



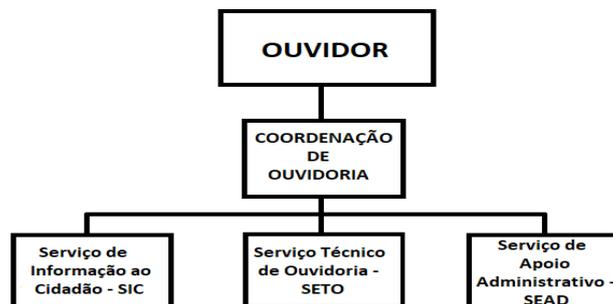
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA  
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO  
OUVIDORIA  
COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA  
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

**RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC**

**ANO DE 2019**

**I. INTRODUÇÃO**

O Serviço de Informação ao Cidadão integra a unidade de Ouvidoria da Funai conforme o organograma:



O SIC se localiza no primeiro subsolo da Sede da Funai, em Brasília, a fim de facilitar o acesso ao cidadão (SCS - Quadra 09 Bloco B Ed. Parque Cidade Corporate – 1º Subsolo, Brasília/DF, 70.308-200, (61) Telefones: 3247-6306/6307/6309). O serviço trata os pedidos de acesso à informação, atendendo e orientando os cidadãos presencialmente, via e-mail ([sic@funai.gov.br](mailto:sic@funai.gov.br)), por meio do site da Funai no link Fale Conosco e-SIC (<http://www.funai.gov.br/index.php/aceso-a-informacao2/mn-fale-conosoco>) ou diretamente via sistema e-SIC (<https://esic.cgu.gov.br>). As demandas são respondidas imediatamente, quando disponíveis no SIC ou são direcionadas para elaboração de respostas nas demais unidades da Funai, atentando aos prazos legais.

A equipe do SIC é formada por duas servidoras e um técnico em secretariado. A Ouvidoria coordena o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC na Funai, com intuito de assegurar e monitorar a aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI) Lei nº 12.527/2011.



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

Este relatório pretende atender a Portaria n.º 681/MJ, de 05 de dezembro de 2019, DOU de 06 de dezembro de 2019, ao Artigo 5º Inciso VII, VIII, e § 3º da Portaria n.º 67/PRES/Funai, de 13 de janeiro de 2020, DOU de 17 de janeiro 2020, 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 681/MJ, de 05 de dezembro de 2019.

Art. 5º Ao SIC Setorial/Funai compete:

[...]

VII – submeter, semestralmente, à autoridade responsável pela aplicação da Lei no órgão, estabelecido pelo art. 40 da Lei n.º 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.

[...]

§ 3º O relatório de que trata o inciso VI do caput deste artigo deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

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

II – diagnóstico sobre o andamento do SIC Setorial/Funai; e

III – justificativas para eventuais atrasos ou omissões praticadas pelas respectivas unidades no atendimento dos pedidos.

