



6426723

08620.003602/2024-17



MINISTÉRIO DOS POVOS INDÍGENAS
FUNDAÇÃO NACIONAL DOS POVOS INDÍGENAS
COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA

RELATÓRIO OUVIDORIA 2023

Assunto: Relatório Anual da Ouvidoria - exercício 2023.

Introdução

1. O presente Relatório visa atender o disposto no artigo 52 da Portaria nº.581, de 09 de março de 2021, que estabelece o que segue:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Informações sobre a força de trabalho da unidade

2. A estrutura da Ouvidoria da Funai está organizada da seguinte forma:

2.1. Ouvidora – Maial Paiakan Kaiapó. Ocupa atualmente o cargo de Ouvidoria da Fundação Nacional dos Povos Indígenas (FUNAI), nomeada como Ouvidoria da Funai pela Portaria GM/MPI Nº 305, de 23 de outubro de 2023. Ela possui formação em Direito e não possui vínculo efetivo com a administração pública. As atividades desempenhadas na Ouvidoria estão previstas na Portaria nº. 666/2017, a qual estabeleceu o regimento interno da Funai. Essas atividades incluem o encaminhamento de denúncias de violação dos direitos indígenas individuais e coletivos; contribuir na resolução dos conflitos indígenas; 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 contribuir para o desenvolvimento de políticas em prol dos povos indígenas.

2.2. Coordenação da Ouvidoria (Couvid) – Ivanise Rodrigues dos Santos. É indigenista especializada da Funai e possui formação em antropologia. As atividades desenvolvidas na Coordenação são: coordenar o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações sobre assuntos atinentes à atuação da Funai; articular com as unidades afins a adoção de medidas para atendimento a denúncias, reclamações, e pedidos de informações dirigidos à Funai; articular com a Ouvidoria-Geral da União e demais ouvidorias federais sobre orientações técnicas e troca de informações para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados; elaborar relatórios periódicos das atividades da ouvidoria; e cooperar em situações que tratam de indígenas encarcerados e de vulnerabilidade de crianças e adolescentes. Está na Ouvidoria desde 2019.

2.3. Serviço de Apoio Administrativo (Sead) - Elizabeth Silva. Está cursando o nível superior em Gestão Pública e não possui vínculo com a administração pública. As atividades do SEAD são: receber e registrar denúncias, solicitações de providência, reclamações, sugestões e elogios sobre assuntos atinentes à atuação da Funai; executar as atividades de apoio administrativo; executar as atividades de controle de material, de patrimônio e de gestão de pessoas; acompanhar a tramitação de documentos e processos de interesse da Ouvidoria junto às unidades da Funai; registrar e dar fluxo às correspondências eletrônicas dirigidas à Ouvidoria; e monitorar prazos de respostas e o andamento das resoluções das demandas junto às unidades competentes. Está na Ouvidoria desde 2017.

2.4. Serviço Técnico de Ouvidoria (SETO) - Cristiane Dutra da Silva, formada em Farmácia, indigenista especializada da Funai. As competências do Seto são: analisar, controlar, distribuir e expedir a documentação no sistema da Ouvidoria, solicitar informações ou providências às unidades da Funai e responder aos interessados sobre as medidas adotadas para a solução dos casos apresentados. Está na Ouvidoria desde 2021.

2.5. Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) - Roseni Moreira Teixeira. Graduada em Pedagogia. São atribuições do SIC: atender e orientar o cidadão quanto ao acesso a informações no âmbito da Funai; receber pedidos de informações referentes à Funai; responder os pedidos de informação de forma autônoma, quando houver disponibilidade imediata da informação; encaminhar, nos casos de indisponibilidade imediata, o pedido de informação para resposta pelas unidades competentes da Funai, conforme os prazos estabelecidos em lei; receber recurso contra a negativa de acesso a informações ou pedido de desclassificação de informações e encaminhar à autoridade competente para a sua apreciação; 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 elaborar relatórios periódicos dos pedidos de acesso à informação. Está na Ouvidoria desde 2019.

2.6. Além das servidoras acima mencionadas que ocupam os cargos de chefia, ainda temos o seguinte quadro:

2.7. Igor Silva de Souza. Ocupa a função comissionada de Assistente Técnica, que apoia a Ouvidoria e o SETO nas atividades rotineiras. Está na Ouvidoria desde março de 2024.

