

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**  
Ouvidoria da  
Fundação Nacional dos Povos Indígenas - Funai

Brasília/DF, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

## **OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO**

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO**  
Kamilla Jabrayan Schmidt

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Fundação Nacional dos Povos Indígenas – Funai.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da FUNAI, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado de manifestações:** abril de 2022 a março de 2023.

**Data de execução:** setembro a novembro de 2023.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Fundação Nacional dos Povos Indígenas, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade apresentou uma aprimorável gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria ainda imatura.

A seguir, foram constatadas as seguintes fragilidades: 1-Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas referentes às tipologias: Solicitação, Reclamação, Sugestão e Elogio; 2-Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos aos denunciadores e ao processo apuratório; 3-Ausência de Fluxo Interno de trabalho institucionalizado; 4-Inconsistências no tratamento das manifestações de ouvidoria; 5-Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da entidade; 6-Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à UA, formalizar o processo de recebimento e tratamento das manifestações, visando o cumprimento do disposto em normativos. Recomendou-se utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações referentes às tipologias: Solicitação, Reclamação, Sugestão e Elogio (uma vez as tipologias “denúncias” e “comunicações de irregularidades” já utilizarem o Módulo de Tratamento do Fala.BR, em sua totalidade), nos termos da Portaria CGU nº 581/2021; revisar as políticas e práticas de transparência da ouvidoria, verificando se as informações estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>COUVID</b>	Coordenação da Ouvidoria
<b>ENAP</b>	Escola Nacional de Administração Pública
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>Funai</b>	Fundação Nacional dos Povos Indígenas
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>Sead</b>	Serviço de Apoio Administrativo
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>SETO</b>	Serviço Técnico de Ouvidoria
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>9</b>
<b>RESULTADO DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
1. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.	10
2. Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório.....	14
3. Ausência de Fluxo Interno de trabalho institucionalizado .....	15
4. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da entidade .....	16
5. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página da entidade (2022).....	18
6. Inconsistência no tratamento das manifestações de ouvidoria .....	19
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>20</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>20</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>22</b>
Apêndice A.....	23
Apêndice B.....	38
Apêndice C.....	46

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada (UA)

está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal (MAO), que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Logo, foram estabelecidos 5 (cinco) escopos de avaliação para determinar os limites da avaliação, ou seja, aquilo que será e aquilo que não será avaliado. Seguem os escopos: (i) Recebimento e Tratamento das Manifestações de Cidadão; (ii) Acompanhamento da Prestação de Serviços Públicos; (iii) Atualidade e Qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) Fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) Gestão e Governança da Unidade de Ouvidoria. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como a capacidade de subsidiar os gestores da entidade com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação (QA) e interlocuções com a UA; Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- iv. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vi. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à



unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR no período de 01 de abril de 2022 a 31 de março de 2023. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessas, retirou-se uma amostra de 100 (cem) manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A Fundação Nacional dos Povos Indígenas (Funai) é a entidade indigenista oficial do Estado brasileiro. Criada por meio da Lei nº 5.371, de 5 de dezembro de 1967, vinculada ao Ministério dos Povos Indígenas, é a coordenadora e principal executora da política indigenista do Governo Federal. Sua missão institucional é proteger e promover os direitos dos povos indígenas no Brasil.

Cabe à Funai promover estudos de identificação e delimitação, demarcação, regularização fundiária e registro das terras tradicionalmente ocupadas pelos povos indígenas, além de monitorar e fiscalizar as terras indígenas. A Funai também coordena e implementa as políticas de proteção aos povos isolados e recém-contatados.

É, ainda, seu papel promover políticas voltadas ao desenvolvimento sustentável das populações indígenas. Nesse campo, a Funai promove ações de desenvolvimento, conservação e a recuperação do meio ambiente nas terras indígenas, além de atuar no controle e mitigação de possíveis impactos ambientais decorrentes de interferências externas às terras indígenas.

A atuação da Funai está orientada por diversos princípios, dentre os quais se destaca o reconhecimento da organização social, costumes, línguas, crenças e tradições dos povos indígenas, buscando o alcance da plena autonomia e autodeterminação dos povos indígenas no Brasil, contribuindo para a consolidação do Estado democrático e pluriétnico.

As competências e finalidades da Funai são descritas em seu regimento interno, aprovado pela Portaria nº 666/PRES, de 17 de julho de 2017, e publicada no Diário Oficial da União de 19 de julho de 2019.

Quanto à ouvidoria da Funai, ela 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.

A ouvidoria da Funai foi instituída pelo Decreto nº 7056/2009, que aprovou o Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas da Funai (substituído pelo Decreto nº 11.226/2022). Inicialmente a Ouvidoria foi criada como uma unidade de assistência direta imediata à Presidência, no entanto, o Decreto nº 11.226/2022 redefiniu a Ouvidoria como um órgão seccional. Não possui orçamento próprio e toda ação realizada por esta unidade é custeada pela Presidência da Funai.

Entre as atividades desempenhadas na Ouvidoria da Funai, estão: encaminhar 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.

As informações da UA foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?* no sítio eletrônico da Funai, nos normativos referentes ao tema, no Questionário de Avaliação e nos relatórios da ouvidoria de 2022. **Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Funai estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.**

## RESULTADO DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Funai.

### **1. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas**

A Ouvidoria da Funai disponibiliza para o cidadão os seguintes canais de atendimento: e-mail, telefone, carta, presencial, e Plataforma Fala.BR.

Todas as manifestações recebidas por estes canais são registradas unicamente na Plataforma Fala.BR. Todavia, a análise da amostra das manifestações discriminada no Apêndice B apontou que o processo de tratamento das suas manifestações apresentou algumas inconsistências e riscos, dentre elas relacionados ao uso inadequado de ferramenta para tramitação das manifestações, como também falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório (detalhado no item 2).

Ainda, além da nossa análise, a UA informou que para os trâmites internos de suas manifestações (com exceção das comunicações de irregularidades e denúncias, que são tratadas no módulo de tratamento e triagem do Fala.BR), é utilizado o **Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**, conforme informado em QA:

17. A Ouvidoria da Funai não utiliza o Módulo de Tratamento e Triagem para o tratamento e trâmite de todas as manifestações recepcionadas pelo Fala.Br. O fluxo de tratamento de manifestações em nossa Ouvidoria envolve a utilização da Plataforma Fala.BR em conjunto com o SEI. Quando não são necessários subsídios e providências de outras unidades, as manifestações são respondidas diretamente pela equipe da Ouvidoria, na Plataforma Fala.BR. Quando necessários subsídios e providências, as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR são inseridas no SEI, em formato PDF, onde, por meio de ofício, solicitamos informações e providências às unidades competentes, estabelecendo o prazo de vinte dias para resposta. Atualmente, os sistemas de controle e rastreabilidade utilizados em nossa Ouvidoria são as classificações disponíveis no SEI, quanto aos níveis de acesso aos documentos (sigiloso, restrito e público), bem como o controle de prazos, encaminhamentos e respostas, que é feito, por meio de checagem em três níveis em nossa unidade: o Serviço Técnico de Ouvidoria faz o tratamento inicial com a confecção do documento de encaminhamento da manifestação, o Ouvidor analisa o encaminhamento proposto, efetua eventuais correções e assina, o Serviço Administrativo tramita o processo à unidade responsável pelo fornecimento de informações ou tomada de providências.

21. A Ouvidoria da Funai **implementou integralmente** o uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, no que se refere ao tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades. Desde o **mês de junho de 2022, todas as denúncias e comunicações de irregularidade são integralmente tratadas pela Ouvidoria da Funai dentro da Plataforma Fala.BR, por meio da referida ferramenta, pela qual encaminhamos tais manifestações, após nossa análise prévia, às nossas unidades de apuração, a saber: Corregedoria, Comissão de Ética e Auditoria. É realizada uma análise da manifestação, para que seja identificado quais são as possibilidades de restrição do processo, porém em muitos casos tal restrição não ocorre quando é necessária a identificação do interessado para que o serviço ou informação solicitada seja acessada.” (Grifos nossos)**

Diante das afirmativas, no que tange ao tratamento e tramitação das manifestações às áreas internas da Funai, verificou-se que a UA utilizava, **até junho de 2022**, sistema inapropriado para tramitação interna de **todas das tipologias das manifestações, o que foi verificado em análise amostral. A partir da referida data (junho /2022), apenas as denúncias e comunicações passaram a ser tratadas no Módulo de Tratamento do Fala.BR. As demais tipologias** (salvo aquelas que não necessitavam de encaminhamento interno), ainda que a *posteriori* à data, continuaram a serem tramitadas operacionalmente fora da Plataforma, qual seja, por e-mail ou pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual do SEI.

Observando o que a Portaria CGU nº 581/2021 estabelece para as Ouvidorias Públicas, elas possuem a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é exercida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles e salvaguardas, a utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das informações e a execução de procedimentos de pseudonimização. Com esse objetivo, devem ser observadas premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 19 do citado normativo:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Acresça-se à criticidade, não existe uma integração entre o referido sistema e a Plataforma Fala.BR, ainda que tenham apresentado a justificativa no processo 00190.103994/2022-49, por meio do Ofício nº 321/2022/OUVI/FUNAI, para utilização de ferramenta diversa do módulo de triagem e tratamento e eventuais medidas de mitigação de risco para garantir a salvaguarda dos direitos dos manifestantes pelo Sistema, conforme exposto:

Conforme mencionado em nosso Ofício Nº 149/2022/OUVI/FUNAI, nossa intenção é justamente proceder ao uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, de modo gradual. Uma vez que já implementamos integralmente seu uso para o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades, o próximo passo será a análise da extensão para o tratamento das demais manifestações, o requer maior planejamento e esforço, pois deverá considerar as especificidades do órgão indigenista. Cumpre informar que a Funai é um órgão extremamente capilarizado, com unidades descentralizadas em diversos municípios, sendo que algumas seguem contam com acesso regular à internet ou dispõem de estrutura administrativa como prédio público ou acesso a computadores, além da necessidade do cadastramento dos servidores da Funai em todo o país, o que exigirá a adoção de medidas internas de diálogo e treinamento para seu uso.