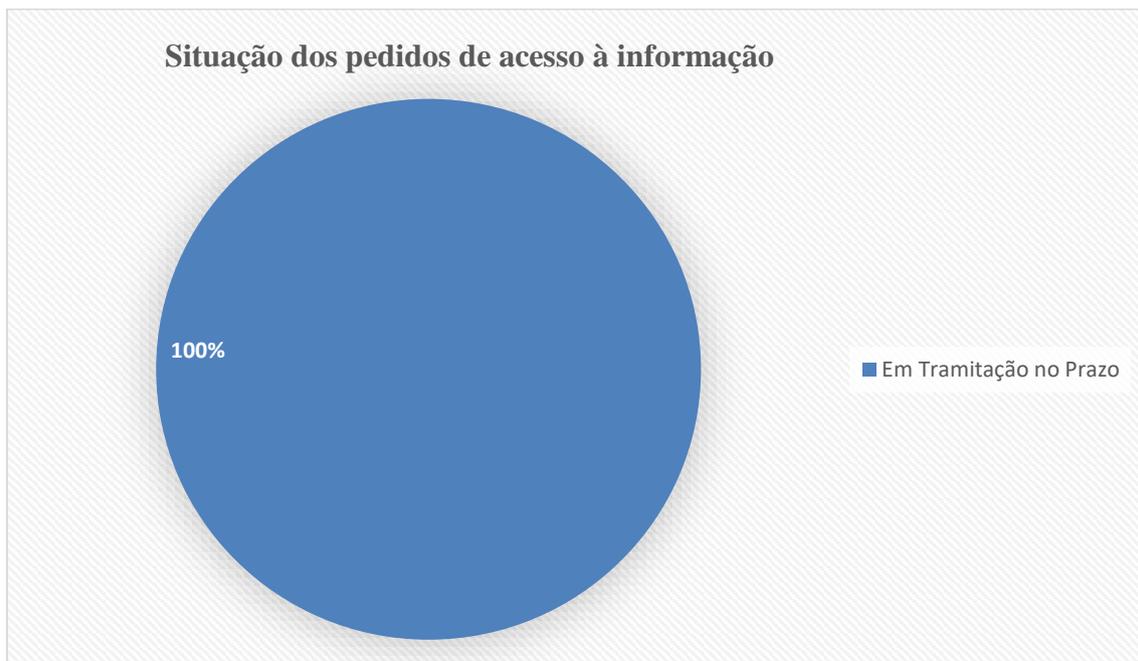
Desta maneira, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) apresenta os dados relativos aos pedidos de informações encaminhados via sistema e-SIC, destinados a esta Fundação, no período de 01/01/2019 a 31/12/2019.



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

## II. RESULTADOS DO SERVIÇO DO SIC FUNAI NO ANO DE 2019

No ano de 2019, as solicitações recebidas pelo sistema e-SIC totalizaram 943 solicitações, com uma **média de 79 mensais**.



Sistema e-SIC/Funai, situação dos pedidos de acesso à informação no período de 01/01/2019 a 31/12/2020 (consulta em 04/02/2020, <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> )

### Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status Pedidos	Quantidade
Em tramitação no prazo	0
Respondidos	943



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

	<b>Tempo de Resposta</b>	<b>% percentual de pedidos prorrogados</b>	<b>% de Processos Respondidos em atraso</b>
<b>2018</b>	15,71 dias	19,03	10%
<b>2019</b>	11,12 dias	14,85	3%

**Comparativo SIC**

A diminuição no tempo de respostas às manifestações em relação ao ano anterior 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 05/02/2020, podemos verificar o **tempo médio de resposta em dias de 11,12**; no ranking de pedidos o SIC/Funai encontra-se na posição de 34°, dentre um total de 305 órgãos e no de tempo de resposta a posição é de 114°. Seguem os infográficos gerados pelo Painel de Monitoramento da LAI- disponibilizado pela Controladoria Geral da União (CGU).

**PEDIDOS**

**PEDIDOS RECEBIDOS**

TOTAL: **943**

RANKING: **34°** / 305 ?

**TEMPO DE RESPOSTA**

TOTAL (EM DIAS): **11,12** ?

RANKING: **114°** / 305 ?



RESPONDIDOS



EM TRAMITAÇÃO



OMISSÕES

A partir da consulta ao referido link também verificamos que 143 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 4,06. Com relação ao nível de compreensão das respostas oferecidas, de 1 a 5, tivemos média de 4,50, como a seguir:



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



Destacamos que a utilização de uma Linguagem Cidadã, ou seja, simples, clara, breve e objetiva, pretendida pelo SIC nas respostas aos cidadãos permite o entendimento pela maioria das pessoas, gera satisfação aos usuários e demonstra a eficiência da forma como a Funai tem atendido as demandas do e-SIC.

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: as demandas inseridas em duplicidade no sistema;
- (e) reencaminhamento: 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.

Como dito anteriormente, o somatório total de respostas dos meses de janeiro a dezembro de 2019 é de 943 (novecentos e quarenta e três), elencados conforme a seguinte tabela.



