



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OVIDORIA**

PEÇA PARA COMPOSIÇÃO DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA FUNAI EXERCÍCIO DE 2020

PREÂMBULO

O Presente relatório visa atender ao Ofício Dages 203, 13/11/20 (2629517), processo 08620.009531/2020-24, que trata de orientações para elaboração do Relatório de Gestão referente ao exercício 2020, com informações e dados necessários à Prestação de Contas referente às atribuições da Presidência da Funai, em atenção ao teor da Instrução Normativa - TCU nº 84/2020 (2324891), assim como ao Despacho GAB/PRES, 04/12/2020 (2684817).

APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA DA FUNAI

A Ouvidoria da Funai é uma unidade de assistência direta e imediata ao Presidente da Funai e funciona como um instrumento de controle e participação social, voltado para a interlocução entre o cidadão e a instituição, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem o aperfeiçoamento do processo de prestação do serviço público e a consequente satisfação do cidadão usuário deste serviço. Dessa forma, funciona como um instrumento de aprimoramento da gestão pública, além de contribuir para a formulação de políticas públicas.

Através dela, o cidadão pode enviar solicitações de providências ou de informações, reclamações, elogios e sugestões referentes aos serviços públicos prestados pela Funai, bem como denúncias de violações aos direitos indígenas e denúncias relacionadas a condutas irregulares ou inadequadas de servidores.



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OVIDORIA**

Uma de suas funções é colaborar para a avaliação das políticas e dos serviços públicos, a partir das informações obtidas com a análise das manifestações, com a escuta dos cidadãos, pesquisas de satisfação, entre outros instrumentos de controle e participação social.

Neste viés, a Ouvidoria busca sempre melhorar a capacidade de atender adequadamente o cidadão, de oferecer respostas satisfatórias às suas necessidades, encaminhando informações qualificadas, elaboradas a partir das demandas apontadas pela sociedade.

Suas atribuições estão definidas no Decreto nº 9.010/17, Anexo I - Estatuto da Funai, Art. 14, a saber:

"Art. 14. À Ouvidoria compete:

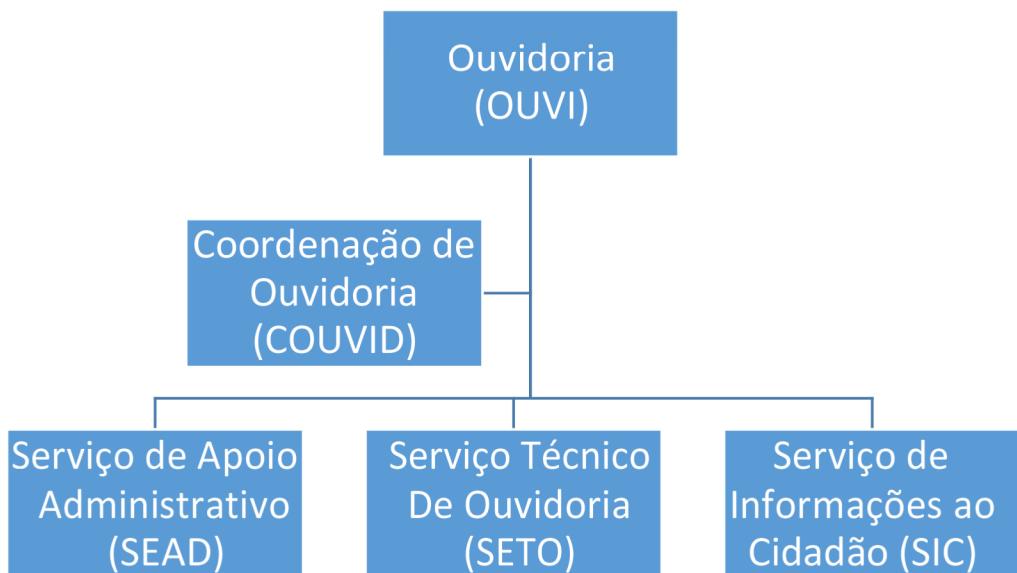
I - encaminhar denúncias de violação dos direitos indígenas individuais e coletivos; II - contribuir na resolução dos conflitos indígenas; III - promover a articulação entre a FUNAI, povos, comunidades e organizações indígenas e instituições governamentais e não governamentais, nacionais e internacionais, que tratem dos direitos humanos, para prevenir, mediar e resolver as tensões e os conflitos e garantir a convivência amistosa das comunidades indígenas; e IV - contribuir para o desenvolvimento de políticas em prol dos povos indígenas."

