



4827712

08620.005464/2022-31



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

## RELATÓRIO OUVIDORIA

### 1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de relatório formulado em atenção ao OFÍCIO Nº 24/2022/SETEP/COPLAN /CGGE/DAGES/FUNAI (4784962), 20/12/22, que solicita informações de responsabilidade do(a) Ouvidor(a) necessários à Prestação de Contas do exercício de 2022.

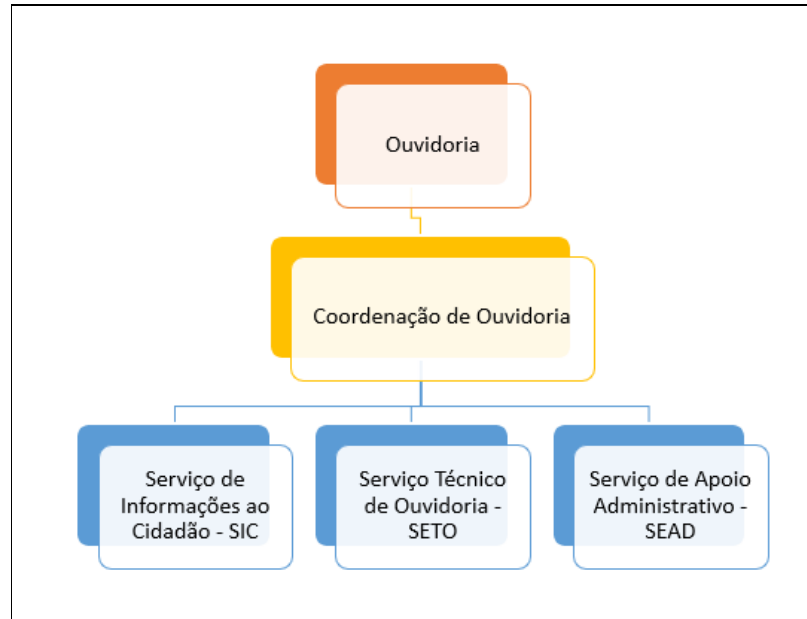
1.2. A Ouvidoria da Funai é uma unidade seccional voltada para a interlocução entre o cidadão e a instituição, assim, através dos canais de acesso da Ouvidoria o cidadão pode enviar solicitações de providências, solicitações de acesso à informação, reclamações, simplifique, elogios e sugestões, assim como denúncias de violações aos direitos indígenas e denúncias relacionadas a condutas irregulares ou inadequadas de servidores.

1.3. Canais de atendimento:

- a. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>);
- b. Endereço eletrônico: [ouvidoria@funai.gov.br](mailto:ouvidoria@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.

1.4. A [Portaria nº 67/PRES, de 10 de janeiro de 2020](#), institui o Serviço de Informação ao Cidadão na Funai, designa a autoridade de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, 18/11/11, e apresenta outras providências [...], o contato da referida autoridade de monitoramento é (61) 3247-6301/[antonio.edgard@funai.gov.br](mailto:antonio.edgard@funai.gov.br) e o telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC): (61) 3247-6306/6317/[sic@funai.gov.br](mailto:sic@funai.gov.br). E, conforme devidamente divulgado no portal da Funai, no endereço <https://www.gov.br/funai/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>, os pedidos de acesso à informação junto ao SIC - Funai podem ser apresentados virtualmente, com atendimento realizado por meio da plataforma Fala.BR, utilizando o formulário “acesso à informação”, bem como presencialmente, de 2ª feira a 6ª feira, no horário de 08h00 às 17h00, no edifício sede da Funai.

1.5. Estrutura da Ouvidoria da Funai, conforme organograma abaixo:



Organograma - Ouvidoria Funai

1.6. Neste viés, vimos por meio do presente apresentar as principais ações de supervisão e controle adotadas pela Ouvidoria da Funai para a garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos, no exercício do ano de 2022.

