



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

PEÇA PARA COMPOSIÇÃO DE RELATÓRIO DE GESTÃO DA FUNAI 2021

O presente relatório visa atender ao Ofício Dages 404, 18/11/21 (3612555), processo 08620.004643/2021-70, que trata de orientações para elaboração do Relatório de Gestão concernente exercício de 2021, 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 COGAB/PRES/2021 (3617917).

Unidade de assistência direta e imediata ao Presidente da Funai, a Ouvidoria é um canal de interlocução entre seus usuários (externos e internos) e a Fundação, deste modo, o cidadão pode realizar solicitações de providências ou de informações, reclamações, elogios, sugestões, denúncias relacionadas a violações aos direitos indígenas, bem como a condutas inadequadas ou irregulares de servidores.

Canais de atendimento:

- a) Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, Fala.BR (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>);
- b) Endereços eletrônicos: ouvidoria@funai.gov.br e sic@funai.gov.br;
- c) Telefone: (61) 3247-6308
- d) Via carta: edifício Parque Cidade Corporate, Setor Comercial Sul - SCS, Quadra 9, Torre B, segundo andar, CEP: 70308-200, Brasília-DF;
- e) Via atendimento presencial.





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

Quando do recebimento da manifestação cidadã, os serviços internos da Ouvidoria podem responder o usuário com base em um banco de respostas mais recorrentes, indicar informações que estejam contempladas no próprio site da Funai ou encaminhar o processo para deliberação da unidade competente, com vistas à análise e oferecimento de resposta. E, em caso de denúncias, após a realização da análise preliminar de Ouvidoria com a elaboração de Informação Técnica, o processo poderá ser arquivado ou encaminhado para unidade apuratória adequada (Corregedoria/Comissão de Ética).

No tratamento de uma denúncia ou comunicado de irregularidade, insta observar que a análise da Ouvidoria difere da realizada pelos órgãos apuratórios, tendo em vista que, na análise preliminar de Ouvidoria não se faz juízo de valor acerca dos fatos apresentados. Trata-se tão somente de uma avaliação quanto à existência ou não de elementos que permitam à instituição dar início ao procedimento de apuração, ou seja, a denúncia será encaminhada ao órgão apuratório competente caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos, sendo vedada à Ouvidoria a realização de atos apuratórios, em consonância com o disposto no artigo 17 Portaria nº 581/2021/CGU.

Neste viés, os principais requisitos verificados numa análise preliminar de Ouvidoria são: I- referir-se a matéria de competência da instituição da qual a ouvidoria faz parte; II- ser redigida com suficiente clareza, de maneira inteligível; III- conter informações sobre: a) o fato; b) a autoria do fato; c) as circunstâncias; d) os valores envolvidos; IV – se for denúncia sobre conduta, esta deve se referir a servidor público.

Na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) são elencados os seguintes tipos para realização de manifestações:





MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OUVIDORIA

Entre 01/01/2021 e 10/12/2021 recebemos 698 manifestações, sendo recepcionadas 650 manifestações de ouvidoria e 48 manifestações foram encaminhadas para outras ouvidorias. O tempo médio de resposta em 2021 foi de 16 dias, com 100% das manifestações respondidas dentro do prazo, vide *prints* demonstrativos extraídos dos painéis CGU (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	31 (4,8%)
	SOLICITAÇÃO	478 (73,5%)
	DENÚNCIA	23 (3,5%)
	SUGESTÃO	8 (1,2%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	110 (16,9%)

Com relação às demandas cujo teor e tratamento são próprios de denúncia ou comunicado de irregularidade, quais sejam, todas aquelas manifestações que ensejam a atuação de órgãos apuratórios internos, a saber, Corregedoria, Comissão de Ética e



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

Auditoria, ocorre que, não raro, tanto os cidadãos manifestantes, como servidores nomeiam como "denúncia" manifestações de naturezas outras, por exemplo, nem toda Comunicação terá o tratamento de comunicado de irregularidade, isto depende do teor da manifestação, assim, a depender de seu teor, a comunicação pode ser tratada como uma solicitação, reclamação, sugestão ou outro tipo existente de manifestação de ouvidoria.