Quanto à segurança dos dados de usuários, em atenção à Lei nº 13.460/2017, alinha-se que as ouvidorias devem resguardar a identidade, os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva desses elementos. Ademais, devem observar também a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações em geral, e não apenas às denúncias e comunicações de irregularidades, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018, a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos por agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, deve-se utilizar sistemas e ferramentas que permitam o registro das ações realizadas no tratamento de todas as tipologias de manifestações, os nomes dos agentes que acessaram as informações e as respectivas datas de acesso, de forma a fortalecer os mecanismos de controle interno. Ademais, necessita-se registrar as áreas nas quais houve a tramitação da manifestação, os subsídios inseridos por elas, assim como estabelecer instrumentos de controle de prazo das demandas em tramitação.

No caso concreto, é utilizada a seguinte sistemática quanto à abertura dos processos no SEI: quando as manifestações se referem a servidores específicos e exigem atuação da área desse respectivo servidor, o encaminhamento das informações é realizado mediante processos em formato sigiloso. Tal metodologia permite que a UA conceda acesso a usuários específicos por meio de senha pessoal, de forma que somente eles tenham acesso ao respectivo processo. Por conta disso, corre-se o risco do tratamento a ser dado adquirir caráter individual/pessoal, ao invés de ser conforme a competência do setor; visto que o caráter sigiloso do processo impede que o tratamento seja realizado por outra pessoa, caso o servidor atribuído deixe de ser o responsável pela demanda.

Observa-se também que não há registro de acesso ao conteúdo das manifestações durante o processo de tramitação e tratamento pelas áreas internas. O SEI, por meio do histórico, registra apenas o momento em que o processo é recebido ou quando são incluídos ou alterados os respectivos documentos. Ressalta-se que o Decreto nº 10.153/2019, em seu art. 6º, parágrafo 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Sendo assim, ainda que a UA busque restringir o acesso a um número limitado de servidores às manifestações por tipos de processos, sensíveis ou não sensíveis, sigilosos ou não, é possível constatar que tal procedimento poderia comprometer a segurança e a rastreabilidade das informações sensíveis também disponibilizadas em outras tipologias, além das denúncias e comunicações de irregularidades

Logo, ainda que o acesso ao SEI seja concedido a apenas alguns colaboradores/servidores cadastrados, e o conteúdo seja pseudonimizado (o que também não foi o caso das denúncias e comunicações, como foi detalhado no item 1.2, anteriores à data de junho de 2022 via SEI), é possível que diversas unidades e servidores/terceirizados tenham acesso aos dados pessoais e/ou às informações sensíveis nela contidas, pelo fato de utilizarem um sistema paralelo ao módulo de tratamento do Fala.BR.

Neste diapasão, em especial as denúncias e as comunicações de irregularidades verificadas, face ao caráter sigiloso ínsito às informações sensíveis ali dispostas, acham-se tecnicamente desprotegidas porque o *modus operandis* utilizado pela Funai não está inteiramente sujeito aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e formalmente preconizadas nos arts. 19, §1º; 21; 30; e 31, da Portaria CGU nº 581/2021, cumulados com o art. 6º, da LGPD, e art. 10, da Lei nº 13.460/2017.

Pelas razões acima expostas, sugere-se que a unidade avalie a real possibilidade de utilizar o módulo para todas as tipologias de manifestações, além das já tratadas, bem como, se a decisão for no sentido da continuidade de utilização do SEI juntamente com a Plataforma Fala.BR, que seja realizada uma avaliação específica de modo a demonstrar os riscos assumidos por tal manutenção, que devem estar necessariamente associadas aos controles preventivos e repressivos considerados, de modo a garantir a segurança e a rastreabilidade dessas informações quando houver tratamento interno das manifestações na entidade.

## 2. Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório

A partir da análise das manifestações recebidas pela Funai na Plataforma Fala.BR por meio de amostragem obtida no presente trabalho de avaliação, foi possível verificar casos de deficiência técnico-operacionais na pseudonimização de denúncias e comunicações, notadamente na ausência de tarjamento dos documentos anexos aos processos tramitados internamente na entidade, seja pelo módulo de tratamento, seja pelo SEI (estes, anteriores a junho de 2022).

Ao ser questionada sobre como ocorre a proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria (q. 14, 19 e 24), a UA não pontuou como realiza a proteção por meio da Plataforma Fala.BR, ainda que no art. 19, da IN nº 23/2022, da Funai, mencione tal proteção e operacionalização:

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.

Para as denúncias e comunicações, há a exigência de adoção de procedimentos de salvaguardas de proteção à identidade do denunciante. As ações realizadas e ferramentas utilizadas devem suprimir os elementos de identificação do manifestante, por meio da pseudonimização descrita no Decreto nº 10.153/2019.

Embora a UA siga critérios e orientações existentes em normativos vigentes, foi possível verificar falhas no processo de tarjamento de dados sensíveis, como dados expostos ou ocultação não efetiva. Como agravante da não pseudonimização de dados pessoais e/ou sensíveis nela contidas, os riscos eminentes aos denunciante e aos processos apuratórios respectivos destas tipologias podem ser expostos quando tramitados por outro sistema.

Essas falhas põem em risco a proteção do cidadão, ainda que se tenha utilizado o módulo de tratamento do Fala.BR. Desta forma, os agentes e as áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados podem identificar o denunciante, de forma a possibilitar retaliações.

Para ilustrar tal procedimento, verifica-se na amostra analisada, que dentre 30 (trinta) manifestações com teor sensível, foram identificadas 7 (sete) em que foi possível descobrir o manifestante, a partir dos fatos relatados: 08198xxxxxx/2023-xx,

08198xxxxxx/2022-xx, 08198xxxxxx/2022-xx, 08198xxxxxx/2022-xx, 08198xxxxxx/2022-xx, 08198xxxxxx/2022-xx e 08198xxxxxx/2022-xx.

Vale destacar que, nos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019:

§ 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 o denunciante.

(...)

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

Ademais, verifica-se nos termos dos artigos 34 e 35 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 34. No procedimento de pseudonimização, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria.

Art. 35. (...)

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros: I - produção de extrato; II - **produção de versão tarjada**; e III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem. **(Grifo nosso)**

Nesses termos, e considerando que a ocorrência de tal fato possa estar associada a eventual desconhecimento sobre as normas vigentes e sobre as técnicas corretas para tarjamento de documentos, sugere-se à unidade que considere a realização de treinamentos específicos e periódicos com a equipe para este fim, bem como, de forma iminente, que tal procedimento administrativo seja revisto e corrigido, evitando que novas ocorrências similares possam ocorrer doravante.

### 3. Ausência de Fluxo Interno de trabalho institucionalizado

Existem normativos específicos que regulamentam a atuação da Ouvidoria da Funai, dentre as quais destacamos:

1. Portaria nº 666/PRES, de 17 de julho de 2017 - Aprova o Regimento Interno da instituição;
2. Decreto nº 7056/FUNAI, de 28 dezembro de 2009 - Aprova o Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas da Funai (substituído pelo Decreto nº 11.226/2022);
3. Instrução Normativa nº 23, de 15 de dezembro de 2022 - Estabelece orientações e procedimentos para o tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito da Funai;
4. Portaria nº 67/Pres/Funai, de 10 de janeiro de 2020 - Institui o Serviço de Informação ao Cidadão da Funai e apresenta outras providências relacionadas ao fluxo dos pedidos de acesso à informação

Em consulta e em análise referente à descrição dos fluxos de trabalho nos normativos apontados como também na descrição do fluxo de tratamento das



manifestações pela unidade, por meio do QA (20 a 26) , verificou-se que, ainda que a unidade tenha elaborado e siga um fluxo/ organograma, a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e **pormenorizado** de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria da Funai, especificando **detalhadamente** as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo interno, em especial, na IN nº 23/2022, da unidade.

Ainda, ressaltamos que a implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Ainda, os fluxos de tratamento contribuem para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial ou a equipe que trabalha na ouvidoria pode ser substituído.

Isto posto, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades da entidade e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial: (1) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão; (2) descrever as tratativas para cada tipo de manifestação; (3) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da ouvidoria da Funai durante o processo; e (4) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

A elaboração de um normativo é também uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

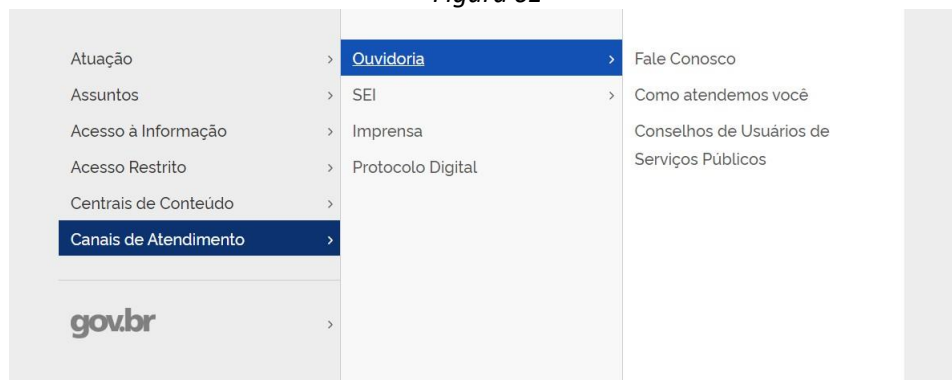
#### **4. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da entidade**

No que tange à transparência das informações de ouvidoria, foi feita pesquisa no sítio eletrônico da Funai durante toda a fase de execução do trabalho, e verificou-se que a seção dedicada à ouvidoria no site foi facilmente identificada. Tal seção foi descrita detalhadamente no item “A.7 Sítio da Ouvidoria” do Apêndice A.