## 2. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

2.1. Na ocorrência de contatos por telefone ou e-mail, caso a informação esteja disponível ela é imediatamente repassada ao cidadão, e caso não esteja os cidadãos são orientados sobre a melhor forma de obtê-la, em consulta ao sítio do órgão na internet, bancos de dados institucionais ou páginas de outros órgãos da Administração, no caso de já se encontrar disponível *on line*, além de receberem orientações sobre o registro da demanda na Plataforma Fala.BR, dúvidas sobre o seu funcionamento, bem como sobre o andamento de solicitações em tramitação no órgão. O Serviço de Informações ao Cidadão, SIC - Funai, constitui 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.

2.2. No exercício de 2022, o SIC recepcionou 2.411 pedidos de informação, figurando na 13ª posição num ranking de 302 órgãos da administração federal mais demandados. O tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação foi de 8,42 dias, e neste aspecto a Funai se posiciona no 70º lugar no ranking de órgãos que utilizam a plataforma, sendo que 100% dos pedidos encontram-se devidamente respondidos. De todos os pedidos recebidos, a maior parte teve seu atendimento deferido, haja vista que 81,39% das solicitações de informações tiveram como resposta "Acesso concedido". Por outro lado, 7,03% tiveram acesso negado, e as demais se dividiram entre pergunta duplicada (4,83%), acesso parcialmente concedido (3,08%), entre outras menos representativas. Foram interpostos 193 recursos no período, dos quais 131 de 1ª instância, ou seja 67,9%, 38 recursos de 2ª instância (19,7%), 18 recursos de 3ª instância foram interpostos junto à CGU, que representam 9,3%, e 6 recursos, 3,1 % chegaram à 4ª instância, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

2.3. Analisando a série histórica ao longo dos 5 anos, verifica-se que houve o aumento do tempo de resposta dos pedidos em comparação com o período anterior. Entretanto, o tempo de resposta ainda se mantém bem abaixo daquele registrado nos anos anteriores a 2020.

EVOLUÇÃO - TEMPO DE RESPOSTA	
ANO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)
2017	44,26 dias
2018	15,71 dias
2019	10,38 dias
2020	7,63 dias
2021	6,37 dias
<b>01/01/2022 e 31/12/2022</b>	<b>8,42 dias</b>

Quadro 1 - Evolução tempo de resposta - Fonte: E-sic e Painel LAI - CGU

2.4. No decorrer do período em análise foram realizadas 123 avaliações relacionadas ao atendimento prestado pela Funai, utilizando-se para isso funcionalidades da Plataforma que permitem que seus usuários realizem avaliação do serviço prestado pelos órgãos demandados, por meio das quais se obtém um panorama da satisfação do usuário com relação ao atendimento recebido. Assim, verifica-se que, numa escala de 1,00 a 5,00, **4.65 dos usuários consideraram que a resposta fornecida pela Funai atendeu plenamente ao seu pedido e 4.63 que a resposta foi de fácil compreensão.**

### 3. OUVIDORIA

3.1. A Coordenação-Geral de Proteção à Testemunha e aos Defensores de Direitos Humanos, Comunicadores e Ambientalistas - CGPTDDH do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH nos encaminhou em torno de 20 demandas acerca da vulnerabilidade dos indígenas atendidos ou indicados para ingressar no Programa de Proteção aos Defensores de Direitos Humanos, Comunicadores e Ambientalistas – PPDDH, para as quais foi realizado o devido encaminhamento às unidades técnicas para obtenção de subsídios.

3.2. Em meados do ano de 2022 houve alterações no fluxo do tratamento de denúncias e comunicados de irregularidades, anteriormente envolvendo a utilização da Plataforma Fala.BR em conjunto com o SEI. Assim, desde junho de 2022, em atenção ao §1º, do artigo 19, da Portaria nº 581/2021/CGU, as denúncias e comunicados de irregularidades passaram a ser tratadas exclusivamente por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Tais mudanças se deram em razão das alterações promovidas pela Controladoria Geral da União (CGU) na Plataforma Fala.BR, a qual passou a disponibilizar ferramentas para o tratamento e encaminhamento das denúncias e comunicados dentro do próprio sistema, sem a necessidade de inserir a manifestação no SEI. Assim, as denúncias e comunicados de irregularidades recebidos no Fala.BR passaram a ser encaminhados diretamente aos representantes de cada unidade de apuração da Funai, a saber, Corregedoria, Comissão de Ética e Auditoria, aumentando a segurança em relação ao manuseio das informações contidas nestas manifestações.

