



09581978

08620.003602/2024-17



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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2025

O presente Relatório de Gestão apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Fundação Nacional dos Povos Indígenas - Funai no exercício de 2025, em cumprimento à Lei nº 13.460/2017, que regulamenta os direitos dos usuários dos serviços públicos e estabelece diretrizes para a participação e o controle social.

A Ouvidoria atua como canal de interlocução entre a sociedade e a Funai, promovendo a transparência, a escuta ativa e o aprimoramento dos serviços públicos.

A apresentação desse Relatório observa integralmente os itens constantes na legislação supracitada e na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, a respeito da publicização do aprimoramento de fluxos e processos, da identificação de oportunidades de melhoria e inovação que possam fortalecer o funcionamento da unidade e dos princípios da transparência e integridade que regem o órgão indigenista.

I - INFORMAÇÕES SOBRE A FORÇA DE TRABALHO DA UNIDADE SETORIAL

A Ouvidoria da Funai possui a seguinte estrutura: uma função CCE 1.13 (Ouvidor), uma função FCE 1.10 (Coordenação de Ouvidoria), uma função FCE 2.05 (Assistente Técnico), duas funções FCE 1.05 (Chefe de Serviço), uma CCE 1.05 (Chefe de Serviço - Serviço de Apoio Administrativo) e um colaborador terceirizado.

Atualmente a unidade conta com onze servidores em exercício e um colaborador terceirizado, os quais seguem abaixo distribuídos:

- I - CCE 1.13 (Ouvidor) - Igor Silva de Sousa
- II - FCE 1.10 (Coordenação de Ouvidoria - Couvid) - Ivanise Rodrigues dos Santos
- III - FCE 2.05 (Assistente Técnico) - Rute Mikaele Pacheco da Silva
- IV - FCE 1.05 (Serviço Técnico de Ouvidoria - Seto) - Julia de Alencar Arcanjo
- V - FCE 1.05 (Serviço de Informações ao Cidadão - SIC) - Roseni Moreira Teixeira
- VI - CCE 1.05 (Serviço de Apoio Administrativo) - Elizabeth Pereira da Silva
- VII - Aline Stéfany Mendes de Sousa Rezende - Seto
- VIII - Cristiane Dutra da Silva - Seto
- IX - Gilberto Eulálio de Luna - Couvid
- X - Juliana de Aguiar Lengruher - SIC
- XI - Janaína Meira Reis - Ouvi
- XII - Wycraff Ayala - SIC (colaborador terceirizado)

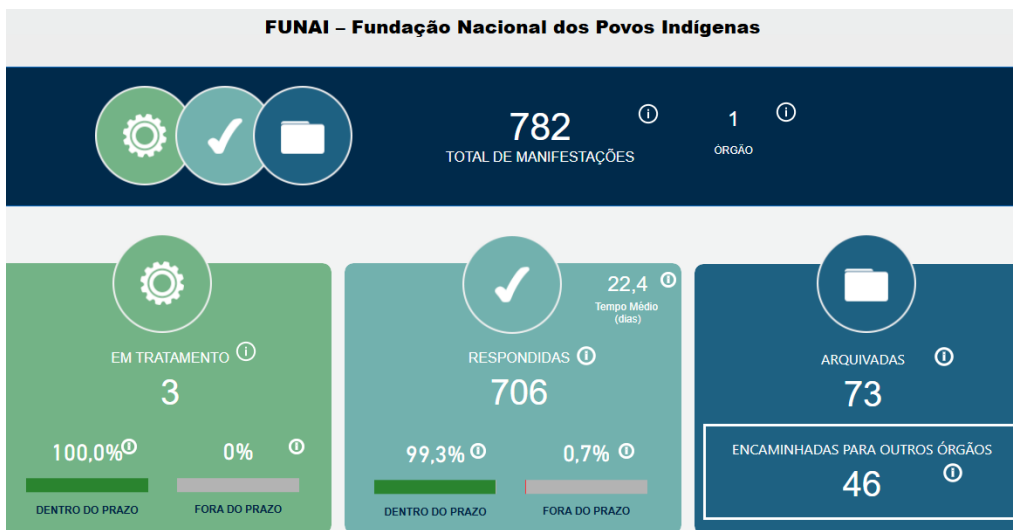
Nota-se a importância quanto ao reforço de servidores junto ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, tendo em vista o volume de trabalho da unidade que, no momento, conta somente com duas servidoras, além do colaborador terceirizado.

Ademais, importa registrar a saída de um integrante da equipe da Ouvidoria para exercício da Chefia da UTL Brasília e o processo em andamento de outra servidora para exercício de função comissionada na Diretoria de Demarcação de Terras Indígenas - Didem, o que reduz a capacidade operacional da unidade. Em estrutura já enxuta, essa perda aumenta a sobrecarga dos servidores remanescentes e dificulta a manutenção da regularidade, da tempestividade e da qualidade dos serviços prestados.

II - QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

Em relação às manifestações recepcionadas durante o ano de 2025, foram tratadas 782 demandas cidadãs, segundo dados do [Painel Resolveu](#). Em uma comparação com o exercício anterior (2024), houve um aumento de 54,85% do volume de manifestações tratadas, haja vista que o quantitativo de manifestações recepcionadas no ano de 2024 foi de 505. O percentual de manifestações tratadas dentro do prazo dado pela Plataforma Fala.BR é de 100%, o que demonstra que a operação do processo de tratamento das manifestações tem ocorrido de maneira célere e em observação aos prazos para resposta.