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

<b>Classificação Resposta Categoria</b>	<b>Média %</b>	<b>Quantidade de Resposta</b>
Acesso Concedido	75,5%	712
Acesso Negado	9,2%	87
Acesso Parcialmente Concedido	5,4%	51
Encaminhado para o e-Ouv	1,2%	11
Informação Inexistente	2,7%	25
Não se trata de solicitação de informação	2,0%	19
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	1,0%	9
Pergunta Duplicada/Repetida	3,1%	29
<b>TOTAL DE SOLICITAÇÕES</b>		<b>943</b>

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

Grande parte das solicitações de informações recebidas por este Serviço puderam ser diretamente respondidas aos cidadãos, 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 também com as informações disponíveis no site da Funai, em transparência ativa.

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 Portaria n° 67/PRES, de 13/01/2020.

#### ÁREAS DE TRAMITAÇÃO

MÊS	DAGES	DPT	DPDS	PRESIDÊNCIA (Correg; Audin; Ouj; e PFE)	SIC	CR's e MUSEU	TOTAL
JANEIRO	5	15	5	5	33	1	<b>64</b>
FEVEREIRO	7	18	6	2	30	1	<b>64</b>
MARÇO	7	11	6	5	28	3	<b>60</b>
ABRIL	6	22	16	7	32	5	<b>88</b>
MAIO	5	20	17	3	34	4	<b>83</b>

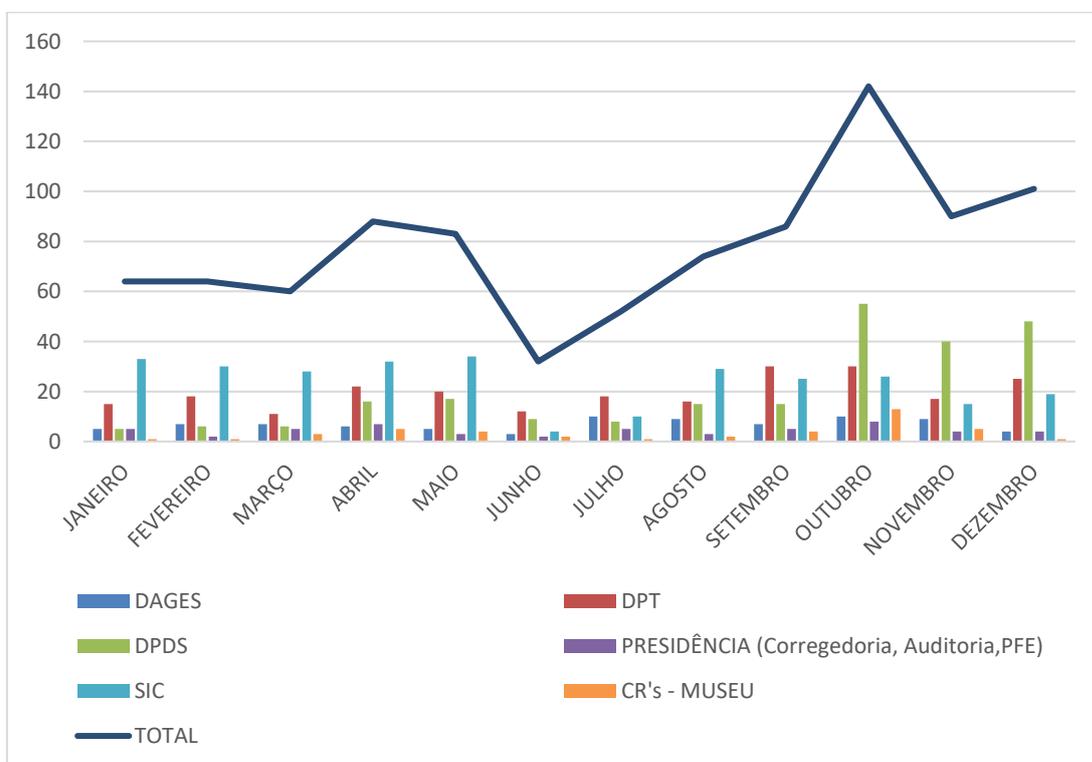


**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**  
**FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO**  
**OUVIDORIA**  
**COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA**  
**SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO**

