

PAINEL DE CONTROLE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

**OUVIDORIA NACIONAL DE
DIREITOS HUMANOS**



(61) 99656-5008



“Direitoshumanosbrasilbot”

MINISTÉRIO DA
MULHER, DA FAMÍLIA E
DOS DIREITOS HUMANOS





INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH) é responsável pelo recebimento, tratamento, encaminhamento e monitoramento das denúncias e reclamações sobre violações de direitos humanos e da família, bem como coordenação de ações que visam à orientação e à adoção de providências para o adequado tratamento dos casos violação dos direitos humanos. No ano de 2020 aproximadamente 349.000 denúncias foram registradas na Central de Atendimento dos Canais Disque 100 e Ligue 180. Os registros realizados apresentam-se como importante via de comunicação entre o denunciante e a rede proteção e enfrentamento às violações de direitos humanos dado que, mediante o que é acolhido nos relatos de ocorrência, encaminha-se aos órgãos competentes para providências cabíveis.

As avaliações de qualidade dos atendimentos visam a verificação da correspondência entre o conteúdo relatado pelo denunciante e o conteúdo registrado, bem como o aprofundamento dos atendentes na busca de informações de identificação dos envolvidos e locais onde ocorreram as violações.

A partir desse instrumento de análise é possível aprimorar a comunicação da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos com a Central de Atendimento, subsidiar tecnicamente as equipes de atendimento e garantir que os registros de denúncias são realizados com base em indicadores de qualidade, os quais serão apresentados posteriormente.

METODOLOGIA

Os indicadores são um recurso de medição e acompanhamento dos registros que viabilizam o mapeamento do desempenho dos envolvidos e o aperfeiçoamento da coleta de dados. Para tanto, a avaliação da qualidade dos atendimentos é desempenhada por dois funcionários da ONDH, que realizam escutas de uma amostra aleatória de gravações dos registros recepcionados pelos atendentes da Central, no dia posterior ao seu registro. Continuamente, 14 atendimentos são analisados ao dia, 5 dias por semana. Para cada indicador de qualidade, são atribuídas notas em uma escala de 1 a 5, sendo 1 Nada Atende e 5 Atende Plenamente, que serão transformados em índices que vão de 0 a 100 pontos. Todos os valores são atribuídos a partir das informações trazidas por cada demandante e esse conjunto será o total de informações. Assim, em cada escuta, teremos um conjunto de informações diferentes que correspondem ao total.

Os indicadores de qualidade dividem-se em dois eixos: objetivo e subjetivo. O primeiro, trata-se do preenchimento correto de campos no formulário de denúncias - documento pré-estabelecido para acolhimento de dados e informações que permitem a formalização do registro - são eles: dados de identificação da(s) vítima(s) e do(s) suspeito(s), categorização correta das violações relatadas, com base no Manual da Taxonomia da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, disponível no (<https://is.gd/khiMOV>), aplicação do Formulário de Risco em casos de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher e encaminhamento correto dos registros de denúncias. O segundo eixo, corresponde a avaliação do conteúdo do relato da ocorrência, descrição textual em acordo com a norma padrão da língua portuguesa, nível de detalhamento do ocorrido e solicitação de informações pertinentes ao demandante.

INDICADORES DE QUALIDADE

GLOSSÁRIO

ESCALA

1. Registro da localidade	Corresponde ao registro de informações referentes ao local em que ocorreram as violações (País, UF, Município, Bairro, Logradouro, Ponto de Referência e Data da ocorrência);	100: Registrou todos os campos; 75: Não registrou um campo; 50: Não registrou dois campos; 25: Não registrou três campos; 0: Não registrou quatro ou mais campos;
2. Identificação dos envolvidos: vítima	Corresponde ao registro de informações referentes ao perfil e localização da vítima (nome, faixa etária, sexo, telefone, e-mail, CPF, raça, país, UF, município, bairro, logradouro, ponto de referência, entre outros);	100: Registrou todos os campos; 75: Não registrou um campo; 50: Não registrou dois campos; 25: Não registrou três campos; 0: Não registrou quatro ou mais campos;
3. Identificação dos envolvidos: suspeito	Corresponde ao registro de informações referentes ao perfil e localização do suspeito (nome, faixa etária, telefone, e-mail, CPF, raça, país, UF, município, bairro, logradouro, ponto de referência, entre outros);	100: Registrou todos os campos; 75: Não registrou um campo; 50: Não registrou dois campos; 25: Não registrou três campos; 0: Não registrou quatro ou mais campos;

4. Identificação das espécies de violações	Corresponde ao registro das especificações de cada tipo de violação contidas no relato do demandante (ameaça ou coação, constrangimento, exposição, maus tratos, lesão corporal, entre outros);	100: Registrou todas espécies de violações; 75: Não registrou uma espécie de violação; 50: Não registrou duas espécies de violações; 25: Não registrou três espécies de violações; 0: Não registrou quatro ou mais espécies de violações;
5. Identificação dos agravantes	Corresponde aos registros de cada valoração da gravidade contidas no relato do demandante (agressor possuir influência junto às autoridades locais, para obtenção de benefício financeiro/ ganância, da coabitação/convivência familiar/ relação afetiva, com fins corretivos, entre outros);	100: Registrou todos agravantes; 75: Não registrou um agravante; 50: Não registrou dois agravantes; 25: Não registrou três agravantes; 0: Não registrou quatro ou mais agravantes;
6. Identificação dos tipos de violação	Corresponde aos registros dos tipos de violações (integridade física, integridade psíquica, liberdade laboral, liberdade sexual) contidas no relato do demandante;	100: Registrou todos os tipos de violação; 75: Não registrou um tipo de violação; 50: Não registrou dois tipos de violação; 25: Não registrou três tipos de violação; 0: Não registrou quatro ou mais tipos de violação;

7. Aplicação do Formulário de Risco	Corresponde a realização de todas as perguntas do formulário, bem como seu registro correto em acordo com as respostas do demandante;	100: Preencheu todas as respostas corretamente; 75: Não preencheu uma resposta corretamente; 50: Não preencheu duas respostas corretamente; 25: Não preencheu três respostas corretamente; 0: Não preencheu quatro ou mais respostas corretamente;
8. Encaminhamento	Corresponde ao direcionamento correto dos registros aos órgãos competentes responsáveis pela apuração, controle e ou acompanhamento dos mesmos;	100: Realizou o encaminhamento totalmente correto; 75: Realizou a maior parte do encaminhamento correto; 50: Realizou metade do encaminhamento correto; 25: Realizou a menor parte do encaminhamento correto; 0: Não realizou o encaminhamento correto;
9. Detalhamento das violações	Corresponde a descrição realizada pelo atendente no relato da ocorrência, busca-se a avaliação de seu nível de detalhamento dos episódios narrados pelo demandante;	100: Descreveu todas as informações trazidas; 75: Descreveu a maior parte das informações trazidas; 50: Descreveu a metade das informações trazidas; 25: Descreveu a menor parte das informações trazidas; 0: Não descreveu;
10. Solicitação de informações pertinentes: com base no formulário	Corresponde a realização de perguntas adicionais para o preenchimento correto do formulário;	100: Realizou todas as perguntas necessárias; 75: Realizou a maior parte das perguntas necessárias; 50: Realizou a metade das perguntas necessárias; 25: Realizou a menor parte das perguntas necessárias; 0: Não realizou nenhuma;

11. Solicitação de informações pertinentes: com base no relato	Corresponde à realização de perguntas adicionais para a descrição textual completa dos episódios narrados;	100: Realizou todas as perguntas necessárias; 75: Realizou a maior parte das perguntas necessárias; 50: Realizou a metade das perguntas necessárias; 25: Realizou a menor parte das perguntas necessárias; 0: Não realizou nenhuma;
12. Domínio da norma padrão da língua portuguesa	Corresponde a escrita do relato com base no rigor gramatical (uso da pontuação, acentuação, colocação pronominal, da concordância, da regência, entre outros);	100: Registrou com base na gramática tradicional e normativa; 75: Registrou a maior parte com base na gramática tradicional e normativa; 50: Registrou a metade com base na gramática tradicional e normativa; 25: Registrou a menor parte com base na gramática tradicional e normativa; 0: Não registrou com base na gramática tradicional e normativa;

13. Coesão textual	Corresponde ao uso dos mecanismos linguísticos que permitem a amarração de ideias dentro do relato, de modo que haja uma conexão lógico-semântica do início ao fim;	100: Registrou o relato com conexão lógico-semântica entre as partes do texto; 75: Registrou a maior parte do relato com conexão lógico-semântica entre as partes do texto; 50: Registrou a metade do relato com conexão lógico-semântica entre as partes do texto; 25: Registrou a menor parte do relato com conexão lógico-semântica entre as partes do texto; 0: Não registrou o relato com conexão lógico-semântica entre as partes do texto;
14. Quantidade de informações	Corresponde a descrição realizada pelo atendente no relato da ocorrência, busca-se avaliar a presença de todos os episódios narrados pelo demandante.	100: Todos os episódios estão presentes; 75: A maior parte dos episódios estão presentes; 50: A metade dos episódios estão presentes; 25: A menor parte dos episódios estão presentes; 0: Nenhum episódio está presente;

PAINEL DE CONTROLE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

**OUVIDORIA NACIONAL DE
DIREITOS HUMANOS**





(61) 99656-5008



“Direitoshumanosbrasilbot”

MINISTÉRIO DA
MULHER, DA FAMÍLIA E
DOS DIREITOS HUMANOS

