



8470545



08620.003602/2024-17



MINISTÉRIO DOS POVOS INDÍGENAS  
FUNDAÇÃO NACIONAL DOS POVOS INDÍGENAS  
COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA  
**RELATÓRIO DE OUVIDORIA - 2024**

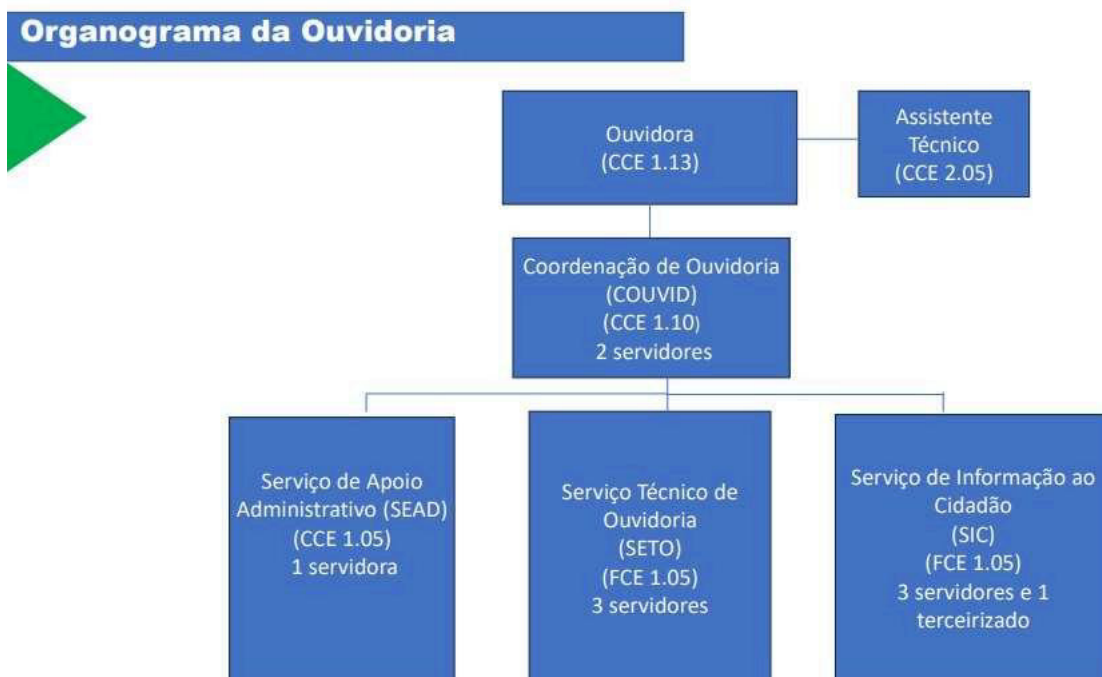
A Ouvidoria da Fundação Nacional dos Povos Indígenas apresenta o seu Relatório de Gestão contendo os resultados obtidos no ano de 2024, em cumprimento ao que estabelece a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Assim, o presente Relatório busca dar publicidade às ações realizadas pela Ouvidoria da Funai no exercício de 2024, apontar onde houve o aprimoramento de fluxos e processos, identificando oportunidades de melhoria e inovação que possam fortalecer o funcionamento da unidade e dos princípios da transparência e integridade no órgão indigenista.

#### I - Informações sobre a força de trabalho da unidade setorial

A estrutura hierárquica da Ouvidoria da Funai está organizada da seguinte forma:



- Ouvidora** – As atividades desempenhadas na Ouvidoria estão previstas na Portaria nº.666/2017 que estabeleceu o regimento interno da Funai, quais sejam: encaminhar denúncias de violação dos direitos indígenas individuais e coletivos; contribuir na resolução dos conflitos indígenas; promover a articulação entre a Funai, povos, comunidades e organizações indígenas e instituições governamentais e não governamentais, nacionais e internacionais, que tratem dos direitos humanos, para prevenir, mediar e resolver as tensões e os conflitos e garantir a convivência amistosa das comunidades indígenas; e contribuir para o desenvolvimento de políticas em prol dos povos indígenas.
- Coordenação da Ouvidoria (Coudid)** – As atividades desenvolvidas na Coordenação são: coordenar o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações sobre assuntos atinentes à atuação da Funai; articular com as unidades afins a adoção de medidas para atendimento a denúncias, reclamações, e pedidos de informações dirigidos à Funai; articular com a Ouvidoria-Geral da União e demais ouvidorias federais sobre orientações técnicas e troca de informações para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados; elaborar relatórios periódicos das atividades da ouvidoria; e cooperar em situações que tratam de indígenas encarcerados e de vulnerabilidade de crianças e adolescentes. **Serviço de Apoio Administrativo (Sead)** - As atividades do SEAD são: receber e registrar denúncias, solicitações de providência, reclamações, sugestões e elogios sobre assuntos atinentes à atuação da Funai; executar as atividades de apoio administrativo; executar as atividades de controle de material, de patrimônio e de gestão de pessoas; acompanhar a tramitação de documentos e processos de interesse da Ouvidoria junto às unidades da Funai; registrar e dar fluxo às correspondências eletrônicas dirigidas à Ouvidoria; e monitorar prazos de respostas e o andamento das resoluções das demandas junto às unidades competentes.
- Serviço Técnico de Ouvidoria (SETO)** - As atividades desenvolvidas pelo Seto são: analisar, controlar, distribuir e expedir a documentação no sistema da Ouvidoria; solicitar informações ou providências às unidades da Funai; e responder aos interessados sobre as medidas adotadas para a solução dos casos

apresentados.

- Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) - As atividades desenvolvidas pelo Sic são: atender e orientar o cidadão quanto ao acesso a informações no âmbito da Funai; receber pedidos de informações referentes à Funai; responder os pedidos de informação de forma autônoma, quando houver disponibilidade imediata da informação; encaminhar, nos casos de indisponibilidade imediata, o pedido de informação para resposta pelas unidades competentes da Funai, conforme os prazos estabelecidos em lei; receber recurso contra a negativa de acesso a informações ou pedido de desclassificação de informações e encaminhar à autoridade competente para a sua apreciação; registrar em sistema próprio os pedidos de informação e recursos recebidos, assim como as respostas proferidas pela Funai ao cidadão, para controle no âmbito do Poder Executivo Federal; e elaborar relatórios periódicos dos pedidos de acesso à informação.

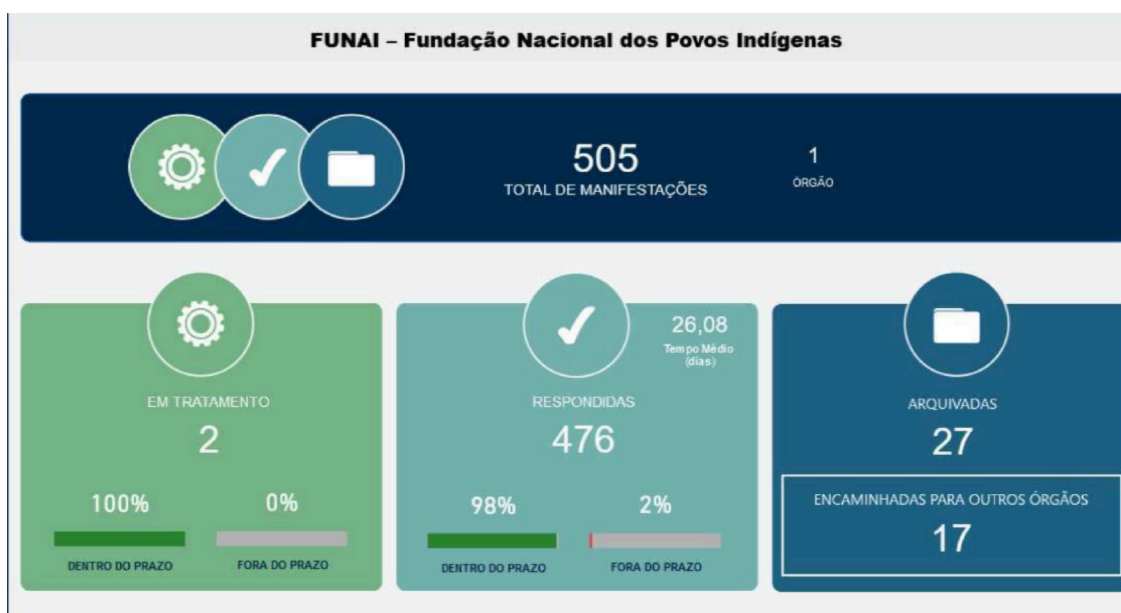
A Ouvidoria da Funai conta, atualmente, com 11 servidores e um empregado público terceirizado, que atua junto ao SIC.

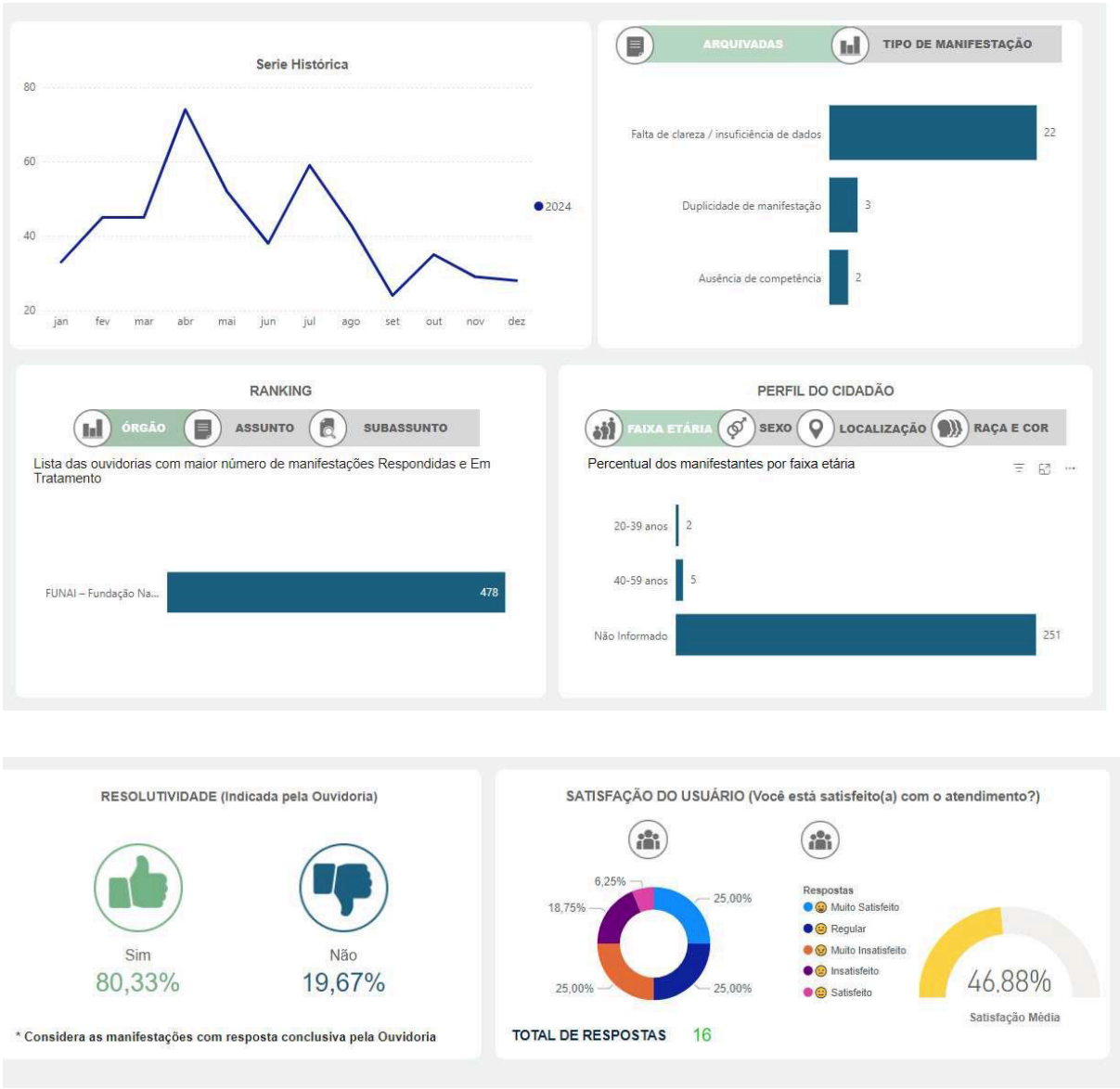
## II - Quantitativo de manifestações recebidas em 2024

Em relação às manifestações recepcionadas durante o ano de 2024, foram tratadas 505 demandas cidadãs, segundo dados do [Painel Resolveu](#). Entre os dois exercícios (2023 e 2024), a quantidade de manifestações de ouvidoria diminuiu de 669 para 505, no entanto, a resolutividade das manifestações passou de 35% de avaliação positiva para 80,33 %.

A média de satisfação com as respostas apresentadas caiu de 50,44% para 46,88%, e o tempo médio passou de oferta de respostas passou de 16,13 dias para 25,70 dias. O aumento do tempo médio das respostas ao cidadão deve-se ao tempo médio de encaminhamento das respostas das áreas técnicas à Ouvidoria, justificado principalmente pela reduzida quantidade de servidores nas unidades descentralizadas, principalmente nas Coordenações Técnicas Locais.

Outro fator que influenciou nesta mudança foi o estabelecimento de um fluxo entre a Ouvidoria e a área correicional de que as denúncias sejam encaminhadas em blocos, de acordo com o seu objeto; logo, manifestações semelhantes são analisadas em conjunto, acarretando em um aumento no tempo da análise prévia realizada pela Ouvidoria.





Abaixo segue um quadro comparativo das manifestações recepcionadas em relação ao exercício anterior, no ano de 2023:

Características das manifestações	2023	2024
Total de manifestações	669	505
Resolutividade (se a demanda foi resolvida)	35% Sim 16% Parcialmente 49% Não	81,05% Sim 18,95% Não
Tempo médio	16,13 dias	25,70 dias
Grau de satisfação	50,44% Satisfação média	46,88%

Destacamos a expressiva quantidade de manifestações do tipo comunicado que tratam de diversos assuntos e que não se referem a uma denúncia. 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 traduzi, de fato, o quantitativo de denúncias tratadas pelo órgão, conforme tabela a seguir:

Denúncia tratadas pela Ouvidoria	Manifestação de ouvidoria do tipo Denúncia	Manifestação de ouvidoria do tipo Comunicado	Total
Denúncias tratadas no 1º semestre de 2024	11	28	39
Denúncias tratadas no 2º	10	22	32

Denúncia tratadas pela Ouvidoria	Manifestação de ouvidoria do tipo Denúncia	Manifestação de ouvidoria do tipo Comunicado	Total
semestre de 2024			
Total	21	50	71

Foram tratadas 71 (setenta e uma) denúncias e comunicados ao longo de 2024, sendo que a maioria dos casos trata-se de denúncias acerca da conduta do servidores do órgão. Destacamos que todas as denúncias onde foram constatados os elementos mínimos para a sua análise, conforme os parâmetros indicados na Portaria nº.116/2024/CGU, foram encaminhadas à Corregedoria uma vez que a Funai não conta atualmente com uma Comissão de Ética vigente.

**Conforme o Painel Resolveu, a Ouvidoria da Funai tratou 185 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 recebeu e tratou 114 (cento e quatorze) 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.

III - Análise gerencial quanto aos principais tipos de manifestações e motivos das manifestações

Foram recepcionadas em 2024 o quantitativo a seguir:

- 219 solicitações de providência
- **185 denúncias**
- 69 reclamações
- 26 elogios
- 6 sugestões

Conforme demonstrado no tópico anterior, das 185 denúncias registradas no Fala.BR, somente 71 configuraram denúncia, e o restante, 114 manifestações, foram registrados como denúncias anônimas com teor de solicitação e reclamação, principalmente. Dessa forma temos os seguintes tipos de manifestações como os principais registros na Ouvidoria da Funai:

- 219 solicitações de providência
- **114 comunicados**
- **71 denúncias**
- 69 reclamações

A prevalência da solicitação de providências deve-se, entre outros fatores, à necessidade de maior eficácia das políticas públicas destinadas aos povos indígenas. Entre os assuntos mais demandados estão "Povos indígenas" e "Certidões e declarações", haja vista que os indígenas possuem um alto número de subregistro civil e tem dificuldade de acesso a todo tipo de documentação como RG, CPF, Carteira de Trabalho, dentre outros.

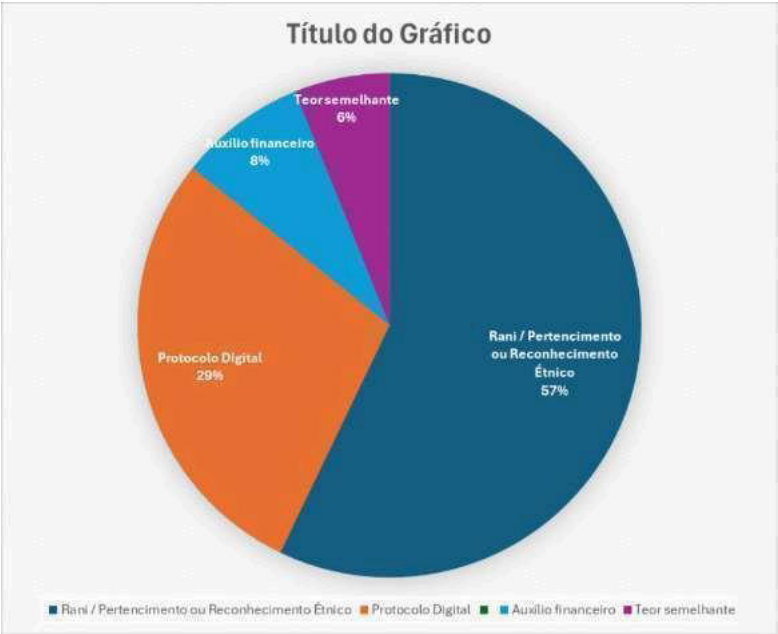
Além do subregistro, há uma constante demanda pelo Registro Administrativo de Nascimento de Indígena (RANI), para a qual a Ouvidoria busca ofertar respostas diretamente ao cidadão. No ano de 2024 foram 80 respostas ofertadas a respeito dessa temática, o que levou a Ouvidoria a demandar das áreas técnicas a melhoria das informações disponibilizadas no sítio eletrônico do órgão.

Seguem abaixo os assuntos mais demandas e que foram respondidos diretamente pela equipe da Ouvidoria da Funai:

Rani / Pertencimento ou Reconhecimento Étnico	28
Protocolo Digital	14
Auxílio financeiro	4
Teor semelhante	3
Solicitação de documentos	2
Reconhecimento de Limites	2
Racismo / Discriminação / Preconceito	2
Prazos Fala.BR	3
Ingresso em terra indígena	2
Conteúdo em redes sociais	2
Concurso	2
Ausência de competência institucional	2
Agendamento de reunião	2

A seguir relacionamos os quatro assuntos mais demandados, para explicitar a importância da temática do pertencimento étnico para os povos indígenas, que passa a corresponder a 54% das manifestações respondidas diretamente no universo dos quatro tópicos principais:

Rani / Pertencimento ou Reconhecimento Étnico	28
Protocolo Digital	14
Auxílio financeiro	4
Teor semelhante	3



Em continuidade à análise sobre as manifestações de Fala.BR, foram desagregados os dados das áreas mais demandadas, tanto da Funai Sede quanto das unidades descentralizadas, dispostos a seguir:

Áreas mais demandadas da Sede:

UNIDADE	COMUNICADO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	ELOGIO	SUGESTÕES	TOTAL
Diretoria de Proteção Territorial (DPT)	6	16	46	0	2	70
Diretoria de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável (DPDS)	9	9	31	2	2	53
Diretoria de Administração e Gestão (DAGES)	6	5	13	7	1	32
Presidência (PRES)	11	2	5	6	1	25
Museu do Índio (MI)	2	2	0	0	0	4
Procuradoria Federal Especializada (PFE)	0	0	3	0	0	3

Dentre as áreas que mais receberam manifestações de ouvidoria, temos a seguinte porcentagem:



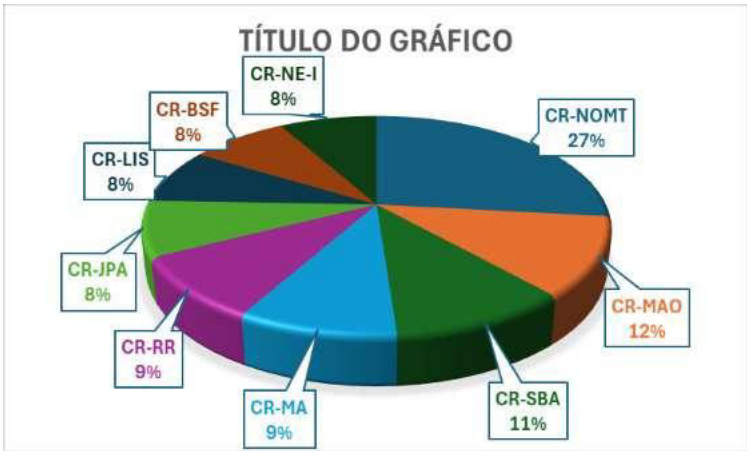
Dentre as unidades descentralizadas do órgão, a Coordenação Regional Noroeste do Mato Grosso, localizada na cidade de Juína/MT, foi a que mais recebeu manifestações por meio do Fala.BR, totalizando 23 manifestações ao longo de 2024, ou 27% dentre as nove unidades mais demandadas do último exercício, conforme tabela a seguir:

	COORDENAÇÃO REGIONAL (CR)	COMUNICADOS	RECLAMAÇÕES	SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIA	ELOGIOS	SUGESTÕES	TOTAL
1	CR-NOMT (Noroeste do Mato Grosso - Juína/MT)	22	0	1	0	0	23
2	CR-MAO (Manaus/AM)	1	2	6	1	0	10
3	CR-SBA (Sul da Bahia - Porto Seguro/BA)	3	0	6	0	0	9
4	CR-MA (Maranhão - Imperatriz/MA)	0	3	5	0	0	8
5	CR-RR (Roraima - Boa Vista/RR)	3	2	3	0	0	8
6	CR-JPA (João Pessoa/PB)	2	0	1	4	0	7
7	CR-LIS (Litoral Sul - Florianópolis/SC)	3	0	4	0	0	7
8	CR-BSF (Baixo São Francisco - Paulo Afonso/BA)	2	0	5	0	0	7
9	CR-NE-I (Nordeste I - Maceió/AL)	3	1	2	1	0	7
10	CR-MGES (Minas Gerais e Espírito Santo - Governador Valadares/MG)	1	1	3	0	0	5
11	CR-CGB (Cuiabá/MT)	4	0	1	0	0	5
12	CR-GPV (Guarapuava/PR)	3	0	2	0	0	5
13	CR-LISE (Litoral Sudeste - Itanhaém/SP)	0	1	4	0	0	5
14	CR-DOU (Dourados/MS)	1	1	2	0	0	4
15	CR-NMT (Norte do Mato Grosso - Colider/MT)	2	1	1	0	0	4
16	CR-PFD (Passo Fundo/RS)	1	0	3	0	0	4
17	CR-ATO (Araguaia Tocantins - Palmas/TO)	3	0	0	0	0	3
18	CR-CLPA (Centro Leste do Pará - Altamira/PA)	1	1	1	0	0	3
19	CR-JUR (Juruá - Cruzeiro do Sul/AC)	0	0	3	0	0	3
20	CR-Mpur (Médio Purus - Lábrea/AM)	3	0	0	0	0	3
21	CR-JPR (JI Paraná/RO)	1	0	1	0	0	2
22	CR-BTO (Baixo Tocantins - Marabá/PA)	0	1	1	0	0	2
23	CR-GJM (Guajará Mirim/RO)	1	1	0	0	0	2
24	CFPE-YY (Frente de Proteção Etnoambiental Yanomami e Ye'Kuana - Boa Vista/RR)	2	0	0	0	0	2
25	CR-CAC (Cacoal/RO)	2	0	0	0	0	2
26	CR-RNG (Rio Negro - São Gabriel da Cachoeira/AM)	0	1	1	0	0	2
27	CR-AS (Alto Solimões - Tabatinga/AM)	0	1	0	0	0	1
28	CR-NE-II (Nordeste II - Fortaleza/CE)	0	1	0	0	0	1
29	CR-RC (Ribeirão Cascalheira/MT)	0	0	1	0	0	1
30	CR-VJ (Vale do Javari - Atalaia do Norte/AM)	0	0	1	0	0	1



	COORDENAÇÃO REGIONAL (CR)	COMUNICADOS	RECLAMAÇÕES	SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIA	ELOGIOS	SUGESTÕES	TOTAL
31	CR-XIN (Xingu - Canarana/MT)	0	0	1	0	0	1

Abaixo, segue o gráfico com o percentual das 9 (nove) coordenações regionais mais demandadas, já que várias unidades ocupam a 10ª posição:



Chama a atenção o fato de que, dentre as 23 (vinte e três) manifestações direcionadas à Coordenação Regional Noroeste do Mato Grosso (CR Nomt), 22 (vinte e duas) foram comunicados com teor de reclamação, o que reforça a exposição anterior quanto à importância de se compreender o comunicado não necessariamente enquanto denúncia anônima, haja vista que o público indígena faz uso desse tipo de manifestação para interpor reclamações e solicitações de providência, principalmente.

O alto número de comunicados também demonstrou para a Ouvidoria a importância de informar os servidores e o público indígena a respeito da característica da denúncia anônima, que não permitirá ao usuário o acesso à resposta da área técnica. Para 2025 estão previstas ações de informações por meio do Ouvidoria Comunica para disseminar conteúdos informativos sobre os tipos de manifestações, com foco no comunicado, a fim de que encorajar o usuário a utilizar mais os demais tipos de manifestações de ouvidoria.

IV - Análise dos problemas recorrentes e soluções adotadas

Em 2024 a Ouvidoria fortaleceu sua transparência publicando diversos conteúdos em sua página no site da Funai (<https://www.gov.br/funai/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria>), onde foram disponibilizados todas as publicações do Ouvidoria Comunica, que são os conteúdos enviados aos emails dos servidores do órgão.

V - Ações exitosas e dificuldades encontradas

A Ouvidoria, enquanto unidade da Integridade conforme orienta o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação, tem atuado junto a outros setores do órgão a fim de apoiar a construção da política interna de enfrentamento ao assédio e à discriminação. Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria divulgou informações relativas ao Guia Lilás, elaborado pela Controladoria Geral da União - CGU, o qual contém orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal, conforme exemplificado nos informativos *Ouvi Comunica*, encaminhados via e-mail institucional aos servidores desta Fundação. Além disso, a Ouvidoria retomou a atuação do Comitê Executivo do Programa de Integridade - CEPI, o qual tem se reunido frequentemente desde o segundo semestre de 2024.

No ano de 2024 foi editado o Grupo de Trabalho com o objetivo de estabelecer fluxos e procedimentos a serem adotados em âmbito institucional para gestão de conflitos envolvendo comunidades e lideranças indígenas, coordenado pela Ouvidoria. Tal medida deve-se à alta demanda que recai sobre a Ouvidoria acerca da mediação de conflitos tanto nas situações onde a tensão ocorre entre as comunidades indígenas quanto nos casos relacionados a disputas envolvendo esses povos e a sociedade envolvente. Devido à complexidade do assunto, uma vez que é necessário caracterizar todos os tipos de conflitos e estabelecer uma conduta institucional para cada tipo, o produto final do GT deverá ser entregue no atual exercício de 2025.

Um importante desdobramento da atuação da Ouvidoria na gestão dos conflitos é a atuação da unidade no 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 2024, a Ouvidoria encaminhou à Coordenação Geral do Programa 44 (quarenta e quatro) solicitações de ingresso e/ou acompanhamento de lideranças já protegidas, além de ter atuado *in loco* em diversas situações de conflitos nas mais variadas regiões do país. Foram, em média, 120 processos de conflitos analisados individualmente, para inferir as providências a serem adotadas em cada caso, devido as complexidades que envolvem as situações de conflitos que atingem povos indígenas, seja o conflito de origem fundiária, social e/ou de natureza diversas.

Entre os casos de conflito analisados no ano 2024, cerca de 13 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, Rio Grande do Sul, Amazonas, dentre outros estados, têm como objetivo realizar a escuta qualificada da comunidade 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 da Polícias Federal, Civil, Militar e outras competências a exemplo dos Ministérios e Defensorias Públicas Federais e Estaduais.

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 deste item ocorrerá logo após a atualização da carta de serviços, tema que será tratado no tópico a seguir.

## VI - 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 público do órgão nos mais diversos municípios do país, e o produto final será a entrega de uma Carta alinhada com as 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 o objetivo da Carta de Serviços é informar o usuário sobre os serviços prestados pela entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, uma Carta de Serviços com informações equivocadas ou desatualizadas poderá frustrar os usuários dos serviços públicos e trazer impactos aos trabalhos 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.

Brasília, 13 de maio de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Cristiane Dutra da Silva, Chefe de Serviço**, em 13/05/2025, às 10:29, 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 **Ivanise Rodrigues dos Santos, Coordenador(a)**, em 13/05/2025, às 10:29, 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 **Maial Paiakan Kaiapó, Ouvidor(a)**, em 13/05/2025, às 11:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site: [http://sei.funai.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.funai.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **8470545** e o código CRC **FE1D9226**.