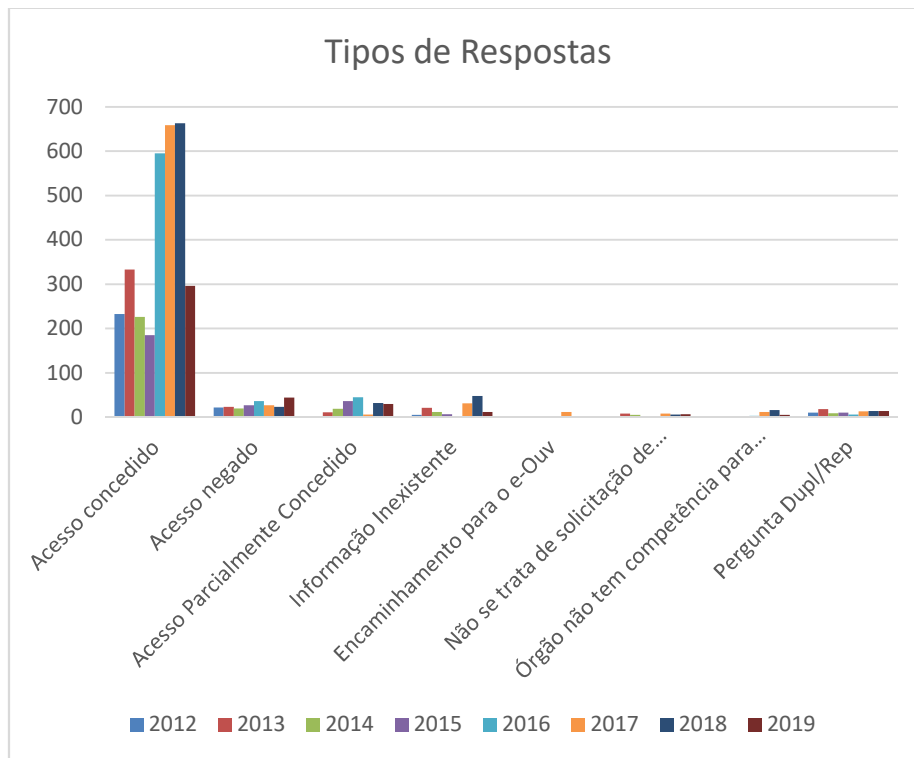


Gráfico 7: Análise de decisões



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

II.3 Recursos e Instâncias de Decisão por ano e 1º Semestre de 2019

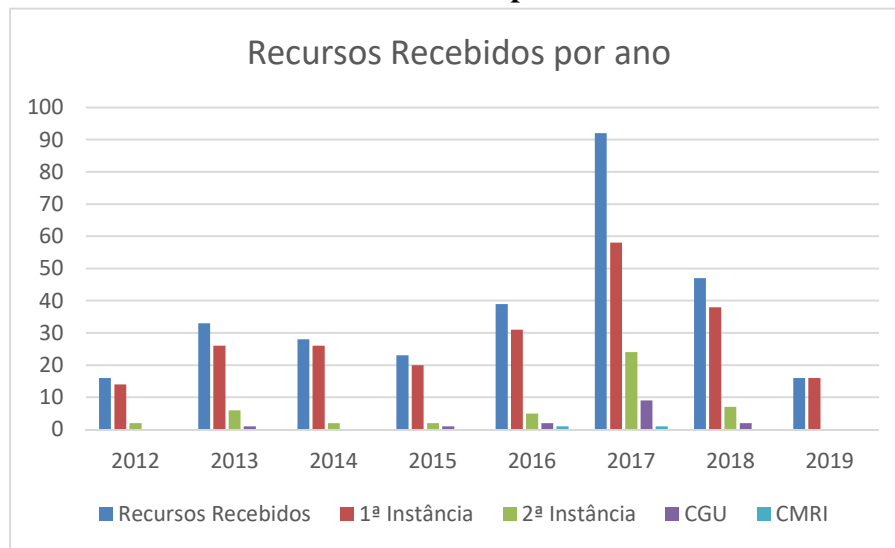


Gráfico 8: Demonstrativo da quantidade de recursos e instâncias de decisão

Observa-se a diminuição da quantidade de recursos apresentados pelos cidadãos nos últimos dois anos e especialmente dos recursos encaminhados à CGU e CRMI, o que demonstra a maior satisfação dos cidadãos com relação as respostas ofertadas pela instituição, e efetividade do Serviço de Informação ao Cidadão.

III. OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO

Informações úteis à sociedade e que contribuem para a transparência da gestão podem ser acessadas no site da Funai (<http://www.funai.gov.br/index.php/quem-somos-ouvidoria>) e em seus diversos links a exemplo do fale conosco e de perguntas frequentes:

- <http://www.funai.gov.br/index.php/fale-conosco>
- <http://www.funai.gov.br/index.php/perguntas-frequentes>

A Funai disponibiliza à sociedade Carta de Serviços ao Cidadão, inspirada no Decreto nº 6.932, de 2009 (Revogado pelo Decreto nº 9.094, de 2017), que pode ser consultada no Portal Funai, no endereço <http://www.funai.gov.br/index.php/servicos/carta-de-servicos-ao-cidadao>. A Carta de Serviços ao Cidadão da Funai necessita ser atualizada, e tal ação é meta global do presente ciclo de avaliação institucional da Funai.

