



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA  
FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO

INSTRUÇÃO NORMATIVA FUNAI Nº 23 , DE 15 DE DEZEMBRO DE 2022

Estabelece orientações e procedimentos para o tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito da Fundação Nacional do Índio - Funai.

**A PRESIDENTE SUBSTITUTA DA FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO**, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo Estatuto da Funai, aprovado pelo Decreto nº 9.010, de 23 de março de 2017 e pela Portaria nº 666, de 17 de julho de 2017, que institui o regimento interno da Fundação Nacional do Índio, bem como o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no Decreto nº 11.226, de 07 de outubro de 2022, na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, no Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019 e na Portaria nº 581, de 09 de março de 2021, resolve:

Art. 1º Estabelecer orientações e procedimentos para o tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito da Fundação Nacional do Índio - Funai.

CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:

I - manifestações de Ouvidoria - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

a) reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

b) denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades de apuração competentes;

c) elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

d) sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

e) solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

II - comunicação de irregularidade - manifestação anônima que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades de apuração competentes;

III - elemento de identificação - qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta da pessoa denunciante à denúncia por ela realizada;

IV - pseudonimização - tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

V - decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

VI - linguagem cidadã - linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural dos usuários do serviço público, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

VII - análise prévia de Ouvidoria - coleta de elementos necessários para atuação da Ouvidoria e adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante;

VIII - unidade de apuração - unidade administrativa ou autoridade com competência para realizar a análise dos fatos relatados em denúncia.

IX - certificação de identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais.

Art. 3º Incluem-se nas atividades da Ouvidoria a recepção de manifestações recebidas de agentes públicos que atuem na Funai, as quais receberão o mesmo tratamento das manifestações registradas por usuários.

## CAPÍTULO II

### DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E DA RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 4º A Ouvidoria é a unidade administrativa competente para o recebimento das manifestações de que trata esta Instrução Normativa.

Parágrafo único. Outras unidades administrativas que forem instadas pelos usuários a receber manifestações, oralmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria, preferencialmente, para o endereço eletrônico [ouvidoria@funai.gov.br](mailto:ouvidoria@funai.gov.br), informando o telefone e endereço eletrônico do usuário.

Art. 5º As manifestações de ouvidoria serão recebidas preferencialmente pela Plataforma Fala.BR.

§ 1º Na hipótese em que a manifestação for recebida em outros meios será inserida imediatamente na Plataforma Fala.BR.

§ 2º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 3º Os servidores da Funai têm o dever de orientar o usuário sobre a preferência de a manifestação de ouvidoria ser encaminhada por meio da Plataforma Fala.BR., inclusive, a denúncia ou comunicação de suposta prática de irregularidade ou de ilícito.

Art. 6º A Funai disponibilizará o acesso à Plataforma Fala.BR em seu sítio eletrônico, em local de destaque.

Art. 7º Ao receber a manifestação, a Ouvidoria verificará se ela contém informações suficientes para análise pela Funai, e poderá encaminhar as manifestações às seguintes unidades administrativas:

- I - Gabinete do Presidente da Funai;
- II - Procuradoria Federal Especializada;
- III - Auditoria Interna;
- IV - Corregedoria;
- V - Comissão de Ética;
- VI - Diretorias;
- VII - Coordenações Regionais;
- VIII - Coordenações de Frente de Proteção Etnoambiental; e
- IX - Museu do Índio.

§ 1º Na hipótese em que a manifestação contiver informações insuficientes para a análise da Funai, a Ouvidoria solicitará complementação ao usuário manifestante.

§ 2º Na hipótese em que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados, a Ouvidoria exigirá a certificação de identidade do manifestante.

## **Seção I**

Do Elogio, da Reclamação, da Sugestão e da Solicitação de Providências

### **Elogio**

Art. 8º O elogio será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata para fins de ciência.

§ 1º A Ouvidoria encaminhará o elogio à Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas para fins de registro na pasta funcional do agente público elogiado.

§ 2º A resposta conclusiva ao elogio será a informação ao manifestante destes encaminhamentos feitos pela Ouvidoria.

### **Reclamação**

Art. 9º A reclamação será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva da análise do fato apontado.

### **Sugestão**

Art. 10. A sugestão será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que deverá se manifestar sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

### **Solicitação de providências**

Art. 11. A solicitação de providências será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que deverá tomar as providências cabíveis, informar sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.

### **Respostas**

Art. 12. As unidades administrativas deverão elaborar respostas para fins de informar ao manifestante, em linguagem cidadã e com conteúdo passível de publicização.

Parágrafo único. Na hipótese em que as informações das respostas forem insuficientes para satisfazer o usuário, a Ouvidoria solicitará complementação às unidades.

Art. 13. As unidades administrativas previstas no artigo 7º deverão encaminhar a resposta à Ouvidoria direcionada à unidade SEI Sead-Couvid.