Também cabe à Ouvidoria coordenar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), de forma a assegurar e monitorar a aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/11. O SIC recepciona os pedidos de acesso à informação à Funai, atendendo os cidadãos via sistema Fala.BR, assim como orientando via e-mail e telefone.

A estrutura organizacional da Ouvidoria está disposta no Regimento Interno da Funai (Portaria nº 666/PRES/2017), conforme organograma seguinte.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OUVIDORIA



Organograma Ouvidoria da Funai

A Ouvidoria encontra-se localizada em dois andares diferentes do edifício sede da Funai em Brasília, da seguinte forma:

- 2º andar: funcionam OUVI, COVID, SEAD E SETO; e
- 1º Subsolo: funciona o SIC, local de fácil acesso ao cidadão.



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OVIDORIA**

Como o cidadão contata a Ouvidoria da Funai?



O cidadão pode cadastrar sua manifestação por diversos meios, a saber:

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, Fala.BR (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>)
- Endereços eletrônicos: ouvidoria@funai.gov.br e sic@funai.gov.br
- Via carta (edifício Parque Cidade Corporate, Setor Comercial Sul - SCS, Quadra 9, Torre B, segundo andar, CEP: 70308-200, Brasília-DF);
- Via atendimento presencial, o qual por determinação encontra-se suspenso devido a pandemia de Coronavírus.

Caso opte pela plataforma Fala.BR, o cidadão pode:

- Acessar diretamente o portal, por meio do endereço eletrônico supramencionado no item a;
- Acessar os atalhos presentes no site institucional da Fundação Nacional do Índio (<https://www.gov.br/funai/pt-br>). Basta clicar na aba “Acesso à Informação”, aparecerá a tela a seguir, na qual deverá clicar na frase “Faça seu pedido no Fala.br” e depois em “Acesse o fala.BR”. Conforme:



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OUVIDORIA

Faça seu pedido no Fala.BR
Encaminhe solicitações de acesso à informação, acompanhe prazos e receba respostas de pedidos feitos a órgãos e entidades do Executivo Federal

[Home](#) > Fala.BR

Fala.BR - Módulo Acesso à Informação



Agora, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação (e-SIC) está integrado ao Fala.BR. Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a nova plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro.

Em conformidade com a [Lei de Acesso à Informação](#) e o [Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos](#), o Fala.BR engloba ferramentas que já somam mais de 1,2 milhão de pedidos de acesso e de manifestações de ouvidoria, direcionados a órgãos do Poder Executivo Federal. Além disso, atende a cerca de dois mil órgãos e entidades de todos os entes e poderes da federação.

A união dos dois sistemas abre caminho para melhorias e novas funcionalidades que facilitarão a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo, como: tratamento de pedidos e manifestações, cadastros de usuários e interfaces amigáveis. Conheça!

[Acesse o Fala.BR](#)



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OVIDORIA**

Parte das manifestações recebidas pelo Serviço Técnico de Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão podem ser diretamente respondidas aos cidadãos, com a utilização do banco de respostas padrão da Ouvidoria que consiste num banco das respostas mais recorrentes, outrora elaboradas pelas áreas (ainda vigentes) e também com as informações disponíveis no site da Funai, em transparência ativa.

Ao receber a demanda, se a resposta não estiver disponível, os serviços (SIC e SETO) encaminham o processo para deliberação da unidade competente, para análise e oferecimento de resposta, ou encaminham à unidade apuratória adequada (Corregedoria ou Comissão de Ética), especificamente em caso de denúncias.