2.8. Rute Mikaele Pacheco da Silva. É advogada e indigenista especializada da Funai. Está na Ouvidoria desde 2018.

2.9. Juliana de Aguiar Lengruher. É formada em Direito e Engenharia Agrônômica; é indigenista especializada na Funai e chefe substituta do SIC. Está na Ouvidoria desde 2017.

2.10. José Henrique de Faria Rosa. Especialista em Indigenismo e está no SIC desde 2023.

2.11. Vilson Francisco. Possui graduação em Gestão Ambiental, é Auxiliar Administrativo e está na Ouvidoria desde que foi instaurada, em 2010. Auxilia o SETO nas atividades rotineiras.

2.12. Wycraff Ayala Costa dos Santos. Funcionário terceirizado que presta apoio ao SIC.

Principais resultados alcançados pela Ouvidoria

3. A Ouvidoria da Fundação Nacional dos Povos Indígenas compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV) e é supervisionada pela Diretoria de Articulação, Monitoramento e Supervisão de Ouvidorias (DOUV) da Ouvidoria-Geral da União. Suas competências estão descritas no artigo 18 da Portaria nº. 666, de 17 de fevereiro de 2017, e no artigo 14 do Anexo I do Decreto nº.11.226, de 7 de outubro de 2022. Possui a competência de encaminhar as demandas recepcionadas por meio da Plataforma Fala.BR, acolhendo e direcionando internamente denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios para providências e respostas aos cidadãos. Além das demandas provenientes da Plataforma Fala.BR, a equipe da Ouvidoria participa de grupos de trabalho e comissões, contribui na mediação de conflitos envolvendo populações indígenas, bem como atua promovendo uma melhor governança no tratamento de dados dentro da instituição.

4. As ações mais relevantes desenvolvidas no exercício de 2023 serão apresentadas a partir dos seguintes tópicos: Principais ações desenvolvidas, Manifestações recebidas pelo Fala.BR e Comitê Executivo do Programa de Integridade - CEPI.

Principais ações desenvolvidas

5. No tocante às atividades efetivadas por esta unidade, destacamos o apoio à realização do Censo Demográfico 2022, com foco na população indígena. Trata-se de uma ação pautada na participação de servidoras da Ouvidoria na Equipe de Trabalho da Funai formada para apoiar o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) na coleta censitária em terras indígenas, que iniciou-se em agosto de 2022 e encerrou-se em março de 2023. Durante toda a coleta houve o acompanhamento dos recenseadores nas terras indígenas onde se fez necessário, bem como o monitoramento do processo por meio da Equipe de Trabalho e dos pontos focais em cada coordenação regional. Também merece destaque o Termo de Execução Descentralizada - TED celebrado entre a Funai e o IBGE para a disponibilização de horas voo que permitiu uma cobertura quase total do Censo naquelas aldeias só acessadas por via aérea, sobretudo no Amapá, norte do Pará e Roraima (Yanomami).

6. A Ouvidoria também participou ativamente na elaboração do Plano de Dados Abertos (PDA) 2024-2026. Inicialmente previsto para ter vigência entre o período de 2023-2025, o PDA 2024-2026 foi confeccionado pela Ouvidoria em conjunto com a Coordenação Geral de Gestão Estratégica e coordenado pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações (CGTIC), no âmbito do Comitê Técnico Digital. O PDA 2024-2026 aguarda deliberação da Diretoria Colegiada para, então, ser aprovado e divulgado no site da Funai e no Portal Brasileiro de Dados Abertos, em observação ao que determina a Política de Dados Abertos, conforme Decreto nº 8.777/2016.

7. No que diz respeito à nossa contribuição nos processos de mediação de conflitos, ressaltamos que tal prerrogativa apoia-se na Portaria nº. 666, de 17 de fevereiro de 2017, que estabeleceu o Regimento Interno da Funai. O cumprimento desse papel é acompanhado da(s) área(s) responsável pela temática central do assunto em questão ou pano de fundo que motivou o conflito, para que se consiga construir encaminhamentos qualificados junto às partes envolvidas. Neste rol, destacamos o acompanhamento da desocupação indígena e dos catadores de materiais recicláveis do Setor Noroeste/DF, os conflitos entre famílias indígenas na região Sul (no município de Passo Fundo/RS), e os conflitos na região Nordeste, especialmente no estado da Bahia, onde foi realizada inclusive a escuta qualificada de membros dos povos Tuxi e Tumbalalá, bem como de demais atores envolvidos, com o intuito de averiguar possibilidades de encaminhamento para a sobreposição entre parte do território Tuxi e parte da TI Tumbalalá.