Quadro 1- Quantitativo de manifestações tratadas em 2025



De 2024 a 2025, a média de satisfação do usuário com as respostas apresentadas passou de 46,88% para 34,48%, e o tempo médio de oferta de respostas diminuiu de 25,70 para 21,4 dias. Nas pesquisas de satisfação dos usuários, nota-se que os cidadãos que buscam declaração de pertencimento étnico respondem por grande parte das respostas que refletem a insatisfação com o órgão. Se por um lado é notório que o órgão indigenista, no decorrer dos últimos anos, atuou para que as pessoas indígenas tivessem acesso à documentação civil comum aos demais cidadãos brasileiros, por outro lado, também se percebe, a partir da atuação da Ouvidoria, que persiste a expectativa acerca da obtenção de um registro da Funai atestando o pertencimento étnico.

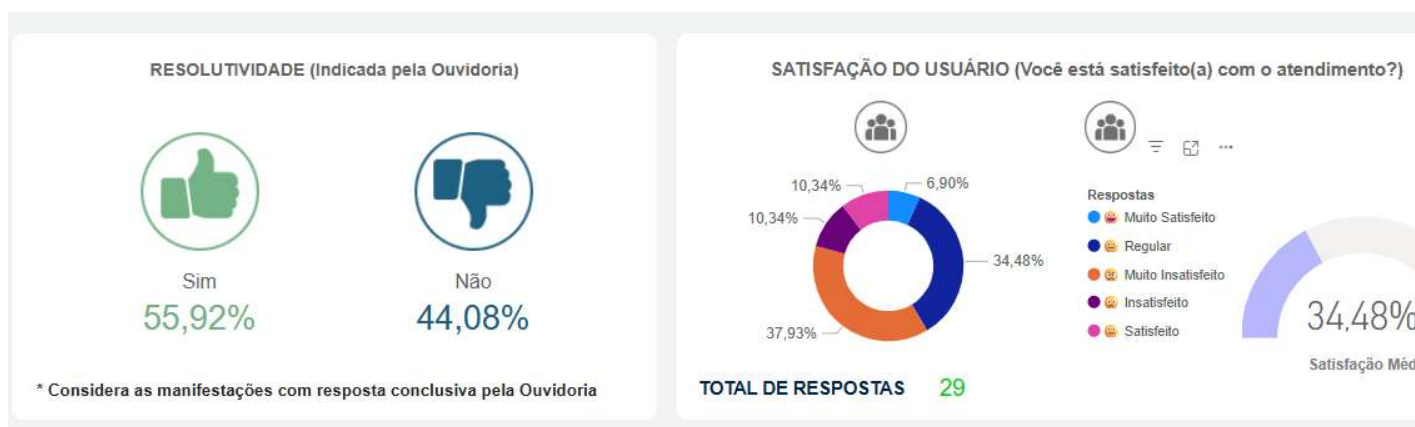
A Ouvidoria da Funai tem reforçado, em resposta às manifestações recepcionadas pelo Fala.BR, que não cabe à entidade definir quem é indígena, não sendo atribuição do órgão emitir o Registro Administrativo de Nascimento de Indígena (RANI), declarações certificando o pertencimento étnico ou documentos afins, em que pese ser esta uma expressiva parcela de demandas recepcionadas pela Ouvidoria. Compreendemos que um dos desafios que se impõem nessa questão é avançar com a melhoria das informações disponibilizadas em transparência ativa, e para isso, a Ouvidoria disponibilizou, em sua página, esclarecimentos relacionados ao RANI, inaugurando o espaço "Conheça as informações mais buscadas nas manifestações de Ouvidoria do Fala.BR".

Outra hipótese para a diminuição da satisfação dos usuários pode estar relacionada ao fato de que muitos pedidos direcionados à Funai em assuntos de fiscalização, saúde e educação dependem da atuação direta de outras instâncias competentes, sendo o órgão indigenista um articulador de políticas em defesa e promoção dos direitos das comunidades indígenas. Assim, as demandas direcionadas à Ouvidoria nas pautas mencionadas são encaminhadas a órgãos como a Secretaria de Saúde Indígena, do Ministério da Saúde (Sesai/MS), às secretarias estaduais de educação e aos órgãos de fiscalização ambiental, o que gera frustração nos usuários quando da resolutividade de sua demanda.

Outra demanda comumente avaliada como insatisfatória pelos usuários diz respeito à emissão da Declaração de Reconhecimento de Limites (DRL). Em 2025, a Ouvidoria recepcionou 19 manifestações sobre a demora na emissão da DRL, as quais se referem a reclamações e solicitações de providência, além de respostas diretas ofertadas pela unidade. Somadas ao ano de 2024, são 27 manifestações à DPT somente sobre a emissão da DRL, com usuários relatando demoras e ausência de resposta por parte do setor responsável pela expedição da documentação requerida, o que gerou diversas respostas reportando a insatisfação dos usuários em relação ao serviço prestado pela Funai.