3.3. Além dessa modificação, foi estabelecido que os processos referentes a denúncias remetidos à Ouvidoria pelo SEI passassem a ser inseridos na Plataforma Fala.BR, na forma de comunicados de irregularidade, os quais são tratados e encaminhados aos setores competentes, após análise do Serviço Técnico de Ouvidoria (SETO), da Coordenadora de Ouvidoria e da ciência e aceite do Ouvidor.

3.4. Cumpre ressaltar que em 2022, passamos a receber a devolutiva semestral a respeito dos processos encaminhados à Corregedoria, em atenção ao estabelecido na Portaria nº 581/2021/CGU, a qual prevê em seu artigo 19, parágrafo 5º:

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

3.5. Deste modo, após a devolutiva da Corregedoria, os processos são reabertos na Plataforma

Fala.BR, para inserção da informação quanto à resolatividade das denúncias.

3.6. Ao todo, foram tratadas mais de cem denúncias/comunicados de irregularidades, sendo que todas foram tratadas dentro do prazo estabelecido pelas normas que regulam as atividades de Ouvidoria. Com relação às demais manifestações de ouvidoria, a saber, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão, em consulta ao "Painel Resolveu" da CGU, verificamos que foram tratadas mais de quatrocentas manifestações, não sendo recebidas manifestações do tipo simplifique, com 100% dos processos tratados dentro do prazo, e tempo médio de encaminhamento das respostas de 13 dias, já quanto à satisfação dos cidadãos manifestantes em relação ao atendimento prestado, obtivemos uma satisfação média de 65%. Ademais, no tocante às demandas da Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, foram recebidas 21 (vinte e uma) denúncias através do canal Disque 100/Ligue180 e notou-se um aumento de demandas em relação ao ano anterior.

3.7. Em 2022, houve a expedição da Instrução Normativa Funai nº. 21/2022, que estabelece normas e diretrizes para a atuação da Funai no âmbito da Resolução nº 287, 25/06/19, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, que estabelece procedimentos ao tratamento das pessoas indígenas acusadas, réis, condenadas ou privadas de liberdade, e dá diretrizes para assegurar os direitos dessa população no âmbito criminal do Poder Judiciário. No que diz respeito à população indígena respondendo a processos criminais e ou em situação de encarceramento, foram tramitados a ouvidoria, em torno de quarenta processos, cuja atuação pautou-se tanto em relação ao registro de ciência e inclusão em registros internos, para fins de controle e acompanhamento, quanto à instrução do acompanhamento pelas Coordenações Regionais, principalmente no que se refere ao preenchimento do Formulário de Cadastro, previsto no Art. 6º, I, da IN nº. 21 (4184303), disponibilizado no SEI como "Formulário de Cadastro de Processos - IN 21/2022".

3.8. O Plano de Dados Abertos da Funai (PDA) com vigência entre 2021 e 2023 encontra-se atualmente concluído, os dados foram disponibilizados no site da Funai e no Portal Brasileiro de Dados Abertos, a partir de fevereiro/2022, de acordo com o cronograma estabelecido, e as modificações realizadas no PDA foram formalizadas no documento intitulado "Nota Informativa", conforme orientação da Controladoria Geral da União. Portanto, foi elaborada, em dezembro/2022, a Nota Informativa nº 01-2022 que trata sobre as alterações ocorridas em relação à disponibilização dos dados no Plano de Dados Abertos da Funai, em continuidade à Nota Informativa nº. 01-2021.

3.9. A respeito do PDA 2023-2025, formulamos o Plano de Trabalho SETO "contendo as informações básicas, para a tomada de providências subsequentes". Ressalta-se que o entendimento mais recente da CGU sugere que a elaboração do Plano de Dados Abertos (PDA) seja liderado, preferencialmente, pela área de gestão estratégica de cada órgão. Dessa forma, iniciou-se um diálogo com a Coordenação Geral de Gestão Estratégica - CGGE, com vistas a alinhar e preparar a transição para a condução da elaboração do PDA da Funai para o período 2023-2025. Assim, foram pactuadas as etapas de trabalho entre a Ouvidoria e a CGGE.

3.10. No que tange ao acompanhamento da realização do Censo 2022, foi criado um novo canal de atendimento sob a responsabilidade da Ouvidoria (Portaria Funai 510), o qual ficou aos cuidados do SETO, compreendendo o atendimento dos servidores por telefone, a checagem e a confecção de algumas respostas no e-mail [censo2022@funai.gov.br](mailto:censo2022@funai.gov.br) e o acompanhamento de processos específicos na unidade SEI Censo 2022. A operação censitária, prevista para encerramento em 31/10/2022, foi prorrogada pela IBGE e, portanto, nossas atividades de apoio institucional seguem em curso.

3.11. Por fim, informamos que estamos envidando esforços com vistas à implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no âmbito desta Fundação. Nesse sentido, foi elaborado Plano de Trabalho, no qual estão definidas várias ações visando a implementação gradual de ações voltadas para a adequação da Funai ao que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados, sob a coordenação da Ouvidoria Funai e da Encarregada de Proteção de Dados Pessoais. Desta forma, e conforme o referido plano, a Ouvidoria

procedeu à elaboração de uma versão preliminar de Inventário de Dados Pessoais (IDP) para cada um dos 27 serviços de atendimento previstos na Carta de Serviços ao Cidadão, conforme versão atualizada constante no portal gov.br. Em prosseguimento, vem sendo consolidado em parceria desta Ouvidoria com a Coordenação-Geral de Georreferenciamento um Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais - RIPD, com o objetivo de servir como referência às demais unidades desta Fundação. Para tanto, também está sendo mantida comunicação com o Departamento de Privacidade e Segurança da Informação, da Secretaria de Governo Digital - SGD do então Ministério da Economia, atual Ministério da Fazenda, a fim de elucidar dúvidas quanto a avaliação de Riscos constante na parte final do RIPD, sendo que para o ano de 2023, a ideia é estreitar contato com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), em busca de maiores orientações visando promover a sensibilização e conscientização sobre a proteção de dados pessoais no âmbito desta Fundação.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

4.1. Concluindo, consideramos que os dados referentes ao período em análise demonstram que a Fundação tem mantido empenho para atendimento das demandas do cidadão, visando a atender da melhor forma possível as solicitações direcionadas ao órgão, sem deixar de ter a devida preocupação com a proteção de dados e informações sensíveis, como é responsabilidade dos gestores públicos. Não obstante o aumento nas demandas apresentadas ao órgão, verificamos a tendência de redução do tempo médio de atendimento, o que por sua vez exige das unidades de atendimento renovado afinco no tratamento do constante fluxo de pedidos e eventuais recursos.

4.2. Destaca-se o aprimoramento do fluxo de tratamento de denúncias, com vistas a resguardar a segurança dos dados dos usuários e a aumentar a integridade dos procedimentos de recepção, tratamento e encaminhamento das denúncias no âmbito da Ouvidoria. Para o ano de 2023, a Ouvidoria pretende avançar no que diz respeito à utilização das ferramentas disponibilizadas na Plataforma Fala.BR, em especial o módulo de triagem e tratamento de manifestações cidadãs, após realização de testes na própria plataforma e análise quanto à operabilidade do sistema, considerando-se as peculiaridades administrativas da Funai, que conta com dezenas de unidades descentralizadas, não obstante o exíguo corpo técnico.

4.3. Seguimos nosso trabalho em prol da proteção e promoção dos direitos dos povos indígenas no Brasil, para o alcance da plena autonomia e autodeterminação dos povos indígenas no Brasil, contribuindo para a consolidação do Estado democrático e pluriétnico. Assim, para 2023, a perspectiva é que a Ouvidoria da Funai, como constante instrumento de participação social, continue aproximando os usuários de serviço público e esta Fundação Nacional dos Povos Indígenas.



Documento assinado eletronicamente por **JULIANA DE AGUIAR LENGROBER, Coordenador(a)**, em 12/01/2023, às 16:28, 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 13/01/2023, às 09:00, 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](http://sei.funai.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **4827712** e o código CRC **FCF1E98E**.