No Sistema Fala.BR, o prazo de resposta para as manifestações de Ouvidoria é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta); para as demandas de acesso à informação é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez). Os serviços SIC e SETO possuem fluxos diferenciados e solicitam as respostas às unidades com prazos ligeiramente inferiores aos mencionados, para que haja tempo hábil de lançamento no sistema, funcionando também como medida de prevenção à ocorrência de respostas fora do prazo.

RESULTADOS

Tipos de Manifestações disponíveis na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR):

Acesso à Informação Solicite acesso a informações públicas	Denúncia Comunique um ato ilícito praticado por agentes públicos	Elogio Expresse se você está satisfeito com um atendimento público	Reclamação Manifeste sua insatisfação com um serviço público
Simplifique Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público	Solicitação Peça um atendimento ou uma prestação de serviço	Sugestão Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos	



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OVIDORIA**

O Serviço Técnico de Ouvidoria (SETO) é responsável pela recepção e tratamento de denúncias, entre outras diferentes possibilidades de manifestações cidadãs, previstas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, na Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

Conforme extraído dos painéis CGU (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), consulta realizada em 14/12/2020, no período compreendido entre 01/01/2020 e 11/12/2020, a Funai por meio do Fala.BR, eficiente canal de diálogo com o cidadão, recebeu 558 manifestações de Ouvidoria, vide quadro demonstrativo:





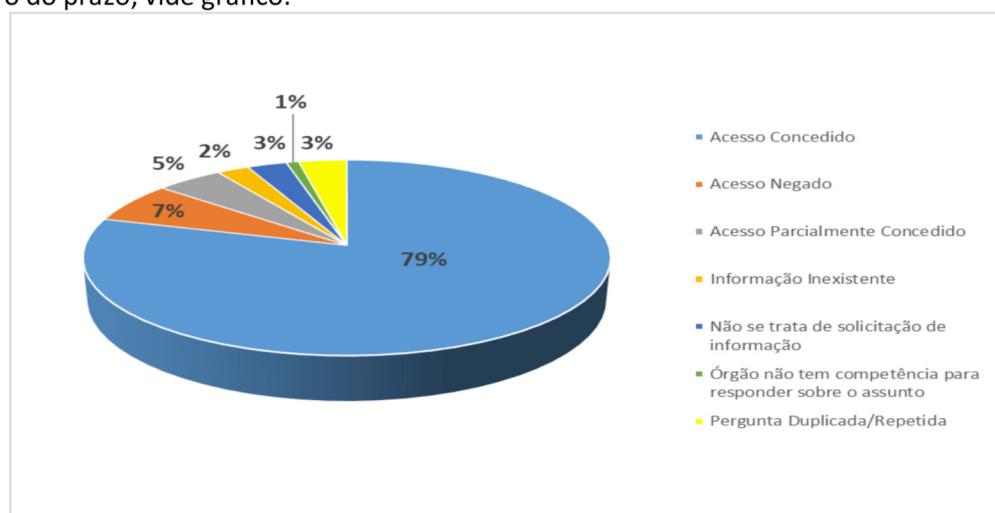
**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OUVIDORIA**

Ressalta-se a importância da Ouvidoria da Funai como facilitadora do acesso aos serviços da Fundação. Assim como as reclamações ou denúncias apresentam-se como instrumentos de participação social acarretando melhorias para administração pública pois ajudam na prevenção e detecção de irregularidades e crimes.

O tempo médio de resposta aos cidadãos no ano de 2020 foi de 21 dias, sendo 98% das manifestações respondidas dentro do prazo.

Com relação aos pedidos de acesso à informação, tratados no âmbito do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), destacam-se como ferramenta de transparência e participação cidadã, ao garantir ao usuário o acesso às informações públicas. O SIC funciona em consonância com Portaria nº 67, de 10 de janeiro de 2020, constituindo 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.