Na página inicial da Funai há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de atendimento - “Ouvidoria”:



Figura 01



Fonte: <https://www.gov.br/funai/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria>

Sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 determina:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
  1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
  2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Ao analisar tal normativo, constatou-se que o sítio eletrônico da UA não atende integralmente às obrigações previstas. Informações sobre as formas de atendimento, endereço e relatórios de gestão (2022), foram disponibilizadas. Todavia, não foram contemplados no sítio os seguintes elementos determinados pelo normativo:

- i. banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR e Link de acesso ao Painel *Resolveu?* (art. 71, II, d);
- ii. Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f).

Ademais, notou-se que há divergência de informações referentes aos canais de atendimento (endereço eletrônico e telefones) e menção não atualizada do Fala.BR (descritos como e-Ouv ainda), quando clicar no submenu “Ouvidoria → Fale Conosco”.

Sabe-se que a Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre a sociedade e a entidade pública. Do exposto, quando a entidade não cumpre as obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria em seu site, prejudica a transparência ativa e a accountability da entidade como um todo, além de dificultar o exercício e o direito à informação pelos cidadãos.

Portanto, recomenda-se que a UA revise as políticas e práticas de transparência da entidade, verificando se as informações sobre a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site, como também analisar a possibilidade de designar um responsável para monitorar e atualizar regularmente as informações da seção de Ouvidoria do site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis e convergentes.

## **5. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página da entidade (2022)**

A Ouvidoria da Funai produziu o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria referente ao exercício de 2022. Em análise ao relatório anual, o critério normativo utilizado para avaliar a adequação do documento consta no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, qual seja:

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.

Observou-se que o relatório, apesar de apresentar dados relativos ao ano de 2022, só contemplou um dos elementos mínimos necessários, apontados pelo normativo acima, qual seja: “VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.”

A ausência dos demais itens prejudica o subsídio de informações à alta administração da Funai e a divulgação de informações ao público. Além disso, cabe ressaltar que, nos relatórios da unidade, não são sequer analisados e citados os assuntos e subassuntos das manifestações.

Registre-se que até a presente data da elaboração deste Relatório, não foram disponibilizados o Relatórios de gestão de anos anteriores, apenas de 2022.

## 6. Inconsistência no tratamento das manifestações de ouvidoria

Inicialmente, cabe ressaltar que a análise do tratamento das manifestações pela UA foi a partir de uma amostra de 100 (cem) elementos, realizada sobre o espaço amostral de 557 manifestações. Esse espaço amostral correspondia ao total das manifestações com respostas conclusivas da UA registradas na Plataforma Fala.BR entre **01/04/2022 e 31/03/2023**<sup>1</sup>.

O relato detalhado amostral encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos considerando o total da amostra gerada.

A amostra foi estratificada em 7 (sete) conjuntos que correspondem às classificações adotadas na Plataforma Fala.BR: (i) comunicação de irregularidade; (ii) denúncia; (iii) elogio; (iv) reclamação; (v) solicitação de providências; (vi) sugestão e (vii) simplifique. Os elementos de cada estrato foram escolhidos aleatoriamente, porém em quantidade proporcional ao volume total do tipo de manifestação registrado no período.

Da análise dessa amostra, verifica-se que o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria apresentou algumas inconsistências e fragilidades, sendo as principais: (i) ausência de reclassificação para algumas das manifestações; (ii) falhas na pseudonimização de denúncias e solicitação (na qual deveria ser reclassificada para denúncia).

Pela análise do tratamento das manifestações constantes na amostra, constata-se respostas em desconformidade com a legislação aplicável, sendo classificadas como “parcialmente adequadas” e “inadequadas”, a saber:

- 5 (cinco) comunicações de irregularidades, destacando a ausência de pseudonimização (08198xxxxxx/2023-xx, 08198xxxxxx/2022-xx, 08198xxxxxx/2022-xx, 08198xxxxxx/2022-xx, 08198xxxxxx/2022-xx). Abordado detalhadamente no item 1.2
- 2 (duas) denúncias, por ausência de pseudonimização: 08198xxxxxx/2022-xx e 08198xxxxxx/2022-xx.
- 1 (uma) solicitação, 08198xxxxxx/2023-xx, que deveria ter solicitada maiores informações ao cidadão, antes de encerrá-la.

No tocante às falhas na pseudonimização de comunicações e denúncias, estas foram abordadas detalhadamente no item 1.2

---

<sup>1</sup> Conforme consulta realizada no Painel *Resolveu?*, demonstrada no item “A.12 Dados do Painel *Resolveu?*” do Apêndice A.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Funai:

- I. Formalizar, por meio de fluxo de trabalho institucionalizado, sobre procedimentos desde o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da Funai, com o objetivo de estabelecer etapas e responsabilidades para cada caso;
- II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno de todas as manifestações (não apenas das denúncias e comunicações de irregularidades), nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III. Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciantes por meio de treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias – controle de acessos; prazos; responsabilidades; e reclassificação;
- IV. Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da Funai, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021; como também revisar as políticas e práticas de transparência da entidade, verificando se as informações sobre a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis
- V. Dar maior visibilidade às ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social da entidade;
- VI. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 52, § 1º, incisos I à V, da Portaria CGU nº 581/2021;

## CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Funai, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as

principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela entidade.

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/04/2022 até 31/03/2023, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da Funai, de um modo geral, apresenta uma gestão dos processos atinentes a suas competências ainda imatura, como determina a Portaria CGU nº 581/2021.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à formalização dos fluxos internos de trabalho, à promoção da participação social ativa, e ao aprimoramento da transparência através de adequação do sítio Institucional.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; (ii) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão; (iii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (iv) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos; (v) fomento à participação social; e (vi) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e da entidade.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

*Tabela 01: Informações gerais*

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica da entidade</b>	Administração Indireta - Fundação Pública
<b>Data de criação</b>	Decreto nº 7.056/2009, de 28 de dezembro de 2009 (revogado pelo Decreto nº 11.226, de 2022)
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:ouvidoria@funai.gov.br">ouvidoria@funai.gov.br</a>
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.gov.br/funai/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/funai/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria</a>
<b>Canais de atendimento</b>	telefone, presencial, Plataforma Fala.BR, e-mail
<b>Endereço</b>	SBS, Quadra 02, Bloco B - Ed. Parque Cidade Corporate - 2º andar, Brasília - DF - CEP 70.308-200
<b>Telefone</b>	(61) 3247-6302
<b>Ouvidor</b>	Maial Paiakan Kaiapó
	Função de Confiança CCE 1.13
	Portaria GM/MPI Nº 305, de <b>23 de outubro de 2023</b> . <b>Substituta até 24/08/2023.</b>

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A Fundação Nacional dos Povos Indígenas (Funai) é a entidade indigenista oficial do Estado brasileiro. Criada por meio da Lei nº 5.371, de 5 de dezembro de 1967, vinculada ao Ministério dos Povos Indígenas, é a coordenadora e principal executora da política indigenista do Governo Federal. Sua missão institucional é proteger e promover os direitos dos povos indígenas no Brasil.

Cabe à Funai promover estudos de identificação e delimitação, demarcação, regularização fundiária e registro das terras tradicionalmente ocupadas pelos povos indígenas, além de monitorar e fiscalizar as terras indígenas. A Funai também coordena e implementa as políticas de proteção aos povos isolados e recém-contatados.

É, ainda, seu papel promover políticas voltadas ao desenvolvimento sustentável das populações indígenas. Nesse campo, a Funai promove ações de desenvolvimento, conservação e a recuperação do meio ambiente nas terras indígenas, além de atuar no controle e mitigação de possíveis impactos ambientais decorrentes de interferências externas às terras indígenas.

Compete também à entidade a estabelecer a articulação interinstitucional voltada à garantia do acesso diferenciado aos direitos sociais e de cidadania aos povos indígenas, por meio do monitoramento das políticas voltadas à seguridade social e educação escolar indígena, bem como promover o fomento e apoio aos processos educativos comunitários tradicionais e de participação e controle social.

A atuação da Funai está orientada por diversos princípios, dentre os quais se destaca o reconhecimento da organização social, costumes, línguas, crenças e tradições dos povos indígenas, buscando o alcance da plena autonomia e autodeterminação dos povos indígenas no Brasil, contribuindo para a consolidação do Estado democrático e pluriétnico.

As competências e finalidades da Funai são descritas em seu regimento interno, aprovado pela Portaria nº 666/PRES, de 17 de julho de 2017, e publicada no Diário Oficial da União de 19 de julho de 2019:

Art. 2º A Funai tem por finalidade:

- I - proteger e promover os direitos dos povos indígenas, em nome da União;
- II - formular, coordenar, articular, monitorar e garantir o cumprimento da política indigenista do Estado brasileiro, baseada nos seguintes princípios:
  - a) reconhecimento da organização social, costumes, línguas, crenças e tradições dos povos indígenas;
  - b) respeito ao cidadão indígena e às suas comunidades e organizações;
  - c) garantia ao direito originário, à inalienabilidade e à indisponibilidade das terras que tradicionalmente ocupam e ao usufruto exclusivo das riquezas nelas existentes;
  - d) garantia aos povos indígenas isolados do exercício de sua liberdade e de suas atividades tradicionais sem a obrigatoriedade de contatá-los;
  - e) garantia da proteção e da conservação do meio ambiente nas terras indígenas;
  - f) garantia da promoção de direitos sociais, econômicos e culturais aos povos indígenas; e
  - g) garantia da participação dos povos indígenas e das suas organizações em instâncias do Estado que definam políticas públicas que lhes digam respeito;
- III - administrar os bens do patrimônio indígena, conforme o disposto no art. 29 do Decreto nº 9.010, de 23 de março de 2017, exceto aqueles cuja gestão tenha sido atribuída aos indígenas ou às suas comunidades, podendo também administrá-los na hipótese de delegação expressa dos interessados;
- IV - promover e apoiar levantamentos, censos, análises, estudos e pesquisas científicas sobre os povos indígenas, visando à valorização e à divulgação de suas culturas;
- V - monitorar as ações e serviços de atenção à saúde dos povos indígenas;
- VI - monitorar as ações e os serviços de educação diferenciada para os povos indígenas;
- VII - promover e apoiar o desenvolvimento sustentável nas terras indígenas, conforme a realidade de cada povo indígena;
- VIII - despertar, por meio de instrumentos de divulgação, o interesse coletivo para a causa



indígena; e

IX - exercer o poder de polícia em defesa e proteção dos povos indígenas.