## Seção II

### Das Denúncias e das Comunicações de Suposta Prática de Irregularidade ou de Ilícito

Art. 14. A denúncia ou comunicação de suposta prática de irregularidade ou de ilícito será dirigida à Ouvidoria, que, após análise prévia, encaminhará à unidade de apuração competente ou procederá ao seu arquivamento, se ausentes elementos mínimos.

§ 1º O recebimento de denúncias orais será feito em sala específica e reservada da Ouvidoria, na qual dois servidores desta unidade se encarregarão de reduzir a termo, incluir no sistema da Plataforma Fala.BR e salvaguardar os elementos de identificação da pessoa denunciante.

§ 2º A análise prévia de que trata o **caput** consiste na avaliação de existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pela Funai, vedada a realização de diligências junto aos agentes e às unidades administrativas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

§ 3º Os servidores da Funai que venham a receber denúncias ou comunicações de suposta prática de irregularidade ou de ilícito deverão encaminhá-las à Ouvidoria, conforme procedimento previsto no artigo 6º, p. único, e não poderão dar publicidade ao seu conteúdo ou a qualquer elemento de identificação da pessoa denunciante.

§ 4º Para fins de análise prévia de que trata o **caput**, a Ouvidoria poderá coletar informações junto aos sistemas internos e unidades administrativas da Funai.

§ 5º Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade.

Art. 15. A Ouvidoria dará conhecimento do teor da denúncia ou comunicação de suposta prática de irregularidade ou de ilícito exclusivamente à unidade de apuração competente, salvo quando imprescindível à coleta de elementos necessários à análise prévia.

Parágrafo único. A unidade administrativa que não seja uma unidade de apuração deve resguardar o seu conteúdo e abster-se de efetuar a tramitação a outras unidades administrativas.

Art. 16. A Ouvidoria encaminhará a manifestação às unidades de apuração, observando:

I - os casos relacionados à governança, ao gerenciamento de riscos ou aos controles internos da gestão serão encaminhados ao Presidente da Funai, para que solicite à Auditoria Interna a realização de auditoria de natureza especial ou a inclusão do caso no próximo Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT;

II - as hipóteses previstas no Código de Ética do Servidor Público Federal serão encaminhadas à Comissão de Ética; e

III - as hipóteses de irregularidades funcionais serão encaminhadas à Corregedoria.

Art. 17. A resposta conclusiva da Ouvidoria à pessoa denunciante conterá informação sobre o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou sobre o seu arquivamento.

Art. 18. No ato do envio de resposta conclusiva, a Ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Parágrafo único. A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à Ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Art. 19. A pessoa denunciante terá sua identificação e elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação da pessoa denunciante será mantida pela Ouvidoria pelo prazo de cem anos.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no *caput* será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar a pessoa denunciante.

§ 3º A Ouvidoria providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

§ 4º A unidade de apuração, por meio de seu titular ou presidente, poderá requisitar informações sobre a identidade da pessoa denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

§ 5º O compartilhamento de elementos de identificação da pessoa denunciante com outras unidades ou órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

### CAPÍTULO III DOS PRAZOS

Art. 20. A Ouvidoria deverá responder às manifestações de forma conclusiva na Plataforma Fala.BR, em até trinta dias, contados a partir do seu recebimento, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Art. 21. As unidades administrativas de que tratam o artigo 7º deverão responder à Ouvidoria, dentro do prazo de vinte dias, contados do recebimento do pedido nestas unidades.

§ 1º O prazo poderá ser prorrogado uma única vez por igual período, desde que haja justificativa expressa.

§ 2º Na hipótese de necessidade de prorrogação do prazo, as unidades administrativas deverão dirigir pedido específico à Ouvidoria, com a devida justificativa, para fins de inclusão na Plataforma Fala.BR, antes de vencido o primeiro período de vinte dias.

Art. 22. A contagem dos prazos referidos neste capítulo se fará em dias corridos, excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento.

Parágrafo único. Caso o prazo se encerre em dia não útil, o vencimento será automaticamente transferido para o dia útil seguinte.

### CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. Os casos omissos e as dúvidas decorrentes da aplicação dessa Instrução Normativa serão analisados pela Ouvidoria.

Art. 24. A Ouvidoria poderá reabrir o processo, a qualquer tempo, a fim de solicitar informações quanto aos encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, bem como para publicar novas informações relevantes.

Art. 25. Esta Instrução Normativa entra em vigor em 02 de janeiro de 2023.

*(Assinado Eletronicamente)*

**ELISABETE RIBEIRO ALCÂNTARA LOPES**

Presidente Substituta



Documento assinado eletronicamente por **Elisabete Ribeiro Alcântara Lopes, Presidente Substituto(a)**, em 15/12/2022, às 20:31, 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?](http://sei.funai.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.funai.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **4770439** e o código CRC **E23437AD**.

---