Conforme consulta realizada em 14/12/2020, entre 01/01/2020 e 11/12/2020 foram recepcionados 1.767 pedidos de acesso à informação via Fala.br, sendo 99% respondidos dentro do prazo, vide gráfico:



O tempo médio de resposta ao cidadão no ano de 2020 foi de 07 dias, inferior ao do exercício anterior, 10 dias.



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OUVIDORIA**

A Ouvidoria também recebe demandas pelo e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@funai.gov.br), as quais são inseridas pelo serviço de apoio administrativo na plataforma Fala.BR. Com relação aos e-mails recebidos via e-mail do SIC (sic@funai.gov.br), geralmente é informado ao cidadão sobre como realizar a solicitação de acesso a informação via sistema. Para além do exposto, eventualmente, por encaminhamento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, recebemos denúncias.

CONFLITOS

Tendo em vista a Gestão de Conflitos, conforme atribuição regimental, compete à Ouvidoria contribuir na resolução dos conflitos indígenas, em busca de mediação, a fim de resolver as tensões e garantir a convivência amistosa das comunidades indígenas. Ressaltamos a importância da atuação conjunta entre a Ouvidoria e as demais unidades da Funai para o encaminhamento das situações de conflito e violações dos direitos indígenas individuais e coletivos. Com o objetivo de consolidar alguns entendimentos acerca da atuação da Ouvidoria frente aos conflitos envolvendo os povos indígenas, encontra-se em construção uma Informação Técnica, que representa um esforço da Ouvidoria em sintetizar alguns entendimentos acerca desta temática.

INDÍGENAS ENCARCERADOS

Com relação a cooperação em situações que tratam de indígenas encarcerados, encontra-se em fase final de edição uma Minuta de Instrução Normativa que *“destina-se a auxiliar e orientar os gestores da Fundação Nacional do Índio (Funai) na atividade de interpretação e aplicação dos conceitos e providências previstas pela Resolução n. 287, de 25 de junho de 2019, concebida a partir de um diálogo interinstitucional promovido pela Funai e editada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ)”,* bem como, *“constitui o resultado do trabalho colaborativo e voluntário desenvolvido por representantes de diversos setores da Funai cujo campo de atividades alcançasse o tratamento das questões relacionadas ao encarceramento de pessoas indígenas, notadamente Coordenação-Geral de Promoção da Cidadania (CGPC), Coordenação-Geral de Promoção dos Direitos Sociais (CGPDS), Ouvidoria e Procuradoria Federal Especializada junto à Funai (PFE-Funai), com a contribuição também das Coordenações Regionais.”*, conforme descrito em exposição de motivos.

PROGRAMA DE PROTEÇÃO AOS DEFENSORES DE DIREITOS HUMANOS – PPDDH

Ainda sob eixo de ações em oposição à violação de direitos humanos concernentes aos indígenas, a Funai acompanha reuniões e deliberações do CONDEL (Conselho Deliberativo (CONDEL) do Programa de Proteção aos Defensores de Direitos Humanos – PPDDH), criado por meio do Decreto n.º 8.724/2016, que instituiu o Programa de Proteção aos Defensores de



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OVIDORIA**

Direitos Humanos e criou o seu Conselho Deliberativo, no Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial, da Juventude e dos Direitos Humanos, na Secretaria Especial de Direitos Humanos do Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial, da Juventude e dos Direitos Humanos, para coordenar o PPDDH em âmbito federal. O CONDEL formula, monitora e avalia as ações do PPDDH, define estratégias de articulação com os demais Poderes da União e Estados, Distrito Federal e Municípios para execução do PPDDH e delibera sobre ingresso do defensor de direitos humanos ameaçado no programa, que em alguns casos trata-se de indígena.

Ademais, delibera sobre desligamento do defensor de direitos humanos ameaçado, do PPDDH. Muitas vezes a Ouvidoria é instada pelo PPDDH a solicitar às Coordenações Regionais informações sobre a situação atual de vulnerabilidade dos indígenas atendidos ou indicados para ingressar no programa.