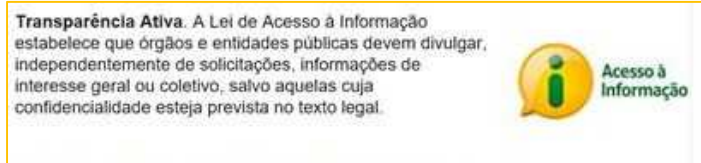
No do site da Funai também está disponibilizado o link para o Portal da Transparência do Governo Federal, para obtenção dos dados detalhados sobre execução orçamentária e



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

financeira, com possibilidade de pesquisar informações sobre as despesas realizadas por qualquer instituição federal. A consulta “Despesas”, do Portal da Transparência do Governo Federal, permite acompanhar a forma como a instituição emprega seus recursos públicos, assim como existem ainda outros órgãos de controle que contribuem para a transparência da gestão, dentre eles o Tribunal de Contas da União – TCU, responsável pela supervisão dos Relatórios de Gestão elaborados anualmente e Relatórios de Auditoria.

No site também são encontradas informações como editais, convênios, licitações, contratos, concursos, programas, projetos, ações, essas informações contribuem para a transparência ativa.



Sendo assim, as informações da Instituição encontram-se no site da Funai (<http://www.funai.gov.br/>) que apresenta links que direcionam o cidadão sobre as políticas públicas, atribuições e trabalhos desenvolvidos pela Funai.



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

III. 1 Transparência Ativa

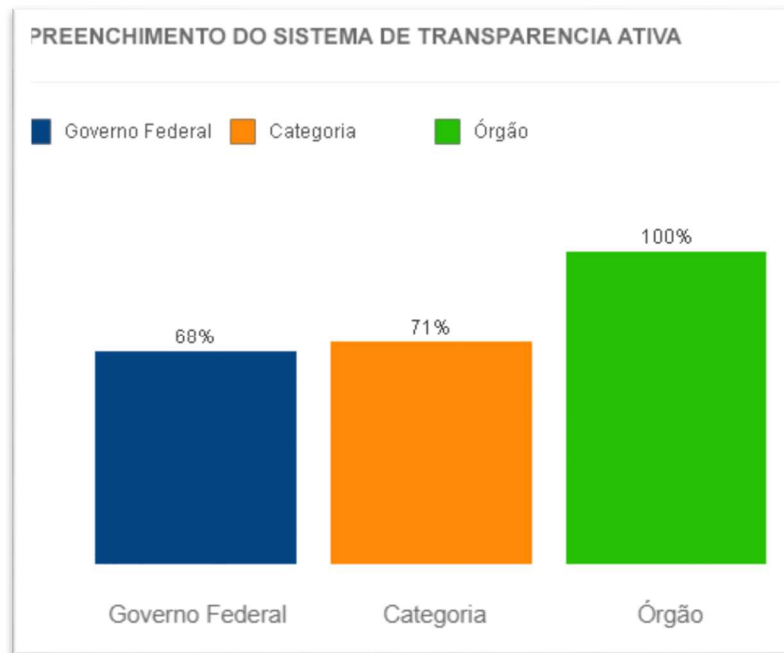


Gráfico 9: Demonstrativo de resposta da instituição ao questionário de transparência ativa

O questionário de transparência ativa foi respondido pela Autoridade de Monitoramento da LAI, no site do Sistema de Transparência Ativa (STA) da CGU conforme as informações encontradas no site da Funai. Já há processo no SIC para individualização das áreas responsáveis para a elaboração das informações que ainda não se encontram disponibilizadas em transparência ativa, para atendimento da Lei 12.527/2011 e Decreto 7.724/2012, assim como para atendimento da verificação da CGU quanto as respostas publicadas para o devido atendimento dos normativos de transparência ativa.



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

IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A identificação de procedimentos capazes de melhorar o desempenho desta instituição frente aos pedidos de acesso à informação trata-se de uma busca constante, a fim de evitar ao máximo oferecimento de respostas em atraso, de se buscar a efetividade dos serviços de acesso à informação e a transparência pública

Observa-se avanço da instituição no cumprimento da Lei de Acesso à Informação, melhorando indicadores com relação ao atendimento dos cidadãos aos pedidos de acesso à informação.

Mesmo havendo um aumento da demanda dos cidadãos a instituição tem melhorado o tempo médio de resposta, a qualidade das respostas, apresenta poucos processos respondidos em atraso, e nenhuma omissão, o que percebido pelos cidadãos como se viu nas avaliações realizadas.

Os principais temas solicitados pelos cidadãos dizem respeito à Demarcação de Terras Indígenas, Acesso à Processos, RANI, Reconhecimento Étnico, Direitos Indígenas, Recursos Humanos, devendo os mesmos serem disponibilizados em transparência ativa

Mesmo com a redução no tempo de resposta aos pedidos no sistema e-SIC que vem sendo alcançada, a instituição deve continuar envidando esforços para a melhoria contínua do processo de relacionamento com a sociedade buscando isso por meio da capacitação dos servidores com os temas de Ouvidoria, das respostas em menor tempo e maior qualidade possível às suas manifestações recebidas via sistema e-SIC, com atendimento da transparência ativa, dentro outros mecanismos de fomento à transparência.

É o relatório.

Brasília, 30 de agosto de 2019.

Equipe do SIC da Funai:

- ✓ **OUVIDOR – Thiago Henrique Fiorott**
- ✓ **COUVID – Samira Martino**
- ✓ **SIC- Juliana Lengruber – Chefe de Serviço de Informação ao Cidadão;**
- ✓ **Roseni Teixeira**
- ✓ **Wilson Oliveira – Técnico em Secretariado**
- ✓ **João Victor Maciel – Estagiário**