JUNHO	3	12	9	2	4	2	<b>32</b>
JULHO	10	18	8	5	10	1	<b>52</b>
AGOSTO	9	16	15	3	29	2	<b>74</b>
SETEMBRO	7	30	15	5	25	4	<b>86</b>
OUTUBRO	10	30	55	8	26	13	<b>142</b>
NOVEMBRO	9	17	40	4	15	5	<b>90</b>
DEZEMBRO	4	25	48	4	19	1	<b>101</b>
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>234</b>	<b>240</b>	<b>53</b>	<b>285</b>	<b>42</b>	

**Áreas de tramitação**

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



**Áreas de tramitação**



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

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

- Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI;
- Solicitações de disponibilização de acesso a processos administrativos;
- Pedidos de planilhas com a situação fundiária de Terras Indígenas; e
- Pedidos de pesquisa sobre questões indígenas com finalidades acadêmicas - Ingresso em terra Indígena.

Abaixo a nuvem de palavras também disponibilizada pelo Painel da LAI /CGU salienta os temas mais recorrentes no ano de 2019.

#### PRINCIPAIS TEMAS

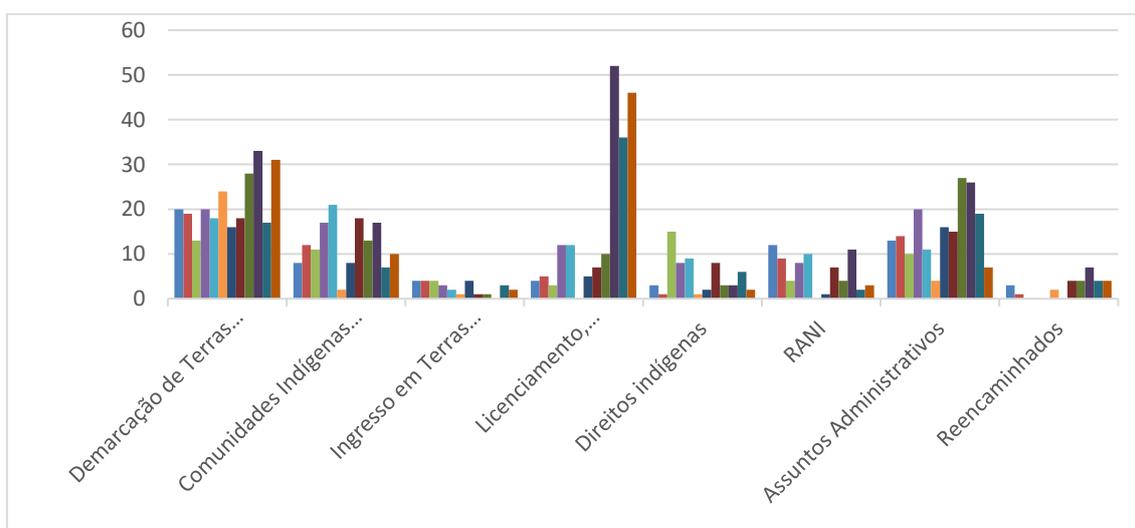




**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**  
**FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO**  
**OUVIDORIA**  
**COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA**  
**SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO**

A tabela e o respectivo gráfico a seguir destacam os principais assuntos abordados ao longo de 2019:

	CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Demarcação de Terras Indígenas	20	19	13	20	18	24	16	18	28	33	17	31	<b>257</b>
Comunidades Indígenas (mapas, censo e outros)	8	12	11	17	21	2	8	18	13	17	7	10	<b>144</b>
Ingresso em Terras Indígenas	4	4	4	3	2	1	4	1	1	0	3	2	<b>29</b>
Licenciamento, Sustentabilidade e Empreendimentos	4	5	3	12	12	0	5	7	10	52	36	46	<b>192</b>
Direitos indígenas	3	1	15	8	9	1	2	8	3	3	6	2	<b>61</b>
RANI	12	9	4	8	10	0	1	7	4	11	2	3	<b>71</b>
Assuntos Administrativos	13	14	10	20	11	4	16	15	27	26	19	7	<b>182</b>
Reencaminhados	3	1	0	0	0	2	0	4	4	7	4	4	<b>29</b>



**Assuntos recorrentes**



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

O grande número de solicitações sobre o tema Demarcação de Terras ficou evidenciado no gráfico supra, muitas são as solicitações de disponibilização de acesso aos processos sobre o assunto, 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, assuntos predominantemente tratados pela Diretoria de Proteção Territorial.

O tema Comunidades Indígenas abarcou pedidos de informação, 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 Ambiental em Terras Indígenas, questões afetas à Sustentabilidade e Empreendimentos em Terras Indígenas, bem como ao Plano de Combate ao Desmatamento na Amazônia, nestes casos o tratamento das demanda e elaboração de respostas coube a Diretoria de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável.

No que tange ao tema Direitos indígenas, informações sobre assistência social, adoção, violência e cotas para indígenas, houve tratamento também por parte Diretoria de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável.

Quanto aos Assuntos Administrativos, pedidos de informação relacionados a Recursos Humanos, certidões, estágios, concursos, pensões, relação de servidores e contratos, os mesmos foram 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?*”.

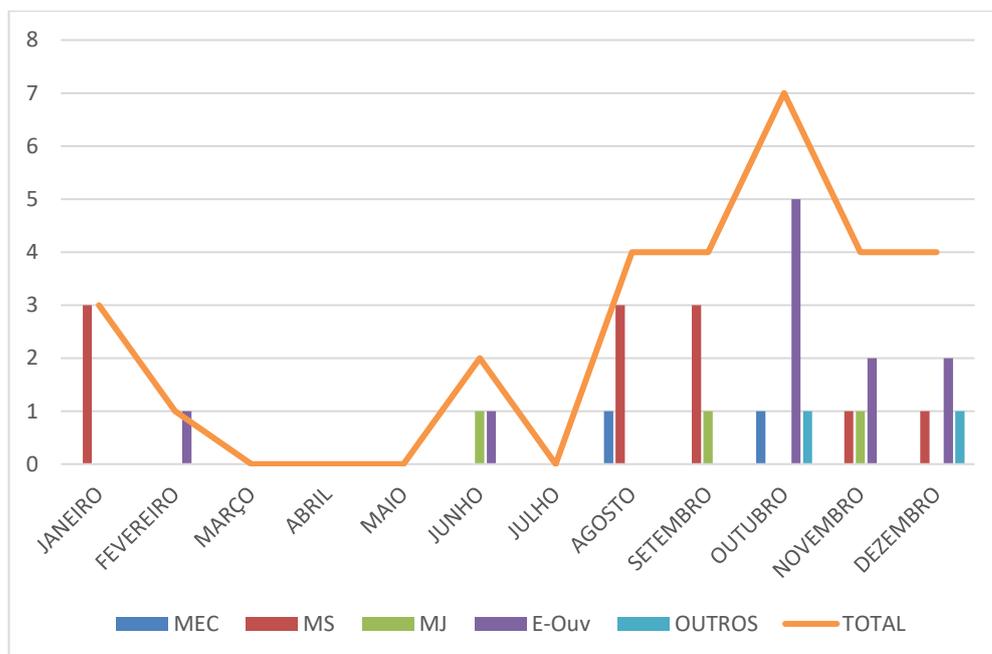


**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**  
**FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO**  
**OUVIDORIA**  
**COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA**  
**SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO**