PLANO DE DADOS ABERTOS (PDA)

A publicação do Plano de Dados Abertos visa a transparência do órgão indigenista e o acesso em formato aberto à informações da instituição que sejam de interesse da sociedade e não estejam protegidas, por restrição de acesso ou sigilo nos termos da lei, conforme determinado pelo Decreto 8.777 de 11 de maio de 2016, que institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, e pela Resolução nº 3, de 13 de outubro de 2017, que aprova as normas sobre elaboração e publicação de Planos de Dados Abertos.

Neste ano, foi feita a atualização da parte final do Cronograma de Trabalho de elaboração do PDA, para a adequação do trabalho realizado ao período da construção do mesmo. O PDA possui os seguintes itens obrigatórios, conforme estabelecem o art. 5º do Decreto nº 8.777/2016 e a Resolução nº 3/2017 do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA): Cronograma de publicação dos dados e recursos (Art. 4º, VI, b); Inventário e catálogo corporativo (Art. 4º, III); Estratégias para viabilizar a abertura dos dados (Art. 4º, V); Mecanismos de participação social na priorização (Art. 4º, IV); Cronograma com mecanismos de promoção e fomento (Art. 4º, VI, a); Previsão de catalogação em dados.gov.br (Art. 8º); Publicação em transparência ativa (Art. 6º); Aprovado e instituído pelo dirigente máximo (Art. 6º); e Vigência de dois anos a partir da publicação (Art. 3º).

Em julho remetemos o plano à Presidência para avaliação acerca da publicação desta ferramenta institucional, bem como apreciação da Diretoria Colegiada e Comitê de Governança Digital, com vistas a viabilização da Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal nesta Funai. Sendo restituído em outubro para atualização com vistas a posterior análise e aprovação do Sr. Presidente, então, em outubro, diversas correções foram realizadas, com o auxílio conjunto do Grupo de Trabalho buscando o aprimoramento necessário para sua publicação, prevista para o início de 2021.



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OVIDORIA**

Ressaltamos que a construção deste plano contribuiu significativamente para o fortalecimento da cultura de transparência pública em nossa instituição, promovendo a gestão pública participativa.

INSTRUÇÃO NORMATIVA

No bojo dos trabalhos referentes ao Plano de Integridade da Fundação Nacional do Índio - Funai, publicado pela Portaria nº 1486/PRES, de 29/11/2018 (0968610), consignou-se responsabilidade desta Ouvidoria, com o auxílio da Comissão de Ética, da Corregedoria e da Coordenação-Geral de Gestão Estratégica - CGGE, a mitigação do risco R4, qual seja: *"Devido ao não mapeamento do processo de tratamento de denúncias, associado à falta de histórico com base para identificação e prevenção, poderá fazer com que nem todas as denúncias sejam apuradas, o que poderá permitir a reincidência de atos ilícitos ou irregulares, elevando a sensação de impunidade"*.

Como medida de mitigação a ser adotada, pactuou-se a ação de "Mapear o processo de tratamento de denúncias", cumprida pela Ouvidoria com o apoio da CGGE. Iniciaram-se os trabalhos para identificação e tratamento dos riscos dentro do fluxo de tratamento de denúncias, tendo obtido como resultado final o Plano de Implementação de Controles, no qual constou como uma das medidas de redução dos riscos identificados, a elaboração de norma própria para o tratamento de denúncias e outras manifestações de Ouvidoria.

Para além dos trabalhos do Plano de Integridade, a norma proposta justificou-se pela necessidade de melhor observância, por todas as unidades da Funai, das regras que regulam as manifestações cidadãs, cuja entrada se dá pela Ouvidoria através, principalmente, da Plataforma Fala-BR. As manifestações de Ouvidoria (denúncia, elogio, sugestão, solicitação, reclamação e simplifique), não se confundem com os pedidos de acesso à informação, os quais possuem normas internas próprias (Portaria nº 1610/PRES/Funai, 19/12/18 e Portaria nº 67/PRES/Funai, 10/01/20), tendo prazos e fluxos diferenciados, com regramentos específicos e consequências próprias face à sua inobservância. No entanto, tem sido comum que as áreas técnicas da Funai tratem indistintamente os casos de pedido de acesso à informação (tratados pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC) e manifestações de Ouvidoria (tratadas pelo Serviço Técnico de Ouvidoria - SETO), então, destacou-se a relevância do estabelecimento de normativo para auxiliar as áreas técnicas, contribuindo para um melhor entendimento e tratamento das manifestações de Ouvidoria.

