

**CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**  
Fundação Nacional do Índio



Brasília - DF  
2013

Presidente da República  
Dilma Vana Rousseff

Ministro de Estado da Justiça  
José Eduardo Cardozo

Presidente da Fundação Nacional do Índio  
Maria Augusta Boulitreau Assirati - Interina

Diretor de Proteção Territorial  
Aluisio Ladeira Azanha

Diretora Substituta de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável  
Carolina Schneider Comandulli

Diretor de Administração e Gestão (DAGES)  
Antonio Carlos Paiva Futuro

Coordenador-Geral de Gestão Estratégica (CGGE)  
Edilson Portela França

Coordenadora de Gestão Documental e Divulgação Institucional (COGEDI)  
Karla Bento de Carvalho

Chefe do Serviço de Gestão Documental (SEDOC)  
Maria Helena Luz Gutemberg Caldas

Chefe do Serviço de Gestão de Biblioteca (SEBIB)  
Cleide de Albuquerque Moreira

Chefe do Serviço de Expedição e Protocolo (SEPRO)  
Silvana de Oliveira Silva

Ouvidor da Funai (OUVI)  
Paulo Celso de Oliveira

Servidora Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)  
Cristiana Martinello da Costa

Diretor do Museu do Índio  
José Carlos Levinho

Chefe do Serviço de Referências Documentais do Museu do Índio (SERED-MI)  
Lídia Lucia Zelesco

---

# **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

## **Fundação Nacional do Índio**

---

### **MISSÃO DA FUNAI**

Coordenar o processo de formulação e implementação da política indigenista do Estado brasileiro, instituindo mecanismos efetivos de controle social e de gestão participativa, visando à proteção e promoção dos direitos dos povos indígenas.

**Brasília – DF**  
**2013**

Organização:

- Coordenação de Gestão Documental e Divulgação Institucional - COGEDI/CGGE/DAGES

Editoração eletrônica:

- Marli Moura - SEDIV/COGEDI/CGGE/DAGES

---

## SUMÁRIO

Apresentação, 05

Serviços oferecidos e respectivas unidades de atendimento, 06

Atendimento, 07

Organograma das unidades responsáveis pelo atendimento ao cidadão na Funai, 09

Informações sobre os serviços prestados e unidades de atendimento, 10

    Protocolo, 10

    Acervos Documentais - Fundo Funai, 11

    Acervos Documentais - Fundo SPI, 13

    Acervos Bibliográficos, 14

    Acervo audiovisual e etnográfico, 17

    Ouvidoria, 18

        Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, 19

Síntese dos serviços, formas e prazos de atendimento, 20



## APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços ao Cidadão da Fundação Nacional do Índio – Funai**, órgão vinculado ao Ministério da Justiça, elaborada pela DAGES/CGGE/COGEDI, estabelece compromissos de atendimento, contribui para a visibilidade, acessibilidade dos serviços prestados por suas divisões e legitima a sua imagem perante os demais órgãos de governo e a sociedade brasileira.

A presente Carta de Serviços foi instituída por meio da Portaria n.º 116/DAGES/2013, publicada na Separata do Boletim de Serviço da Funai – Ano 26 – Número 6, página 9, em 27 de março de 2013.

### **Os atendimentos aos cidadãos oferecidos na presente Carta de Serviços são:**

- Acesso aos serviços na área de **Protocolo**, por meio Serviço de Protocolo – Funai sede, Brasília;
  - Acesso aos **acervos arquivísticos** do fundo Serviço de Proteção ao Índio - SPI e aos acervos do período Funai, via Serviço de Gestão Documental – Brasília, e Serviço de Referências Documentais do Museu do Índio – Rio de Janeiro;
  - Acesso aos **acervos bibliográficos** sobre a temática indígena, ambiental e indigenista, no Serviço de Gestão de Bibliotecas – Brasília, e Biblioteca do Museu do Índio – Rio de Janeiro;
  - Acesso a **acervos etnográficos e audiovisuais** – Serviço de Referências Documentais do Museu do Índio – Rio de Janeiro;
  - Atendimento de **solicitações de informações, apresentação de denúncias, manifestações, reclamações ou elogios**, por meio da Ouvidoria da Funai - Brasília.
-

## SERVIÇOS OFERECIDOS E RESPECTIVAS UNIDADES DE ATENDIMENTO

Os serviços oferecidos aos cidadãos e as áreas da Funai responsáveis pelo atendimento são:

### PROTOCOLO

#### **Serviço de Expedição e Protocolo**

SBS 02, lote 14, Ed. Cleto Meirelles - Térreo

70070-120 BRASÍLIA - DF

Telefones: (61) 3247-6512 / 3247-6513

### ACERVOS DOCUMENTAIS

#### **Serviço de Gestão Documental**

SBS 02, lote 14, Ed. Cleto Meirelles 1º Subsolo

70070-120 BRASÍLIA - DF

Telefones: (61) 3247-6552 / 3247-6554

#### **Serviço de Referências Documentais do Museu do Índio**

Rua das Palmeiras, 55 – Botafogo

22270-070 RIO DE JANEIRO - RJ

Telefones: (21) 3214-8725 / 3214-8726 / 3214-8727

### ACERVOS BIBLIOGRÁFICOS

#### **Biblioteca Curt Nimuendaju**

SBS 02, lote 14, Ed. Cleto Meirelles

70070-120 BRASÍLIA - DF

Telefones: (61) 3247-6549 / 3247-6551

#### **Biblioteca Marechal Rondon**

Rua das Palmeiras, 55 – Botafogo

22270-070 RIO DE JANEIRO - RJ

Telefones: (21) 3214-8725 / 3214-8726 / 3214-8727

### ACERVOS ETNOGRÁFICOS E AUDIOVISUAIS

#### **Serviço de Referências Documentais do Museu do Índio**

Rua das Palmeiras, 55 – Botafogo

22270-070 RIO DE JANEIRO - RJ

Telefones: (21) 3214-8725 / 3214-8726 / 3214-8727

### INFORMAÇÕES, DENÚNCIAS, MANIFESTAÇÕES, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS

#### **Ouvidoria da Funai - OUVI**

SBS 02, lote 14, Ed. Cleto Meirelles - Térreo

70070-120, BRASÍLIA-DF

Telefones: (61) 3247-6301 / 3247-6302

#### **Pedidos de Acesso a Informações, com base na Lei 12.527/11**

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

SBS 02, lote 14, Ed. Cleto Meirelles - Térreo - 70070-120, BRASÍLIA-DF

Telefone: (61) 3247-6306



## ATENDIMENTO

As modalidades de atendimento ao público são: presencialmente; à distância – por meio de ligações telefônicas, do preenchimento de formulários eletrônicos, por e-mail, por meio de consultas a sistemas corporativos (Sistema de Gerenciamento de Documentos e Processos - MJDOC; Base de dados on line de acervos bibliográficos e documentais).

Todas as modalidades de atendimento referenciadas nesta Carta de Serviços serão prontamente atendidas, levando-se em consideração o nível de prioridade. Será respeitada a ordem de chegada como critério para a definição da prioridade de atendimento, exceto nos casos de atendimento preferencial.

As solicitações de maior complexidade terão as estimativas de prazo de atendimento, etapas a serem cumpridas e/ou pendentes previamente informadas.

Para acompanhamento das solicitações, os solicitantes poderão entrar em contato com as respectivas unidades de atendimento, mencionadas no item “Informações sobre os serviços prestados e unidades de atendimento” da presente Carta de Serviços.

Na ocorrência de eventual pane nos sistemas utilizados nas unidades de atendimento, as pesquisas serão realizadas manualmente.

O tempo máximo de espera para o atendimento presencial será de 30 minutos.

### **Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço**

Os procedimentos adotados para a disponibilização dos serviços oferecidos na presente Carta norteiam-se pelo disposto no Capítulo III, Seção I, da Lei nº 12.527/11. No caso dos acervos documentais, considera-se, ainda, o disposto no Capítulo IV, que trata sobre as restrições de acesso à informação.

### **Atendimento a críticas, elogios e sugestões**

Esse atendimento é prestado pela Ouvidoria da Funai - OUVI, pelo telefone (61) 3247-6301, por carta, para o endereço: SBS 02, lote 14, Ed. Cleto Meirelles, CEP 70.070-120 - Brasília-DF.

## Localização

A sede da Funai está localizada em Brasília – Distrito Federal, contando ainda com unidades regionais localizadas em praticamente todas as unidades federativas do país. Para maiores informações sobre a localização dessas unidades, consultar o site da Funai [www.funai.gov.br](http://www.funai.gov.br).

## Acesso às dependências

De acordo com os preceitos e as normas relativas ao Serviço Público Federal, para acessar ou permanecer nas dependências da Funai, todos deverão se dirigir à portaria principal para registro, portando documento oficial de identificação, onde receberão crachá de visitante, devendo mantê-lo em local visível. Fica vedado o ingresso, nas dependências da Fundação, de pessoas que estejam portando armas de qualquer natureza, mesmo com autorização legal e/ou licença concedida por órgão competente, exceto quando em missão oficial.

A entrada de bem não pertencente ao patrimônio da Funai deverá ser registrada na recepção localizada na portaria principal de acesso. Não é permitida a entrada de microcomputadores particulares, com exceção de *notebook* para trabalho.