8. Nesse ínterim, destacamos a nossa participação no Grupo de Trabalho sobre conflitos entre pessoas e povos indígenas, que foi criado com o objetivo de estabelecer fluxos e procedimentos a serem adotados em âmbito institucional para a gestão de conflitos envolvendo comunidades e lideranças indígenas, conforme Portaria nº.802, de 17 de outubro de 2023.

9. Ressaltamos que no ano de 2023 deu-se início a uma série de diálogos com a Coordenação Geral de Gestão de Pessoas (CGGP) considerando a relevância de atuação conjunta acerca do tema “assédio e discriminação no ambiente de trabalho”. O objetivo das reuniões conjuntas,

constantes no processo 08620.006757/2023-16, diz respeito ao cumprimento da Lei nº.14.540, de 3 de abril de 2023, que institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública. Realizou-se diversas reuniões com representantes dos Comitês de Equidade de Gênero e Raça de órgãos como o Senado Federal, Instituto Nacional da Propriedade Industrial, Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais e o Instituto Federal da Bahia, a fim de compreender os processos institucionais efetivados que possibilitaram o desenvolvimento de políticas voltadas para o enfrentamento ao assédio nestas instituições. O objetivo das reuniões realizadas é subsidiar a alta gestão da Funai a fim de instituir um Grupo de Trabalho com foco na construção de um Comitê da Funai que promova ações de enfrentamento ao assédio moral e sexual, com vistas à construção de uma política do órgão que dê cumprimento à Lei nº.14.540/2023.

10. A Ouvidoria participou também de diversas reuniões internas e com representantes de outros órgãos, como o Ministério dos Povos Indígenas, a Ouvidoria do Ministério das Mulheres e a Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos. Em parceria com a Ouvidoria do Ministério dos Povos Indígenas houve uma atuação *in loco* na Marcha das Mulheres Indígenas, onde buscamos dar agilidade à recepção das demandas das participantes do evento, bem como aproximamos as Ouvidorias do público de ambas as instituições.

11. A equipe da Ouvidoria participou de diversas ações de capacitação, objetivando a melhoria dos serviços prestados em nossa unidade, e houve, ainda, a participação no Seminário Nacional de Ouvidoria realizado na cidade de Belo Horizonte, no mês de julho de 2023.

Manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR e análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações

12. Em relação às manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR, durante o ano de 2023 foram tratadas 669 demandas, com as seguintes características: 99% foram tratadas dentro do prazo, sendo a maioria (57%,1) do tipo Solicitação de Providência (387 manifestações), seguidas dos tipos Comunicado (26,3%, equivalente a 178 manifestações), Reclamação (7,1%, equivalente a 48 manifestações), Sugestão (4,0%, equivalente a 27 manifestações), Elogio (2,9%, ou 20 manifestações), Denúncia (2,4%, ou 16 manifestações) e Simplifique (0,3%, ou 2 manifestações). Segundo dados do [Painel Resolveu](#), a média de satisfação com as respostas apresentadas é de 50,44%.

13. O assunto mais informado foi "Certidões e Declarações", seguido de "Acesso à Informação", "Serviços Públicos", "Denúncia de Irregularidade" e "Denúncia Crime". Tais dados revelam inicialmente um crescimento na quantidade de manifestações recebidas entre o período de 2023 e o ano anterior, quando tratamos 485, representando um acréscimo de aproximadamente 38% de processos entre os períodos analisados.

14. A seguir apresentamos um quadro comparativo das manifestações recebidas em 2023 em relação ao ano anterior:

Características das manifestações	2022	2023
Total de manifestações	485	679 35% Sim
Resolutividade (se a demanda foi resolvida)	65% Sim 6% Parcialmente 29% Não	16% Parcialmente 49% Não
Tempo médio	13,85 dias	16,13 dias
Grau de satisfação	66,13% Satisfação média	50,44% Satisfação média
Solicitação de providências	255 (55,2%)	387 (57,1%)

Características das manifestações	2022	2023
Comunicado	121 (26,2%)	178 (26,3%)
Reclamação	50 (10,8%)	48 (7,1%)
Denúncia	16 (3,5%)	16 (2,4%)
Sugestão	4 (0,9%)	27 (4,0%)
Elogio	16 (3,5%)	20 (2,9%)
Simplifique	0 (0%)	2 (0,3%)

15. O crescimento expressivo na quantidade de manifestações tratadas pela Ouvidoria demonstra que o principal serviço buscado é a Solicitação de Providências em relação à expedição de documentação (assunto mais procurado), e acena para o fato de que o usuário da Plataforma Fala.BR que busca a Ouvidoria da Funai tem utilizado com frequência o Comunicado, que é uma manifestação anônima, para encaminhar pedidos de Solicitação de Providências e não somente para reportar possíveis irregularidades cometidas no âmbito da administração pública, haja vista a expressiva busca por acesso aos serviços prestados pela Funai e pelo acesso à informação.

