



MINISTÉRIO DOS POVOS INDÍGENAS
FUNDAÇÃO NACIONAL DOS POVOS INDÍGENAS

GUIA PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA - PEO

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA DA FUNAI 2026-2028



INSTITUCIONAL

OUVIDOR DA FUNAI

Igor Silva de Sousa

1ª edição. Ano 2026

ASSESSORIA TÉCNICA

Marianna Menezes da Silva

EQUIPE TÉCNICA

Aline Stéfany Mendes de Sousa Rezende

Cristiane Dutra da Silva

Gilberto Eulálio de Luna

Igor Silva de Sousa

Janaina Meira Reis

Julia de Alencar Arcanjo

Kellya Araujo Sousa

Rute Mikaele Pacheco da Silva

DIAGRAMAÇÃO E EDIÇÃO

Serviço de Produção Editorial e Divulgação Interna (Seped)

A **Ouvidoria da Fundação Nacional dos Povos Indígenas (Funai)** é o canal oficial de comunicação entre a sociedade e a Administração Pública, voltada à promoção da participação social, da transparência, da integridade e do controle social no âmbito da instituição. Além de recepcionar e acompanhar denúncias, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação e manifestações sobre proteção de dados pessoais, a Ouvidoria desempenha papel relevante na mediação entre pessoas usuárias de serviços públicos e a instituição, na promoção da escuta qualificada, no acolhimento de situações relacionadas a assédio moral, assédio sexual e discriminação. A atuação da unidade também abrange iniciativas voltadas ao fortalecimento da governança institucional, da transparência ativa e passiva e da produção de informações estratégicas para subsidiar a tomada de decisão.

O presente **Planejamento Estratégico da Ouvidoria (PEO)** tem por finalidade orientar a atuação da Ouvidoria da Funai para o período de 2026 a 2028, estabelecendo objetivos, metas, indicadores e ações estratégicas voltadas ao fortalecimento institucional da unidade. O documento busca consolidar a Ouvidoria como instrumento de diálogo, participação social e aperfeiçoamento da gestão pública, contribuindo para a ampliação do acesso aos seus serviços, para a qualificação do atendimento prestado e para o aprimoramento das políticas públicas voltadas aos povos indígenas.

Considerando a diversidade sociocultural dos povos indígenas, as dimensões territoriais de atuação da Funai e os desafios de acesso aos mecanismos de participação social, a Ouvidoria tem buscado fortalecer estratégias de aproximação com comunidades indígenas, lideranças, organizações representativas, pessoas servidoras e demais pessoas usuárias dos serviços públicos, por meio de ações de escuta ativa.

Ouvir é respeitar; agir é transformar. Nesse sentido, fortalecer a atuação da Ouvidoria significa **ampliar a capacidade do órgão indigenista de responder às demandas da sociedade**, convertendo a escuta qualificada, sensível e culturalmente adequada em ações concretas em favor dos povos indígenas. Ao acolher, tratar e analisar dados e manifestações de forma responsável, ética e humanizada, a Ouvidoria contribui para a formulação de respostas institucionais mais efetivas e para a promoção das mudanças sociais necessárias, fortalecendo a confiança da cidadã e do cidadão, indígenas e não indígenas, na atuação da Funai.

Toda manifestação apresentada por uma pessoa usuária dos serviços públicos representa, antes de tudo, um ato de confiança. Trata-se da expectativa legítima de escuta, acolhimento e resposta institucional adequada. Cada demanda encaminhada à Ouvidoria carrega não apenas informações, mas também a esperança de que o Estado atue de forma atenta, responsável e comprometida com a solução dos problemas apresentados.

Acolher é o primeiro passo desse processo e deve ser realizado com excelência. É a partir de uma escuta atenta e respeitosa que se torna possível transformar manifestações em ações de responsabilização, aperfeiçoamento institucional e melhoria dos serviços públicos. Ao converter a escuta em inteligência institucional, a Ouvidoria fortalece a confiança das trabalhadoras e dos trabalhadores da Funai, consolidando-se como ferramenta essencial para a capacidade responsiva do Estado.

Dessa forma, a escuta deixa de ser apenas um procedimento e passa a constituir um instrumento efetivo de transformação, capaz de promover melhorias no ambiente de trabalho, nas relações institucionais e na qualidade de vida das pessoas.

2. GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES

A implementação, o acompanhamento e a revisão deste Planejamento Estratégico são de responsabilidade da Ouvidoria da Funai, sob a coordenação de seu titular, com a participação das unidades que compõem sua estrutura organizacional, incluindo a **Coordenação de Ouvidoria (Couvid)**, o **Serviço Técnico de Ouvidoria (Seto-Ouvi)**, o **Serviço de Apoio Administrativo (Sead-Ouvi)**, o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** e a recém criada **Seção de Proteção de Dados Pessoais (Sepdados-Ouvi)**. Compete à equipe da Ouvidoria monitorar a execução das ações previstas, acompanhar os indicadores estabelecidos, propor ajustes quando necessários e realizar revisões periódicas do planejamento, garantindo sua aderência às prioridades institucionais, às demandas da sociedade e às diretrizes da administração pública federal.

3. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES DO PLANEJAMENTO

3.1 PRINCÍPIOS:

- **Legalidade** – atuação em conformidade com a legislação vigente e as normas aplicáveis à administração pública federal;
- **Impessoalidade** – tratamento equitativo e isonômico das manifestações, sem privilégios ou discriminações;
- **Moralidade** – observância dos padrões éticos e de integridade na gestão pública;
- **Publicidade e Transparência** – promoção do acesso à informação e da divulgação de dados de interesse público, observadas as restrições legais;
- **Eficiência** – busca contínua pela melhoria dos processos, da qualidade dos serviços e da utilização dos recursos disponíveis;
- **Participação Social** – incentivo ao diálogo entre a sociedade e a administração pública, valorizando a manifestação da população como instrumento de aperfeiçoamento institucional;
- **Respeito à Diversidade Cultural** – reconhecimento e valorização da pluralidade étnica, cultural e social dos povos indígenas atendidos pela Funai;
- **Acessibilidade** – promoção de condições que favoreçam o acesso aos canais de ouvidoria por todas as pessoas usuárias;
- **Confidencialidade e Proteção de Dados** – garantia da proteção das informações pessoais e do tratamento adequado dos dados, nos termos da legislação vigente.

3.2 DIRETRIZES:

- Fortalecer a Ouvidoria como instrumento de participação social, controle social e aprimoramento da gestão pública;
- Promover o acolhimento humanizado, a escuta qualificada e a orientação adequada das pessoas usuárias, especialmente nos casos relacionados a assédio moral, assédio sexual, discriminação e outras situações de vulnerabilidade, observados os normativos e protocolos institucionais aplicáveis;

- Utilizar as informações produzidas pela Ouvidoria para subsidiar processos decisórios e aperfeiçoar políticas, programas e serviços;
- Incentivar a transparência ativa e passiva no âmbito da Funai;
- Aprimorar continuamente os processos de trabalho e os mecanismos de atendimento ao público;
- Fortalecer a cultura de integridade, ética e accountability na instituição;
- Ampliar a acessibilidade e a efetividade dos canais de comunicação com o público;
- Estimular ações de educação para a cidadania, participação social e controle social;
- Considerar as especificidades territoriais, socioculturais e linguísticas dos povos indígenas na implementação das ações da Ouvidoria.

4. RECURSOS NECESSÁRIOS

São necessários para a execução dos serviços de atendimento da Ouvidoria: **(i)** estação de trabalho completa, incluindo computadores, telefones e impressora; **(ii)** perfil de acesso aos sistemas; **(iii)** conexão à rede da Funai; **(iv)** e-mail institucional; **(v)** ferramentas operacionais apropriadas; e **(vi)** recursos orçamentários e financeiros destinados à execução das atividades da Ouvidoria, incluindo participação em eventos institucionais, capacitações, reuniões técnicas, visitas de monitoramento, ações de escuta ativa e demais deslocamentos necessários ao cumprimento de suas competências.

5. IDENTIDADE ESTRATÉGICA

5.1 MISSÃO:

- Promover o diálogo entre a sociedade e a Funai por meio da escuta qualificada, da participação social, do acesso à informação e do tratamento das manifestações, contribuindo para a proteção dos direitos dos povos indígenas e o aprimoramento da gestão pública.

5.2 VISÃO:

- Ser reconhecida como uma Ouvidoria acessível, resolutiva e inovadora, referência na promoção da participação social, da transparência e da defesa dos direitos dos povos indígenas, fortalecendo a confiança da sociedade na atuação da Funai.