Vejamos o quadro abaixo sobre o grau de satisfação dos usuários e a resolutividade das demandas:

Quadro 2 - Resolutividade da demanda e satisfação do usuário



Abaixo, passamos à apresentação dos níveis de resolutividade por tipos de manifestação de Ouvidoria:

Quadro 3 - Nível de resolutividade para os tipos de manifestações mais frequentes

Nível de resolutividade		
Tipo de Manifestação	Sim	Não
Denúncia	35,14%	64,86%
Reclamação	91,43%	8,57%
Solicitação	74,85%	25,15%
Média	55,92%	44,08%

Foram selecionados os tipos de manifestação mais demandados, a saber, Denúncia, Reclamação e Solicitação. A respeito da Denúncia, é importante informar que a resolutividade do tratamento desse tipo de manifestação depende, integralmente, da área de apuração demandada (Corregedoria ou Comissão de Ética), **não sendo possível, portanto, que a Ouvidoria informe sobre a resolutividade dos casos recepcionados e tratados sem que haja uma devolutiva das unidades para as quais as denúncias foram encaminhadas.**

A baixa resolutividade das denúncias deve-se, em parte, ao fato de que é necessário construir fluxos de atuação junto à Corregedoria da Funai. Atualmente, o órgão não possui uma Comissão de Ética em funcionamento, acarretando uma sobrecarga da Corregedoria, haja vista que todas as denúncias encaminhadas pela Ouvidoria são encaminhadas exclusivamente para a unidade de apuração competente.

No âmbito das ouvidorias públicas, a resolutividade é o registro avaliativo da Administração Pública quanto à existência ou não de providências administrativas pendentes decorrentes de uma manifestação, após a resposta conclusiva ao manifestante. A resolutividade indica se a Administração Pública encerrou, sob sua responsabilidade, todas as ações que lhe cabiam em decorrência da manifestação.

Abaixo, segue um quadro comparativo entre o período de 2024 e 2025 contendo o quantitativo de manifestações recepcionadas, classificadas por tipos:

Quadro 4 - Quadro comparativo de manifestações recepcionadas

Tipos de manifestações	2024	2025
Solicitação	219	316
Denúncia	185	272*
Reclamação	84	69
Sugestão	6	20
Elogio	26	20
Simplifique	0	0
Total	505	782
Resolutividade (média)	81,05% sim 18,95% não	55,92% sim 44,08% não
Grau de satisfação dos usuários	46,88%	34,48%
Tempo médio	25,70 dias	21,4 dias

* Desse total, somente 90 manifestações de fato eram denúncias. O restante, 182, eram comunicados com outro teor.

A partir da tabela acima, verifica-se que a Solicitação continua a ser o tipo de manifestação com o maior quantitativo, seguido das Denúncias e Reclamações. No entanto, tal como demonstrado no Relatório Anual de Gestão de 2024, **é expressiva a quantidade de manifestações do tipo comunicado que tratam de diversos assuntos e que não se referem a uma denúncia.**

Conforme destacado no Relatório de 2024, o levantamento do quantitativo de denúncias tratadas pela unidade por semestre demonstra como o público da Funai utiliza esse tipo de manifestação de ouvidoria para demandar serviços, realizar reclamações e até encaminhar elogios, o que demonstra que o simples levantamento do quantitativo de denúncias no Painel Resolveu não traduz, de fato, o quantitativo de denúncias tratadas pelo órgão, conforme tabela a seguir:

Quadro 5 - Diferenciação entre Denúncia e Comunicado

Denúncia tratadas pela Ouvidoria	Manifestação de ouvidoria do tipo Denúncia	Manifestação de ouvidoria do tipo Comunicado	Total
Denúncias tratadas no 1º semestre de 2025	6	46	52
Denúncias tratadas no 2º semestre de 2025	16	22	38
Total	19	71	90

Conforme o Painel Resolveu, a Ouvidoria da Funai tratou 272 manifestações do tipo denúncia, o que demonstra uma discrepância quanto aos dados expressados na tabela acima. **Esta diferença numérica revela que a Ouvidoria da Funai recepcionou e tratou 182 comunicados com teor de solicitação, reclamação, sugestão e elogio, mas que, conforme a plataforma Fala.BR, foram computados enquanto denúncias anônimas.**

Esta dinâmica reforça a necessidade de uma maior atualização da plataforma frente à diversidade do uso do sistema pelos mais diversos públicos, o que no caso da Funai, aponta para uma dinâmica própria dos povos indígenas quanto ao uso e compreensão dos mais diferentes tipos de manifestações de ouvidoria, presentes na Plataforma FalaBR.

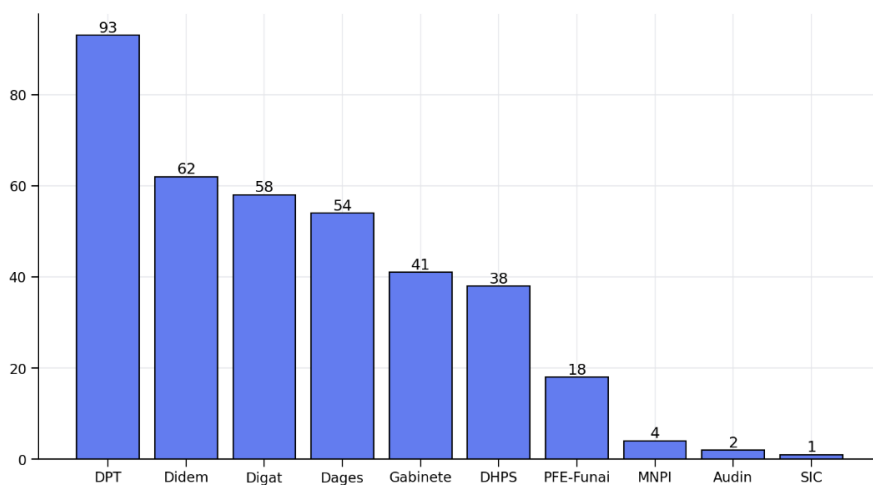
III - ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A Diretoria de Proteção Territorial foi a unidade mais demandada da Funai Sede, com 93 manifestações encaminhadas para adoção de medidas, dentre as quais 60 dizem respeito à reclamação, sobretudo sobre os Processos Seletivos Simplificados publicados pela diretoria e que também resultou em uma Recomendação de Ouvidoria específica sobre essa temática.

Unidades mais demandadas por tipos de manifestações:

UNIDADE	Elogio	Comunicado/ Solicitação	Comunicado/ Reclamação	Reclamação	Solicitação de providências	Sugestão	TOTAL
Diretoria de Proteção Territorial (DPT)	1	8	60	4	19	1	93
Diretoria de Demarcação de Terras Indígenas (Didem)	0	1	1	11	49	0	62
Diretoria de Gestão Ambiental e Territorial (Digat)	0	6	0	5	46	1	58
Diretoria de Administração e Gestão (Dages)	7	3	5	9	19	11	54
Gabinete da Presidência	6	8	4	9	12	2	41
Diretoria de Direitos Humanos e Políticas Sociais (DHPS)	0	4	3	3	28	0	38
Procuradoria Federal Especializada (PFE-Funai)	0	3	0	0	15	0	18
Museu Nacional dos Povos Indígenas (MNPI)	0	0	1	2	1	0	4
Auditoria Interna (Audin)	0	2	0	0	0	0	2
Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	14	35	74	44	189	15	371

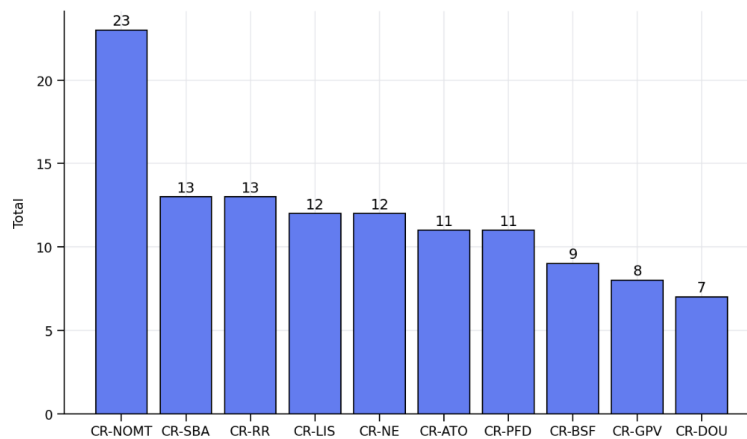
Manifestações por Unidade



Abaixo, segue uma tabela contendo todas as manifestações que foram encaminhadas às Coordenações Regionais, por tipo de manifestações. Assim como em 2024, a Coordenação Regional de Noroeste do Mato Grosso foi a unidade descentralizada que mais recebeu manifestações de ouvidoria, sendo que do total de 23 manifestações, 22 foram processos anônimos, onde o usuário não se identifica, mas também não recebe a resposta por meio da plataforma Fala.BR:

Coordenação Regional (CR)	Elogio	Comunicado/reclamação	Comunicado/solicitação	Reclamação	Solicitação de providências	Sugestão	TOTAL
CR-NOMT (Noroeste do Mato Grosso - Juína/MT)	0	14	8	0	1	0	23
CR-SBA (Sul da Bahia - Porto Seguro/BA)	0	0	6	3	4	0	13
CR-RR I (Roraima - Boa Vista/RR)	6	1	2	2	2	0	13
CR-LIS (Litoral Sul - Florianópolis/SC)	0	0	5	1	6	0	12
CR-ATO (Araguaia Tocantins - Palmas/TO)	0	1	0	1	9	0	11
CR-PFD (Passo Fundo/RS)	0	1	1	2	7	0	11
CR-BSF (Baixo São Francisco - Paulo Afonso/BA)	0	0	3	2	4	0	9
CR-GPV (Guarapuava/PR)	0	0	2	0	5	1	8
CR-DOU (Dourados/MS)	0	0	3	1	3	0	7
CR-AS (Alto Solimões - Tabatinga/AM)	0	0	4	0	3	0	7
CR-MPUR (Médio Purus - Lábrea/AM)	0	0	1	1	4	0	6
CR-NE I (Nordeste I - Maceió/AL)	0	2	2	0	2	0	6
CR-NE II (Nordeste II - Fortaleza/CE)	0	0	1	0	5	0	6
CR-RNG (Rio Negro - São Gabriel da Cachoeira/AM)	0	2	2	0	2	0	6
CR-CGR (Campo Grande/MS)	0	2	2	0	1	0	5
CR-APUR (Alto Purus - Rio Branco/AC)	0	0	2	0	3	0	5
CR-CGB (Cuiabá/MT)	0	0	1	2	2	0	5
CR-Lise (Litoral Sudeste - Itanhaém/SP)	0	0	1	0	4	0	5
CR-MA (Maranhão - Imperatriz/MA)	0	0	0	0	5	0	5
CR-XAV (Xavante - Barra do Garças/MT)	0	0	0	0	5	0	5
CR-GJM (Gujará Mirim/RO)	0	1	1	0	2	0	4
CR-MGES	0	0	0	1	3	0	4
CR-BTO (Baixo Tocantins - Marabá/PA)	0	0	1	1	2	0	4
CR-CLPA (Centro Leste do Pará - Altamira/PA)	0	0	0	0	4	0	4
CR-JPA (João Pessoa/PB)	1	0	1	1	1	0	4
CR-MAO (Manaus/AM)	0	0	1	0	3	0	4
CR-VJ (Vale do Javari - Atalaia do Norte/AM)	0	0	1	1	1	0	3
CR-XIN (Xingu - Canarana/MT)	0	0	2	0	1	0	3
CR-NMT (Norte do Mato Grosso - Colider/MT)	0	0	0	1	2	0	3
CR-CAC (Cacoal/RO)	0	0	0	0	3	0	3
CR-TPJ (Tapajós - Itaituba/PA)	0	0	0	0	2	0	2
CR-JPR (Ji Paraná/RO)	0	0	1	0	1	0	2
CFPE-MX (Frente de Proteção Etnoambiental Médio Xingu)	0	0	0	0	1	0	1
CFPE-YY (Frente de Proteção Etnoambiental Yanomami Ye'kuana)	1	0	0	0	0	0	1
CR-ANP (Amapá e Norte do Pará - Macapá/AP)	0	0	1	0	0	0	1
CR-JUR (Juruá - Cruzeiro do Sul/AC)	0	0	0	0	1	0	1
CR-PP (Ponta Porã/MS)	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL GERAL	8	24	55	20	105	1	213

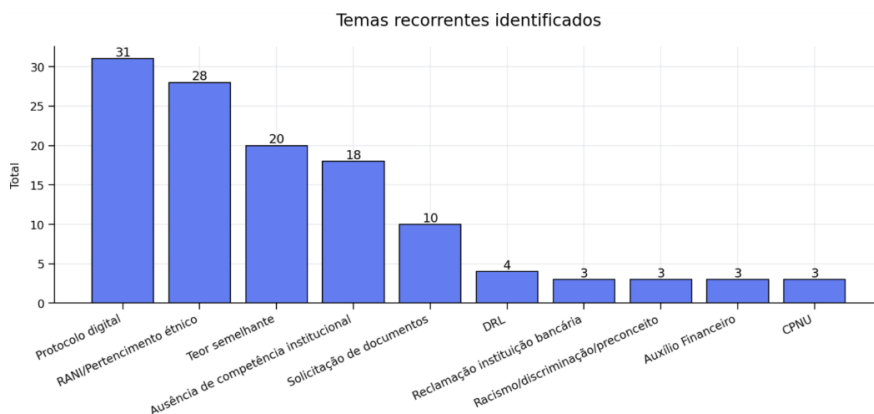
Coordenações Regionais mais demandadas



Total de respostas diretas ofertadas pela Ouvidoria

RESPOSTAS DIRETAS 2025	
Tipo de Manifestação	Total
Solicitação de Providências	101
Reclamação	22
Comunicado/solicitação	8
Comunicado/reclamação	3
Sugestão	2
TOTAL	136

Abaixo, seguem os assuntos mais demandados pelos cidadãos que ensejam as respostas diretas realizadas pela Ouvidoria:



IV - ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS

No ano de 2025, destacamos como principais problemas recorrentes e soluções adotadas: a importância sobre a revisão e institucionalização de fluxos de trabalho da unidade, consubstanciados na elaboração do Procedimento Operacional Padrão da Ouvidoria da Funai - POP Ouvidoria; a necessidade de instituição de uma forma de comunicação junto às unidades do órgão, de maneira a consolidar dados e análises sistemáticas acerca dos tipos mais recorrentes de manifestações recepcionadas, traduzidos na Recomendação de Ouvidoria, a revisão completa da página da Ouvidoria, ante a necessidade de melhorar as informações e o conteúdo disponibilizado e, por fim, a atuação da Ouvidoria na mediação de conflitos.

• Elaboração do Procedimento Operacional Padrão da Ouvidoria da Funai

Sobre a elaboração do **POP Ouvidoria**, importa destacar que sua construção busca atender à Recomendação da Controladoria Geral da União quanto à importância de formalizar, por meio de fluxo de trabalho institucionalizado, os 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. O fluxo de trabalho institucionalizado a que a recomendação acima se refere pode ser traduzido no estabelecimento do Procedimento Operacional Padrão, de modo que seja possível padronizar o fluxo de atendimento das manifestações de ouvidoria, garantindo que as atividades de recepção e tratamento dos processos sigam os requisitos legais e orientações pré-estabelecidas, reduzindo desvios na execução e proporcionando mais qualidade e satisfação nas respostas aos usuários dos serviços públicos.

Cabe notar que o tratamento das manifestações pela Ouvidoria da Funai contempla tanto a plataforma Fala.BR quanto o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), onde são realizados os encaminhamentos às áreas técnicas, para a adoção das providências relativas a cada tipo de manifestação. Assim, acredita-se que o POP Ouvidoria possibilitará à unidade instituir pontos de controle mais atualizados a respeito da replicação de informações sensíveis fora do ambiente da plataforma Fala.BR, além da melhoria dos fluxos internos e da maior qualificação da demanda a ser encaminhada às unidades. Ademais, o POP também impactará positivamente a rotina de trabalho da Ouvidoria pois observará os normativos relacionados à proteção de dados, haja vista a necessidade de identificação das etapas e processos de tratamento de dados pessoais dos usuários dos serviços públicos no tratamento das manifestações.

• Recomendações de Ouvidoria

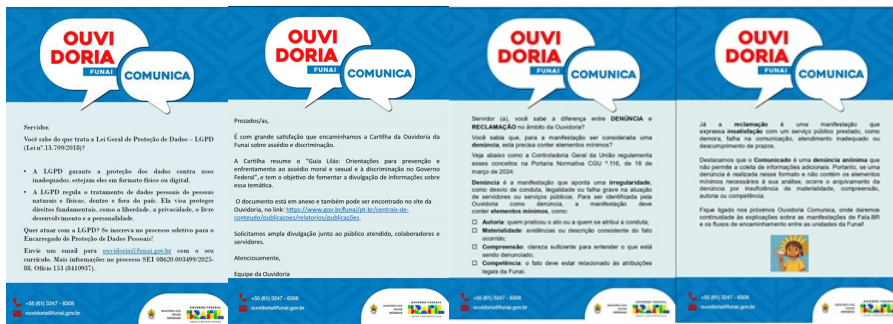
A respeito da formatação da **Recomendação de Ouvidoria**, sua necessidade decorre da importância de fomentar o diálogo permanente junto às unidades da Funai, a partir da análise dos dados das manifestações de ouvidoria, principalmente das demandas mais recorrentes. O objetivo é consolidar a atuação gerencial da unidade frente ao total de dados e informações recepcionadas no setor, a fim de que sejam formalizadas, por meio das Recomendações de Ouvidoria, sugestões de melhoria dos serviços reclamados, encaminhamentos de pautas a serem articuladas e demais providências que apoiem a melhoria da gestão do órgão.

• Atualização da página da Ouvidoria no site da Funai

Em atenção à recomendação da Controladoria-Geral da União por meio da avaliação realizada em 2023, a página da Ouvidoria foi atualizada em 2025, ofertando diversos mecanismos que buscam melhorar a comunicação com os usuários, tais como:

- disponibilização da ferramenta [Busca de pedidos e respostas](#) como ferramenta de apoio aos pedidos de acesso à informação;
- espaço para informações sobre as manifestações de ouvidoria mais recepcionadas pela Ouvidoria da Funai no Fala.BR;
- destaque para o Guia Lilás e para a Cartilha da Ouvidoria sobre o assédio e discriminação;
- espaço de divulgação da Ouvidoria ativa (Notícias da Ouvidoria).

Ouvidoria Comunica



Em 2025, foram divulgados 3 Ouvidoria Comunica sobre os seguintes temas:

- Lei Geral de Proteção de Dados - 01/04/2025;
- Cartilha da Ouvidoria sobre Assédio e Discriminação - 27/06/2025;
- Diferenças entre Denúncia e Reclamação - 02/09/2025.

• **Atuação da Ouvidoria da Funai em mediações de conflitos**

No ano de 2025, após a finalização dos debates do Grupo de Trabalho para estabelecer fluxos e procedimentos a serem adotados em âmbito institucional para gestão de conflitos envolvendo comunidades e lideranças indígenas, coordenado pela Ouvidoria, iniciou-se a criação da Coordenação de Mediação de Conflitos - COMEC, que foi pensada a partir da contribuição da Ouvidoria no GT de Conflitos, para atuar como unidade técnica especializada nas situações de conflitos entre as comunidades indígenas e nos casos relacionados a disputas envolvendo esses povos e a sociedade envolvente. Devido à complexidade da pauta, uma vez que é necessário caracterizar todos os tipos de conflitos e estabelecer uma conduta institucional para cada tipo.

Com a publicação do Decreto nº 12.581, de 6 de agosto de 2025, que reestruturou a Funai, as atribuições em torno da atuação em situações de conflito em terras indígenas e contra povos indígenas passaram à competência da Diretoria de Direitos Humanos e Políticas Sociais, com a respectiva criação da Coordenação de Mediação de Conflitos - Comec.

Contudo, em período anterior à publicação do Decreto nº 12.581, de 6 de agosto de 2025, a Ouvidoria da Funai colaborou na gestão dos casos de conflito e na atuação junto ao Conselho Deliberativo do Programa de Proteção aos Defensores de Direitos Humanos, Comunicadores e Ambientalistas, do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (PPDDH/MDHC).

Em 2025, a Ouvidoria da Funai encaminhou à Coordenação Geral do PPDDH/MDHC 24 (vinte e quatro) solicitações de ingresso, inclusive de servidores da Funai em situação de ameaça, além do monitoramento e acompanhamento de indígenas porventura incluídos no programa de proteção, além de ter realizado visitas técnicas em diversas comunidades indígenas afetadas por conflitos, em várias regiões do país.

Foram, em média 110 processos de conflitos analisados individualmente, para inferir as providências a serem adotadas em cada caso, devido às complexidades que envolvem as situações de conflitos que atingem povos indígenas, seja o conflito de origem fundiária, social ou de naturezas diversas.

Entre os casos de conflito analisados no ano 2025, cerca de 16 demandaram visitas *in loco* devido à complexidade e gravidade da situação, além do iminente risco à vida das comunidades indígenas afetadas por violações de direitos humanos e direitos indígenas fundamentais. Essas ações nas regiões afetadas por conflitos, tais como Mato Grosso do Sul, Paraná, Rio Grande do Sul, Amazonas, Bahia dentre outros estados, têm como objetivo realizar a escuta qualificada e culturalmente adequada das comunidades e/ou das lideranças indígenas, bem como dialogar com representantes de outros órgãos que tenham entre suas atribuições desenvolver ações de segurança pública, a exemplo das Polícias Federal, Civil e Militar, e outras competências, a exemplo dos Ministérios e Defensorias Públicas Federais e Estaduais.

V - AÇÕES EXITOSAS E DIFICULDADES ENCONTRADAS

Como ação exitosa destacamos o Projeto de Revisão da Carta de Serviços ao Usuário da Funai, que buscou realizar a prospecção dos serviços diretamente com os servidores responsáveis por sua prestação, permitindo que se identifique os serviços que não estão presentes na Carta atual. Foram 16 localidades visitadas, o que permitiu coletar uma amostragem diversificada dos serviços prestados pelas unidades descentralizadas do órgão, e que permitirá a construção de uma carta que padronize os serviços acessados pelo público indígena e não indígena.

Como dificuldade encontrada, destaca-se a implementação do Plano de Dados Abertos, coordenado pela Ouvidoria. O PDA publicado em 2026, com vigência para o início de 2026, teve suas discussões iniciadas ainda em 2022, antes do término do PDA 2021-2023. O objetivo era publicar o PDA 2023-2025, compartilhando as responsabilidades pela elaboração com a Coordenação-Geral de Gestão Estratégica. No entanto, houve alterações quanto ao entendimento sobre a liderança do PDA e ao longo dos últimos anos o documento foi debatido em uma das instâncias de governança da Funai, o Comitê Técnico Digital (CTD), refletindo em atrasos na conclusão do Plano. Ao final, o PDA retornou para a Ouvidoria, o qual foi concluído e publicado em 2025.

VI - SERVIÇOS AVALIADOS

A Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, estabelece um marco regulatório para a implementação dessa avaliação, com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população. A norma orienta os órgãos e entidades da administração pública federal a adotarem mecanismos de monitoramento contínuo dos serviços públicos, assegurando que as atividades estejam alinhadas aos interesses da sociedade e à legislação vigente. A Portaria se baseia em princípios de governança e transparência, incentivando a coleta e o uso de dados para aprimorar a prestação de contas e a eficácia da gestão pública. Contudo, antes da realização da avaliação dos serviços prestados é necessário que a carta de serviços do órgão seja atualizada.

A atualização da Carta de Serviços é uma etapa crucial para garantir que a avaliação reflita com precisão a realidade dos serviços, considerando possíveis mudanças na estrutura, nas metas ou na forma de execução das atividades. Sem essa atualização, a avaliação pode se basear em informações desatualizadas, comprometendo a qualidade e a eficácia do processo de monitoramento e melhoria contínua. Dessa maneira, a atualização da Carta de Serviços é um pressuposto para a avaliação continuada de serviços públicos.

Portanto, a implementação desta etapa ocorrerá logo após a atualização da Carta de Serviços, tema tratado no tópico seguinte.

VII - CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria conduz o Projeto de Revisão da Carta de Serviços aos Usuários em conjunto com a Coordenação Geral de Gestão Estratégica (CGGE). Iniciado em 2024, o projeto tem como objetivo a revisão dos serviços da Funai valorizando a participação dos servidores que executam e/ou recebem as demandas dos públicos do órgão nos mais diversos municípios do país, e o produto final será uma Carta de Serviços alinhada às normativas vigentes, construída coletivamente e de acordo com as necessidades dos povos indígenas.

A atual Carta de Serviços ao Usuário, elaborada em 2020, está desatualizada. Considerando que a Carta de Serviços tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela entidade, suas formas de acesso e os compromissos de qualidade assumidos, a manutenção de informações equivocadas ou desatualizadas pode frustrar os usuários e prejudicar a atuação de gestores e ouvidores. Ademais, estão em andamento os projetos "**Dimensionamento da Força de Trabalho**" e "**Programa de Gestão**", que para melhor operacionalização, especialmente nas unidades regionais, dependem da adequada identificação e desenho dos serviços prestados pela Fundação.

Assim, consideramos que a participação dos servidores da Funai na atualização da Carta de Serviços, por meio das oficinas que serão realizadas nas unidades descentralizadas e posteriormente, junto à Funai Sede, fomentará debates internos de extrema relevância a respeito do desenho das políticas indigenistas que são entregues ao público indígena e não indígena, permitindo uma melhoria dos fluxos e a geração de valor à sociedade em geral.

Ademais, o Projeto de Revisão da Carta de Serviços alinha-se à visão da Funai de ser uma instituição, fortalecida e reconhecida pelos povos indígenas e sociedade em geral, de excelência na execução e no monitoramento da política indigenista no Brasil, bem como aos valores de atuação especializada, constantes no seu Plano Estratégico Institucional - PEI 2024-2027. Assim, identificar os serviços prestados pela Fundação, bem como a forma de acesso e seus padrões de qualidade, tem o potencial de contribuir de forma significativa para uma melhor gestão dos recursos públicos.

VIII - SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

Canais de atendimento ao Cidadão

Conforme devidamente divulgado no portal da Funai, no endereço <https://www.gov.br/funai/pt-br/ acesso-a-informacao/servico-de-informacoes-ao-cidadao-sic>, os pedidos de acesso à informação junto ao SIC - Funai podem ser apresentados por meio dos seguintes canais:

Virtualmente – atendimento realizado por meio da Plataforma Fala.BR, utilizando o formulário “acesso à informação”, e ainda por meio dos telefones (61) 3247-6306 / 6307 e do e-mail sic@funai.gov.br.

Presencialmente – atendimento realizado de 2ª feira a 6ª feira, no horário de 09h00 às 17h00, ininterruptamente, no edifício sede da Funai.

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

Transparência passiva

No âmbito da Fundação, a Ouvidoria, por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), é responsável pelo recebimento, processamento e encaminhamento dos pedidos de acesso à informação, em conformidade com as diretrizes da LAI. No período analisado, o SIC registrou um total de **1.904** pedidos de acesso à informação direcionados à Funai. Desse total, **503** pedidos foram respondidos diretamente.

1.904 Pedidos recebidos	1.904 (100,00%) Pedidos respondidos	99,00% Respondidos no prazo	1,00% Respondidos fora do prazo	1.307 (Publicados
-----------------------------------	---	---------------------------------------	---	------------------------------

Além desses, **08** registros foram redirecionados ao Serviço Técnico de Ouvidoria, por tratarem de temas que não se enquadram no escopo da Lei de Acesso à Informação (LAI), e **24** pedidos foram encaminhados a outros órgãos da Administração Pública, por não estarem sob a competência institucional da Funai.

A distribuição mensal de pedidos recebidos pelo SIC/Funai em 2024 e 2025 tem em destaque, em 2025, os meses de julho, outubro e novembro, conforme tabela a seguir:

ANO	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
2024		166	151	140	209	154	151	163	165	141	161	172	144	1917
2025		140	161	129	143	147	162	183	172	172	183	182	130	1904

Do total de pedidos, 99% foram respondidos dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 8,8 dias, considerando que o prazo estabelecido pela LAI é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Quanto ao tipo de resposta, 77,68% tiveram o acesso plenamente concedido aos solicitantes, enquanto apenas 5,78% resultaram em negativa de acesso à informação.

As unidades da Funai mais demandadas para atendimento das manifestações recebidas pelo SIC ao longo do período analisado foram a Diretoria de Proteção Territorial, seguida da Diretoria de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável. Houve ainda demandas à Diretoria de Administração e Gestão, Coordenações Regionais, Coordenação de Gabinete da Presidência, à Corregedoria, à Procuradoria Federal Especializada junto à Funai e ao Museu Nacional dos Povos Indígenas.

As demandas encaminhadas à DPT foram sobre acesso a processos relacionados à demarcação, contestação, pagamento de indenização, desintrusão, dados geográficos, monitoramento e fiscalização, pistas de pouso, questionamentos sobre o andamento de pedidos de declaração de limites, informações sobre políticas para índios isolados e de recente contato, entre outros temas.

Quanto à DPDS, dizem respeito, em sua maior parte, à solicitação de acesso externo a processos relacionados a empreendimentos em terras indígenas, informações sobre saúde indígena, educação, acesso a benefícios e documentação básica. Projetos relacionados ao etnodesenvolvimento, como bovinocultura, artesanato, turismo em terras indígenas, entre outras informações, como políticas sociais para os povos indígenas em geral. No caso da DAGES, tratam-se em grande parte de demandas relacionadas ao CNPU e reestruturação da Funai.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de acesso à informação direcionados à Funai estão relacionados à transparência e acesso à informação, com 66,70% em relação ao total de 1.078 processos classificados.

O público solicitante foi composto majoritariamente por pessoas físicas (98%), com predominância de pessoas entre 31 e 40 anos e com alto nível de escolaridade, sobretudo ensino superior e pós-graduação, conforme dados informados na Plataforma Fala.Br.

A distribuição por gênero apresenta 51,47% de pessoas do sexo masculino e 48,53%, do feminino. O perfil profissional é diversificado, com destaque para empregados do setor privado, estudantes, servidores públicos federais, profissionais liberais, pesquisadores, servidores públicos estaduais, jornalistas e outros, indicando demanda significativa de usuários que utilizam as informações para fins profissionais, acadêmicos e de controle social.

IX - CONCLUSÃO

No ano de 2025, a Funai passou por um processo de reestruturação a partir da edição do [Decreto nº 12.581, de 6 de agosto de 2025](#), que alterou o Estatuto da entidade, criando novas diretorias e unidades. Em consequência dessa reorganização, a Ouvidoria da Funai atualizou suas competências regimentais, buscando alinhar sua atuação à legislação vigente que orienta as atividades de ouvidoria pública.

Assim, a atual gestão da unidade tem envidado esforços para implementar ações voltadas ao seu amadurecimento institucional por meio da organização de fluxos internos dos seus processos de trabalho, por meio do POP Ouvidoria, da atualização da Carta de Serviços, que permitirá avançar na implementação dos Conselhos de Usuários, melhorando sua relação com os usuários internos e externos, através da atualização de sua página no sítio da Funai, da construção de um cronograma para divulgação do Ouvidoria Comunica, além de se consolidar como uma unidade de acolhimento na temática do assédio e da discriminação, por meio da divulgação da Sala Lilás, ocorrida no ano de 2026.

Tais medidas sinalizam para a missão da Ouvidoria da Funai, que pretende se fortalecer como uma unidade que promove a integridade do órgão com transparência por meio do comprometimento de sua equipe com a qualidade técnica que orienta suas atividades.

Brasília, 30 de março de 2026.

(Assinado Eletronicamente)
GILBERTO EULÁLIO DE LUNA
Coordenador de Ouvidoria Substituto

(Assinado Eletronicamente)
IGOR SOUSA
Ouvidor



Documento assinado eletronicamente por **Gilberto Eulálio de Luna, Coordenador(a) substituto(a)**, em 30/03/2026, às 15:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Igor Silva de Sousa, Ouvidor(a)**, em 30/03/2026, às 15:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site: http://sei.funai.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **09581978** e o código CRC **07F2E5E6**.

Referência: Processo nº 08620.003602/2024-17

SEI nº 09581978