16. Outra manifestação que se destaca tanto no período analisado quanto no exercício anterior é a Reclamação, o que demonstra a necessidade quanto a uma maior análise acerca dos serviços da instituição que os usuários tem considerado como insatisfatórios, e que será objeto de maior detalhamento na revisão da Carta de Serviços da Funai, o que deverá ocorrer no ano de 2024.

17. A Ouvidoria da Funai difundiu diversas informações por meio do Ouvi Comunica, campanha periódica em que a unidade promove a divulgação de informações relativas ao trabalho na unidade e da Plataforma Fala.BR, a fim de que o público interno aprimore a rotina administrativa e utilize as ferramentas disponibilizadas pelo sistema.

18. Em relação ao Serviço de Informação ao Cidadão na Funai (SIC), cujo assunto "Acesso à Informação" foi o segundo tópico mais buscado na Plataforma Fala.BR em 2023, melhoramos a divulgação sobre os canais disponibilizados para a realização dos pedidos de acesso à informação junto ao SIC - Funai, com a reformulação do nosso sítio eletrônico para atendimento ao disposto na Portaria nº.581, de 09 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. O endereço eletrônico do SIC, que foi instituído pela Portaria nº 67/PRES, de 10 de janeiro de 2020, é <https://www.gov.br/funai/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacoes-ao-cidadao-sic>.

19. Os pedidos podem ser apresentados virtualmente, por meio do formulário "Acesso à Informação", constante na Plataforma Fala.BR, bem como presencialmente, de 2ª feira a 6ª feira, no horário de 08h00 às 17h00, no edifício sede da Funai.

20. A autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) no âmbito da Funai é a Ouvidora, Maial Paiakan Kaiapó, cujo telefone é (61) 3247-6301, e email é maial.kaiapo@funai.gov.br.

21. O telefone do SIC é (61) 3247-6306 e correio eletrônico do SIC é sic@funai.gov.br.

Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

22. Conforme exposto anteriormente, em 2023 os assuntos mais abordados foram "Certidões e Declarações", seguido de "Acesso à Informação", "Serviços Públicos", "Denúncia de Irregularidade" e "Denúncia Crime" e 49% dos cidadãos que responderam a pesquisa (57 pessoas) sobre o grau de satisfação informam que consideram que a demanda não foi resolvida. Considerando o assunto mais solicitado - Certidões e Declarações - pode-se inferir que o grau de insatisfação dos cidadãos está relacionado à solicitação de documentação expedida pela Funai.

23. De fato, a busca pelo Registro Administrativo de Nascimento de Indígena (RANI) ou de algum documento que ateste o pertencimento étnico é recorrente na rotina administrativa da Funai, e a Ouvidoria está buscando melhorar as informações prestadas junto ao site do órgão a respeito dessa

temática. Acreditamos que, além de estar presente no assunto "Certidões e Declarações", a busca pelo RANI ou outro documento de pertencimento étnico encontra-se também em "Acesso à Informação" e "Serviços Públicos", haja vista que em muitos processos os cidadãos requerem um documento sem necessariamente utilizarem o termo "RANI". Assim, podemos inferir que dos 5 assuntos mais buscados, 3 dizem respeito ao acesso à documentação que certifica o pertencimento étnico do interessado.

24. Dessa forma, é possível que o grau de insatisfação dos respondentes esteja vinculado à falta do acesso ao RANI uma vez que há critérios para a sua expedição, e em diversos casos os indígenas não conseguem o documento por não atenderem aos preceitos estabelecidos. A publicização dos critérios e normas para a expedição do RANI será objeto de um diálogo da Ouvidoria com o setor responsável pela sua normatização, e em buscaremos disponibilizar as informações atualizadas sobre esta temática no site da Funai.