**REENCAMINHAMENTOS**

MÊS	MEC	MS	MJ	E-Ouv	OUTROS	TOTAL
JANEIRO	0	3	0	0	0	3
FEVEREIRO	0	0	0	1	0	1
MARÇO	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0
MAIO	0	0	0	0	0	0
JUNHO	0	0	1	1	0	2
JULHO	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	1	3	0	0	0	4
SETEMBRO	0	3	1	0	0	4
OUTUBRO	1	0	0	5	1	7
NOVEMBRO	0	1	1	2	0	4
DEZEMBRO	0	1	0	2	1	4

**Pedidos de acesso a informação reencaminhados**



**Pedidos de acesso a informação reencaminhados**



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

Foram realizados reencaminhamentos de demandas para o Ministério da Saúde, Ministério da Justiça e Segurança Pública, entre outros, tendo em vista a demanda pelo acesso à informação ser de competência de outro órgão. Assim como para o Sistema de Ouvidoria e-Ouv, devido tratar-se de demanda de Ouvidoria.

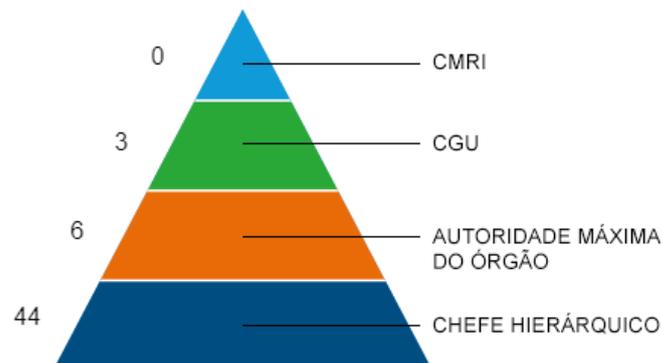
### III. RECURSOS

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 emitiu resposta, conforme Portaria nº 1610/PRES/Funai, de 19 de dezembro de 2018, para apreciação no prazo de cinco dias, contados da sua apresentação. No caso de Recurso em 2ª instância a apreciação é dada pelo Presidente da Funai.

#### RECURSOS RECEBIDOS

Clique na instância  
para visualizar  
comparação

TOTAL DE RECURSOS  
**53**





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

Do montante de recursos indicados acima, 16 deles foram de 1ª Instância, no 1º semestre de 2019 com análise realizada no relatório do 1º semestre/2019. Não ocorreram Recursos em 2ª Instância, nem recursos à Controladoria Geral da União e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

No 2ª semestre foram interpostos 28 recursos de 1ª Instância, destes, 04 incorreram atraso de um dia na resposta, sendo 02 tratados pela Diretoria de Proteção Territorial, 01 pelo Gabinete da Presidência e outro pela Diretoria de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável. Ressaltamos que o atraso de um dia neste último, impossibilitou a inclusão do Ofício de resposta pois com o atraso o cidadão imediatamente interpôs recurso de 2ª Instância, o qual foi respondido. No 2º semestre foram interpostos 06 recursos de 2ª Instância e 03 à Controladoria-Geral da União e nenhum a Comissão Mista de Reavaliação de Informações, por fim, destacamos o registro de 01 Recurso Reclamação.

#### **IV. PEDIDOS RESPONDIDOS FORA DE PRAZO**

Com relação aos pedidos de acesso recebidos no 1º semestre tivemos 11 processos com atraso no encaminhamento da resposta ao cidadão. Destes processos, destacaram-se 03, com dias de atraso significativo, os mesmos foram relacionados no relatório do 1º semestre.

Com relação aos pedidos recebidos a partir de 01 de julho de 2019 até 31 de dezembro de 2019, 2º semestre, fizemos as seguintes observações acerca das áreas que incorreram em atraso significativo nas respostas.

Em julho não ocorreram demandas respondidas fora de prazo.

No mês de agosto, observamos um processo cuja área técnica não solicitou dilação de prazo (dez dias), a resposta da área foi ofertada ao SIC apenas no vigésimo quinto dia, ou seja, incorreu em cinco dias de atraso no sistema, o que poderia ter sido evitado caso tivesse sido realizado o pedido de prorrogação de prazo devidamente fundamentada. Com relação ao atraso, a justificativa foi “acumulo de serviço e férias de servidor”.

Em setembro, um processo foi prorrogado, mas a área técnica se manifestou apenas no trigésimo quinto dia, ou seja, com cinco dias de atraso. Em outro processo, não foi solicitada dilação de prazo, o mesmo foi ultrapassado, o cidadão realizou uma reclamação (mencionada anteriormente) e a área técnica ofereceu a resposta apenas no trigésimo



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

sexto dia, acarretando 16 dias de atraso de resposta ao cidadão. Em ambos os processos os atrasos foram justificados por “déficit de pessoal”.

Em outubro, verificamos o processo com maior atraso de resposta do semestre, tratou-se de um processo prorrogado, cuja resposta foi ofertada no octogésimo segundo dia, cinquenta e dois dias após a data final estipulada pelo sistema. Entretanto, a justificativa ofertada pela área “grande volume de informações que foram solicitadas” foi plausível, uma vez que o pedido abarcava solicitações de acesso a mais de quarenta processos administrativos, o que demandou análise técnica do conteúdo de cada um deles com vistas a disponibilização de acesso ao cidadão. Neste mês, outra área incorreu em atraso com justificativa: grande quantidade de processos em tramite nesta unidade, a dilação não foi solicitada e o processo foi respondido com quatro dias de atraso, no vigésimo quarto dia.

Em novembro, observamos um processo em que houve prorrogação, mas a área técnica respondeu apenas no trigésimo oitavo dia, com oito dias de atraso, com a justificativa “alta demanda de trabalho e um quadro reduzido de servidores”. Outra área se valeu da mesma justificativa “grande volume de trabalho e quadro reduzido de servidor”, para o atraso de dezessete dias, ao responder demanda prorrogada apenas no quadragésimo sétimo dia. Neste mesmo viés, uma demanda cuja solicitação de prorrogação não foi realizada, obteve resposta no trigésimo terceiro dia, treze dias de atraso, com a justificativa “não dispor de apoio administrativo e significativa equipe diminuta”. Por fim, uma demanda prorrogada foi respondida apenas no trigésimo nono dia, nove dias de atraso e área técnica não forneceu justificativa acerca do prazo ultrapassado.

Em dezembro não ocorreram demandas respondidas significativamente fora de prazo.

Então, resumidamente podemos dizer que no 2º semestre de 2019, nove processos chamaram atenção devido ao não atendimento do prazo de resposta ao cidadão, conforme elencado neste relatório.

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.

Com a revisão de normativos internos, capacitação dos servidores, estabelecimento de pontos focais de cada unidade da Funai, definição de fluxos e pontos de controle nos processos, a instituição tem reduzido o tempo de resposta ao cidadão aos pedidos de acesso à informação.



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

## V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A identificação de procedimentos capazes de melhorar o desempenho desta Fundação frente aos pedidos de acesso à informação consiste em uma busca constante, para evitar ao máximo o oferecimento de respostas em atraso, alcançar a efetividade dos serviços de acesso à informação e da transparência pública.

O cumprimento da Lei de Acesso à Informação melhora os indicadores relacionados ao atendimento dos cidadãos diante dos 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 e apresenta poucos processos respondidos em atraso, bem como nenhuma omissão.

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 do cidadão, aproxima a instituição do seu público alvo e possibilita otimizar os resultados de gestão, uma vez que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provocam a contínua melhoria dos serviços da instituição.

É o relatório.

Brasília, 07 de fevereiro de 2020.

### **Equipe do SIC da Funai:**

- ✓ **OUVIDOR – Ricardo Almeida Pinto**
- ✓ **COUVID – Samira Martino**
- ✓ **SIC- Juliana Lengruher – Chefe de Serviço de Informação ao Cidadão**
- ✓ **Roseni Teixeira – Agente Administrativo**
- ✓ **Wilson Oliveira – Técnico em Secretariado**