Art. 3º Compete à Funai prestar a assistência jurídica aos povos indígenas.

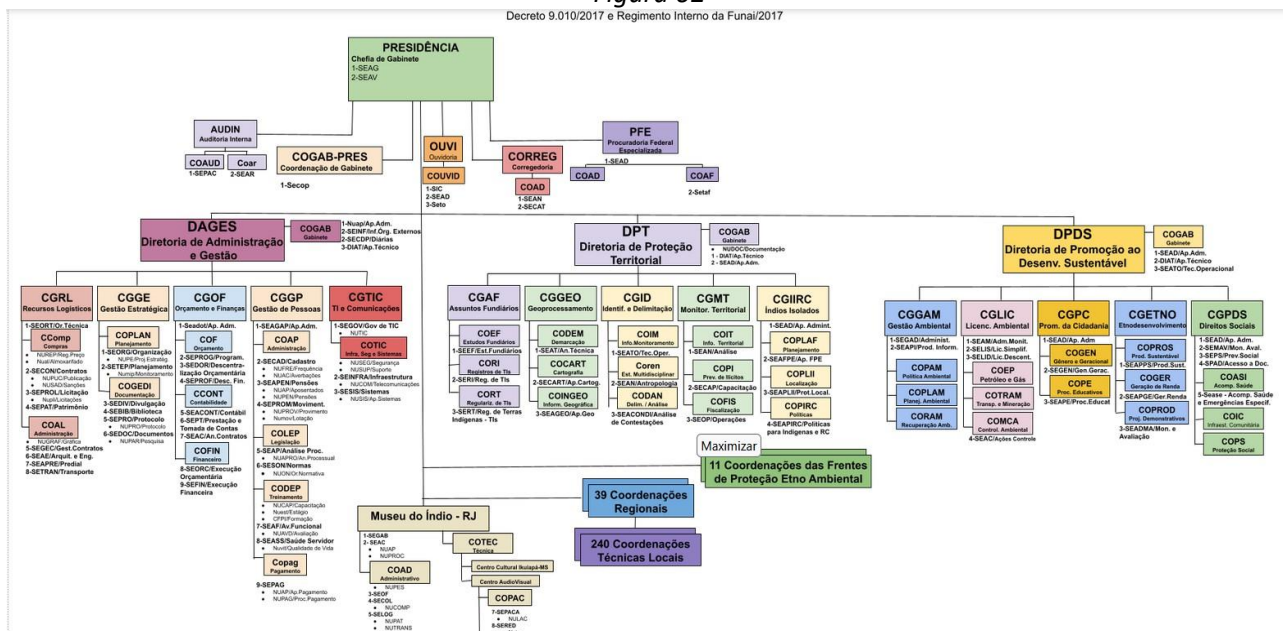
Art. 4º A Funai promoverá estudos de identificação e delimitação, demarcação, regularização fundiária e registro das terras tradicionalmente ocupadas pelos povos indígenas.

Parágrafo único. As atividades de medição e demarcação poderão ser realizadas por entidades públicas ou privadas, por meio de convênios ou contratos, desde que a Funai não tenha condições de realizá-las diretamente.

Abaixo, segue a estrutura da Funai:

Figura 02

Decreto 9.010/2017 e Regimento interno da Funai/2017



Quanto à ouvidoria da Funai, ela 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.

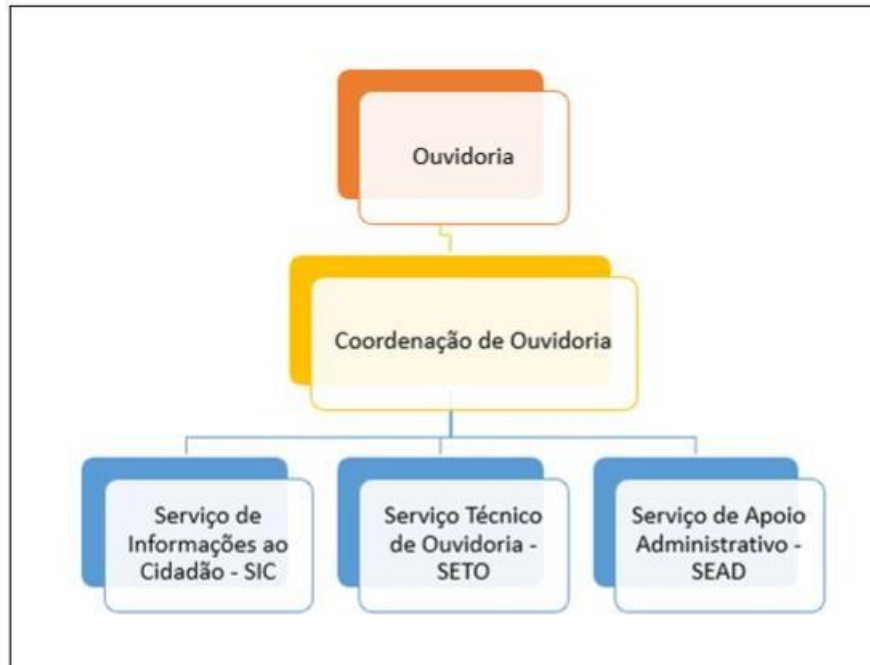
A ouvidoria da Funai foi instituída pelo Decreto nº 7.056/2009, que aprovou o Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas da Funai (substituído pelo Decreto nº 11.226/2022). Inicialmente a Ouvidoria foi criada como uma unidade de assistência direta imediata à Presidência, no entanto, o Decreto nº 11.226/2022 redefiniu a Ouvidoria como um órgão seccional. Não possui orçamento própria e toda ação realizada por esta unidade é custeada pela Presidência da Funai.

Entre as atividades desempenhadas na Ouvidoria da Funai, estão: encaminhar 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.

A ouvidoria da FUNAI segue a seguinte estrutura:

Figura 03: Organograma Da Funai



As competências da Ouvidoria da Funai, objeto desta avaliação, se encontram definidas no art. 18 ao 21, da Portaria nº 666/PRES, como também do art.14 do Decreto nº 11.226/2022. Descritos

**Portaria nº 666/PRES:**

Art. 18. À Ouvidoria – Ouvi compete:

I - encaminhar denúncias de violação dos direitos indígenas individuais e coletivos;

II - contribuir na resolução dos conflitos indígenas;

III - 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

IV - contribuir para o desenvolvimento de políticas em prol dos povos indígenas.

Art. 19. À Coordenação da Ouvidoria – Couvid compete:

I - coordenar o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações sobre assuntos atinentes à atuação da Funai;

II - articular com as unidades afins a adoção de medidas para atendimento a denúncias, reclamações, e pedidos de informações dirigidos à Funai;

III - 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;

IV - elaborar relatórios periódicos das atividades da ouvidoria; e

V - cooperar em situações que tratam de indígenas encarcerados e de vulnerabilidade de crianças e adolescentes.

Art. 20. Ao Serviço de Apoio Administrativo - Sead compete:

I - receber e registrar denúncias, solicitações de providência, reclamações, sugestões e elogios sobre assuntos atinentes à atuação da Funai;

II - executar as atividades de apoio administrativo;

III - executar as atividades de controle de material, de patrimônio e de gestão de pessoas;

IV - acompanhar a tramitação de documentos e processos de interesse da Ouvidoria junto às unidades da Funai;

V - registrar e dar fluxo às correspondências eletrônicas dirigidas à Ouvidoria; e

VI - monitorar prazos de respostas e o andamento das resoluções das demandas junto às unidades competentes.

Art. 21. Ao Serviço Técnico de Ouvidoria – Seto compete:

I - analisar, controlar, distribuir e expedir a documentação no sistema da Ouvidoria;

II - solicitar informações ou providências às unidades da Funai; e

III - responder aos interessados sobre as medidas adotadas para a solução dos casos apresentados.

**Decreto nº 11.226/2022:**

Art. 14. À Ouvidoria compete:

I - executar as atividades previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades no âmbito de sua competência;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre o acompanhamento e a avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas para avaliar os serviços prestados;

V - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação e gerenciar os canais de atendimento ao cidadão, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, com vistas a subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação dos serviços e para corrigir eventuais falhas;

VII - encaminhar denúncias de violação dos direitos indígenas individuais e coletivos;

VIII - contribuir na resolução dos conflitos indígenas;

IX - promover a articulação da Funai com povos, comunidades e organizações indígenas e instituições governamentais e não governamentais, nacionais e estrangeiras, que tratem dos direitos humanos, para prevenir, mediar e resolver as tensões e os conflitos e garantir a convivência amistosa das comunidades indígenas; e

X - contribuir para o desenvolvimento de políticas em prol dos povos indígenas.