25. Sempre que é identificada uma demanda persistente na Ouvidoria da Funai a equipe busca melhorar as informações prestadas aos cidadãos, a fim de que sejam atualizados e intensificados os esclarecimentos prévios à sociedade. Como exemplo, a Ouvidoria atuou proativamente buscando melhorar a transparência ativa do órgão em relação à questão Yanomami, altamente divulgada na mídia durante o ano de 2023. Como o fito de evitar a propagação de fake news, a Ouvidoria sugeriu à Assessoria de Comunicação a divulgação de informações oficiais a respeito da crise humanitária pela qual os Yanomamis passaram, o que foi prontamente atendido.

26. Outra ocasião em que a Ouvidoria identificou um problema e adotou uma solução rápida diz respeito em relação às diversas manifestações recepcionadas sobre o Concurso Nacional Unificado. A Funai criou um email para recepcionar dúvidas a respeito do concurso, no entanto, inicialmente a divulgação ocorreu somente no âmbito interno. A Ouvidoria, no entanto, solicitou que a divulgação do email criado ocorresse também no site da Funai, haja vista as demandas recepcionadas acerca dessa temática. Também solicitamos a divulgação no site da Funai sobre o Cadastro Eletrônico de Peritos e Órgãos Técnicos ou Científicos – CPTEC no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, nos termos da Resolução-CNJ nº 287/2019, que estabelece procedimentos ao tratamento das pessoas indígenas acusadas, réis, condenadas ou privadas de liberdade.

27. Internamente, realizamos a divulgação de diversas informações relacionadas ao Guia Lilás e outras informações esclarecedoras a respeito de nossa atuação e das temáticas tratadas pela unidade por meio do "Ouvidoria Comunica", espaço voltado à publicação de informações relevantes sobre o nosso trabalho para o servidores, e as divulgações realizadas encontram-se no link: <https://www.gov.br/funai/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria/ouvidoria-comunica>.

Conselhos de usuários de serviços públicos

28. Em 2023 não foram implementados novos conselhos de usuários, uma vez que a Carta de Serviços aos Usuários da Funai deverá passar por um processo de reformulação. Nesse sentido, contamos com 2 conselhos implementados em 2021, relativos aos serviços ofertados pela Ouvidoria da Funai, que tratam sobre o acesso à informação e também sobre a recepção de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios. Não foram realizadas pesquisas junto aos conselhos instituídos, e a previsão é que as pesquisas ocorram no ano de 2024 a respeito dos serviços da Ouvidoria.

Outras ações

29. Em 2023, deu-se continuidade ao acompanhamento dos processos relacionados aos indígenas em situação de encarceramento, conforme prevê a Instrução Normativa nº.21/2022, que estabelece as normas para a atuação da Funai junto ao tratamento de pessoas indígenas acusadas, réis, condenadas ou privadas de liberdade. Também promovemos os encaminhamentos administrativos relacionados aos pedidos de ingresso de indígenas ao Programa de Proteção aos Defensores de Direitos Humanos, Comunicadores e Ambientalistas (PPDDH), do Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania, bem como impulsionamos às unidades descentralizadas as denúncias provenientes do Disque Direitos Humanos/Disque 100, a fim de consolidar a nossa atuação junto aos programas de defesa dos direitos humanos.

30. Pontuamos que no ano ora analisado foram elaborados o Código de Ética dos agentes da Ouvidoria e o Guia de Boas Práticas de Manifestações de Ouvidoria, em cumprimento à meta estabelecida para avaliação da unidade no 13º Ciclo Avaliativo, os quais serão publicados ainda no primeiro semestre de 2024 e terão ampla divulgação aos servidores do órgão.

31. Por fim, destacamos que esta Ouvidoria foi avaliada, em 2023, pela Diretora de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias da Controladoria Geral da União, cujas recomendações, quando forem disponibilizadas a esta unidade, subsidiarão a elaboração de um Plano de Ação para mitigar possíveis lacunas identificadas na realização de nosso trabalho.

Atenciosamente,

(assinado eletronicamente)

(assinado

eletronicamente)

Ivanise Rodrigues dos Santos

Maial Paiakan Kaiapó

Coordenadora de Ouvidoria

Ouvidora



Documento assinado eletronicamente por **Ivanise Rodrigues dos Santos, Coordenador(a)**, em 05/04/2024, às 15:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Maial Paiakan Kaiapó, Ouvidor(a)**, em 05/04/2024, às 16:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site: http://sei.funai.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6426723** e o código CRC **90DC65CC**.

Referência: Processo nº 08620.003602/2024-17

SEI nº 6426723