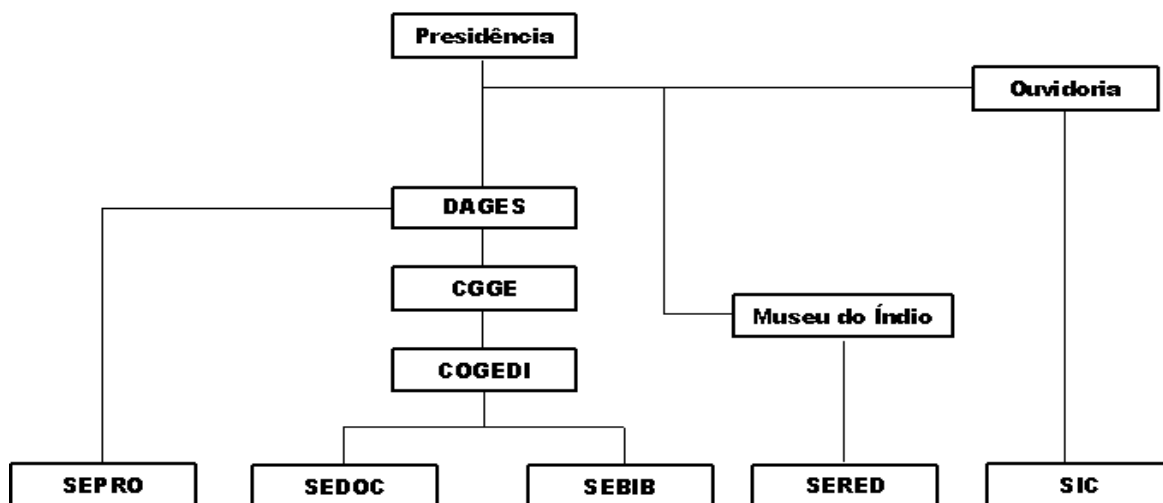
## Prazos para atendimento das solicitações

Não havendo disponibilidade para o atendimento imediato da solicitação, serão observados os prazos previstos na Lei de Acesso à Informação, nº 12.527/11, Cap. III, Art. 10, § 1º.

## Compromissos assumidos

Garantir ao usuário um atendimento pautado na atenção, respeito e cortesia; garantir o acesso a informações e procedimentos organizacionais, em prol da transparência dos serviços prestados; garantir o atendimento prioritário aos que demandem atendimento preferencial, como os idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais, em respeito à Lei 10.741/2000; garantir a observância de um padrão adequado de acessibilidade, limpeza e conforto das instalações onde são prestados os serviços.

ORGANOGRAMA DAS UNIDADES RESPONSÁVEIS PELO ATENDIMENTO AO CIDADÃO NA FUNAI



## PROTOCOLO

### **SERVIÇO DE EXPEDIÇÃO E PROTOCOLO (SEPRO)**

SBS 02, lote 14, Ed. Cleto Meirelles - Térreo

70070-120 BRASÍLIA - DF

Telefones: (61) 3247-6512 - 3247-6513

*E-mail:* [silvana.oliveira@funai.gov.br](mailto:silvana.oliveira@funai.gov.br)

### **Apresentação**

O SEPRO-Funai recebe, registra e distribui documentos internos e externos; expede correspondências, encomendas e publicações; administra o Sistema de Gerenciamento de Documentos e Processos do Ministério da Justiça utilizado na Funai (MJDOC); informa aos usuários acerca da tramitação de documentos.

### **Atendimento presencial**

**Horário:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h.

## ACERVOS DOCUMENTAIS – FUNDO FUNAI

### SERVIÇO DE GESTÃO DOCUMENTAL (SEDOC)

FUNAI – SBS 02, lote 14, Ed. Cleto Meirelles - 1º Subsolo

70070-120 BRASÍLIA \_ DF

Telefones: (61) 3247-6552 / 3247-6554

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

### Apresentação

O Serviço de Gestão Documental da Funai tem como atribuição o desenvolvimento de ações relacionadas à organização, preservação e divulgação de acervos documentais relativos às sociedades indígenas e à política indigenista brasileira.

O SEDOC é composto de documentos das fases permanente (histórica), e intermediária, envolvendo as atividades fim e meio da Fundação, os quais se encontram armazenados em espaços distintos. Sua organização, sistematização e divulgação são tratadas conforme as resoluções do Conselho Nacional de Arquivos (Conarq).

O acervo de documentos históricos (permanente) corresponde ao período de 1967 aos dias atuais, sendo composto de documentos textuais, cartográficos, iconográficos e audiovisuais, constituindo uma coleção aberta para os usuários externos, com fins de pesquisas e divulgação da política indigenista brasileira. A liberação dos documentos iconográficos e audiovisuais é realizada em conformidade com a legislação de direitos autorais e uso de imagem.

A equipe de servidores do setor oferece orientação quanto aos acervos disponíveis, em função das demandas dos usuários, além de auxiliar no manuseio dos instrumentos de pesquisa e dar andamento aos procedimentos para a requisição dos documentos.

### Serviços e produtos oferecidos:

- 1 Pesquisa para usuários internos e externos** – o serviço consiste no atendimento presencial e pesquisa a distância.

Prazo para a realização do serviço: a depender da demanda, observando os prazos máximos constantes do Capítulo III, Seção I, da Lei n.º 12.527, de 18/11/2011.

- 2 Empréstimo e desarquivamento de documentos** - para usuários internos, sob a forma de solicitação de documentos. O empréstimo de documentos deverá ter autorização da unidade que produziu o documento.

Prazo para a realização do serviço: a depender da demanda, observando os prazos máximos constantes do Capítulo III, Seção I, da Lei n.º 12.527, de 18/11/2011.

- 3 Reprodução de documentos**, observando-se as condições de conservação do acervo, o compromisso quanto à sua utilização e as exigências da Lei n.º. 9.610 de 19/02/1998, (Lei de Direitos Autorais), o SEDOC oferece serviços de reprodução do acervo sob a sua custódia. A partir dos processos micrográfico, fotográfico e digital, são colocadas à disposição dos usuários cópias em papel, CD-ROM ou pen drive. No caso do suporte papel, mediante pagamento de taxa de recolhimento junto à rede bancária por meio de GRU (Guia de Recolhimento da União), ao custo unitário de R\$ 0,15 (quinze centavos de Real) por página copiada.

Prazo para a realização do serviço: atendimento imediato

A base legal para a emissão de GRU é o Decreto Presidencial n.º. 4.950, de 9/1/2004, que estatuiu esse instrumento, e o art. 12 da Lei 12.527, de 18/11/2011.

- 4 Assessoramento técnico e treinamento dos usuários internos** dos arquivos das unidades da Funai, referentes aos procedimentos e rotinas da gestão documental.

Prazo para a realização do serviço: a depender da demanda, observando os prazos máximos constantes do Capítulo III, Seção I, da Lei n.º 12.527, de 18/11/2011.

- 5 Exposição de acervos iconográficos e audiovisuais** – ocasionalmente realizadas pelo SEDOC. Destina a apresentar exposições temáticas relacionadas à memória dos povos indígenas.

Prazo para a realização do serviço: a depender da demanda, observando os prazos máximos constantes do Capítulo III, Seção I, da Lei n.º 12.527, de 18/11/2011

**Horário de Atendimento:** de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h.

## ACERVOS DOCUMENTAIS – FUNDO SPI

### **SERVIÇO DE REFERÊNCIAS DOCUMENTAIS DO MUSEU DO ÍNDIO (SERED-MI)**

Rua das Palmeiras, 55 – Botafogo

22270-070 RIO DE JANEIRO - RJ

Telefones: (21) 3214-8725 / 3214-8726 / 3214-8727

*E-mail:* [referencia.documental@museudoindio.gov.br](mailto:referencia.documental@museudoindio.gov.br)

Base de Dados on-line dos acervos do Museu: <http://base2.museudoindio.gov.br>

### **Apresentação**

O SERED-MI-Funai controla as informações de acervos, os documentos, o gerenciamento do sistema informacional e os bancos de dados da instituição; recebe e orienta os usuários internos e externos para pesquisas no âmbito do MI-Funai.

O fundo SPI (Serviço de Proteção aos Índios) é constituído de 125.916 documentos ou 127 metros lineares, totalmente organizados, inventariados e abertos à consulta. Pode ser consultado por meio da base de dados on-line. Estão disponíveis informações acerca do *Inventário Sumário do Serviço de Proteção aos Índios e do Catálogo dos Povos Indígenas do Sul da Bahia*.

### **Atendimento**

O atendimento às solicitações por telefone ou e-mail, de cópias em papel, ficará condicionado à disponibilidade de pessoal para sua realização. Nesse caso, além do custo por página, serão cobradas as taxas de postagem, conforme legislação supracitada. A publicação do material reproduzido implicará a atribuição do crédito ao Museu do Índio/Funai.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira, das 9h30min às 17h30min.

## ACERVOS BIBLIOGRÁFICOS

### SERVIÇO DE GESTÃO DE BIBLIOTECA (SEBIB) –

#### BIBLIOTECA CURT NIMUENDAJU

SBS 02, lote 14, Ed. Cleto Meirelles - Térreo

70070-120 BRASÍLIA - DF

Telefones: (61) 3247-6549 - 3247-6551

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

<http://biblioteca.funai.gov.br>

#### Apresentação

O Serviço de Gestão de Bibliotecas tem por função gerenciar os acervos bibliográficos da Funai, composto por *Biblioteca Curt Nimuendaju - Sede*, *Biblioteca Isa Pacheco* (Sobradinho-DF), *Biblioteca da Coordenação Técnica Local de João Pessoa-PB*, *Biblioteca da Coordenação Técnica Local de Recife-PE* e *Biblioteca do Centro Cultural Ikuiapá* (Coordenação Regional de Cuiabá - MT) e possibilitar estudo, pesquisa e leitura, por meio de sua base de dados <http://biblioteca.funai.gov.br> com referências bibliográficas e disponibilidade de acessar textos integrais em formato digital.

A Biblioteca Curt Nimuendajú oferece aos técnicos da Funai e demais usuários um acervo especializado nas áreas de antropologia, etnologia, meio ambiente, com ênfase em política indigenista brasileira, bem como um ambiente de pesquisa com instalações de estudos individuais e em grupo, com acesso à internet.

Seu acervo é composto de aproximadamente 36 mil registros, entre livros, periódicos, folhetos, teses, dissertações e a coleção constituída pela hemeroteca, com artigos de jornais referentes ao período de 1948 aos dias atuais.

Os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca são os seguintes:

- **Levantamento bibliográfico;**

A Biblioteca disponibiliza, por intermédio e orientação de profissionais da informação ou biblioteconomia, auxílio ao levantamento bibliográfico que consiste na busca de bibliografias existentes sobre determinado assunto solicitado pelo usuário. É necessário que o usuário, ao solicitar a pesquisa, indique, além do assunto geral, as palavras-chave e a finalidade do levantamento, que poderá ser em bases de dados locais, nacionais e/ou internacionais.

Prazo para a realização do serviço: atendimento imediato.

- **Comutação bibliográfica**

O Programa de Comutação Bibliográfica (Comut) permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos, tais como: periódicos, dissertações, teses, anais de congressos, parte de livro, entre outros, que estão disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais. Para solicitar pedido de cópia de documento técnico-científico, o usuário deve enviar e-mail, com a referência completa da obra desejada, para [sebib@funai.gov.br](mailto:sebib@funai.gov.br).

Prazo para a realização do serviço: de acordo com o atendimento de cada Biblioteca Participante.



- **Empréstimo domiciliar**

O empréstimo domiciliar é um serviço que, mediante apresentação do crachá de identificação, permite o empréstimo de 3 itens (livros, dissertações e teses), pelo prazo de 15 dias corridos para usuários internos (servidores da Funai), desde que não sejam exemplares de um mesmo título.

- **Empréstimo entre bibliotecas**

Esse serviço possibilita que a Biblioteca Curt Nimuendajú solicite a bibliotecas externas materiais bibliográficos indisponíveis em seu acervo, a fim de atender as demandas informacionais de seus usuários. A Biblioteca Curt Nimuendajú também realiza empréstimos de obras requeridas pelas bibliotecas externas. São obras disponíveis para empréstimo os livros, teses e dissertações, a fim de atender as bibliotecas vinculadas às instituições públicas de Brasília.

Para que esse serviço seja realizado, é necessário o cadastramento prévio da biblioteca/instituição interessada e que o responsável pela biblioteca seja um bibliotecário com registro no conselho regional da classe. Cada instituição tem o direito ao empréstimo simultâneo de, no máximo, 3 (três) obras pelo prazo de 15 dias. Esse empréstimo deverá ser formalizado por meio de correspondência oficial encaminhado via correio, ou através de um portador, desde que devidamente, assinada e carimbada pelo bibliotecário responsável. É necessário ainda informar os dados da obra requerida.

- **Catálogo na fonte**

Esse serviço elabora a ficha catalográfica das publicações produzidas pela Funai. Contém as informações bibliográficas necessárias para a identificação do documento na fonte. Traz informações fundamentais para a identificação e a recuperação do documento, tais como autor, título, local, número de páginas, assunto. É confeccionada por profissional bibliotecário conforme o Código de Catalogação Anglo-Americano vigente. Deve ser impressa no verso da folha de rosto das publicações. Para a obtenção da ficha catalográfica das publicações é necessário que o interessado envie solicitação por e-mail, juntamente com o arquivo e as sugestões das palavras-chave.

Prazo para a realização do serviço: atendimento imediato.

- **Normalização de publicações segundo normas da ABNT**

Esse serviço tem como finalidade auxiliar os usuários através de orientações na elaboração de publicações, de acordo com as normas da ABNT, de citações (NBR10520), a de referências bibliográficas (NBR 6023), e outras.

Prazo para a realização do serviço: atendimento imediato.

- **Pesquisa bibliográfica**

Consiste em orientar o usuário quanto à escolha dos melhores termos para recuperação da informação desejada, estratégias de busca mais relevantes, como pesquisarem em outras bases de dados e acompanhar a pesquisa com o usuário.

Prazo para a realização do serviço: atendimento imediato.

- **Reprodução de documentos**

O usuário poderá solicitar gratuitamente, cópias de material bibliográfico em suporte digital, desde que tenha sua própria mídia (pen drive ou cd). No caso do suporte papel, mediante pagamento de taxa de recolhimento junto à rede bancária por meio de GRU (Guia de Recolhimento da União), ao custo unitário de R\$ 0,15 (quinze centavos de Real) por página copiada. Prazo: imediato.

#### **Atendimento presencial**

A equipe de servidores do setor oferece orientação quanto aos acervos disponíveis, em função das demandas dos usuários, além de auxiliar no manuseio dos instrumentos de pesquisa e oferecer orientação sobre os procedimentos para a requisição do material bibliográfico.

Horário: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

#### **Atendimento a distância**

O SEBIB coordena o Sistema Integrado das Coleções de Biblioteca, acessável em <http://biblioteca.funai.gov.br> justamente para atendimento a distância dos usuários internos e externos da Funai.

Coloca-se ainda à disposição para pesquisa de materiais que não estejam contemplados na plataforma, através do endereço eletrônico [sebib@funai.gov.br](mailto:sebib@funai.gov.br).

Tal como ocorre com o SEDOC, pedidos de reprodução (fotocópia) são devidamente atendidos, após o pagamento da GRU obrigatória, ao custo unitário de R\$ 0,15 (quinze centavos de Real) por página copiada.

### **BIBLIOTECA MARECHAL RONDON – MUSEU DO ÍNDIO**

O **Serviço de Referências Documentais - SERED-MI** administra a *Biblioteca Marechal Rondon*, a qual possui um vasto e significativo acervo referente às sociedades indígenas, constituído de aproximadamente 17 mil registros de publicações nacionais e estrangeiras, especializada em etnologia indígena e áreas correlacionadas.

#### **Atendimento**

Na base de dados on-line, o usuário poderá pesquisar no índice publicações sobre etnologia indígena, antropologia e áreas afins que constam na Biblioteca.

**Horário:** de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h30min.

A consulta aos livros é feita na própria Biblioteca Marechal Rondon e empréstimos somente são permitidos entre bibliotecas cadastradas e para servidores da Funai.

## ACERVO AUDIOVISUAL E ETNOGRÁFICO

O Museu tem sob sua guarda 68 mil documentos audiovisuais em diversos suportes e parcialmente digitalizados e armazenados em mídias, 126 mil documentos textuais de valor histórico sobre os grupos indígenas brasileiros e cerca de 200 filmes, vídeos e gravações sonoras.

Igualmente a consulta prévia pelo banco de dados on-line é possível. Todo o material do Serviço de Museologia encontra-se disponível para pesquisa.

**Horário:** de segunda a sexta-feira, das 10h às 17h30min.

Ressalte-se que para pesquisar o acervo etnográfico no Museu do Índio é preciso agendar dia e hora pelo telefone (21) 3214-8736. As solicitações para fotografar, filmar e emprestar peças do acervo permanente são permitidas mediante:

- Solicitação por escrito à Direção do Museu do Índio;
- Apresentação de projeto ou plano de trabalho, com objetivos e justificativas precisos;
- Apresentação de documento que comprove o vínculo do usuário com alguma instituição pública ou privada.

O empréstimo de peças do acervo permanente só é permitido institucionalmente. Qualquer que seja o uso dado às peças durante o período de empréstimo, é obrigatório o crédito ao Museu do Índio.

Todo o material do acervo audiovisual encontra-se disponível para pesquisa e pode ser acessado através da base de dados. São 68.217 documentos de diferentes povos indígenas.

**Horário:** de segunda a sexta-feira, das 09h30min às 17h30min.

## MATERIAIS

- **Fotografias:** disponíveis para pesquisa e/ou reprodução. A pesquisa dos arquivos fotográficos e sonoros deve ser agendada pelo telefone (21) 3214-8734 e pelo endereço eletrônico [referencia.documental@museudoindio.gov.br](mailto:referencia.documental@museudoindio.gov.br).

A requisição de cópias e a cessão das imagens devem ser solicitadas por escrito à Coordenação de Patrimônio Cultural. Cópias fotográficas são fornecidas após avaliação técnica das condições do material.

- **Vídeos:** disponíveis para pesquisa. Cessão de imagens de filmes e/ou vídeos cujos direitos sejam do Museu mediante solicitação por escrito à Direção do Museu do Índio. A pesquisa se realiza na Biblioteca do Museu. Observação: na utilização de imagem(ns) do acervo é obrigatório o crédito em nome do Museu do Índio/Funai, conforme Lei nº. 5.988, de 14 de dezembro de 1973.

## OUVIDORIA (OUVI)

SBS 02, lote 14, Ed. Cleto Meirelles - Térreo  
70070-120, BRASÍLIA-DF  
Telefones: (61) 3247-6301 / 3247-6302  
E-mail: [ouvidoria@funai.gov.br](mailto:ouvidoria@funai.gov.br)  
Ouvidor: Paulo Celso de Oliveira  
Coordenadora: Patrícia Sommer

### Apresentação

A Ouvidoria da FUNAI, órgão seccional, de assistência direta e imediata à Presidência, foi criada pelo Decreto nº 7.056, de 28 de dezembro de 2009, que aprovou o novo Estatuto do Órgão, alterado, recentemente, pelo Decreto nº 7.778, de 27 de julho de 2012; e, de acordo com o artigo 17, a ela compete:

- I - encaminhar denúncias de violação dos direitos indígenas individuais e coletivos;
- II - contribuir na resolução dos conflitos indígenas;
- III - promover a interação entre a FUNAI, povos, comunidades e organizações indígenas, instituições governamentais e não governamentais, nacionais e internacionais, que tratam dos direitos humanos, visando prevenir, mediar e resolver as tensões e conflitos para garantir a convivência amistosa das comunidades indígenas; e,
- IV - contribuir para o desenvolvimento de políticas em prol das populações indígenas.

Portanto, as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Funai consistem em: atender e orientar o cidadão quanto as atribuições e aos serviços prestados pela Fundação; receber, registrar e monitorar denúncias, reclamações, pedidos de informações, manifestações, sugestões e elogios; receber, encaminhar e responder as demandas provenientes do canal "Fale Conosco"; encaminhar resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos "; 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 dos serviços prestados pela Instituição; realizar visitas in loco, para contribuir na mediação de conflitos.

As demandas apresentadas são analisadas e, quando possível, a Ouvidoria procura solucionar os pleitos por meio de contato e articulação com as demais Unidades da Funai envolvidas e, também, em articulação com outros Órgãos competentes fora da Instituição.

Quando não é possível a resposta imediata à demanda, a Ouvidoria encaminha a solicitação para os setores técnicos da Funai, com atribuição para providências e/ou prestação de subsídios, com vistas a manifestação institucional aos interessados, o mais breve possível.

Destacamos que nenhuma demanda é arquivada sem resposta ao interessado. Os encaminhamentos realizados pela Ouvidoria são monitorados e as soluções cobradas para posterior resposta ao cidadão.

### **Atendimento presencial**

A Ouvidoria atende presencialmente no 3º andar do edifício-sede da Fundação.

**Horário:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 12hs e das 14hs às 18hs.

### **Atendimento a distância**

As demandas direcionadas à Ouvidoria podem ser encaminhadas para o seguinte endereço eletrônico: [ouvidoria@funai.gov.br](mailto:ouvidoria@funai.gov.br); ou por Carta, para o endereço da Funai/ Sede, por Fax: (61)33133535, ou pelo “Fale Conosco”, acessado pelo site da Funai, [www.funai.gov.br](http://www.funai.gov.br).

## SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

FUNAI - SBS 02, lote 14, Ed. Cleto Meirelles, Térreo  
70070-120 BRASÍLIA - DF  
Telefone: (61) 3247-6306  
E-mail: [sic@funai.gov.br](mailto:sic@funai.gov.br)  
Página na Internet: <http://www.funai.gov.br/portal/acessoinfo/Acesso.html>

### **Apresentação**

O **SIC-Funai** atende e orienta o cidadão quanto ao acesso a informações no âmbito da Fundação Nacional do Índio, recebendo pedidos de informações e respondendo-os de maneira autônoma. Nos casos em que haja disponibilidade da informação, responde imediatamente.

No caso de indisponibilidade imediata, os pedidos serão encaminhados para as unidades descentralizadas da Funai, conforme os prazos estabelecidos em Lei.

O Serviço de Informações ao Cidadão foi criado pela portaria nº. 2, de 25 de abril de 2012, como um dos pilares para a efetiva aplicação da Lei nº. 12.527/11, na Fundação Nacional do Índio. O SIC serve de interface entre a sociedade e o Estado, com vistas a propiciar a acessibilidade do cidadão às informações ostensivas da Funai.

### **Atendimento presencial**

O SIC-Funai atende presencialmente no térreo do edifício-sede da Fundação.

**Horário:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

### **Atendimento a distância**

O SIC-Funai pertence ao Sistema Federal de Acesso à Informação; o atendimento *on-line* se dá através do portal [www.acessoainformacao.gov.br](http://www.acessoainformacao.gov.br).