### A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - Relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Pelo exposto, em análise do apontado, observa-se que a atual ouvidora foi nomeada titular da entidade em **23/10/2023**, podendo nele permanecer até **23/10/2026**, e este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, atendendo aos requisitos da Portaria nº 1.181/2021. Ainda, após sua recondução, há a possibilidade de permanecer no cargo por mais um ano mediante decisão fundamentada consoante com o art. 7º, § 4º.

### A.4 Normativos Internos

Existem normativos específicos que regulamentam a atuação da Ouvidoria da Funai, dentre as quais destacamos:

1. **Portaria nº 666/PRES**, de 17 de julho de 2017 - Aprova o Regimento Interno da instituição;

2. **Decreto nº 7056/FUNAI**, de 28 dezembro de 2009 - Aprova o Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas da Funai (substituído pelo Decreto nº 11.226/2022);
3. **Instrução Normativa nº 21**, de 2 de junho de 2022 - Estabelece as normas para a atuação da Funai junto ao tratamento de pessoas indígenas acusadas, réis, condenadas ou privadas de liberdade;
4. **Instrução Normativa nº 23**, de 15 de dezembro de 2022 - Estabelece orientações e procedimentos para o tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito da Funai;
5. **Portaria nº 67/Pres/Funai**, de 10 de janeiro de 2020 - Institui o Serviço de Informação ao Cidadão da Funai e apresenta outras providências relacionadas ao fluxo dos pedidos de acesso à informação.

A unidade informou que em breve será publicada a Instrução Normativa nº **23/2022** devidamente revisada no sítio na Funai.

#### A.5 Equipe e Estrutura Física

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, a estrutura hierárquica da Ouvidoria da Funai é composta da seguinte forma:

- Ouvidora – Maial Paiakan Kaiapó. É advogada e **não** possui vínculo com a administração pública.
- Coordenação da Ouvidoria (Couvid) – Ivanise Rodrigues dos Santos (Substituta). É indigenista especializada da Funai e possui formação em antropologia.
- Serviço de Apoio Administrativo (Sead) - Elizabeth Silva. Está cursando o nível superior em Gestão Pública e **não** possui vínculo com a administração pública.
- Serviço Técnico de Ouvidoria (SETO) - Rute Mikaele Pacheco da Silva. É advogada indigenista especializada da Funai.
- Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) - Roseni Moreira Teixeira. Graduada em Pedagogia.

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

- Cristiane Dutra da Silva, formada em Farmácia, indigenista especializada da Funai. Ocupa a função comissionada de Assistente Técnica, que apoia o SETO nas atividades rotineiras.
- Juliana de Aguiar Lengruber. É formada em Direito e Engenharia Agrônômica; é indigenista especializada na Funai e chefe substituta do SIC.
- Vilson Francisco. Possui graduação em Gestão Ambiental e auxilia o SETO nas atividades rotineiras.

- Julia Arcanjo. É antropóloga e indigenista especializada na Funai e auxilia o SETO nas atividades rotineiras.
- Wilson de Oliveira, funcionário terceirizado e apoio no SIC.

De acordo com o Questionário de Avaliação, a ouvidoria informa que as capacitações na Ouvidoria são realizadas a partir da oferta dos cursos no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco) e da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

A estrutura física, os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pela Funai são adequados para a realização das atividades da Ouvidoria, haja vista que todos os servidores têm à disposição mesas com dois monitores, telefone com ramal próprio, móveis de escritório e acesso ao SEI e à Plataforma Fala.BR. A Ouvidoria da Funai conta também com uma sala para a recepção de denúncias, a qual é equipada com mesas, cadeiras e computador, e na sala da Ouvidora há espaço para reunião e equipamento de teleconferência.

#### A.6 Canais de Atendimento

De acordo com o sítio eletrônico da UA e QA, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao público:

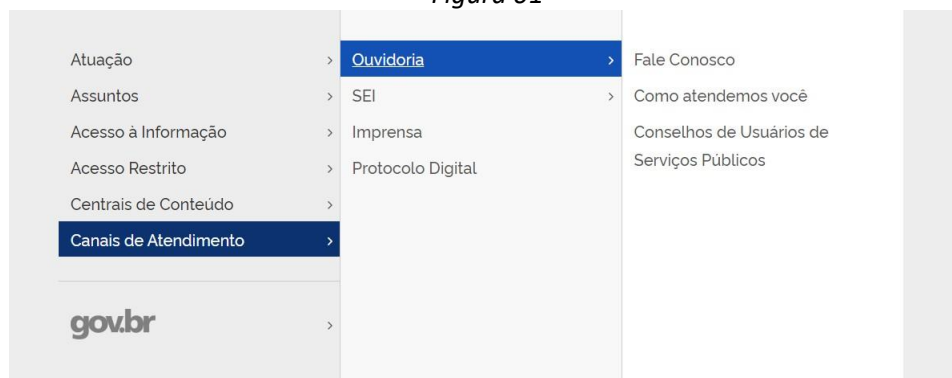
- Plataforma Fala.BR;
- Central telefônica;
- E-mail;
- Presencial e Carta: Edifício Parque Cidade Corporate, Setor Comercial Sul - SCS, Quadra 9, Torre B, segundo andar, CEP: 70308-200, Brasília-DF.

Todavia, pelos caminhos apontados de “contatos”, para os mesmos canais de atendimento, foram verificadas informações diferentes, podendo gerar confusão ao cidadão, conforme detalhado no item a seguir, A.7.

#### A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da Funai há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de atendimento - “Ouvidoria” conforme apresentado na Figura 01, reproduzida novamente abaixo:

Figura 01



Fonte: <https://www.gov.br/funai/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria>, em 01/11/2023.

No submenu “Ouvidoria” há uma breve apresentação sobre a unidade, informações sobre os canais de atendimento, links com legislação, Dados Abertos e Relatórios de Ouvidoria

Figura 04

Você pode apresentar sua demanda pelos seguintes canais de comunicação:



Serviços da Ouvidoria



O que fazemos

- Acolhemos reclamações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informações no âmbito da Funai, bem como denúncias de violações de direitos indígenas;
- Respondemos aos interessados acerca das demandas apresentadas;
- Acompanhamos as providências adotadas até a obtenção da solução que o caso requer;
- Sugermos a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento na prestação de serviço público;
- Estimulamos as ações de democracia participativa;
- Apoiamos as ações de transparência, tanto na modalidade passiva quanto na ativa;
- Informamos que as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Funai consistem em orientar o cidadão quanto às atribuições e aos serviços prestados pela Fundação; acolher denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios; participar de reuniões internas e externas, de Grupos de Trabalho, de Seminários, de Fóruns e de Comissões, com vistas a contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas em prol das populações indígenas e para o aprimoramento e transparência dos serviços prestados pela instituição; realizar visitas in loco, para contribuir na mediação de conflitos, respeitando suas formas próprias de organização social;

O que não fazemos

- Não tratamos de solicitações de informação de caráter genérico ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, de acordo com preceitos da Lei n° 12.527/11;
- Não tratamos manifestações que relem questões privadas e pessoais sem relação com a atuação da Funai;
- Não realizamos investigações nem auditorias, mas encaminhamos as denúncias para apuração nas áreas competentes;
- Não decidimos pelas Unidades da Funai para solução das demandas;
- Não modificamos norma interna, mas contribuímos para sua melhoria;
- Não prestamos assistência jurídica, entretanto, encaminhamos a demanda para a PFE, nos casos previstos pela Portaria n° 839/AGU/2010, ou para a Defensoria Pública;

Como atendemos você



Fonte: site da Funai, em 01/11/2023

O sítio eletrônico da UA não atende integralmente às obrigações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021. Apesar de incluir link de acesso à Plataforma Fala.BR, não consta o banner dela. Informações sobre as formas de atendimento, endereço e relatórios de gestão (2022 apenas), foram disponibilizadas. Todavia, não foram contemplados no sítio os seguintes elementos determinados pelo normativo: banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR (art. 71, I), Link de acesso ao Painel *Resolveu?* (art. 71, II, d); e Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f).

Ademais, nota-se que há divergência de informações referentes aos canais de atendimento (endereço eletrônico, telefones) e menção não atualizada do Fala.BR (descritos como e-Ouv ainda), quando clicar no submenu “Ouvidoria → Fale Conosco”.



Figura 05

## Fale Conosco

Publicado em 30/10/2013 11h24 | Atualizado em 27/11/2020 17h21

Compartilhe: [f](#) [x](#) [in](#) [v](#) [e](#)

### OUVIDORIA

Caso você tenha solicitações, reclamações, elogios, dúvidas ou sugestões referentes aos serviços públicos prestados pela Fundação Nacional do Índio, bem como denúncias de violações contra direitos indígenas, fale com a Ouvidoria da Funai.

Você pode apresentar sua demanda pelos seguintes canais de comunicação:

- Endereço: SBS, Quadra 02, Bloco B - Ed. Parque Cidade Corporate - 2º andar, Brasília - DF - CEP 70.308-200

- Telefone: 3247 6301/ 6304

- E-mail: [ouvidoria@funai.gov.br](mailto:ouvidoria@funai.gov.br)

- E-OUV: sistema para apresentação de denúncias, reclamações, solicitações de providências elogios e sugestões, clique na imagem abaixo:



- E-SIC: sistema para apresentação de solicitações de informações, clique na imagem abaixo:



### PROTOCOLO

Caso você queira encaminhar documentos, o serviço de Protocolo atua com o recebimento, classificação, registro e distribuição de documentos internos e externos e a expedição de correspondências.

Você pode apresentar sua demanda pelos seguintes canais de comunicação:

-Endereço: SBS, Quadra 02, Bloco B - Ed. Parque Cidade Corporate - primeiro subsolo, Brasília - DF - CEP 70.308-200

-Telefone: (61) 3247-6512/6513/6514

-E-mail: [sepro.dages@funai.gov.br](mailto:sepro.dages@funai.gov.br)

Fonte: site da Funai, em 01/11/2023

## A.8 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria da Funai não utiliza o Módulo de Tratamento e Triagem para o tratamento e trâmite de todas as manifestações recepcionadas pelo Fala.BR, uma vez utilizar-se a Plataforma Fala.BR em conjunto com o SEI para tramitações internas, conforme descrito a seguir, no Questionário de avaliação da Funai, sobre “**sistemas informatizados**”:

17.A Ouvidoria da Funai não utiliza o Módulo de Tratamento e Triagem para o tratamento e trâmite de todas as manifestações recepcionadas pelo Fala.BR. O fluxo de tratamento de manifestações em nossa Ouvidoria envolve a utilização da Plataforma Fala.BR em conjunto com o SEI. Quando não são necessários subsídios e providências de outras unidades, as manifestações são respondidas diretamente pela equipe da Ouvidoria, na Plataforma Fala.BR. Quando necessários subsídios e providências, as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR são inseridas no SEI, em formato PDF, onde, por meio de ofício, solicitamos informações e providências às unidades competentes, estabelecendo o prazo de vinte dias para resposta. Atualmente, os sistemas de controle e rastreabilidade utilizados em nossa Ouvidoria são as classificações disponíveis no SEI, quanto aos níveis de acesso aos documentos (sigiloso, restrito e público), bem como o controle de prazos, encaminhamentos e respostas, que é feito, por meio de checagem em três níveis em nossa unidade: o Serviço Técnico de Ouvidoria faz o tratamento inicial com a confecção do documento de encaminhamento da manifestação, o Ouvidor analisa o encaminhamento proposto, efetua



eventuais correções e assina, o Serviço Administrativo tramita o processo à unidade responsável pelo fornecimento de informações ou tomada de providências.

**Todavia, informa que utiliza integralmente o Módulo do Fala.BR**, no que se refere ao tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades, no QA, resposta 21, o que não foi verificado na amostra analisadas nas manifestações, detalhado no apêndice B e descritos no achado 1.1.

**21. Ouvidoria da Funai implementou integralmente o uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, no que se refere ao tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades. Desde o mês de junho de 2022, todas as denúncias e comunicações de irregularidade são integralmente tratadas pela Ouvidoria da Funai dentro da Plataforma Fala.BR, por meio da referida ferramenta, pela qual encaminhamos tais manifestações, após nossa análise prévia, às nossas unidades de apuração, a saber: Corregedoria, Comissão de Ética e Auditoria. É realizada uma análise da manifestação, para que seja identificado quais são as possibilidades de restrição do processo, porém em muitos casos tal restrição não ocorre quando é necessária” (grifo nosso).**

#### A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Todas as manifestações recebidas pelos canais de atendimento são registradas na Plataforma Fala.BR pela equipe.

A Funai publicou a IN nº 3, de 15 dezembro de 2022, na qual estabelece orientações e procedimentos para o tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito da Fundação Nacional do Índio – Funai, como também descreveu o fluxo de suas manifestações e tipologias, de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, e acrescentou as seguintes informações:

A Ouvidoria da Funai acompanha as providências adotadas pelas áreas responsáveis principalmente no caso das denúncias. A cada semestre, a Ouvidoria comunica à Corregedoria e à Comissão de Ética a respeito dos processos que foram tramitados na plataforma Fala.Br, bem como solicita os andamentos que foram dados aos processos anteriormente tramitados. Quando há atualização por parte das unidades apuratórias, o processo é reaberto no Fala.BR a fim de que seja inserida a informação disponibilizada pela Corregedoria ou Comissão de Ética.

A análise prévia, quando realizada pelas servidoras cadastradas, consiste em verificar a existência dos elementos mínimos dispostos na Portaria nº 581/2021. É utilizado um modelo onde informamos à área que recepcionará o processo quais são os limites da análise realizada pela Ouvidoria, a fim de que seja esclarecido que nesta fase não há a inferência acerca do juízo de valor do fato denunciado. Ressaltamos nesta etapa que a atuação da Ouvidoria consiste em tão somente identificar a existência ou não dos elementos mínimos contidos na manifestação recebida, e esta primeira análise é realizada por uma servidora do Serviço Técnico de Ouvidoria. Após a análise, a servidora comunica a Coordenadora de Ouvidoria pelo e-mail funcional, de que foi realizada, naquela data, a análise prévia da denúncia. A Coordenadora de Ouvidoria verifica a análise realizada e o encaminhamento sugerido, registra no Fala.BR se está de acordo e tramita o processo à Ouvidora. Após a tramitação, a Coordenadora de Ouvidora informa à Ouvidora e à técnica do SETO, por e-mail, que foi dada a ciência e o de acordo com a análise prévia, e registra que naquela data o processo foi tramitado à

Ouvidora, que, por sua vez, analisa os encaminhamentos propostos e encaminha à unidade apuratória, se for o caso. Em caso de arquivamento, a Ouvidora registra o apontamento, e então a técnica responsável pela análise informa o encaminhamento na manifestação, na forma de resposta.

Da análise, ainda que a unidade tenha elaborado o normativo apontado e siga um fluxo/ organograma, verificou-se a necessidade de um normativo pormenorizado, especificando **detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria**, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo interno.

#### A.10 Carta de Serviços ao Usuário

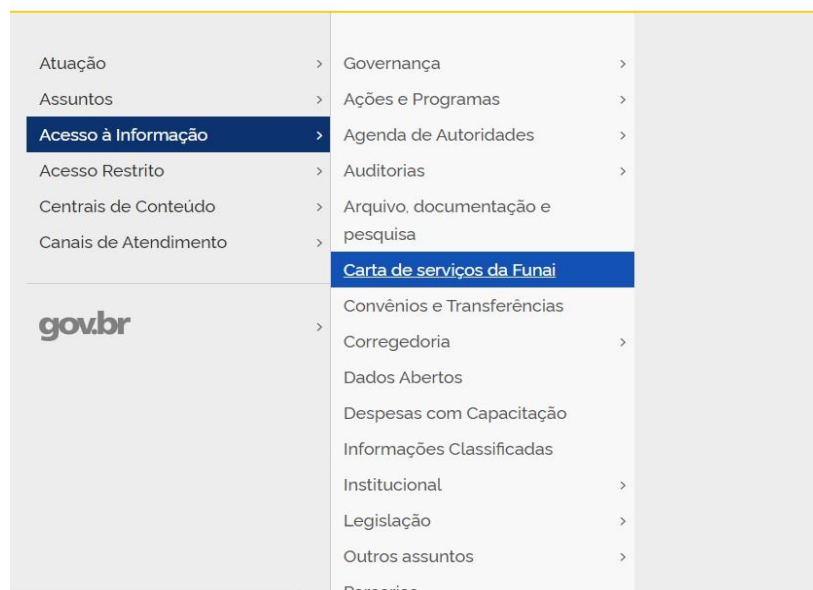
A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Carta de Serviços da Funai foi elaborada no ano de 2013 e sua última atualização ocorreu em 2020. Está em curso o processo de revisão da Carta, onde a Ouvidoria participa do processo juntamente com a Coordenação Geral de Gestão Estratégica. A atual Carta de Serviços está disponibilizada no link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-nacional-do-indio>, acessada também através da página, conforme ilustrada abaixo, retirada do site em 01/11/2023>

*Figura 06*  
× Fundação Nacional dos Povos Indígenas



### A.11 Avaliação de serviços

Conforme respostas ao Questionário de Avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pela Funai a UA informou que em 2021 foram formados 2 conselhos de usuários, relativos aos serviços ofertados pela Ouvidoria da Funai, que tratam sobre o acesso à informação e sobre a recepção de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios.

A consulta aos conselheiros/usuários ocorreu em novembro/2021 onde buscou-se avaliar os serviços ofertados pela Funai por meio da Plataforma Fala.BR, e foi elaborado um Plano de Trabalho visando a efetivação e a implementação de novos conselhos nos próximos anos.

Informou também que houve **uma** avaliação dos serviços oferecidos pela Funai apenas por meio da Plataforma Fala.BR, realizada em novembro de 2021, todavia não foi publicado no site da Funai, e não houve uma interação direta entre o resultado da pesquisa de satisfação e a implementação de melhorias na prestação dos serviços nos últimos dois anos, em decorrência do resultado de avaliações.

### A.12 Dados do Painel Resolveu?

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?* considerando a entidade Funai e o período de 01/04/2022 a 31/03/2023<sup>2</sup>.

#### a) Quantitativo Geral:

Figura 07: Quantitativo de Manifestações, de 01/04/2022 a 31/03/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*

<sup>2</sup> A consulta foi realizada em 11/09/2023. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

No período em análise, a UA recebeu 584 manifestações via Fala.BR, sendo 558 respondidas, destas 1 em tratamento ainda, e 25 arquivadas.

De todas as manifestações respondidas, 100% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 15,03 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogável por igual período.

## b) Tipologia das manifestações:

Figura 08: Tipologias, de 01/04/2022 a 31/03/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela UA.

A Solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 54,6% do total, seguido da comunicação e da reclamação, que representaram 26,7% e 8,6% das manifestações respondidas, respectivamente.

A denúncia representa apenas 3,0% do total de manifestações respondidas, e foram observados 3,4% de sugestões. Por fim, observa-se que o elogio representa 3,6% das manifestações respondidas, e do tipo simplifique apenas 0,2% respondidas.

## c) Resolubilidade da demanda:

Figura 09: Resolubilidade da demanda, de 01/04/2022 a 31/03/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 558 manifestações respondidas pela UA 59% das demandas foram resolvidas a contento, 7% foram resolvidas parcialmente e 34% não foram resolvidas.

**d) Satisfação com a resposta:**

*Figura 10: Satisfação com a resposta, de 01/04/2022 a 31/03/2023*



Fonte: Painel *Resolveu?*

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 34,5% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito insatisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 17,07% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 61,59%.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

#### B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/04/2022 a 31/03/2023, que totalizaram 557 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 100 manifestações foi obtida aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 02: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Comunicação	26	26,75%
Denúncia	3	2,87%
Elogio	4	3,59%
Reclamação	9	8,62%
Simplifique	0	0,00%
Solicitação	54	54,76%
Sugestão	4	3,41%
<b>Soma</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta

conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

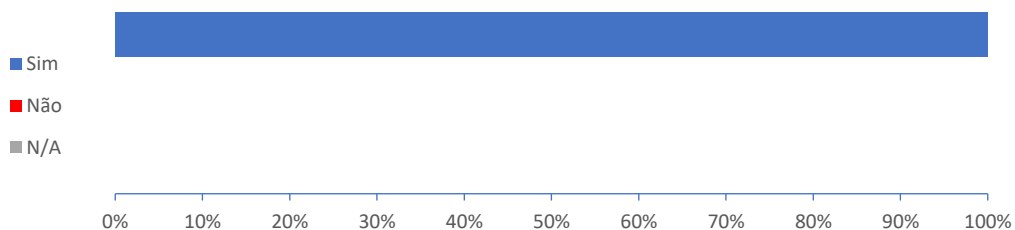
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de perguntas detalhadas no item a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

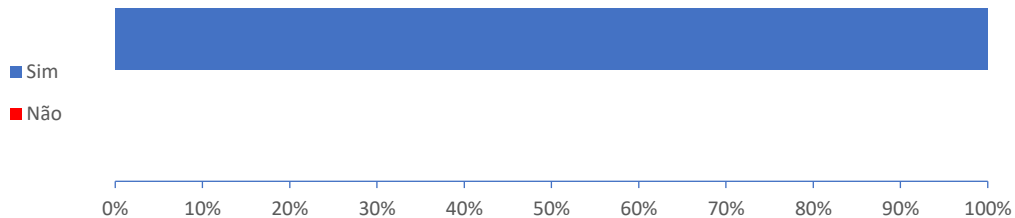


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu **todas as manifestações** no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

*Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2*

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

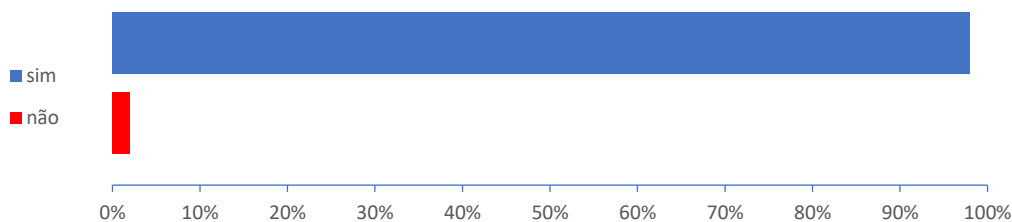


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, todas foram classificadas corretamente.

*Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3*

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

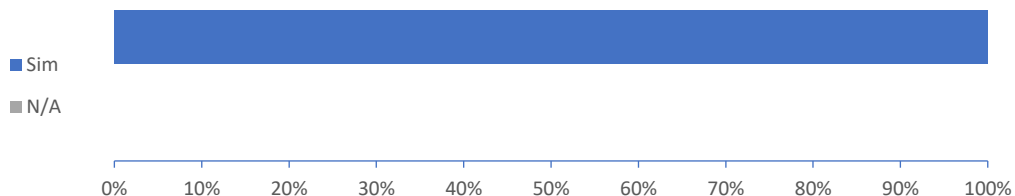


Fonte: elaboração própria.

Da análise, 98 foram estão classificadas corretamente. Duas (2) solicitações deveriam ser reclassificadas para denúncias (08198xxxxxx/2023-xx e 08198xxxxxx/2023-xx).

*Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4*

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



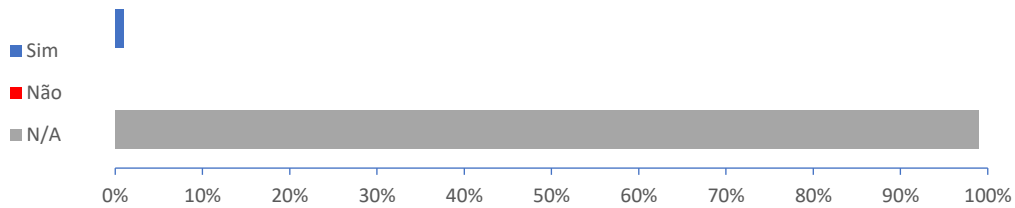
Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se todas foram consideradas claras e objetivas.



### Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

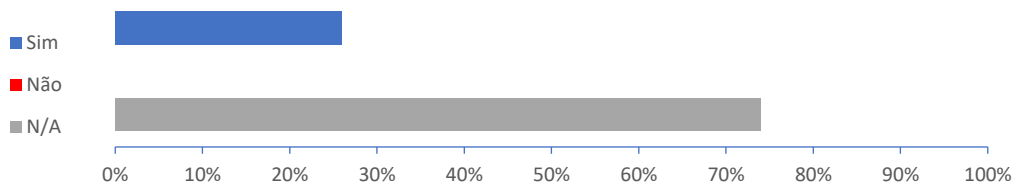


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 1 manifestação do tipo denúncia (08198xxxxx/2022-xx) a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando solicitando autorização para encaminhamento. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

### Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

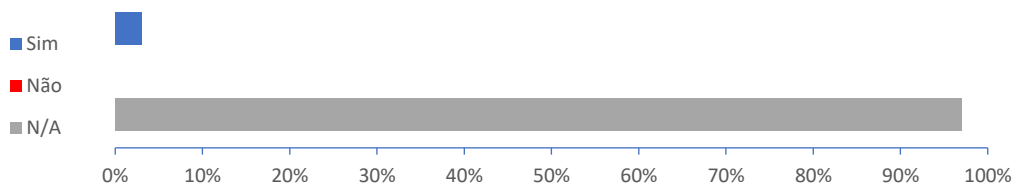


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 26 comunicações presentes na amostra, todas apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 74 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

### Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

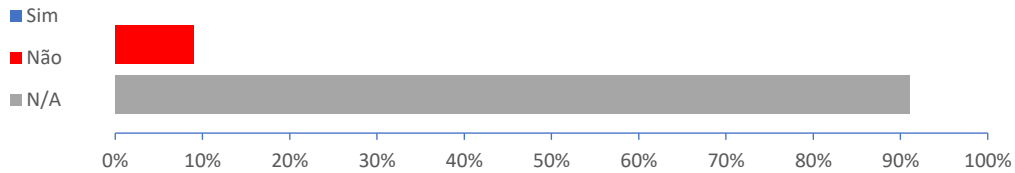


Fonte: elaboração própria.

Das 3 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 97 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

**Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8**

Pergunta 8 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?

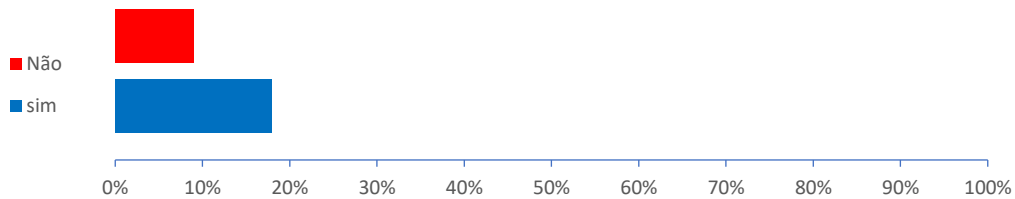


Fonte: elaboração própria.

Da análise, 9 manifestações não foram pseudonimizadas (2 denúncias (08198xxxxxx/2022-xx, 08198xxxxxx/2022-xx), 6 comunicações (08198xxxxxx/2023-xx, 08198xxxxxx/2022-xx, 08198xxxxxx/2022-xx, 08198xxxxxx/2022-xx, 08198xxxxxx/2022-xx) e 1 solicitação (08198xxxxxx/2023-xx).

**Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9**

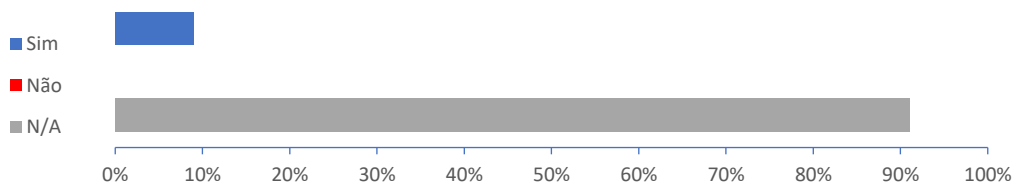
Pergunta 9 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

**Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10**

Pergunta 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

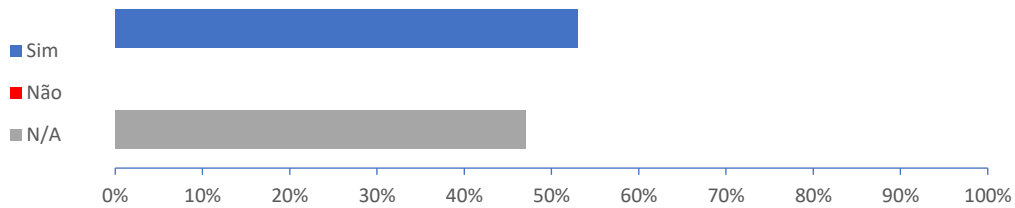


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, 100% das respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 91 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

**Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11**

Pergunta 11 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

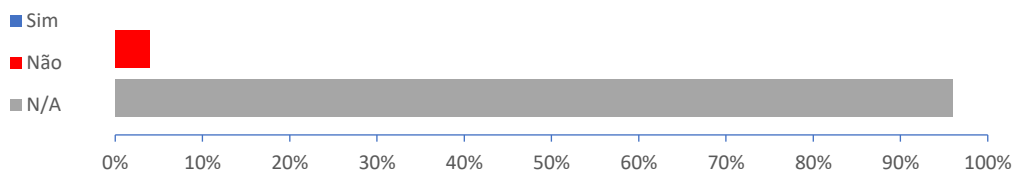


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas as 53 foram analisadas corretamente. As demais 47 manifestações não se enquadram como solicitação.

**Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12**

Pergunta 12 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

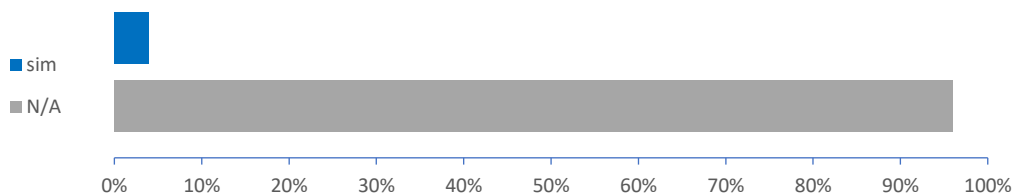


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, todas as 4 foram analisadas de forma parcialmente adequadas, uma vez não ter sido informado da possibilidade da adoção da medida pela área competente. As outras 96 não se enquadram como sugestão.

**Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13**

Pergunta 10 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

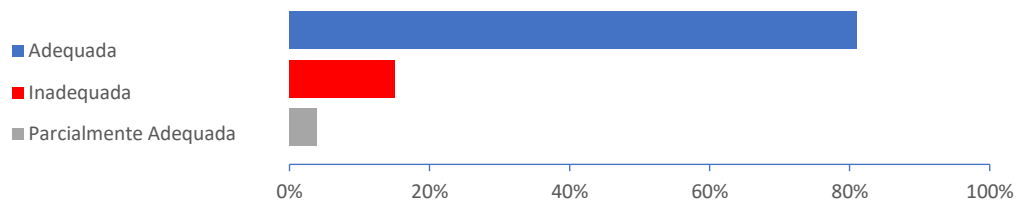
No que tange aos elogios, todos os foram devidamente tratados.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, proteção dos dados de denunciante, classificação correta da tipologia da manifestação, necessidade de encaminhamento à entidade/área competente e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>3</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e

<sup>3</sup> Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar

oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 18323/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 21/11/2023, foi dado um prazo de dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Durante a reunião de busca conjunta de soluções, foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, a UA acatou alguns apontamentos do Relatório Preliminar e justificou na Informação Técnica nº 1/2023/COUVID/OUVI-FUNAI o seguinte:

**1- Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno de todas as manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas**

A Portaria nº 581/2021 não informa a respeito da obrigatoriedade quanto à utilização do Módulo de Triagem como único meio para o tratamento das manifestações do Fala.Br, senão vejamos os parágrafos abaixo do art. 19 da citada Portaria:

*§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.*

*§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa. (Negritou-se).*

O Ofício nº 321/2022 (4759226) registra que a Funai é um órgão extremamente capilarizado, com unidades descentralizadas em diversos municípios, sendo que algumas sequer contam com acesso regular à internet ou dispõem de estrutura administrativa como prédio público ou acesso a computadores, além da necessidade do cadastramento dos servidores da Funai em todo o país, o que exigirá a adoção de medidas internas de diálogo e treinamento **para seu uso. Já o Ofício e nº 4/2023 (4919629) informa que se entende que para dar sequência à elaboração do plano de ação, é fundamental o processo de apropriação desta temática pelos novos gestores, muitos dos quais ainda sequer foram nomeados. Repisa-se que a melhor maneira de elaborar e implementar o plano de ação será por meio de uma reunião presencial em que os diversos setores possam compreender a Plataforma Fala.BR e suas potencialidades, tais como o aprimoramento dos controles internos e a oferta de maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais, conforme já apontado pela própria OGU através do citado OFÍCIO nº 7461/2022/CGOUV/OGU/CGU (4717262).**

Dessa forma, a utilização unicamente do canal Fala.BR para o tratamento das manifestações é uma ação que deverá ser analisada cautelosamente, dadas as especificidades e deficiências estruturais do órgão indigenista, que conta com poucos servidores nas unidades descentralizadas, bem como dispõe de estrutura física inadequada em diversos estados e municípios.

A respeito das medidas de mitigação dos riscos mencionadas no parágrafo 2º, esta Ouvidoria tem buscado capacitar seu corpo de servidores nas políticas voltadas para a proteção de dados pessoais, bem como será realizado o Relatório de Impacto de Proteção de Dados da instituição, tão logo a Carta de Serviços seja atualizada.

#### **Análise da Equipe de Avaliação:**

As recomendações referentes à utilização do módulo de tratamento do Fala.BR para as tipologias “denúncias” e “comunicações de irregularidades” foram atendidas e o achado devidamente alterado. Porém, salienta-se observar os regramentos próprios quanto ao tratamento de denúncias e caso a demanda não se enquadre nessa tipologia, a Plataforma permite a reclassificação. Quanto às comunicações, não há como alterar, mas é necessário observar o que cabe ser tratado como denúncia. **Em atenção às demais tipologias (solicitação, reclamação, sugestão e elogio)**, foi mencionado e reconhecido pela própria avaliada a utilização de outro sistema, qual seja, o SEI. Entendemos que a nova configuração requer tempo e dedicação, porém o sistema SEI não é um sistema adequado para tratamento de manifestações, e sim um sistema de protocolo arquivístico. Com isso, mantém-se a recomendação, com a sugestão da ouvidoria propor um plano de ação para implementação da utilização da Plataforma por todas as unidades da FUNAI e para todas as tipologias, conforme detalhado no achado e recomendação correlatos

### **2- Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciantes por meio de treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias – controle de acessos; prazos; responsabilidades; e reclassificação**

Conforme apontado no item anterior, o investimento constante da equipe para aprimoramento dos procedimentos voltados à proteção de dados baliza a atuação desta Ouvidoria, e para o próximo exercício, buscaremos intensificar a qualificação dos agentes de tratamento da Ouvidoria quanto à proteção de dados

#### **Análise da Equipe de Avaliação:**

Entendemos que a unidade observará as recomendações, assim, mantemos o achado no que tange ao aprimoramento das medidas para garantir a segurança dos manifestantes.

### **3- Formalizar, por meio de fluxo de trabalho institucionalizado, sobre procedimentos desde o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da Funai, com o objetivo de estabelecer etapas e responsabilidades para cada caso**

Quanto a esta recomendação, repisamos o quanto informado entre os itens nº. 12 a 15, especialmente que sejam detalhadas, pela Ouvidoria Geral da

União, quais são as alterações necessárias junto à IN nº 23/2022, uma vez que compreendemos que o normativo interno já informa sobre o fluxo para o tratamento das manifestações recepcionadas pelo Fala.BR, apontando as etapas, os prazos, as competências das unidades do órgão

#### ***Análise da Equipe de Avaliação:***

Considerando a manifestação da Unidade referente ao achado "Ausência de Regulamento Interno institucionalizado da ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho", foi alterado a manchete do achado para dar melhor entendimento, como também foi encaminhado por e-mail, exemplos, e orientações para a elaboração de roteiro respectivo, qual seja: as atividades executadas pela ouvidoria sob o ponto de vista operacional, com o apontamento pormenorizado do encaminhamento da manifestação para unidades internas, conforme a tipologia.

É importante reafirmar que a elaboração de fluxogramas é capaz de instituir um processo de trabalho dentro de uma entidade. Posto isto, mantém-se a recomendação de formalizar o referido processo dentro da Funai a fim de estabelecer procedimentos e responsabilidades das suas áreas internas.

**4- Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da Funai, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021; como também revisar as políticas e práticas de transparência da entidade, verificando se as informações sobre a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis**

Conforme registramos anteriormente, a Ouvidoria procederá com as atualizações no site que foram apontadas no Relatório Preliminar, bem como será criada uma aba para a inserção dos conteúdos produzidos internamente e divulgados como "Ouvi Comunica".

#### ***Análise da Equipe de Avaliação:***

Considerando a proatividade para auxiliar na transparência ativa do Site, mantém-se a recomendação para acompanhamento das publicações e ajustes necessários.

**5- Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 52, § 1º, incisos I à VI, da Portaria CGU nº 581/2021.**

Finalmente, esta recomendação norteará os próximos relatórios, e em relação aos documentos produzidos anteriormente, iremos disponibilizar os relatórios produzidos nos últimos 5 anos.

#### ***Análise da Equipe de Avaliação:***

Entendemos que a unidade observará as recomendações, assim, mantemos o achado para futuras verificações pertinentes.



## **6- Incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social da entidade**

A Ouvidoria da Funai já atua de maneira ativa em conjunto com a sociedade e seu público, a saber, os povos indígenas. No entanto, mediante a recomendação, buscaremos dar maior divulgação às ações realizadas em espaço a ser criado no site da unidade.

### ***Análise da Equipe de Avaliação:***

Sobre a deficiência de ações proativas da Ouvidoria, acatamos a justificativa, com a retirada do achado, muito embora a existência de publicações, e informações de agendas e eventos participativos, na página, e de fácil visualização, traga maior transparência e melhor experiência na navegação pelas páginas na internet e conhecimento dos instrumentos de exercício da cidadania favorecendo o controle social.

Assim, considerando a justificativas acima, recomendamos a divulgação em sua página, como forma de fomento de transparência ativa.

### **Manifestação da Equipe de Avaliação**

Registre-se que a Ouvidoria poderá nos encaminhar o Plano de Ação contendo medidas para atender as deliberações identificados durante a avaliação.

Posto isto, a OGU realizará o futuro monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações em questão.



## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade