

FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO

Unidade: Ouvidoria da Fundação Nacional do Índio

Período de implementação: Observado o prazo máximo de 15/03/2023 para cumprimento das metas do plano

PLANO DE AÇÃO						
Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
OTIMIZADO	1.2. Capacidades e garantias da equipe 1.2.1. Rotatividade da equipe Nível 3 Sustentado para 4 Otimizado Buscar a estabilidade da equipe da Ouvidoria	Alcançar índice abaixo de 20%, de acordo com a fórmula.	1 - Promover ações de estímulo e de estabilidade dos membros da equipe da Ouvidoria.	Março 2022 a Fevereiro 2023	Ouvidoria, Couvid e Seto	Antônio Edgard e Juliana Lengruber.
SUSTENTADO	1.2. Capacidades e garantias da equipe 1.2.5. Conduta Nível 2 Básico para 3 Sustentado Formular o Código de Ética do Servidor da Ouvidoria da Funai	Institucionalizar o Código de Ética da Ouvidoria, contemplando especificidades da Funai, devidamente formalizado e publicado, acessível e disponível a todos os servidores, colaboradores e usuários.	1 - Elaborar o código; 2 - Discutir com a equipe; 3 - Enviar para aprovação da Presidência.	Março a Dezembro 2022	Ouvidoria, Couvid, SIC, Sead-Couvid e Seto	Rute Pacheco
OTIMIZADO	1.3. Capacidades e garantias do titular 1.3.2. Garantias do titular Nível 3 Sustentado para 4 Otimizado Observar o disposto na Portaria nº 1.181/2020/CGU	Cumprir a Portaria nº 1.181/2020/CGU (supervisão ou monitoramento externo para casos de demissão, destituição e exoneração).	Não se aplica.	Março 2022 a Março 2023	Ouvidoria e Presidência	Autoridade máxima da Fundação
BÁSICO	1.4. Planejamento e Gestão eficiente 1.4.2. Formação de Competências Nível 1 Limitado para 2 Básico Formular lista de competências (qualidades) desejáveis para a equipe da Ouvidoria	Institucionalizar as competências (qualidades) desejáveis para a Ouvidoria.	1 - Elaborar a lista de competências (qualidades) desejáveis para a Ouvidoria; 2 - Discutir com a equipe; 3 - Enviar para aprovação da Presidência.	Março a Dezembro 2022	Ouvidoria, Couvid, SIC, Sead-Couvid e Seto	Antônio Edgard, Juliana Lengruber e Rute Pacheco.
SUSTENTADO	1.5. Infraestrutura e Acessibilidade 1.5.5. Experiência do Usuário Nível 2 Básico para 3 Sustentado Complementar/ratificar as informações já disponíveis na plataforma Fala.BR e em	Obter maiores informações sobre o perfil dos usuários dos serviços oferecidos pela Funai.	1 - Incluir questões voltadas para complementar/ratificar as informações já disponíveis na plataforma Fala.BR e em Painéis LAI nas consultas públicas realizadas para avaliação dos serviços oferecidos pela Funai, conforme Carta de Serviços ao Cidadão;	Maió 2022 a Março 2023	Couvid, SIC e Seto	Juliana Lengruber, Rute Pacheco e Karla Carvalho.

	Painéis LAI por meio das consultas realizadas junto aos usuários dos serviços oferecidos pela Funai		2 - Coletar e sistematizar os dados sociodemográficos dos manifestantes disponíveis na plataforma Fala.BR.			
SUSTENTADO	2.1. Governança de Serviços 2.1.1. Mapeamento de Serviços Nível 2 Básico para 3 Sustentado Realizar o mapeamento e propor melhorias no design dos serviços constantes da Carta de Serviços ao Cidadão da Funai	Adotar procedimentos para o mapeamento e a identificação de possíveis melhorias no design dos serviços constantes da Carta de Serviços ao Cidadão da Funai	1 - Mapear e revisar o design dos serviços constantes da Carta de Serviços ao Cidadão da Funai; 2 - Realizar o registro dos serviços oferecidos pela Fundação ao público externo no Portal gov.br; 3 - Efetuar consultas públicas para avaliação dos serviços constantes da Carta de Serviços ao Cidadão, conforme Decreto nº 10.228/2020 e demais normativos referentes ao tema; 4 - Propor melhorias no design dos serviços elencados na Carta de Serviços ao Cidadão, a partir dos resultados obtidos nas consultas públicas.	Maio 2022 a Março 2023	Couvid e SIC	Juliana Lengruber e Karla Carvalho.
OTIMIZADO	2.3. Processos Essenciais 2.3.4. Proteção ao denunciante Nível 3 Sustentado para 4 Otimizado Manter os procedimentos de pseudonimização na plataforma Fala.BR	Proteger os elementos de identificação do denunciante.	1 - Manter os procedimentos de pseudonimização na plataforma Fala.BR; 2 - Utilizar o módulo de triagem do Fala.BR para o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abolindo o uso do SEI no âmbito do fluxo de denúncias.	Março 2022 a Março 2023	Ouvidoria, Couvid e Seto	Antônio Edgard, Juliana Lengruber e Rute Pacheco.
BÁSICO	2.3. Processos Essenciais 2.3.5. Processo de realização de resolução pacífica de conflitos Nível 1 Limitado para 2 Básico Elaborar e divulgar orientações sobre conflitos no âmbito da Funai	Uniformizar informações com vistas à resolução pacífica de conflitos no âmbito da Funai.	1 - Realizar o mapeamento dos processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão; 2 - Divulgar orientações sobre conflitos no âmbito da Funai	Maio 2022 a Março 2023	Ouvidoria, Couvid e Seto	Antônio Edgard, Juliana Lengruber e Rute Pacheco.
OTIMIZADO	2.3. Processos Essenciais 2.3.6. Análise preliminar Nível 3 Sustentado para 4 Otimizado Aperfeiçoar os mapeamentos e os fluxos existentes de tratamento de manifestações de ouvidoria	Melhorar a análise preliminar das manifestações de ouvidoria.	1 - Revisar os mapeamentos existentes de tratamento de manifestações de ouvidoria; 2 - Revisar os fluxos existentes de tratamento de manifestações de ouvidoria.	Maio 2022 a Março 2023	Ouvidoria, Couvid e Seto	Antônio Edgard, Juliana Lengruber e Rute Pacheco.
SUSTENTADO	3.2. Conselho de Usuários 3.2.2. Engajamento de conselheiros Elaborar Plano de Comunicação ou outro instrumento formal de planejamento das ações de comunicação no âmbito dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos	Dispor de planejamento anual referente a ações de comunicação no que tange ao engajamento de conselheiros.	1 - Realizar pesquisa a fim de conhecer Planos de Comunicação elaborados por outros órgãos do Executivo Federal; 2 - Elaborar minuta de Plano de Comunicação, contemplando as especificidades da Funai; 3 - Manter diálogo com a Ascom, a fim de obter sugestões sobre a minuta de Plano; 4 - Encaminhar o Plano para avaliação e convalidação superiores, Ouvi e PRES; 5 - Publicação e divulgação do Plano de Comunicação.	Março/2022 a Fevereiro/2022	Ouvidoria, Couvid/SIC	Juliana Lengruber e Karla Carvalho.



Documento assinado eletronicamente por **JULIANA DE AGUIAR LENG RUBER, Coordenador(a)**, em 31/03/2022, às 11:42, 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 **Karla Bento de Carvalho, Chefe de Serviço**, em 31/03/2022, às 11:55, 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 **Antônio Edgard Santos de Jesus, Ouvidor(a)**, em 31/03/2022, às 12:04, 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 **ROSENI MOREIRA TEIXEIRA, Assistente Administrativo**, em 31/03/2022, às 12:34, 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 **Cristiane Dutra da Silva, Assistente Técnico(a)**, em 31/03/2022, às 13:14, 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 **Rute Mikaele Pacheco da Silva, Chefe de Serviço**, em 31/03/2022, às 13:50, 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 **3883628** e o código CRC **EBC0E961**.