A confecção desta norma configurou-se como meta da Ouvidoria no 11º Ciclo de Avaliação de Desempenho Institucional, em decorrência de atenção aos trabalhos relacionados ao Plano de Integridade da Funai, visando melhorar o tratamento de denúncias, através da formalização do fluxo construído pela Ouvidoria em parceria com a CGGE, observando as normas vigentes sobre a matéria, assim como melhorar o entendimento das demais unidades da Funai acerca do tratamento de denúncias e das outras manifestações de Ouvidoria, atingindo todos os servidores



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OVIDORIA**

da Funai e, em consequência os usuários de nossos serviços, que terão suas manifestações melhor analisadas e respondidas.

Com relação ao tratamento de denúncias fizemos consulta às unidades apuratórias da Funai - Corregedoria, Comissão de Ética e Auditoria, visando dar conhecimento e obter críticas e sugestões destas unidades, as quais apresentaram suas considerações. Após a incorporação das sugestões apresentadas, a minuta foi encaminhada à CGGE, que realizou análise de conformidade, cujas recomendações foram cumpridas com a apresentação da Minuta de Instrução Normativa nº. 2 e Nota Técnica 1 (processo 08620.016742/2018-07), com a exposição de motivos, restando, portanto, a análise da Procuradoria Federal Especializada da Funai - PFE/FUNAI (minuta encaminhada a essa unidade em dezembro), para que, em seguida, ocorra a deliberação do Sr. Presidente da Funai a respeito da publicação do ato, portanto, previsto para o início de 2021.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A identificação de procedimentos capazes de melhorar o desempenho desta Fundação frente às manifestações cidadãs 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 transparéncia pública.

Salientamos que a utilização de uma Linguagem Cidadã, ou seja, simples, clara, breve e objetiva, pretendida pela Ouvidoria nas respostas aos cidadãos, permite o entendimento pela maioria das pessoas, gera satisfação aos usuários e demonstra a eficiência da forma como a Funai atende as demandas cidadãs.

O cumprimento da Lei de Acesso à Informação melhora os indicadores relacionados ao atendimento dos cidadãos diante dos pedidos. 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, sem omissões.



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OVIDORIA**

Na Administração Pública, busca-se maior transparência e aos cidadãos maior acesso às informações e possibilidades de participação, fomentando o Controle Social, ou seja, a participação da sociedade na Adm. Pública, com o objetivo de acompanhar e fiscalizar as ações do Governo, a fim de solucionar os problemas e assegurar a manutenção dos serviços de atendimento ao cidadão.

Neste viés, a Ouvidoria aproxima a instituição do seu público alvo e possibilita otimizar os resultados de gestão, pois as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provocam a contínua melhoria dos serviços de nossa Funai.

É o relatório.

Brasília, 14 de dezembro de 2020.

EQUIPE DA OUVIDORIA

OUVIDOR: Antônio Edgard Santos de Jesus

COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA/COVID: Juliana de Aguiar Lengruber

SERVIÇO DE APOIO ADMINISTRATIVO/SEAD: Elizabeth Pereira da Silva, Humberto Aboohdi

SERVIÇO TÉCNICO DE OUVIDORIA/SETO: Rute Mikaele Mikaele Pacheco da Silva, Ivanise Rodrigues dos Santos, Rayara Meneses Maximino, Vilson Francisco

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO: Karla Bento de Carvalho, Roseni Moreira Teixeira, Wilson da Silva Oliveira

ESTAGIÁRIA: Camila Santana de Oliveira