5.3 VALORES:

- Transparência
- Ética
- Participação Social
- Respeito à Diversidade Cultural
- Integridade
- Escuta Qualificada
- Acessibilidade
- Compromisso com o Interesse Público
- Diálogo
- Eficiência
- Inovação

6. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

O diagnóstico institucional foi construído a partir das contribuições da equipe da Ouvidoria, contemplando diferentes percepções sobre os fatores que influenciam sua atuação. A análise evidenciou importantes fortalezas relacionadas à qualificação da equipe, à credibilidade institucional e à consolidação dos canais de atendimento. Também foram identificados desafios internos associados à disponibilidade de recursos, ao dimensionamento da força de trabalho e ao bem-estar da equipe. No ambiente externo, destacam-se oportunidades decorrentes do fortalecimento das agendas de governança, integridade, transparência e participação social, além da ampliação de parcerias institucionais. Em contrapartida, foram identificados fatores que podem impactar o alcance dos resultados da unidade, como o crescimento e a complexidade das demandas e as restrições orçamentárias.

A **Matriz SWOT** validada foi consolidada nos seguintes temas:

ANÁLISE SWOT - MATRIZ FOFA	
FORÇAS	FRAQUEZAS
Equipe comprometida, qualificada e colaborativa, contribuindo para um ambiente de trabalho agradável.	Escassez de força de trabalho.
Base normativa e institucional em constante aprimoramento.	Restrições para capacitação e desenvolvimento profissional da equipe devido à sobrecarga de trabalho e à falta de recursos financeiros.
Canais de atendimento consolidados e diversificados.	Ausência de recursos próprios destinados especificamente às atividades da Ouvidoria.
Posicionamento estratégico na estrutura institucional da Funai (atuação transversal).	Necessidade de aprimoramento da transparência ativa.
Capacidade de articulação e interlocução interna e externa.	Fragilidade na gestão do conhecimento com perda de memória institucional.
Credibilidade e capacidade de acolhimento, escuta qualificada e construção de relações de confiança com o público atendido.	Impactos relacionados ao bem-estar e à saúde mental da equipe, devido à sobrecarga de trabalho e à exposição contínua a demandas sensíveis e de elevada complexidade.
Canal direto de relacionamento com comunidades indígenas e pessoas atendidas, sejam elas cidadãos ou servidoras.	-
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Ampliação de parcerias institucionais (CGU/MGI/TCU/STF/ANPD/Outras Ouvidorias).	Crescimento contínuo da demanda e aumento da complexidade dos atendimentos.
Fortalecimento da maturidade institucional e das práticas de governança.	Avanço da presença e atuação de organizações criminosas em Territórios Indígenas e seu entorno.
Fortalecimento das agendas de transparência, proteção de dados e acesso à informação.	Restrições orçamentárias e financeiras.
Consolidação da agenda de integridade na Administração Pública Federal.	Dificuldade institucional com pautas estratégicas de ouvidoria e integridade.
Acesso a boas práticas e experiências exitosas de outras Ouvidorias.	Dificuldade das unidades finalísticas e instâncias responsáveis pelo tratamento das demandas.
Eventos e iniciativas de fortalecimento das Ouvidorias Públicas (Mês da ouvidoria).	Mudanças frequentes de prioridades governamentais na pauta indigenista.
-	Baixa compreensão sobre o papel da Ouvidoria.
-	Necessidade de aprimoramento da comunicação institucional e da transparência ativa das informações disponibilizadas pelas unidades da FUNAI.
-	Dificuldade de compreensão e implementação da LGPD.

7. Objetivos estratégicos

7.1 Plano de ação:

Objetivo 1: Ampliar a participação social, a escuta qualificada e o acesso dos povos indígenas aos canais de diálogo, manifestação e controle social da Funai.			
Ação	Executar o Projeto Rede Fala Parente por meio da realização de visitas técnicas às unidades descentralizadas da Funai e comunidades indígenas, promovendo escuta qualificada, orientação sobre os canais de manifestação e acolhimento, divulgação da Plataforma Fala.BR, interlocução com lideranças indígenas e fortalecimento dos mecanismos de participação social.		
Metas	2026	2027	2028
	Realizar 4 viagens contemplando 6 CRs e 1 CFPE.	Realizar visitas às unidades priorizadas não contempladas em 2026.	Consolidar o Projeto Rede Fala Parente, ampliando sua cobertura territorial.
Indicadores	• Número de visitas técnicas realizadas. • Número de Coordenações Regionais e CFPE atendidas. • Número de reuniões realizadas com pessoas servidoras e lideranças e comunidades indígenas. • Número de unidades/pessoas/comunidades alcançadas pelas ações de escuta e orientação. • Número de manifestações e demandas identificadas durante as visitas. • Relatórios técnicos produzidos após cada visita.		
Responsáveis	Ouvidoria.		

Objetivo 2: Aprimorar as ações de transparência ativa, acesso à informação e comunicação institucional.

Ação	Atualizar e aperfeiçoar os instrumentos de transparência ativa da Ouvidoria, incluindo conteúdos do portal institucional, Carta de Serviços, Perguntas Frequentes, canais de atendimento e demais informações de interesse público.		
Metas	2026	2027	2028
	Revisar e atualizar 100% dos instrumentos prioritários de transparência ativa sob responsabilidade da Ouvidoria. Apoiar a atualização da Carta de Serviços da Funai.	Atualizar, no mínimo, uma vez ao ano os conteúdos de transparência ativa sob responsabilidade da Ouvidoria. Ampliar a divulgação das informações mais demandadas pelo público atendido.	Implementar rotina periódica de avaliação e aprimoramento dos instrumentos de transparência ativa e dos serviços disponibilizados ao público.
Indicadores	• Número de itens revisados e atualizados. • Número de itens de transparência ativa atualizados. • Número de orientações e materiais informativos produzidos.		
Responsáveis	Ouvidoria.		

Objetivo 3: Fortalecer a atuação da Ouvidoria como instrumento de governança, integridade, gestão de riscos e melhoria contínua dos serviços públicos.

Ação	Participar e apoiar as iniciativas institucionais relacionadas à governança, integridade e gestão de riscos, contribuindo para a prevenção e enfrentamento de riscos institucionais e o aperfeiçoamento dos processos de trabalho.		
Metas	2026	2027	2028
	Avançar na coordenação das ações do Comitê Executivo do Programa de Integridade (CEPI), com a conclusão do Plano Setorial de Enfrentamento ao Assédio.	Elaborar e submeter o Plano de Integridade da Funai para apreciação das instâncias competentes.	Apoiar a implementação e o monitoramento do Plano de Integridade, fortalecendo a utilização das informações produzidas pela Ouvidoria como subsídio aos processos de governança, gestão de riscos e tomada de decisão.
Indicadores	• Número de reuniões, comitês ou instâncias de governança com participação da Ouvidoria. • Número de ações de integridade acompanhadas pela Ouvidoria. • Número de Atas das reuniões do CEPI publicadas.		
Responsáveis	Ouvidoria.		

Objetivo 4: Aprimorar a gestão das manifestações, denúncias e pedidos de acesso à informação.

Ação	Fortalecer os processos de recepção, análise, tratamento, monitoramento e resposta das manifestações de ouvidoria.		
Metas	2026	2027	2028
	Implantar planilha padronizada para consolidação e acompanhamento das manifestações e denúncias. Monitorar periodicamente os prazos de atendimento e resposta.	Consolidar a utilização da ferramenta de acompanhamento e elaborar o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria com base nas informações consolidadas.	Gestão de dados e uso inteligente para aprimoramento da capacidade de inovação gerencial.
Indicadores	• Ferramenta de monitoramento implantada (Sim/Não). • Percentual de respostas diretas. • Número de manifestações monitoradas. • Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal; • Tempo médio de resposta.		
Responsáveis	Ouvidoria, Seto e SIC.		

Objetivo 5: Consolidar o desenvolvimento profissional da equipe e o intercâmbio de conhecimentos, promovendo capacitações e iniciativas de cooperação institucional e interinstitucional.

Ação	Promover o desenvolvimento contínuo da equipe da Ouvidoria por meio da participação em cursos, eventos, fóruns, redes de ouvidorias, grupos de trabalho e demais iniciativas de cooperação e compartilhamento de boas práticas.		
Metas	2026	2027	2028
	Mapear oportunidades de capacitação e participação institucional. Organizar escala de participação da equipe nos eventos prioritários.	Elaborar calendário semestral de eventos, cursos e capacitações. Garantir que 100% da equipe participe de pelo menos uma capacitação/iniciativa de cooperação institucional e interinstitucional anual. Promover o compartilhamento interno dos conhecimentos adquiridos em capacitações externas.	Consolidar a política de desenvolvimento profissional da Ouvidoria. Realizar ações internas de capacitação e troca de experiências conduzidas pela própria equipe.
Indicadores	• Desenvolvimento do calendário semestral de eventos (Sim/Não). • Número de participações da equipe em eventos externos de capacitação e iniciativas de cooperação institucional e interinstitucional. • Número de pessoas servidoras capacitadas. • Número de horas de capacitação realizadas. • Número de ações internas de compartilhamento de conhecimento.		
Responsáveis	Ouvidoria, Couvid, Sepdados, Seto e SIC.		

Objetivo 6: Produzir e disseminar informações estratégicas a partir das manifestações recebidas, contribuindo para a tomada de decisão e o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

Ação	Sistematizar, analisar e transformar as informações oriundas das manifestações recebidas pela Ouvidoria em produtos estratégicos capazes de subsidiar a gestão institucional.		
Metas	2026	2027	2028
	Definir o uso das Recomendações de Ouvidoria como metodologia para análise das manifestações. Identificar temas prioritários para monitoramento.	Utilizar as Recomendações de Ouvidoria como ferramenta de gestão, elaborando e encaminhando produtos estratégicos às unidades competentes.	Avaliar os resultados das Recomendações de Ouvidoria e consolidar a produção periódica de informações estratégicas, institucionalizando sua utilização como subsídio à tomada de decisão e ao aperfeiçoamento das políticas, processos e serviços da Funai.
Indicadores	• Número de recomendações de ouvidoria produzidas. • Número de temas estratégicos monitorados. • Número de áreas contempladas por recomendações.		
Responsáveis	Ouvidoria.		

Objetivo 7: Fortalecer a comunicação institucional e as ações de sensibilização da Ouvidoria, ampliando o conhecimento sobre seus serviços, competências e instrumentos de participação social.

Ação	Planejar e executar ações de comunicação, divulgação e educação institucional, por meio da produção de materiais informativos, campanhas, cartilhas, boletins, eventos e outras iniciativas voltadas à promoção da participação social e da integridade, bem como à prevenção do assédio e da discriminação.		
Metas	2026	2027	2028
	Estruturar plano de comunicação da Ouvidoria e manter a divulgação periódica do Ouvidoria Comunica. Divulgação da Cartilha de assédio.	Produzir próximo ciclo do evento Café com Integridade. Produzir e atualizar a Cartilha de Denúncias. Produzir e atualizar a Cartilha de Letramento Étnico Racial.	Produzir terceiro ciclo do evento Café com Integridade. Consolidar a política de comunicação e educação institucional da Ouvidoria, com calendário permanente de campanhas, materiais informativos e ações de sensibilização voltadas aos diferentes públicos atendidos pela Funai.
Indicadores	• Número de edições do Ouvidoria Comunica divulgadas. • Número de materiais informativos produzidos ou atualizados. • Número de ações de sensibilização promovidas. • Número de eventos, oficinas ou palestras realizados.		
Responsáveis	Ouvidoria, Couvid, Sepdados, Seto e SIC.		

Objetivo 8: Implantar e consolidar a governança, a conformidade e a cultura institucional de proteção de dados pessoais no âmbito da Funai.

Ação	Coordenar, orientar, apoiar e monitorar a implementação das ações institucionais de privacidade e proteção de dados pessoais, promovendo a conformidade com a LGPD e o aprimoramento contínuo da governança institucional.		
Metas	2026	2027	2028
	Estruturar a Seção de Proteção de Dados Pessoais, sua equipe e os processos prioritários para a atuação do Encarregado. Elaborar e iniciar a execução do plano de trabalho da Seção, com definição de prioridades, responsáveis, prazos, produtos e mecanismos de acompanhamento. Implantar os fluxos e instrumentos prioritários para atendimento de demandas, orientação às unidades, tratamento de incidentes e acompanhamento das ações de proteção de dados pessoais. Elaborar e divulgar os instrumentos e materiais orientativos essenciais ao início das atividades da Seção.	Ampliar as ações de orientação, sensibilização e capacitação em proteção de dados pessoais, considerando os riscos, as responsabilidades e as necessidades dos diferentes públicos da Funai. Ampliar o apoio técnico às unidades da Funai na identificação de riscos e na implementação de medidas de adequação à LGPD, priorizando os tratamentos de dados pessoais de maior risco. Elaborar, ampliar e divulgar materiais orientativos direcionados aos públicos e aos riscos prioritários.	Consolidar os mecanismos de governança, monitoramento e aprimoramento contínuo da proteção de dados pessoais, mediante avaliação das ações implementadas, acompanhamento dos riscos e revisão dos processos e instrumentos institucionais.
Indicadores	• Percentual de processos, fluxos e instrumentos prioritários implantados. • Percentual de ações previstas no plano de trabalho executadas. • Número de materiais orientativos elaborados, atualizados e divulgados. • Número de unidades apoiadas em ações relacionadas à proteção de dados pessoais. • Percentual de demandas tratadas no prazo interno estabelecido. • Percentual do público prioritário alcançado pelas ações de orientação, sensibilização ou capacitação. • Percentual de medidas recomendadas implementadas pelas unidades apoiadas. • Percentual de ações ou encaminhamentos de governança acompanhados ou concluídos.		
Responsáveis	Ouvidoria, Sepdados, Couvid, Seto e SIC.		

Objetivo 9: Fortalecer as condições de trabalho, o bem-estar e o desenvolvimento da equipe da Ouvidoria, promovendo ambiente organizacional saudável e adequado.

Ação	Implementar ações voltadas ao fortalecimento da força de trabalho, à promoção do bem-estar, à adoção de adaptações razoáveis no ambiente de trabalho e ao desenvolvimento das pessoas.		
Metas	2026	2027	2028
	Identificar as necessidades relacionadas à força de trabalho e às condições de trabalho da equipe. Implementar adaptações razoáveis para promoção da acessibilidade, bem-estar e melhoria das condições de trabalho. Ampliar o quadro de pessoal da Ouvidoria, conforme disponibilidade institucional.	Promover ações voltadas ao fortalecimento da saúde ocupacional, qualidade de vida e desenvolvimento da equipe. Ampliar o quadro de pessoal da Ouvidoria, conforme disponibilidade institucional.	Consolidar ações permanentes de promoção do bem-estar e valorização da equipe. Ampliar o quadro de pessoal da Ouvidoria, conforme disponibilidade institucional.
Indicadores	• Número de adaptações razoáveis implementadas. • Número de ações voltadas à saúde e qualidade de vida realizadas. • Número de pessoas servidoras em exercício na Ouvidoria.		
Responsáveis	Ouvidoria, Couvid, Sepdados, Seto e SIC.		

8. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS INDICADORES

O monitoramento constitui um processo contínuo, sistemático e estruturado de acompanhamento da execução do PEO para o período de 2026 a 2028. Seu objetivo é produzir informações que permitam verificar o **progresso das ações planejadas**, o cumprimento das **metas estabelecidas** e o **desempenho dos indicadores definidos para cada objetivo estratégico**. Trata-se de instrumento essencial para assegurar maior eficiência, eficácia e efetividade na execução das ações estratégicas e na utilização dos recursos institucionais. Os Planos de Ação detalharão as iniciativas a serem desenvolvidas, os responsáveis, os prazos de execução, as metas e os indicadores de acompanhamento.

O monitoramento das ações será realizado periodicamente pela equipe da Ouvidoria, mediante registro e atualização das informações. Os dados produzidos subsidiarão reuniões de acompanhamento, avaliação do desempenho e tomada de decisão pela gestão da unidade.

Complementarmente ao monitoramento contínuo, a avaliação consistirá na verificação dos resultados alcançados em relação aos objetivos estratégicos, metas e indicadores estabelecidos, permitindo identificar avanços, desafios e oportunidades de aprimoramento. Anualmente, será realizada a revisão do Planejamento Estratégico para verificar o cumprimento dos objetivos, metas e indicadores, podendo ser promovidos ajustes em função de mudanças institucionais, normativas ou de contexto.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O **Planejamento Estratégico da Ouvidoria da Fundação Nacional dos Povos Indígenas para o período de 2026 a 2028** representa o compromisso da unidade com o fortalecimento da participação social, da transparência, da integridade, da proteção de dados pessoais e da melhoria contínua da gestão pública. Construído de forma participativa, a partir do diagnóstico institucional e da definição de objetivos estratégicos, o plano orienta a atuação da Ouvidoria para os próximos anos, promovendo maior eficiência, inovação e capacidade de resposta às demandas da sociedade. Este documento constitui um compromisso permanente com o aperfeiçoamento dos serviços prestados, com a defesa dos direitos dos povos indígenas, com a escuta qualificada e com a consolidação da Ouvidoria como unidade estratégica para o fortalecimento da integridade institucional da Funai.