

Ouvidoria Nacional de **Direitos Humanos**

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (ONDH) atua como canal de comunicação da sociedade com o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH), com a missão de manter ferramentas acessíveis e permanentes entre a sociedade e os gestores públicos responsáveis pelas áreas.

A finalidade é assegurar à população a oportunidade de registrar suas reclamações e denúncias de violações de direitos humanos, de modo a contribuir para o cumprimento do dever do Estado, de dar as garantias individuais ao cidadão e cidadã, para que possam ter o pleno exercício de sua cidadania.

De acordo com o estabelecido pelo Decreto nº 9.673, de 2 de janeiro de 2019, a ONDH tem a competência de receber, examinar, encaminhar, acompanhar e prestar informações aos cidadãos acerca de denúncias e reclamações sobre violações de direitos humanos e da família. As denúncias podem ser anônimas. Quando solicitado, é garantido o sigilo da fonte das informações.

Atua, também, na apuração e na resolução de tensões e conflitos sociais que envolvam violações de direitos humanos, em articulação com os Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo federal, Ministério Público, entes federativos, organizações da sociedade civil e pessoas jurídicas.

A ONDH poderá agir de ofício quando tiver conhecimento de atos que violem os direitos individuais ou coletivos. Pode ainda, estabelecer via de cooperação e convênios com órgãos públicos ou organizações da sociedade que resultem no fortalecimento da rede de proteção e defesa dos direitos humanos, organizando os fluxos de encaminhamentos, procedimentos de acolhida, atendimento e monitoramento das denúncias. Nessa perspectiva apresenta-se então, como importante espaço institucional com potencial para subsidiar a construção de políticas públicas, assegurando dessa forma, o reconhecimento e a incorporação dos Direitos Humanos no ordenamento social, político e jurídico brasileiro, resultante do processo de conquistas históricas.

Partindo do reconhecimento da existência das desigualdades econômicas, sociais e acessos aos direitos previstos constitucionalmente entre os diversos segmentos da sociedade brasileira, evidencia-se a necessidade de construção de políticas integradas e articuladas, ou seja, intersetoriais, multidimensionais e participativas, abrangendo a prevenção, promoção e a defesa. Considerando primordialmente a indivisibilidade e a interdependência dos direitos humanos, é possível afirmar que a ONDH é resultado dessa premissa, pois representa um importante símbolo do avanço da política nacional de enfrentamento às violações de direitos humanos, uma vez que, favorecer, incentivar e estimular registro de violações de direitos envolvendo grupos sociais vulneráveis, praticadas por agentes públicos ou não.

Assim sendo, as denúncias, orientações e outros atendimentos realizados diariamente, transformam-se em um importante banco de dados, de extrema relevância, pois potencializam o processo de formulação e implementação de políticas públicas nas diferentes esferas de

governo, municipal, estadual e federal, além de permitirem identificar regiões críticas com maior incidência de violações, para otimizar a priorização dessas políticas.

A ONDH coordena, acompanha e supervisiona o Serviço de Informações ao Cidadão, em atendimento ao disposto no inciso I do caput do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação.

Além disso, possui diversos canais para o registro de denúncias de violações de direitos humanos ou violência contra a mulher, que podem ser feitas de forma identificada ou anônima. Cada denúncia recebe um número de protocolo para acompanhamento dos andamentos.

O Disque Direitos Humanos - Disque 100 é um serviço disseminação de informações sobre direitos de grupos vulneráveis e de denúncias de violações de direitos humanos. A Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 presta uma escuta e acolhida qualificada às mulheres em situação de violência.

Também é possível ser atendido pelo aplicativo Direitos Humanos Brasil e pelo canal de denúncia de violação de direitos humanos exclusivo para pessoas surdas ou com deficiência auditiva via videoconferência na Língua Brasileira de Sinais (Libras), além de WhatsApp e Telegram.

2. DADOS ESTATÍSTICOS DO PÚBLICO-ALVO

O público-alvo da ONDH constitui-se nas vítimas de violações de direitos humanos, que acionam os canais de atendimento seja para formalizar uma denúncia, seja para sugestões, elogios, solicitações ou reclamações. Desta forma, é demonstrado na tabela a seguir a quantidade de denúncias recebidas pela ONDH no período de 2019 a 2022.

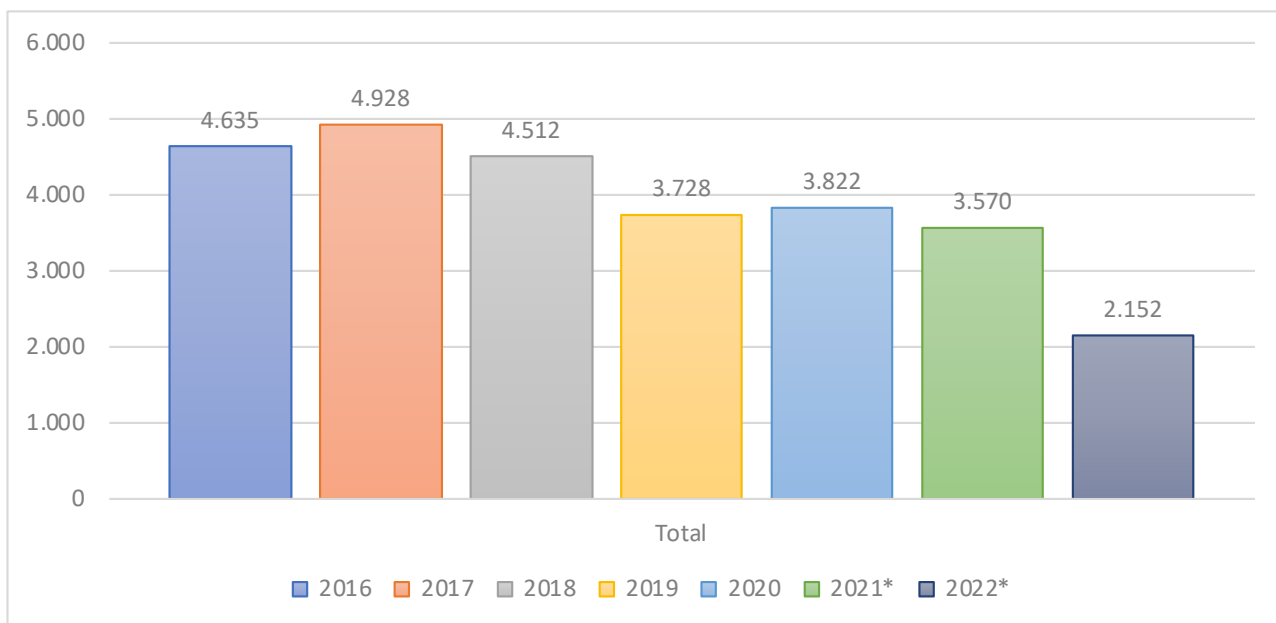
Tabela 1 – Análise por Denúncias na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

ANO	PROTOCOLOS DE DENÚNCIAS	DENÚNCIAS	VIOLAÇÕES
Análise por Denúncia - 2º Semestre 2020 (Dados atualizados em: 07/06/2022)	136.215	153.175	386.978
Análise por Denúncia - Ano 2021	271.389	309.311	1.232.657
Análise por Denúncia - Ano 2022 (Dados atualizados em: 07/07/2022)	145.610	190.087	894.981

Fonte: ONDH/MMFDH – Painel de Dados

Com o fulcro de demonstrar que a atuação da ONDH tem se consolidado e se tornado profícuo, foi feita a análise das mortalidades contra mulheres no período de 2016 a 2022. Este levantamento consiste em averiguar a quantidade de mortes por agressões no período mencionado junto ao Ministério da Saúde. Percebe-se a declínio abrupto do número de homicídios contra mulheres, conforme o Gráfico 1:

Gráfico 1 – Mortalidade de Mulheres pelo CID-10 - Agressões



Fonte: Min. da Saúde – Painel de Monitoramento da Mortalidade CID-10

(*) Dados até novembro de 2022.

3. INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

O orçamento da ONDH aprovado para o ano de 2019 foi de R\$ 50.550.894,00 milhões, sendo R\$ 20.400.000,00 para o Canal Disque 100 e R\$ 30.150.894,00 para o Canal Ligue 180. Ao longo do ciclo de gestão de 2019 a 2022, houve uma redução de recursos da ordem de R\$ 18 milhões, perfazendo uma dotação atualizada de R\$ 31.796.670,00 milhões.

A Tabela 2 explicita o montante anual da execução orçamentária ao longo dos últimos 4 anos:

Tabela 2 – Execução orçamentária ONDH - Período 2019 a 2022

R\$ 1,00

ANO	DOTAÇÃO ATUALIZADA (R\$)	DESPESAS EMPENHADAS (R\$)	PERCENTUAL DE EXECUÇÃO (%)
2019	R\$ 50.550.894,00	R\$ 50.550.893,78	100%
2020	R\$ 31.259.360,00	R\$ 30.642.182,52	98%
2021	R\$ 28.492.767,50	R\$ 28.400.600,63	100%
2022	R\$ 31.796.670,00	R\$ 29.071.719,42	91%

Fonte: Painel Orçamentário Financeiro - MMFDH
 (*) Resultados de 2022 apurados até dia 25/11/2022

4. TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS

As Transferências Voluntárias são definidas pelo art. 25 da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) (Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000) como a entrega de recursos financeiros a outro ente da federação, a título de cooperação, auxílio ou assistência financeira, que não decorra de determinação constitucional, legal ou os destinados ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Esses recursos são repassados a Municípios, Estados, Entidades da administração pública federal integrantes dos Orçamentos Fiscal e da Seguridade Social da União e a Organizações da Sociedade Civil (OSC), mediante a celebração dos seguintes Instrumentos:

- ✿ Convênio;
- ✿ Termo de Fomento;

- ✿ Termo de Colaboração;
- ✿ Acordo de Cooperação;
- ✿ Termo de Execução Descentralizada; e
- ✿ Contrato de Repasse.

Ao longo dos anos de 2019 a 2022, a ONDH celebrou as seguintes parcerias elencadas na tabela abaixo:

Tabela 3 – Parcerias firmadas pela ONDH – Período 2019 a 2022

ANO	TOTAL DE PARCERIAS FIRMADAS	MODALIDADE	QUANTIDADE POR MODALIDADE
2019	2	ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA	2
2020	4	ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA	2
		ACORDO DE COOPERAÇÃO	1
		TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA	1
2021	10	ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA	10
2022	0		
TOTAL (2019-2022)	16		

Fonte: Painel de Gestão 2019-2022 MMFDH

Esses instrumentos celebrados pelo MMFDH (Órgão 81000) podem ser consultados mediante pesquisas aos seguintes sítios:

- ✿ <https://www.portaltransparencia.gov.br/> - Portal da Transparência do Governo Federal; e
- ✿ <https://voluntarias.plataformamaisbrasil.gov.br> - Plataforma +Brasil - Acesso Livre.

5. GOVERNANÇA

5.1 - INDICADORES ESTRATÉGICOS

A estrutura de governança do MMFDH, elaborada de maneira integrada ao Programa de Gestão e Inovação Institucional Juntos pela Vida: Família e Direitos Humanos para o quinquênio 2019-2023, instituído pela Portaria 2.467, de 6 de setembro de 2019, tem como objetivo fundamental o apoio às áreas no processo de tomada de decisão para alcance dos objetivos estratégicos, dando ênfase à perspectiva da família na formulação de políticas públicas, e na melhoria da qualidade dos serviços de promoção e defesa dos direitos humanos.

De acordo com a agenda de governança do MMFDH, tem-se nos indicadores estratégicos instrumentos de gestão fundamentais para o monitoramento e avaliação do desempenho das unidades finalísticas, pois permitem o acompanhamento do alcance das metas, a identificação dos avanços, das melhorias de qualidade, da correção de problemas e de necessidades de mudança.

Em 10 de agosto de 2022, o Comitê Interno de Governança, Riscos e Controles do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (CIGRC/MMFDH), instituído pela Portaria nº 23, de 15 de fevereiro de 2019, reuniu-se para a realização da 15ª Reunião de Avaliação Estratégica (RAE) para deliberar acerca da revisão do Painel de Indicadores Estratégicos. Como resultado, houve a padronização dos referenciais de cálculo e exclusão de indicadores pautados em número absolutos, de forma a construir uma série histórica que demonstre a evolução do desempenho estratégico institucional.

Os resultados das iniciativas da ONDH podem ser acompanhados por intermédio do monitoramento dos indicadores e seus respectivos objetivos estratégicos associados, conforme tabela na próxima página, composta pelos indicadores monitorados ao longo do período 2019-2022:

Tabela 4 – Indicadores estratégicos ONDH – Metas e resultados – 2019 a 2022

ANO	INDICADOR ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO ASSOCIADO	META	RESULTADO
2019	ONDH-01: MELHORIA NO ATENDIMENTO DE CHAMADAS DO DISQUE 100 / LIGUE 180		85%	94%
	ONDH-02: MELHORIA NA DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS		85%	105%
	ONDH-03: MELHORIA NA EFETIVIDADE DO MONITORAMENTO DAS RESPOSTAS AOS ENCAMINHAMENTOS		40%	21%
2020	ONDH-01: MELHORIA NO ATENDIMENTO DE CHAMADAS DO DISQUE 100 / LIGUE 180	P3 - PROMOVER A INOVAÇÃO DOS SERVIÇOS E PROCESSOS COM FOCO NA SIMPLIFICAÇÃO E EXCELÊNCIA	90%	97%
	ONDH-02: MELHORIA NA DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS	P6 - GARANTIR O ACESSO À INFORMAÇÃO DE FORMA TRANSPARENTE E TEMPESTIVA E A COMUNICAÇÃO EFETIVA COM A SOCIEDADE	90%	96%
	ONDH-03: MELHORIA NA EFETIVIDADE DO MONITORAMENTO DAS RESPOSTAS AOS ENCAMINHAMENTOS	P6 - GARANTIR O ACESSO À INFORMAÇÃO DE FORMA TRANSPARENTE E TEMPESTIVA E A COMUNICAÇÃO EFETIVA COM A SOCIEDADE	20%	21%
2021	ONDH-01: MELHORIA NO ATENDIMENTO DE CHAMADAS DO DISQUE 100 / LIGUE 180	R2 - CONTRIBUIR PARA O ACESSO UNIVERSAL E A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO E PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS	92%	99%
	ONDH-02: MELHORIA NA DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS	P1 - ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA E SISTEMATIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DE POLÍTICAS DE DIREITOS HUMANOS	90%	99%
	ONDH-03: MELHORIA NA EFETIVIDADE DO MONITORAMENTO DAS RESPOSTAS AOS ENCAMINHAMENTOS	P5 - PROMOVER E ESTIMULAR POLÍTICAS DE DIREITOS HUMANOS CONSIDERANDO A RESPONSABILIDADE INTERNACIONAL E A INTEGRAÇÃO INTERFEDERATIVA DO ESTADO BRASILEIRO	40%	27%
2022	ÍNDICE DE TEMPESTIVIDADE NO ATENDIMENTO DO DISQUE 100 E LIGUE 180	R2 - CONTRIBUIR PARA O ACESSO UNIVERSAL E A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO E PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS	TER 95% DAS CHAMADAS ATENDIDAS DENTRO DO PADRÃO EM 2022.	100%
		P1 - ASSEGURAR TRANSPARÊNCIA E SISTEMATIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DE POLÍTICAS DE DIREITOS HUMANOS		
	ÍNDICE DE MELHORIA NA DISTRIBUIÇÃO E ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA	P1 - ASSEGURAR TRANSPARÊNCIA E SISTEMATIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DE POLÍTICAS DE DIREITOS HUMANOS	TER 95% DAS DEMANDAS RECEBIDAS COM O DEVIDO ENCAMINHAMENTO EM 2022.	99%
		R2 - CONTRIBUIR PARA O ACESSO UNIVERSAL E A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO E PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS		
ÍNDICE DE MONITORAMENTO DAS RESPOSTAS DA OUVIDORIA	P5 - PROMOVER E ESTIMULAR POLÍTICAS DE DIREITOS HUMANOS CONSIDERANDO A RESPONSABILIDADE INTERNACIONAL E A INTEGRAÇÃO INTERFEDERATIVA DO ESTADO BRASILEIRO	ATINGIR O ACOMPANHAMENTO DE 40% DAS DEMANDAS ENCAMINHADAS EM 2022.	29%	
	R2 - CONTRIBUIR PARA O ACESSO UNIVERSAL E A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO E PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS			

Fonte: DPGE/SE - MMFDH

(*) Resultados de 2022 apurados até dia 01/11/2022.

5.2 - PLANO PLURIANUAL (PPA)

A iniciativas desenvolvidas no âmbito do MMFDH estão associadas à Lei nº 13.971, de 27 de dezembro de 2019, que institui o Plano Plurianual da União para o período de 2020 a 2023. A Lei do PPA institui o Programa 5034 - Proteção à Vida, Fortalecimento da Família, Promoção e Defesa dos Direitos Humanos para Todos, que incorpora as diretrizes ministeriais, assim como as perspectivas da família, da mulher, da proteção à vida e da juventude, além da proteção global dos indivíduos e da promoção e defesa de direitos humanos para todos.

O **Programa 5034**, em alinhamento com o Planejamento Estratégico, tem como objetivo:

“Ampliar o acesso e o alcance das políticas de direitos, com foco no fortalecimento da família, por meio da melhoria da qualidade dos serviços de promoção e proteção da vida, desde a concepção, da mulher, da família e dos direitos humanos para todos”.

Dessa forma, em conformidade com os objetivos e metas estabelecidos pelo **PPA 2020-2023**, a ONDH contribui com o seguinte Resultado Intermediário relacionado ao Programa 5034:

Tabela 5 – Resultados Intermediários – PPA 2020-2023

PPA 2020 - 2023	
Resultados intermediários	0073 -Melhoria no atendimento de chamadas do DISQUE 100 / LIGUE 180
Indicador	Percentual de chamadas atendidas em até 30 segundos
Meta 2020 Geral	90%
Resultado geral 2020	97%
Meta 2021 Geral	92%
Resultado geral 2021	99%
Meta 2022 Geral	95%
Resultado geral 2022 *	99,61%
Meta 2023 Geral	96%

Fonte: Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento – SIOP
 (*) Resultado referente ao primeiro semestre de 2022.

6. DETALHAMENTO DAS ENTREGAS

Ao longo dos últimos quatro anos, a ONDH procurou facilitar e dar encaminhamento às solicitações/denúncias da população em geral, por intermédio de seus canais de atendimento. A seguir, detalham-se as entregas realizadas na atual gestão:

Figura 1 – Principais entregas da ONDH – Período 2019-2022



6.1 - BANCO DE DADOS SOBRE INFORMAÇÕES RECEBIDAS

A ONDH procurou evidenciar uma melhor estruturação de dados e de informações com vistas à *accountability*. Para tal, colocou à disposição da sociedade o seu Painel de Dados, contendo o detalhamento dos dados sobre as denúncias de violações de direitos humanos e violência contra a mulher acolhidas pelos canais Disque 100, Ligue 180 e aplicativo Direitos Humanos Brasil. Desde 2019 até 2022 foram recepcionadas mais de 1 milhão de denúncias de violações de direitos humanos, sendo 70% através do canal Disque 100 e 30% do canal Ligue 180

Adicionalmente, foi efetivada a entrega do Painel de Indicadores de Qualidade de Atendimento, em continuidade ao processo de melhoria da central dos canais supracitados, além da disponibilização das denúncias em formato de dados abertos para o Portal Brasileiro de Dados Abertos e do manual com a taxonomia das denúncias recepcionadas pelos canais.

6.2 - CANAL LIGUE 180



No que diz respeito especificamente ao Canal Ligue 180, a ONDH organizou ciclos de diálogos em parceria com o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), para disseminação de informações sobre direitos humanos por meio dos canais de atendimento. No âmbito do Distrito Federal, operacionalizou uma parceira do MMFDH com o Departamento de Trânsito (DETRAN/DF) com o objetivo de disseminar informações do Canal Ligue 180, por meio do Detran/GDF e BusTV disponível

no sistema de transporte público coletivo do Distrito Federal.

Foi também realizada a Operação BR - Campanha “Chega pra lá! Importunação Sexual é Crime!”, informando sobre os canais de atendimento e de denúncia e os detalhes a serem observados quando do registro da ocorrência relativa a tais crimes.

Adicionalmente, foi formalizado um Acordo de Cooperação Técnica com o Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI-SP) para execução de ações educativas contra possíveis violações a direitos da mulher, idosos, crianças e adolescentes e demais grupos de vulneráveis, e de divulgação dos canais de atendimento, além da implantação de formulários de risco para atendimento às mulheres em situação de violência.

Tais ações proporcionaram a atualização da rede de órgãos de proteção à mulher para o aprimoramento do encaminhamento das denúncias por meio do Ligue 180, bem como um incremento na capilaridade do atendimento do Ligue 180 com a implantação de novas ferramentas tecnológicas, possibilitando o acesso ao canal à uma gama maior de mulheres vítimas de violência.

6.3 - CANAL DISQUE 100

Relativamente ao Canal Disque 100 foi viabilizada a implantação de formulário estruturado para o atendimento e registro de violações de direitos humanos, além de formulários de risco para crianças e adolescentes, idosos e pessoas com deficiência.

Adicionalmente, procedeu-se a implementação do registro de desaparecimento de crianças e adolescentes, com a inserção de formulário próprio para esse fim, além da atualização dos dados dos órgãos da rede, tais como delegacias, conselhos tutelares, defensorias públicas, entre outros.

Todas essas ações, possibilitam facilitar a formalização de denúncias no combate a toda forma de violação de direitos humanos em nosso país. Esses procedimentos viabilizaram



um incremento na capilaridade do atendimento do Disque 100, mediante a adoção de novas tecnologias, possibilitando o acesso ao canal à uma gama maior de cidadãos. Some-se a isso o aperfeiçoamento do fluxo de encaminhamento e mapeamento da rede e atualização dos órgãos responsáveis pela apuração, recebimento de denúncias.

Dentro de um processo de otimização e eficiência de serviços e no intuito de dotar todo o arcabouço colocado à disposição do cidadão de uma maior agilidade, foram unificadas as operações de ambos os canais principais de atendimento.

6.4 - DEMAIS FERRAMENTAS DESTINADAS AO RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS

A atuação da ONDH ao longo do último quadriênio também foi marcada pela adoção e o aprimoramento de novas ferramentas que foram disponibilizadas à sociedade. A entrega do aplicativo Direitos Humanos Brasil (IOS e Android) permitiu a realização de denúncias de violações de direitos humanos de forma identificada ou anônima via app, sendo cada denúncia protocolada para acompanhamento do andamento.

Também foram disponibilizados e diversificados os canais virtuais para o recepcionamento de denúncias. Agora, as mesmas podem ser formalizadas por meio do WhatsApp, Telegram, Site, Chat e Videochamadas em LIBRAS.

Por fim, foi lançado o aplicativo SABE – Conhecer, Aprender e Proteger, em parceria com a SNDCA e Unicef, em linguagem própria para facilitar o registro de denúncias diretamente por crianças e adolescentes.

6.5 - PARCERIAS DA ONDH NO COMBATE ÀS VIOLAÇÕES DE DIREITOS HUMANOS

A ONDH também atuou ostensivamente no combate à violação de Direitos Humanos. Em parceria com o Ministério da Justiça e Segurança Pública foram desencadeadas algumas operações. A Operação Vetus, destinada ao combate da violência contra pessoas idosas foi realizada em 3 etapas. Já no combate à violência contra as mulheres foi realizada a Operação Maria da Penha (em duas etapas). Adicionalmente, no que tange ao combate dos casos de violência contra crianças e adolescentes foi realizada a Operação Resguardo.

Ademais, se deu a celebração de Acordos de Cooperação Técnica com Estados, Distrito Federal e Municípios, tendo por objeto a institucionalização do fluxo de encaminhamento das denúncias recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e envio das denúncias através do sistema informatizado da Ouvidoria Nacional de

Direitos Humanos. Todo o trabalho visa otimizar o acolhimento da pessoa vítima de violação de direitos humanos, a atuação dos órgãos da Rede de Proteção e do Sistema de Justiça de forma integrada e a elevação do indicador de devolutividade das denúncias enviadas.

6.6 - SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

No intuito de dotar a ONDH com uma melhor estrutura e uma maior qualidade de atendimento ao cidadão foram elaboradas e publicadas normas internas que regulam atividades específicas da unidade de ouvidoria setorial do Ministério, dentre as quais podemos elencar:

- a) Tratamento de denúncias de atos contra a administração pública, instituição do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e diretrizes para o tratamento de pedidos de acesso à informação;
- b) Implantação de novas ferramentas/recursos no tratamento de manifestações de ouvidoria e capacitação continuada de agentes públicos do MMFDH;
- c) Implantação do sistema e-Agendas e capacitação de agentes públicos do MMFDH para uso da ferramenta;
- d) Implementação de rotina de elaboração de relatórios gerenciais de ouvidoria aos gestores do MMFDH e produção de relatório anual de gestão de ouvidoria; e
- e) Elaboração e cumprimento do Plano de dados abertos 2020-2022.

7. PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

Para o próximo exercício espera-se um incremento ainda maior no recebimento e tratamento das denúncias pela ONDH. Diante disso, pretende-se efetivar a:

- ✿ Disponibilização do aplicativo SOS Desaparecidos, em parceria com o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) na implementação da Política Nacional de Pessoas Desaparecidas;
- ✿ Entrega da contratação do serviço de dados patrocinados, o qual permitirá que a população acesse os canais digitais de atendimento da ONDH sem custo ou consumo de dados móveis de seus dispositivos, podendo acessar amplamente os aplicativos para dispositivos móveis e de mensageria, como WhatsApp e Telegram, destinado a realização de denúncias de violação de direitos humanos;
- ✿ Entrega do Sistema Ouvidor DH, o qual também está inserido na ação assumida com a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), através do compromisso Direitos Humanos e Dados Abertos, que compreende a criação de sistema informatizado integrado nacional, voltado para a formação de um banco de dados sobre violações de direitos humanos que permita a integração com outros sistemas dos entes subnacionais, com catalogação e taxonomia padronizada, em maior nível de desagregação possível, cujos dados possam ser disponibilizados para a sociedade em formato aberto.