



1307985

00135.217042/2020-12



MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos
Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

OFÍCIO N.º 532/2020/ONDH/MMFDH

Brasília, 24 de agosto de 2020.

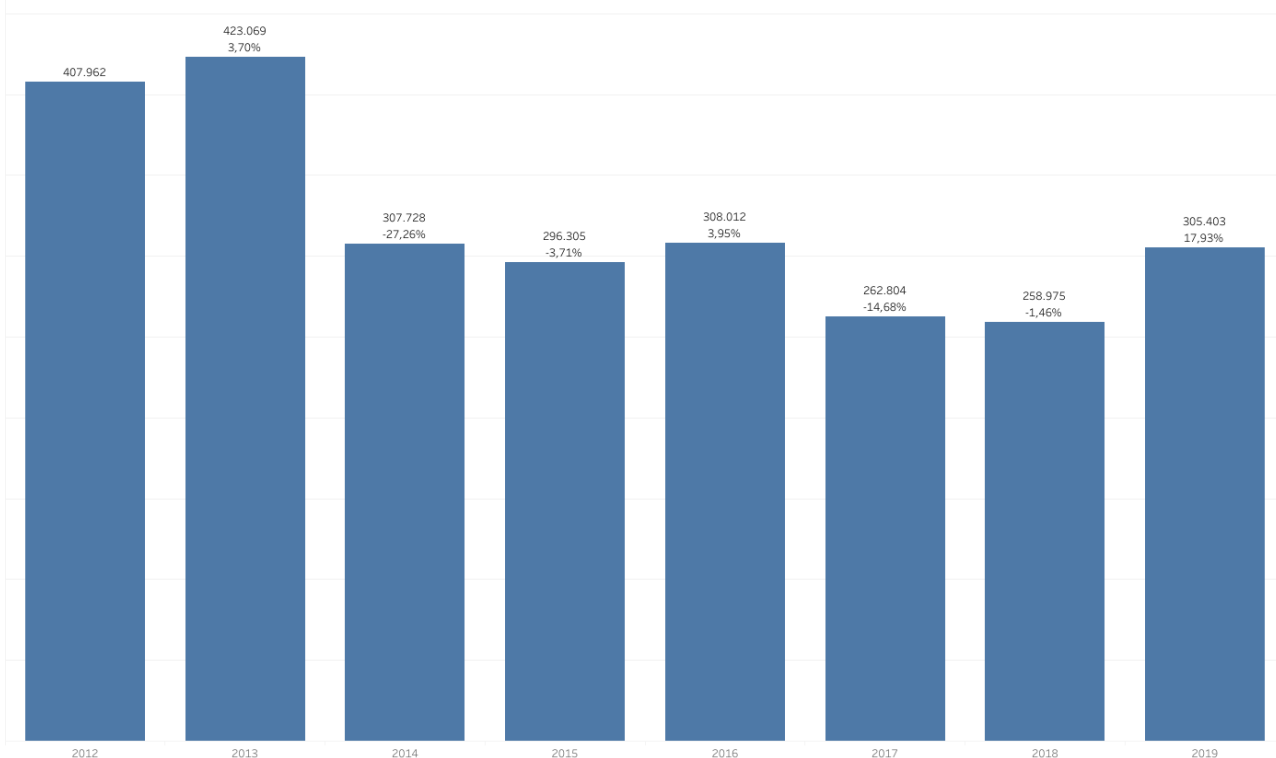
À Assessoria de Comunicação

Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos

Assunto: Encaminhamento de resposta. Demanda da Imprensa.

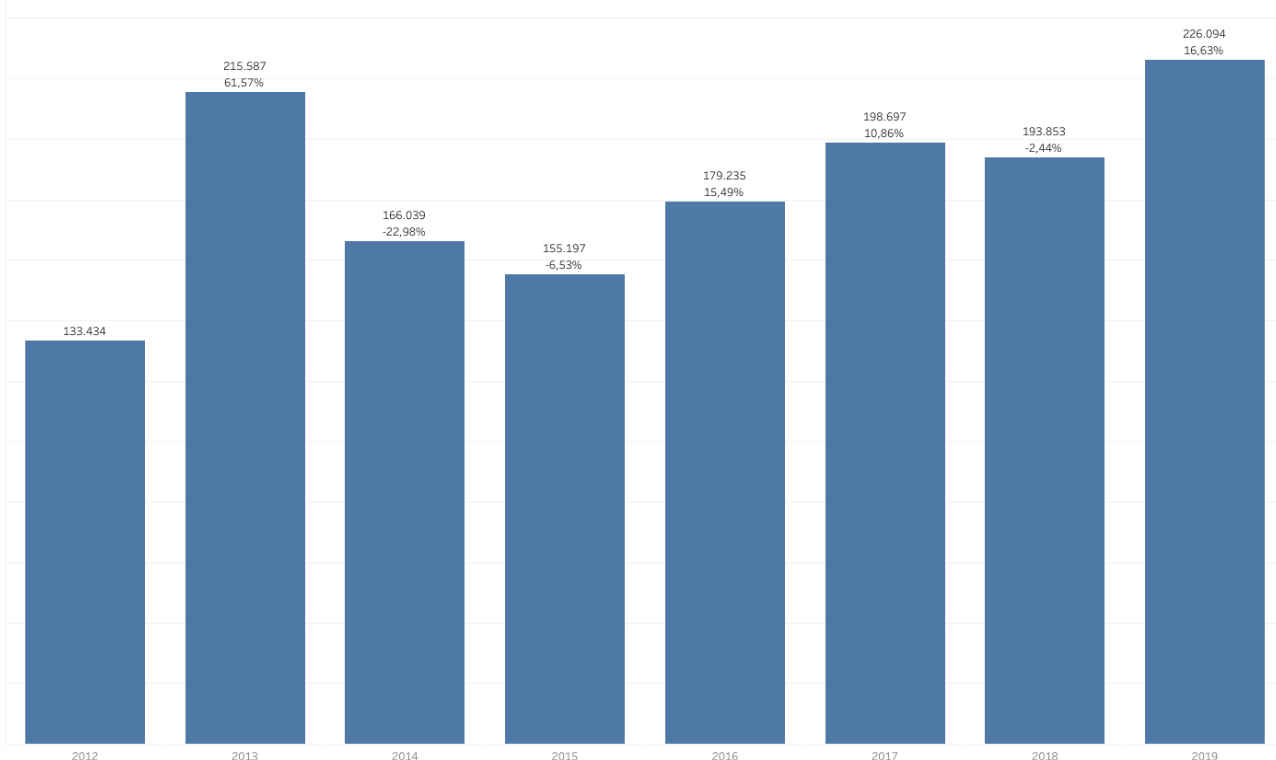
1. Conforme os termos do Despacho nº 125/2020/ASCOM/GM.MMFDH/MMFDH (SEI nº 1307503), encaminha-se resposta aos questionamentos realizados, conforme os termos abaixo.
2. Além do Disque 100, informa-se que a ampliação das formas de acesso à ONDH, estavam previstos diversos projetos a serem lançados ao longo do segundo semestre de 2020. Entretanto, e em decorrência da pandemia da COVID 19, todos aqueles que propiciavam um acesso mais seguro em amplo aos cidadãos, foram antecipados e disponibilizados ainda no primeiro semestre do corrente ano, destaca-se, portanto:
 - a) Site <https://ouvidoria.mdh.gov.br> - onde o cidadão pode, ele próprio, fazer o registro da sua denúncia;
 - b) Aplicativo Direitos Humanos Brasil, disponível nas plataformas Android e IOS, onde o cidadão também pode realizar a denúncia;
 - c) Atendimento via chat, com interação humana, disponível no site e no aplicativo;
 - d) Atendimento por videochamada em Libras, com atendimento humano, exclusivo para pessoas surdas, disponível por meio do aplicativo e site;
 - e) Canal de acolhimento no Disque 100 e Ligue 180, exclusivo para idosos em situação de isolamento social;
 - f) Atendimento pelo aplicativo Telegram.
3. Ademais, estão em curso tratativas em conjunto com a UNICEF para construção de aplicativo voltado para o público infantil (Ouvidor *Kids*) e adolescentes (Ouvidor *Teens*).
4. Toda estrutura de canais supracitada são ferramentas de atendimento do **Sistema Integrado Nacional de Direitos Humanos – SINDH**.
5. Quanto ao procedimento adotado pela ONDH no recebimento das denúncias, esclarece que a denúncia recebida é compilada, consolidada e encaminhada para os órgãos do Sistema de Garantias de Direitos - SGD (CRAS, CREAS, Conselhos Tutelares, Ministério Público, Delegacia da Criança, etc.), conforme o fato. Para os casos urgentes, o prazo de encaminhamento é de até 24 horas. Para os demais casos, o encaminhamento ocorre em até 72 horas.
6. A não publicação dos dados relativos ao retorno dos encaminhamentos das denúncias se deu em virtude do exame dos dados do Relatório de 2019 não apresentar clareza, carecendo de uma análise mais apurada. Assim, optou-se por publicar os números gerais no Relatório de 2019, para, em fase posterior, divulga-los após o exame adequado. Ademais, informa-se que será lançado painel interativo em setembro de 2020.
7. Foram graves inconsistências apuradas preliminarmente, inclusive apontadas quando da manifestação a respeito de notícia jornalística tendenciosa a respeito da violência policial, que indicam uma mensuração equivocada dos números, que tratam de quantidade de vezes em que os órgãos foram contatados, incluindo ineficiências como reencaminhamentos ao mesmo órgão. Ainda assim, adotando a mesma metodologia equivocada, o total de encaminhamentos em 2019 foi 17,9% superior a 2018, representando 305.403 contatos junto aos órgãos da rede de proteção.

Evolução anual de Encaminhamentos totais por data de registro da denúncia



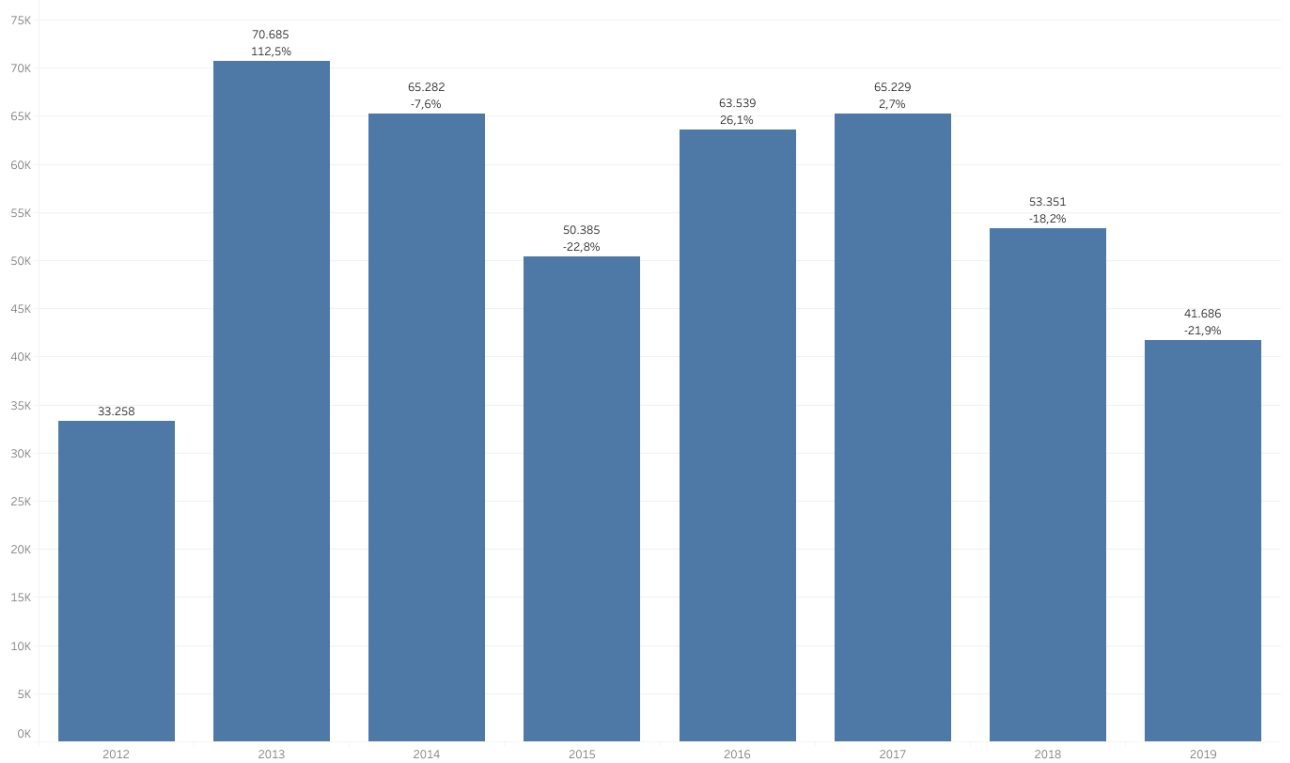
8. O gráfico a seguir exibe o total efetivo de encaminhamentos de denúncias, desprezando reencaminhamentos ao mesmo órgão, deixando clara a melhoria da qualidade dos serviços do Disque Direitos Humanos no ano de 2019, com crescimento de 16,6% comparado ao ano anterior.

Evolução do total anual de Encaminhamentos distintos

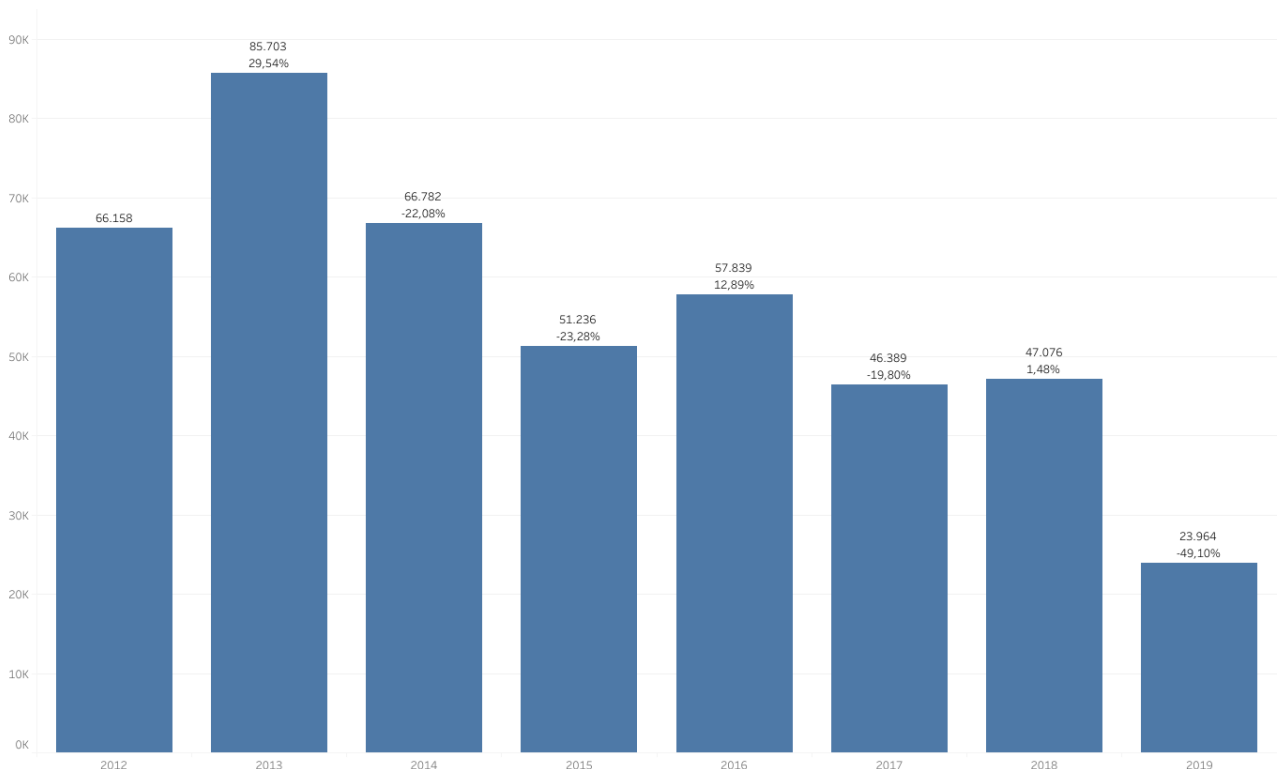


9. As tabelas (1308213 e 1308214) a seguir apresentam a entrega dos encaminhamentos e respostas por órgão integrante da rede de proteção e assistência aos Direitos Humanos, seguindo metodologia anterior incluindo os reencaminhamentos ao mesmo órgão, desde o ano de 2012.

10. A Ouvidoria recebeu em 2019 o total de 41.686 respostas referentes a denúncias encaminhadas no próprio ano e em anos anteriores, enviadas pelos órgãos da rede de proteção de direitos humanos.



11. Seguindo a metodologia de exposição de dados anterior, informando as denúncias que receberam respostas tendo por referência o ano do registro da denúncia, no ano de 2019 foram recebidas 13.450 respostas de denúncias de 2018, elevando em 40% o total de respostas informado no Relatório daquele ano, e foram 7.009 denúncias de 2017, aumentando em 17,8% as respostas do ano. O total de denúncias do ano de 2019 com respostas recebidas foi de 23.964.



12. Ante o exposto, é cediço que a afirmação da Folha de São Paulo não condiz com a realidade da atual estrutura da ONDH. Ao contrário do veiculado pelo periódico supracitado, desde o início da atual gestão da Ouvidoria houve significativo aperfeiçoamento do serviço de utilidade pública empreendido pelas centrais de atendimento do Disque 100 e Ligue 180, dentre as quais, destaca-se:

12.1. Logo de início, adotou-se a implementação de novas rotinas de atendimento e encaminhamentos de denúncias, além de uma efetiva fiscalização da execução contratual dos serviços prestados pela Central de Atendimento, o que, *per se*, resultou em uma melhora substancial alcançando-se, ao fim de 2019, uma taxa de 92% dos atendimentos atendidos em até 20 segundos, cerca de 33% superior à taxa do ano de 2018, que foi de 69%. Houve redução expressiva no tempo médio de espera, que era de 71 segundos em 2018 e atingiu 11 segundos apenas em 2019.

12.2. Outro indicador de melhoria foi a redução dos custos por atendimento em percentual de 13%, dentro do ano de 2019. Todos os ajustes iniciais da gestão da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos ainda resultaram em um aumento de 8% nos atendimentos realizados pelo Disque 100, em comparação ao ano de 2018. Detalhes dos resultados alcançados no ano de 2019 podem ser conferidos no Balanço Anual de 2019, disponível no sítio eletrônico do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos.

12.3. Além disso, ao final de 2019 concluiu-se a licitação de um novo contrato para Central de Atendimento da Ouvidoria, reunindo o atendimento do Disque 100 e do Ligue 180, e disponibilidade de novos canais, em um único contrato que além de trazer uma economia aos cofres públicos na ordem de R\$ 29 milhões, cerca de 41% de redução, trouxe mais eficiência no atendimento e possibilitou a reunião dos bancos de dados

dos atendimentos, que até então eram distintos e não dialogavam entre si, o que resultava em dados desorganizados, ambíguos e sem qualquer interação.

12.4. O novo contrato da Central de Atendimento veio substituir o antigo Contrato 9/2015 da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. Portanto, ao contrário do que pretende induzir a reportagem da Folha de São Paulo, o modelo de execução indireta de atendimento e operação da central de atendimento do Disque Direitos Humanos teve início em 2010 pelo Contrato 108/2010 do Ministério da Justiça, que acomodava a Secretaria de Direitos Humanos à época.

12.5. Preocupados ainda com a ampliação das formas de acesso à ONDH, estavam previstos diversos projetos a serem lançados ao longo do segundo semestre de 2020. Entretanto, e em decorrência da pandemia da COVID 19, todos aqueles que propiciavam um acesso mais seguro em amplo aos cidadãos, foram antecipados e disponibilizados ainda no primeiro semestre do corrente ano, destaca-se, portanto:

- a) Site <https://ouvidoria.mdh.gov.br> - onde o cidadão pode, ele próprio, fazer o registro da sua denúncia;
- b) Aplicativo Direitos Humanos Brasil, disponível nas plataformas Android e IOS, onde o cidadão também pode realizar a denúncia;
- c) Atendimento via chat, com interação humana, disponível no site e no aplicativo;
- d) Atendimento por videochamada em Libras, com atendimento humano, exclusivo para pessoas surdas, disponível por meio do aplicativo e site;
- e) Canal de acolhimento no Disque 100 e Ligue 180, exclusivo para idosos em situação de isolamento social;
- f) Atendimento pelo aplicativo Telegram.

12.6. Ou seja, ao contrário do que quer fazer crer a reportagem, reafirma-se que a qualidade do serviço do Disque 100, assim como sua efetividade, vem aumentando gradativamente e a passos largos, tudo isso dentro do projeto do Sistema Integrado de Direitos Humanos - SINDH, que, para além de ser um sistema informático que congrega diversas facilidades e a utilização de inteligência artificial, não só para a ONDH mas também para os órgãos parceiros, preocupa-se com o acolhimento humanizado da vítima ou do denunciante e o seu encaminhamento célere e eficaz aos órgãos de proteção, sobretudo, daqueles voltados para as Crianças e Adolescentes, categoria que foi responsável por 55% de todas as denúncias registradas pelo Disque 100 durante 2019.

13. Atualmente, os Acordos de Cooperação Técnica são os mecanismos encontrados para inserir os órgãos de execução, proteção e controle, no Sistema Integrado Nacional de Direitos Humanos. O objetivo é proporcionar aos referidos órgãos a possibilidade de utilizarem e acessarem às denúncias diretamente no Sistema Informático utilizado pela Ouvidoria, no qual poderão não só receber as denúncias, bem como reencaminhá-las e inserir as medidas adotadas. Busca-se além da integração, a possibilidade de levantamentos de dados não só quantitativos de devolutividade, mais, principalmente, qualitativos.

14. No que se refere à construção de uma rede de atendimento e proteção das crianças, informa-se que a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos atua por meio da proposta do Sistema Integrado Nacional de Direitos Humanos, onde será possível a integração não só de sistemas informáticos, a possibilidade de unificação de toda taxonomia das violações (classificação das violações de direitos humanos), bem como a padronização dos protocolos de atendimento e resposta.

15. Inicialmente, a materialização dessa proposta se dará com a formalização de ACTs com órgãos da Administração Pública federal, estadual, distrital e municipal. No ponto, cite-se as parcerias que estão em fase avançada de conclusão junto ao CNMP, o GDF e o município de Belo Horizonte (todos em fase avançada de tratativas), senão vejamos:

15.1. A parceria com o CNMP tem o objetivo de promover a distribuição das denúncias dos canais de atendimento da ONDH para o Ministério Público da União e dos Estados, bem como a Ouvidoria das Mulheres do CNMP.

15.2. Quanto a parceria a ser firmada com o GDF, o repasse ocorrerá para as secretarias finalísticas, no que se refere à persecução penal e proteção dos grupos vulneráveis.

15.3. No contexto municipal, a parceria com o Município de Belo Horizonte visa estabelecer o encaminhamento e acompanhamento das denúncias para os Conselhos Tutelares e os demais Conselhos de Direitos municipais.

16. Quanto a **ações ou programas futuros previstos para intensificar o combate à violência sexual contra crianças**, no que se refere ao escopo de atuação desta Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos ocorre por meio de tratativas com o Ministério da Justiça e Segurança Pública, com o objetivo de programar operações de enfrentamento à tipos de violações específicas, como violência sexual contra crianças e adolescentes, contra idosos e violência doméstica contra mulheres. Ressalta-se, ainda, a parceria com a UNICEF para a criação, em conjunto, dos aplicativos Ouvidor *Kids* e Ouvidor *Teens*.

17. Feitas essas considerações, esta Ouvidoria solicita à adoção das providências cabíveis ao esclarecimento do conteúdo da matéria veiculada.

Atenciosamente,

FERNANDO CÉSAR PEREIRA FERREIRA
Ouvidor Nacional de Direitos Humanos



Documento assinado eletronicamente por **Fernando César Pereira Ferreira, Ouvidor(a) Nacional de Direitos Humanos**, em 24/08/2020, às 17:57, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **1307985** e o código CRC **119A55DB**.