Foram tratadas um total de 53 ocorrências com natureza denúncia/comunicado, das quais 46 originaram-se de registros feitos na Plataforma Fala.BR, enquanto 7 foram encaminhadas à Ouvidoria por outros setores da Funai, via SEI!. Entre as ocorrências oriundas da Plataforma Fala.BR, 18 foram denúncias (discrepância com o número de denúncias informado na captura de tela, 23, justifica-se pelo registro de denúncia em duplicidade, o qual permanece como registro na plataforma) e 26 foram comunicados de irregularidades.

Informamos, ainda, que recebemos 17 processos encaminhados pela Corregedoria, nestes casos a denúncia foi encaminhada diretamente para essa unidade apuratória. Em todos estes casos, não efetuamos análise preliminar, tendo em vista que a Corregedoria já havia determinado a tomada de providências na seara disciplinar, assim, efetuamos apenas os devidos registros de controle interno da Ouvidoria.

Quanto às unidades competentes pelas respostas às manifestações de Ouvidoria, compilamos os seguintes dados: Diretoria de Proteção Territorial - 100 respostas, Diretoria de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável - 80 respostas, Diretoria de Administração e Gestão - 37 respostas, Museu do Índio - 59 respostas, Assessoria de Acompanhamento de Estudos e Pesquisas - 20 respostas e Presidência - 17 respostas. Algumas manifestações são encaminhadas para mais de uma unidade, levando a duplicidade de contagem para efeitos deste dado específico. As demais manifestações se distribuíram entre as Coordenações Regionais, Coordenações de Frente de Proteção Etnoambiental e outras unidades, sendo a Coordenação Regional do Baixo São Francisco a mais demandada, com 31 respostas.

Esporadicamente, recebemos denúncias oriundas do Disque Direitos Humanos – Disque 100, neste exercício, foram recebidas 8 denúncias através do canal DDH. A ouvidoria acompanha também, as reuniões e deliberações do Conselho Deliberativo do Programa de Proteção aos Defensores de Direitos Humanos, Comunicadores e Ambientalistas do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (PPDDH/MMFDH), acerca da vulnerabilidade dos indígenas atendidos ou indicados para ingressar no programa. Ademais, a Coordenação Geral de Proteção à Testemunha e aos Defensores de Direitos Humanos, no âmbito do PPDDH/MMFDH, nos encaminhou demandas, tendo sido recebidos 18 ofícios ao longo do corrente ano, os quais foram



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

devidamente encaminhados aos setores competentes e cuja resposta foi encaminhada ao órgão requerente.

Em cumprimento às disposições do Plano de Dados Abertos – PDA/Funai (2021/2023), ao longo do ano, foram disponibilizados dados acerca dos mais diversos temas: Contratos, Tabela de Terras Indígenas, Base de dados Biblioteca Curt Nimuendaju, Solicitações de informações ao SIC, Processos de Registro no Cartório de Registro de Imóveis e Secretaria de Patrimônio da União, Base de dados SEI, tabela acerca de indígenas respondendo a processos criminais, Sistema de Informações dos projetos de Turismo – SITUR, e Acompanhamento de Autorizações para Construção em Terras Indígenas.

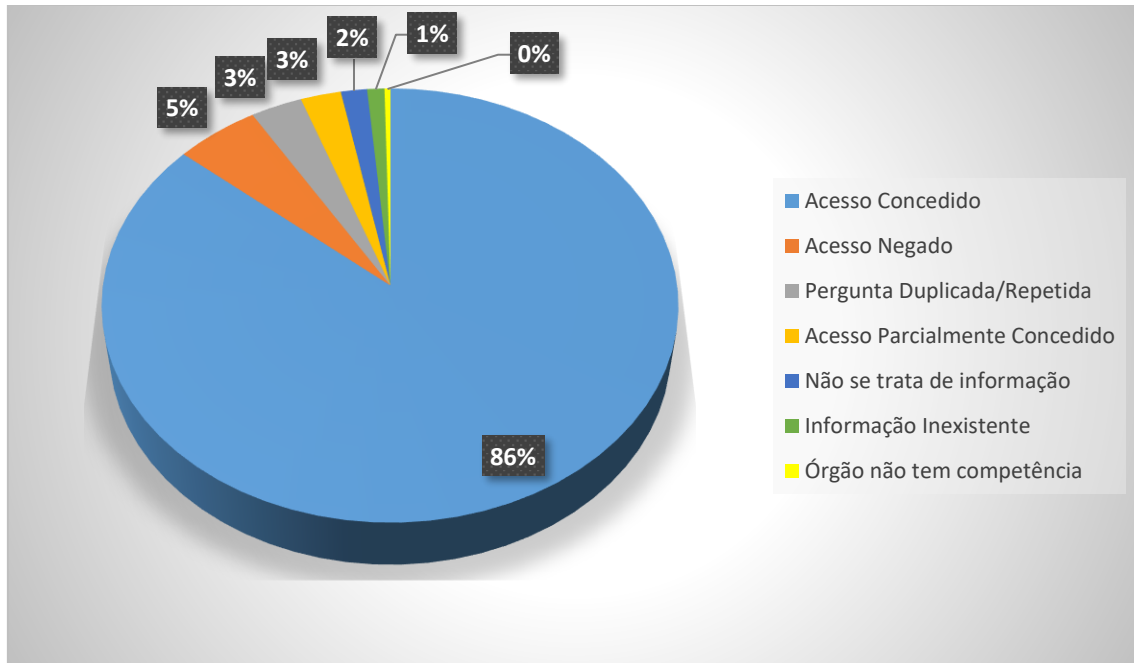
No que tange à Gestão de Conflitos, compete regimentalmente à Ouvidoria contribuir na resolução dos conflitos indígenas e neste âmbito, salienta-se a importância da cooperação das demais unidades da Funai com vistas à pacificação dos conflitos. Neste ano, puderam ser destacados mais de 60 processos que tiveram trâmite na Ouvidoria, relacionados à conflitos indígenas, nos quais prezou-se pela mediação dos conflitos, com a intensa promoção de diálogos com as partes envolvidas, esclarecendo os limites legais de atuação da Funai e, em casos de identificação da ocorrência de ilícitos, foi observada a devida informação aos órgãos competentes para apuração.

A Ouvidoria também aderiu ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública, mediante esforço da Controladoria-Geral da União, com consultoria do Programa da União Europeia para Coesão Social na América Latina (EUROSociAL). O MMOuP é de uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e neste ano houve o cumprimento de duas macro etapas do modelo, dentro dos prazos estipulados pela CGU. O referido modelo é organizado em módulos (dimensões) que são estruturados agrupando grandes objetivos de uma ouvidoria. O alcance de tais objetivos, por sua vez, é mensurado por meio de escalas que organizam as informações de forma simples e direta, a fim de subsidiar um robusto autodiagnóstico da unidade. Desta maneira, foi realizado o autodiagnóstico, que consistiu num processo de aprendizagem e contribuiu para que a unidade percebesse suas principais forças e fraquezas, visando atuar de maneira efetiva para a melhoria de sua maturidade. Para tanto, foi feito o devido preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico, assim como, a comunicação do nível alvo para a CGU para a CGU por meio do sistema e-Aud.

Com relação aos pedidos de acesso à informação, no período compreendido entre 01/01/2021 e 10/12/2021 foram recepcionados 2.195 pedidos de acesso à informação via Fala.BR, com tempo médio de resposta ao cidadão de 06 dias.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO
OUVIDORIA



O Sistema de Transparência Ativa (STA) é uma ferramenta de monitoramento da Transparência Ativa dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal no que diz respeito à implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI, cabendo à Ouvidoria/SIC garantir que o portal da instituição esteja devidamente adequado aos normativos e orientações afetos ao tema e à Controladoria-Geral da União monitorar o cumprimento dessas disposições, conforme Decreto nº 7.724/2012. Em 2021, em decorrência da migração do portal da Funai para a plataforma Gov.br, fez-se necessário realizar diversos ajustes a fim promover a conformidade na disposição das informações ofertadas ao cidadão na internet. Após a realização de vários ajustes e avaliações, conforme a última análise da CGU, realizada em 27/09/2021, atualmente a situação da Funai com respeito à Transparência Ativa verifica-se que 49 itens foram avaliados, tendo 35 registros sido avaliados como “Cumpre”, 12 como “Não cumpre”, e 2 como “Cumpre parcialmente”, o que de acordo com o Painéis CGU representa 71,4% de cumprimento de itens de Transparência Ativa. No momento, encontram-se em andamento medidas visando à adequação com relação aos 24,5% de itens ainda em desacordo com os padrões de cumprimento do STA.

Por fim, em atendimento ao previsto no Decreto nº 9.492, de 05/09/2018, que regulamenta a Lei n.º 13.460, de 26/06/2017, encontra-se em andamento a implantação de Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, sob a coordenação da Ouvidoria/Serviços de Informações ao Cidadão da Funai. Os Conselhos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos do Estado brasileiro, que se dá por meio do cadastro voluntário na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, criada e gerida pela Controladoria-Geral



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

da União, para avaliação dos serviços constantes da Carta de Serviços ao Cidadão da Fundação. Para a execução dessa ação, foi elaborado Plano de Trabalho (SEI nº 3051664, assim como a Informação Técnica nº 1/2021/SIC/COUVID/OUVI-FUNAI (SEI nº 3097915), entre outros documentos produzidos sobre o assunto. Entre as providências já adotadas destacam-se a constituição e a realização de consulta pública para a avaliação dos serviços “Registrar manifestações de Ouvidoria junto à Funai na Plataforma Fala.BR” e “Registrar pedidos de acesso a informações à Funai na Plataforma Fala.BR”, oferecidos pela Ouvidoria da Funai; a revisão e registro na plataforma Gov.br dos serviços “Protocolar documentos junto à Funai”, “Consultar os acervos documentais da Funai” e “Consultar os acervos bibliográficos da Funai”, sob a responsabilidade da Coordenação-Geral de Gestão Estratégica/Dages; “Consultar os acervos arquivísticos, documentais e audiovisuais da Funai”, “Consultar os acervos bibliográficos da Funai” e “Consultar os acervos museológicos da Funai”, sob a responsabilidade do Museu do Índio. Em prosseguimento, será realizada a mobilização de conselheiros e consultas públicas para avaliação dos referidos serviços no início do 1º semestre de 2022.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Funai tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a própria Fundação. É nosso objetivo possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados e a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com a constante participação da equipe em ações de qualificação, por meio dos cursos ofertados pela Ouvidoria Geral da União.

Deste modo, para 2022, a perspectiva é que a Ouvidoria da Funai continue progredindo na melhoria do trabalho desenvolvido e aproxime cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública federal.

É o relatório.

Brasília, 14 de dezembro de 2021.

EQUIPE - OUVIDOR: Antônio Edgard Santos de Jesus; COORDENADORA DA OUVIDORIA: Juliana de Aguiar Lengruher; SERVIÇO DE APOIO ADMINISTRATIVO/SEAD: Elizabeth Pereira da Silva; SERVIÇO TÉCNICO DE OUVIDORIA/SETO: Rute Mikaele Pacheco da Silva, Wilson Francisco, Ivanise Rodrigues dos Santos, Cristiane Dutra da Silva; SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO: Karla Bento de Carvalho, Roseni Moreira Teixeira, Wilson da Silva Oliveira; ESTAGIÁRIO: Murilo Neves dos Santos.