Também atende através do endereço eletrônico [sic@funai.gov.br](mailto:sic@funai.gov.br). Nesse caso será necessário o envio das seguintes informações para cadastramento no sistema: nome completo; número do documento de identificação (RG ou CPF); endereço completo (incluindo cidade, estado, país e CEP); e-mail; forma de recebimento da informação (por correio eletrônico, por correspondência física, pelo sistema E-SIC ou consultar/buscar pessoalmente).

## PROTOCOLO

Público alvo	Forma de atendimento	Prazo de atendimento
Usuário Interno	Presencial	48 horas úteis
	Telefone	
Usuário Externo	Telefone	A depender da demanda, observando os prazos máximos constantes do Capítulo III, Seção I, da Lei n.º 12.527, de 18/11/2011.
	Presencial	

## ACERVOS DOCUMENTAIS

### Pesquisa

Público alvo	Forma de atendimento	Prazo de atendimento
Usuário Interno	Presencial	48 horas úteis
	Telefone	
Usuário Externo	E-mail	A depender da demanda, observando os prazos máximos constantes do Capítulo III, Seção I, da Lei n.º 12.527, de 18/11/2011.
	SIC/Funai	
	Presencial	

**Empréstimo e desarquivamento**

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno</b>	Presencial	48 horas úteis
	Telefone	

**Reprodução de documentos**

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno</b>	Presencial	Imediato
	Telefone	

**Assessoramento técnico e treinamento em gestão documental**

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno</b>	Presencial	A depender da demanda
	E -mail	Obs.: O período de oferta do treinamento e sua duração dependerão de levantamento de demanda das necessidades dos usuários
	Telefone	

## Exposição de acervos iconográficos e audiovisuais

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno</b>	Presencial	48 horas úteis
	Telefone	
<b>Usuário Externo</b>	Presencial	A depender da demanda, observando os prazos máximos constantes do Capítulo III, Seção I, da Lei n.º 12.527, de 18/11/2011.
	Telefone	
	E-mail	

## ACERVOS BIBLIOGRÁFICOS

### Levantamento bibliográfico

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno e Externo</b>	Presencial	Atendimento imediato
	Telefone	
	E-mail	
	Consulta a base de dados	



**Comutação bibliográfica**

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno e Externo</b>	Presencial	De acordo com o atendimento de cada biblioteca participante
	Telefone	
	E-mail	
	Consulta a base de dados	

**Empréstimo domiciliar**

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno</b>	Presencial	Atendimento imediato
	Telefone	
	E-mail	
	Consulta a base de dados	

## Empréstimo entre bibliotecas

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno</b>	Presencial	Atendimento imediato
	Telefone	
	E-mail	
	Consulta a base de dados	

## Catálogo na fonte

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno</b>	Presencial	Atendimento imediato
	Telefone	
	E-mail	
	Consulta a base de dados	

**Normas de publicações segundo a ABNT**

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno</b>	Presencial	Atendimento imediato
	Telefone	
	E-mail	
	Consulta a base de dados	

**Pesquisa bibliográfica**

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno e Externo</b>	Presencial	Atendimento imediato
	Telefone	
	E-mail	
	Consulta a base de dados	

## Reprodução de documentos

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno e Externo</b>	Presencial	Atendimento imediato
	Telefone	
	E-mail	
	Consulta a base de dados	

## Pesquisa - acervo audiovisual

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno e Externo</b>	Presencial	Atendimento imediato
	Telefone	
	E-mail	
	Consulta a base de dados	

## Pesquisa - acervo etnográfico

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno e Externo</b>	Telefone	Atendimento pré-agendado

**Empréstimo - Acervo audiovisual e etnográfico**

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno (empréstimo entre instituições)</b>	Presencial	Atendimento agendado
	Telefone	
	E-mail	

**OUIDORIA - OUVI**

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno e Externo</b>	Presencial	O prazo de atendimento é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por 10 (dez) dias, conforme o disposto no artigo 11 da Lei nº 12.527/11, a Lei de Acesso à Informação
	Carta, telefone, fax	
	E-mail	
	Fale conosco: <a href="http://www.funai.gov.br">www.funai.gov.br</a>	

**SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC**

<b>Público alvo</b>	<b>Forma de atendimento</b>	<b>Prazo de atendimento</b>
<b>Usuário Interno e Externo</b>	Presencial	O prazo de atendimento é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por 10 (dez) dias, conforme o disposto no artigo 11 da Lei nº 12.527/11, a Lei de Acesso à Informação
	-	
	E-mail	
	<a href="http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/">http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/</a>	



BRASIL  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA



Ministério da  
**Justiça**

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA