



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA NACIONAL
DE DIREITOS HUMANOS

2023



MINISTÉRIO DOS
DIREITOS HUMANOS
E DA CIDADANIA

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

EXPEDIENTE

Vinicius de Lara Ribas

Coordenador-Geral da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

Luzia Paula M. Cantal

Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

Rita Cristina de Oliveira

Secretária-Executiva do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Silvio Luiz de Almeida

Ministro de Estado dos Direitos Humanos e da Cidadania

Edição da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social/ MDHC

Copyright © 2024 Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou o endereço da internet no qual ela possa ser acessada integralmente em sua versão digital.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
1.1. A Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (ONDH).....	4
1.2. Sobre o Relatório de Gestão	8
2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS E TRATADAS	10
2.1. Sistema Fala.Br	10
2.2. Análise Gerencial dos indicadores.....	11
2.3. Problemas recorrentes, soluções adotadas e satisfação dos usuários.....	14
2.4. Conselho de Usuários	15
3. DISQUE 100	16
3.1. Principais indicadores do Disque 100.....	16
3.2. Formulário de Registros de Denúncias e Fluxo de Encaminhamentos	21
3.3. Formação Continuada para Operadoras(es) do Disque 100	22
3.4. Prevenção e combate à violência em instituições de ensino.....	24
3.5. Combate ao Discurso de Ódio e Extremismo.....	25
4. OPERAÇÃO CAMINHOS SEGUROS E OPERAÇÃO VIRTUDE	27
5. OUVIDORIA ITINERANTE	28
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	30

1 INTRODUÇÃO

1.1. A Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (ONDH)

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

Conforme o Decreto nº 11.341, de 1 de janeiro de 2023, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos tem a competência de receber, examinar, encaminhar denúncias e reclamações sobre violações de direitos humanos. As denúncias podem ser anônimas. Quando solicitado, é garantido o sigilo da fonte das informações.

As competências da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos estão descritas no Art. 10 do Anexo do Decreto nº 11.341, de 1 de janeiro de 2023, *in verbis*:

Art. 10. À Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos compete:

I - receber, examinar e encaminhar denúncias e reclamações sobre violações de direitos humanos;

II - coordenar ações que visem à orientação e à adoção de providências para o tratamento adequado dos casos de violação de direitos humanos, sobretudo os que afetam grupos sociais vulneráveis;

III - coordenar e manter atualizado arquivo da documentação e banco de dados informatizado acerca das manifestações recebidas;

IV - coordenar o serviço de atendimento telefônico gratuito destinado a receber as denúncias e reclamações, garantido o sigilo da fonte de informações, quando solicitado pelo denunciante;

V - atuar diretamente nos casos de denúncias de violações de direitos humanos e na resolução de tensões e conflitos sociais que

envolvam violações de direitos humanos, em articulação com o Ministério Público, com os órgãos dos Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo federal, com os demais entes federativos e com organizações da sociedade civil;

VI - solicitar aos órgãos e às entidades públicos informações, certidões, cópias de documentos relacionados com investigações em curso, em caso de indício ou suspeita de violação dos direitos humanos; e

VII - propor a celebração de termos de cooperação e convênios com órgãos públicos ou organizações da sociedade civil que exerçam atividades congêneres, para o fortalecimento da capacidade institucional da Ouvidoria Nacional e criação de núcleos de atendimento nos Estados e Distrito Federal.

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos está localizada no 9º Andar do Bloco A da Esplanada dos Ministérios, sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, e no ano de 2023 contou, de forma não-contínua, com a força de trabalho de 16 colaboradores, um servidor, além de duas coordenações de apoio, duas coordenações-gerais e o Ouvidor Nacional de Direitos Humanos.

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, além de receber manifestações de usuários relativas aos serviços do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, conta com canais de registros de violações de direitos humanos, de forma identificada ou anônima. Conforme o Art. 7º da Portaria nº 581/2021 da CGU, são atividades de Ouvidoria:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e

d) consolidar os dados por eles coletados;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XI - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XII - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;

XIII - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas;

XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;

XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XVII - produzir anualmente o relatório de gestão.

§ 1º Incluem-se no inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Nesse sentido, o canal mais difundido da Ouvidoria é o Disque 100, tridígito telefônico da Central do Disque Direitos Humanos. Conforme previsão no Decreto nº 11.341, de 1º de janeiro de 2023, o serviço de atendimento telefônico é gratuito e destinado a receber as denúncias e reclamações, garantido o sigilo da fonte de informações, quando solicitado pelo denunciante.

A Central coordenada pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (Contrato nº 20/2019) também atende pelo canal de denúncias exclusivo para pessoas surdas ou com deficiência auditiva, via videoconferência na Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), pelo WhatsApp – número (61) 99611-0100 – e pelo Telegram (basta digitar “Direitoshumanosbrasil” na busca do aplicativo). Em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos atende presencialmente. Em março de 2023, o atendimento presencial foi retomado em uma nova sala, localizada no térreo da sede do Ministério, visando acessibilidade e facilidade no acesso.

Compete ainda à ONDH atuar como unidade setorial de ouvidoria do MDHC, exercendo as atividades previstas na Lei nº 13.460, de 2017. Para tal, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos acolhe manifestações, denúncias, elogios, dúvidas e reclamações. Nessa unida-

de, são recebidas, examinadas e tratadas, com apoio das demais unidades do Ministério, as manifestações de ouvidoria apresentadas por cidadãos e cidadãs.

No exercício das atividades de unidade setorial de ouvidoria, o contato entre os usuários de serviços públicos e a ONDH ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), sistema oferecido pela Controladoria-Geral da União.

Além do recebimento de manifestações por meio da Plataforma Fala. BR, a ONDH recebe cartas, e-mails, presencial e documentos via protocolo, os quais são registrados Sistema SEI, já na etapa inicial de seu tratamento.

Em 2023, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos ampliou sua participação em ações nos territórios, por meio de ações de Ouvidoria Itinerante. Foram 29 missões ao longo do ano, em diferentes contextos, para ações de promoção, prevenção e defesa dos direitos humanos no âmbito da Ouvidoria Itinerante.

1.2. Sobre o Relatório de Gestão

A publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos cumpre exigência contida na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Determina o Art. 52 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, da CGU:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

- análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

- a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

- informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

- ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Apresentamos as principais ações e os indicadores da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos no ano de 2023.

2

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS E TRATADAS

2.1. Sistema Fala.Br

Segundo o “Manual do Fala.Br – módulo acesso à informação”, disponibilizado pela CGU¹, o Fala.Br

é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. O canal reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação.

O Fala.BR contempla sete tipos de manifestação: a) Pedido de Acesso à Informação; b) Denúncia; c) Elogio; d) Reclamação; e) Simplifique; f) Solicitação; e g) Sugestão.

Nesta seção, apresentamos dados e informações estatísticas sobre as manifestações recebidas pelo MDHC em 2023. Ademais, expõem-se os resultados da análise e as soluções adotadas para sanar problemas identificados ao longo desse período. A principal base de dados usada na análise realizada pela ONDH foi o painel de dados disponibilizado pela CGU, o Painel *Resolveu?*.

O Painel *Resolveu?*, gerido pela CGU, apresenta os principais indicadores do Sistema Fala.Br para os órgãos que utilizam o canal. A Figura 1 apresenta a macro visão dos dados referentes ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania no referido painel.

¹ Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46648/1/Manual_FalaBr_SIC_versao2.pdf.

FIGURA 1
PAINEL RESOLVEU? – DADOS DO MDHC (2023)

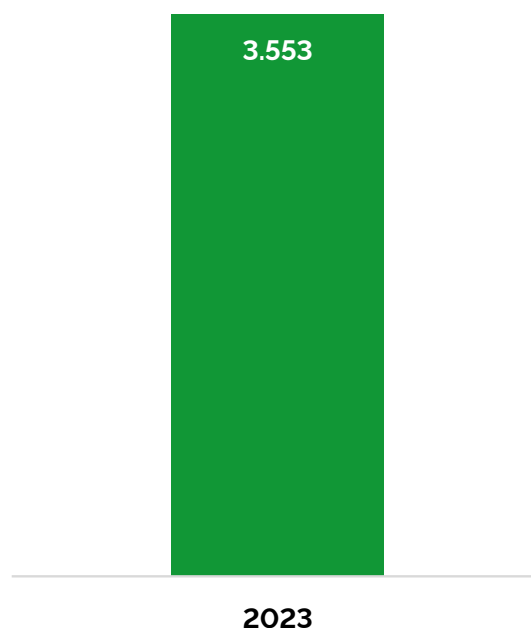


Cabe observar que o Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), também disponível no Fala.Br, é de competência da Assessoria Especial de Controle Interno do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

2.2. Análise Gerencial dos indicadores

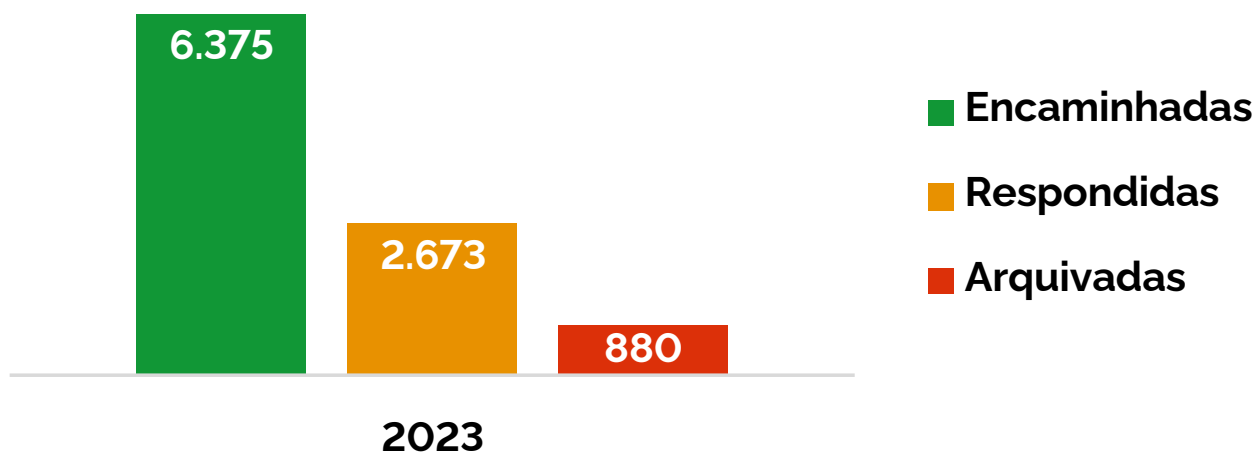
O Gráfico 1 apresenta gráfico com o total de manifestações recebidas pelo MDHC de janeiro de 2023 até dezembro de 2023.

GRÁFICO 1
Manifestações recebidas pelo MDHC via Fala.Br em 2023



O Gráfico 2 apresenta a divisão entre o total de manifestações encaminhadas para outros órgãos e as tratadas no MDHC.

GRÁFICO 2
Manifestações encaminhadas para outros órgãos, recebidas, respondidas e arquivadas pelo MDHC via Fala.Br em 2023



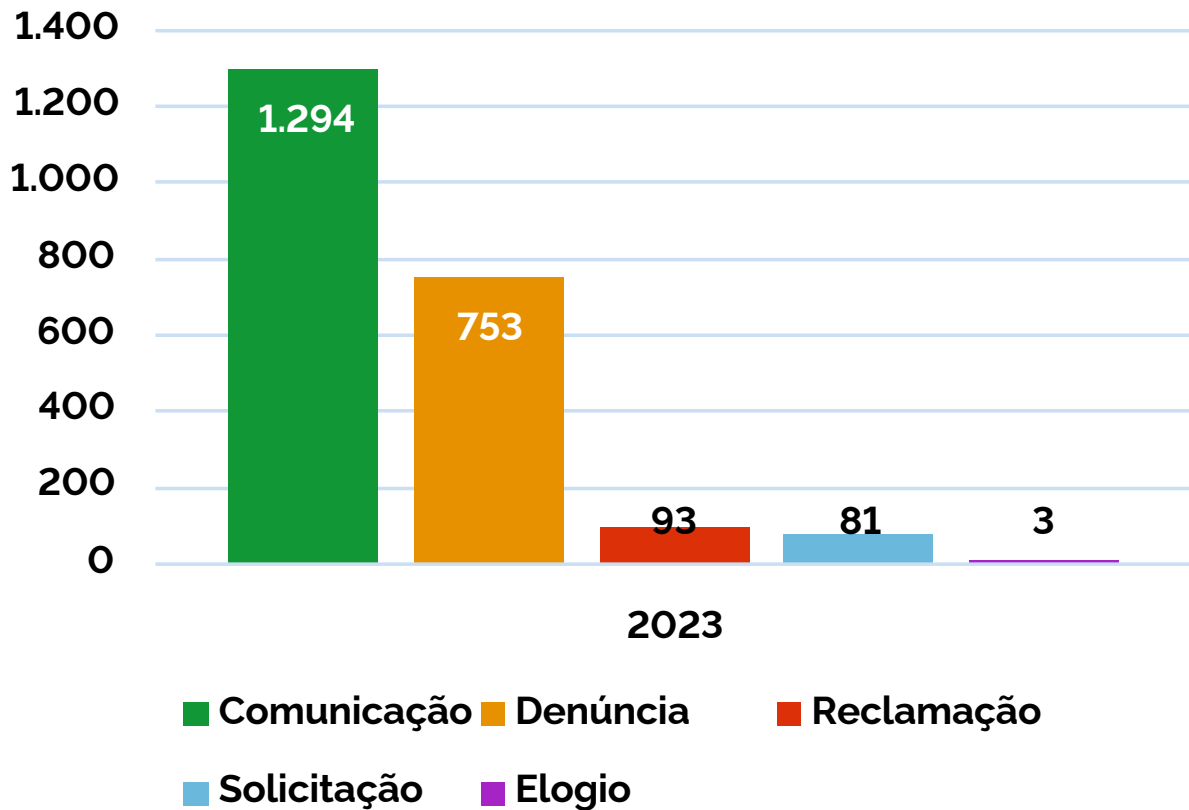
Do total de 3.553 (três mil, quinhentos e cinquenta e três) manifestações em 2023, 6.375 (seis mil e trezentos e setenta e cinco) foram direcionadas para outros órgãos, ao passo que 2.673 (duas mil, seiscentos e setenta e três) foram respondidas e 880 (oitocentos e oitenta) foram arquivadas no MDHC por falta de elementos mínimos para registro e encaminhamento da manifestação.

Em análise da base de dados extraída do *Painel Resolveu?*, identificou-se que a maior parte das manifestações tratava de temas afetos às competências de outros órgãos, como o Ministério do Desenvolvimento Social, Família e Combate à Fome. Nestes casos, ao identificar manifestação afeita às competências de outro órgão, a Ouvidoria solicita anuência do manifestante – quando possível – para encaminhá-la, via Sistema Fala.Br, ao órgão competente.

As manifestações de ouvidoria estão divididas em sete categorias (reclamação, solicitação, denúncia, sugestão, elogio, simplifique e comunicação). O Gráfico 3 apresenta o quantitativo de manifestações da Ouvidoria no MDHC em 2023, subdivididos por categorias.

GRÁFICO 3

Tipos de Manifestações de Ouvidoria tratadas pelo MDHC em 2023



Em relação às manifestações tratadas pela Ouvidoria, as categorias “comunicação”, “denúncia” e “reclamação” representaram um montante de 96% das demandas apresentadas no Fala.Br. Os temas mais recorrentes dessas manifestações (subassuntos) foram “Denúncia”, “Reclamação de Violação de Direitos Humanos” e “Comunicação”, como se observa no Gráfico 4.

GRÁFICO 4

SUBASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA ONDH EM 2023



2.3. Problemas recorrentes, soluções adotadas e satisfação dos usuários

Em 2023, a Ouvidoria passou a tratar todas as manifestações recebidas pela Plataforma Fala.Br, inclusive as que versavam sobre denúncias de violação de direitos humanos. O encaminhamento se deu por meio do registro na Central Disque Direitos Humanos ou pela força de trabalho da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, seguindo a matriz de encaminhamento do Disque 100.

Quanto ao tempo de resposta de uma manifestação recebida via Fala.Br, o Art. 16 da Lei nº 13.460, de 26 junho de 2017, define que “a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

Na análise das 2.986 manifestações, quanto ao tempo médio de resposta do MDHC na plataforma, este está mais de dez dias abaixo do período de trinta dias, ficando em média 19,55 dias para a conclusão da resposta na plataforma. O tempo médio de resposta do conjunto de órgãos do Governo Federal é de 15,04 dias.

Ainda, a análise do *Painel Resolveu?* demonstrou inexistência de omissões de respostas a solicitações ao MDHC, bem como indicador quase zero de “fora do prazo”.

Em relação ao nível de satisfação do usuário, entre as 2.673 manifestações tratadas no MDHC nos campos “denúncia”, “reclamação”, “solicitação” e “sugestão”, houve retorno de satisfação de 99 respostas. Neste universo de 100 respostas à pesquisa de satisfação, 51 usuários afirmaram não ter a demanda atendida, o que representa 1,94% do universo de demandas respondidas pelo Fala.Br do MDHC no ano de 2023. 24 usuários relataram, na pesquisa de satisfação, que a demanda foi “parcialmente atendida”, e 26 usuários relataram que a demanda foi completamente atendida.

Em relação à compreensão da resposta recebida, 78% dos usuários que responderam a pesquisa de satisfação informaram que a resposta foi “fácil de compreender” ou “muito fácil de compreender”. 21% dos usuários relataram a resposta como “difícil de compreender” ou “muito difícil de compreender”. Ao longo do ano, em busca de aperfeiçoamento nas respostas, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos empregou duas revisões qualitativas, a fim de garantir o uso de linguagem acessível, simples e cidadã nas respostas inseridas no Sistema Fala.Br.

2.4. Conselho de Usuários

O quantitativo de manifestações recebidas através dos Conselho de Usuários de Serviços Públicos deve ser objeto de análise do relatório gerencial da Ouvidoria, como prevê o Art. 52 da Portaria nº 581/2021 da CGU.

Em 2023, o Conselho de Usuários da ONDH/MDHC recebeu o número recorde de 115 novos inscritos. Neste período, o Conselho de Usuários do MDHC teve apenas uma Enquete de Ouvidoria cadastrada por usuário. A participação se referia a “mudanças no Decreto nº 8.537, de 5 de outubro de 2015”, e não contou com interações de outros usuários.

3

DISQUE 100

Conforme se observa, a centralidade da atuação da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos consiste ofertar a população, bem como entidades da sociedade civil, por meio de multiportas, acolhimento de denúncias e o atendimento, acompanhamento e monitoramento, no contexto de violações de Direitos Humanos.

No escopo dessas atribuições, compete à Ouvidoria manter estruturas destinadas ao diálogo permanente com entidades da sociedade civil para o acolhimento de denúncias, e a gestão dos demais canais de atendimento para o recebimento de denúncias, disseminação de informações e orientações sobre os temas relacionado à política de direitos humanos e da cidadania.

Para tal, a Central Disque Direitos Humanos – Disque 100 é executada por meio de contrato de terceirização do MDHC (Contrato nº 20/2019) e atende de forma contínua, 24 horas por dia, sete dias da semana, inclusive feriados.

Em 2023, a MDHC institucionalizou o recebimento de denúncias de trabalho escravo doméstico e de violação de direitos de pessoas em situação de rua no Disque 100, por meio de Portarias assinadas pelo Ministro Silvío Almeida:

- Portaria nº 216, de 10 de abril de 2023, que *Institui o Protocolo de Recebimento de Denúncias de Trabalho Escravo Doméstico nos Canais de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania*.
- Portaria nº 593, de 20 de setembro 2023, que *Institui o Protocolo de Recebimento de Denúncias de violações de direitos da População em Situação de Rua nos Canais de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania*.

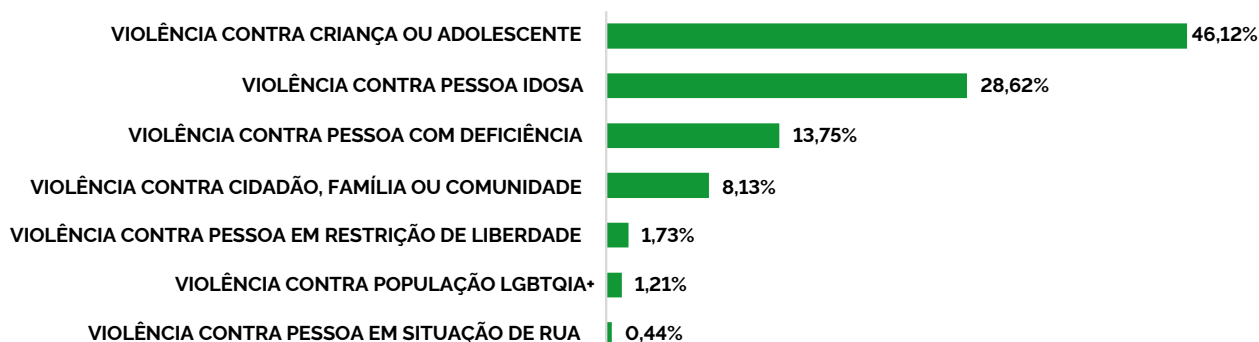
3.1. Principais indicadores do Disque 100²

As denúncias recebidas são encaminhadas para a rede de proteção e responsabilização de violação de direitos humanos, conforme matriz de encaminhamento estabelecida, de

2 O painel de Dados do Disque 100, em formato aberto, está disponibilizado em <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados>.

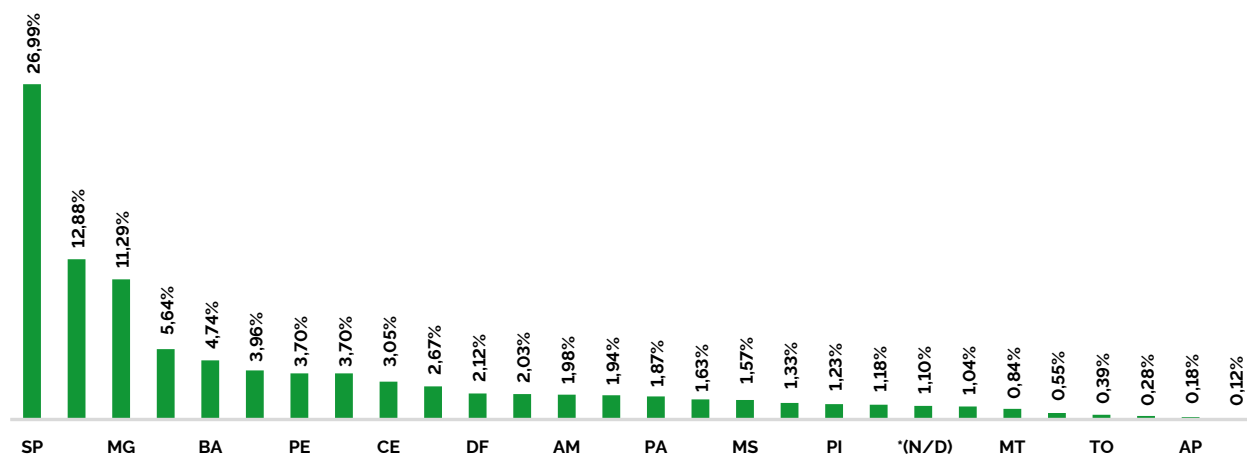
acordo com marcos legais, convenções internacionais, estatutos, pactuações e demais acordos que estabelecem a obrigatoriedade ou cooperação entre entes. São cerca de 55.000 (cinquenta e cinco mil) órgãos cadastrados, incluindo tanto órgãos assistenciais como de persecução penal, dentre eles: Conselhos Tutelares, Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, Defensorias Públicas, Delegacias de Polícia, Ministério Público, Poder Judiciário, entre outros.

As denúncias foram, principalmente, de violência contra criança ou adolescente e contra pessoas idosas, como se observa no Gráfico 5:

GRÁFICO 5**PERCENTUAL DE DENÚNCIAS POR GRUPO VULNERÁVEL**

Fonte: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos – Painel de Dados (Janeiro-Outubro de 2023)

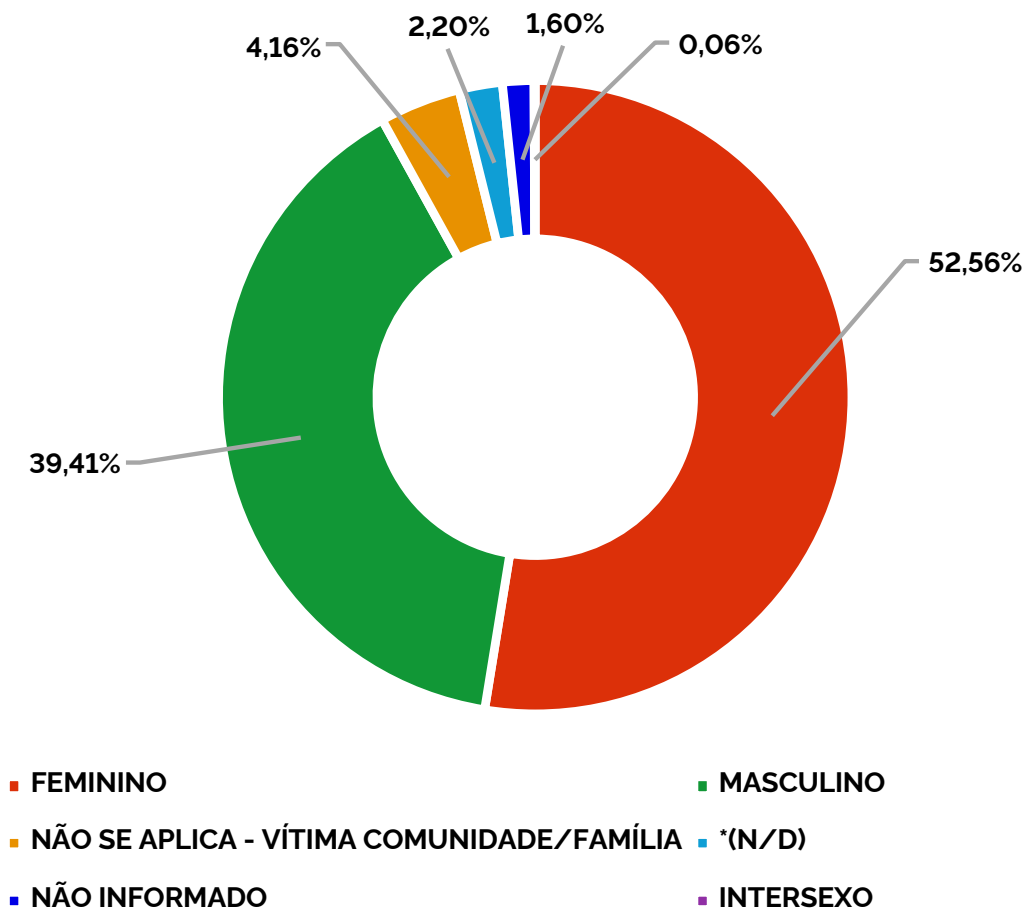
Referente ao local onde ocorreu o ato da denúncia, o Gráfico 6 apresenta o percentual a divisão por Unidade da Federação:

GRÁFICO 6**PERCENTUAL DE DENÚNCIAS POR UF**

Fonte: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos – Painel de Dados (Janeiro-Outubro de 2023)

GRÁFICO 7

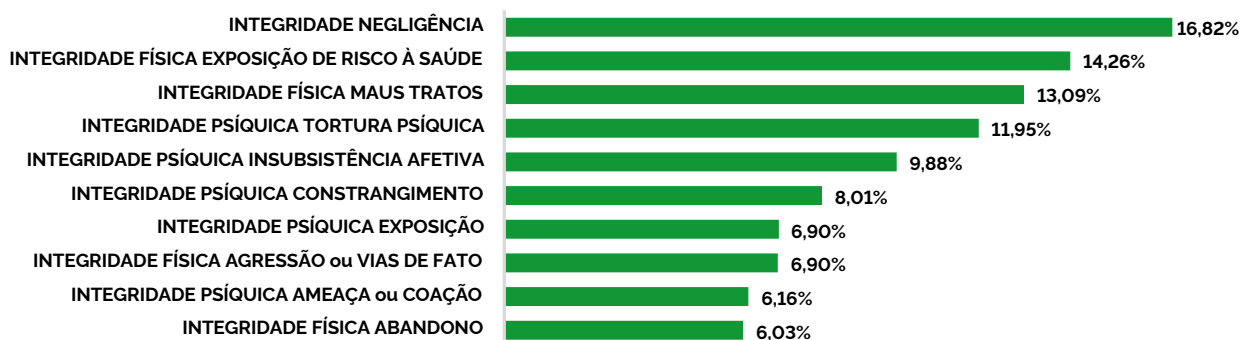
PERCENTUAL DE DENÚNCIAS POR GÊNERO DA VÍTIMA



Fonte: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos – Painel de Dados (Janeiro-Outubro de 2023).

GRÁFICO 8

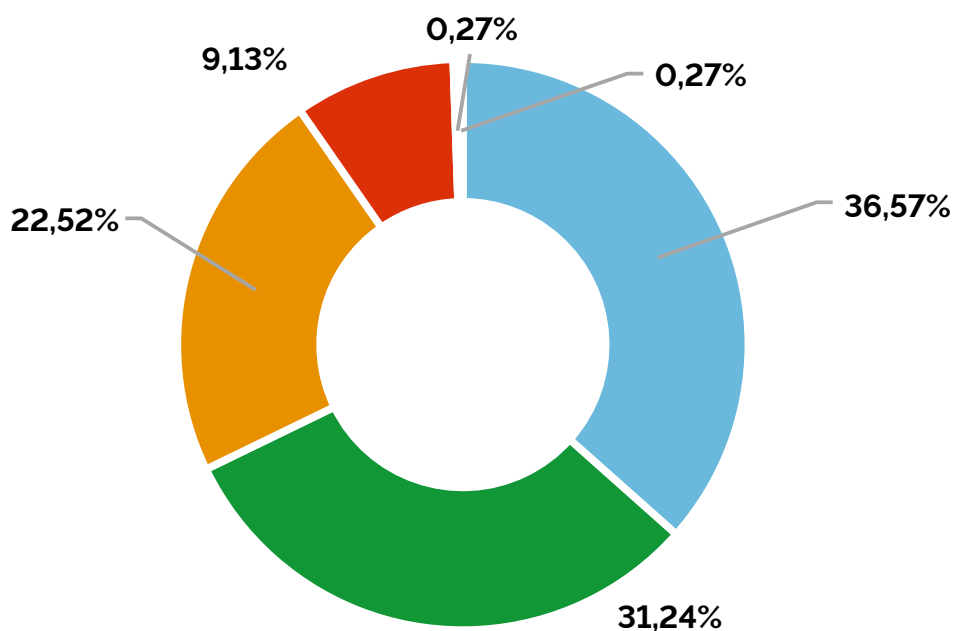
PERCENTUAL DAS VIOLAÇÕES MAIS RECORRENTES



Fonte: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos – Painel de Dados (Janeiro-Outubro de 2023).

GRÁFICO 9

PERCENTUAL POR RAÇA/COR DA VÍTIMA

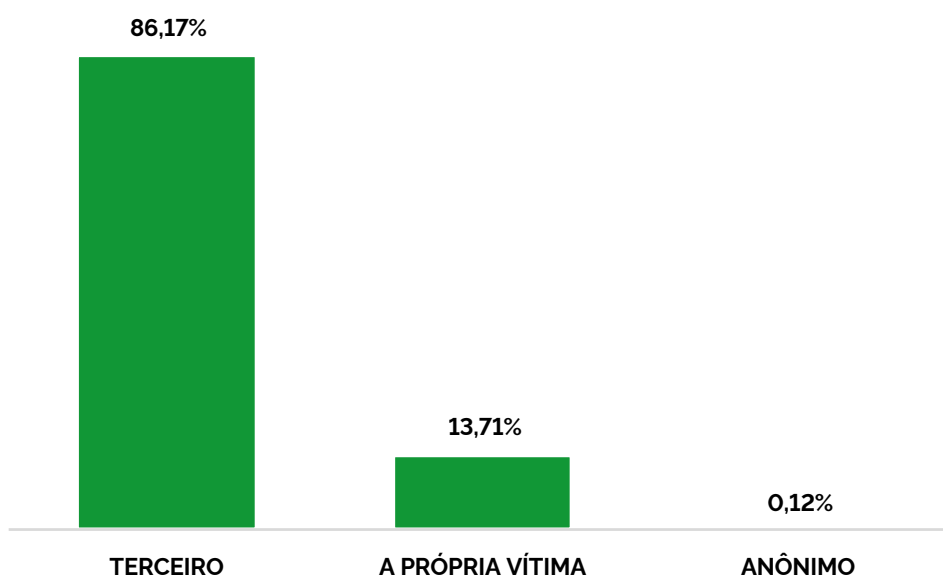


■ BRANCA ■ PARDA ■ *(N/D) ■ PRETA ■ AMARELA ■ INDÍGENA

Fonte: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos – Painel de Dados (Janeiro-Outubro de 2023).

GRÁFICO 10

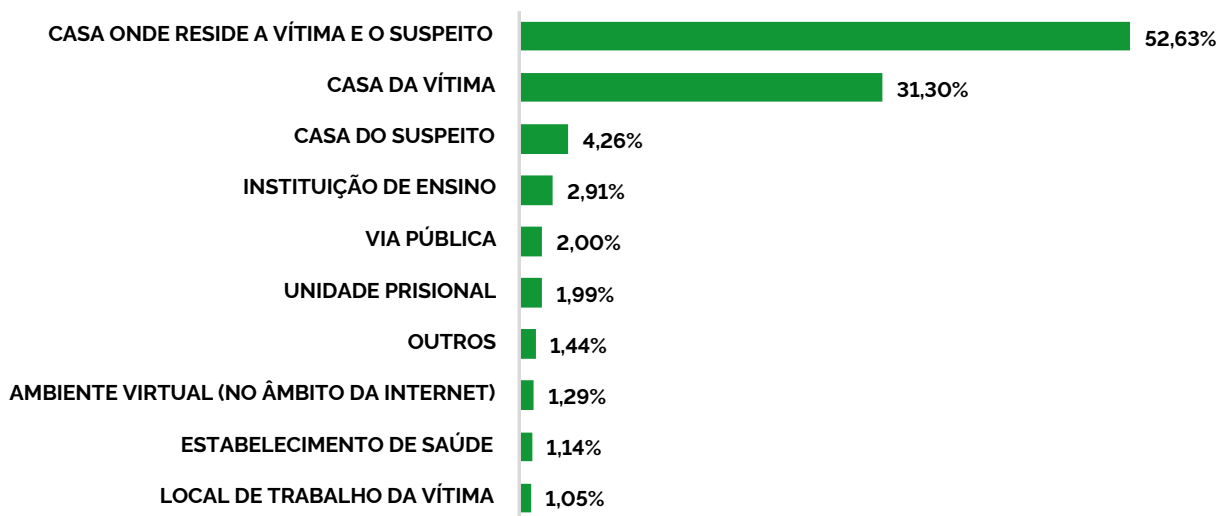
PERCENTUAL DE DENÚNCIAS POR PERFIL DO DENUNCIANTE



Fonte: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos – Painel de Dados (Janeiro-Outubro de 2023).

GRÁFICO 11

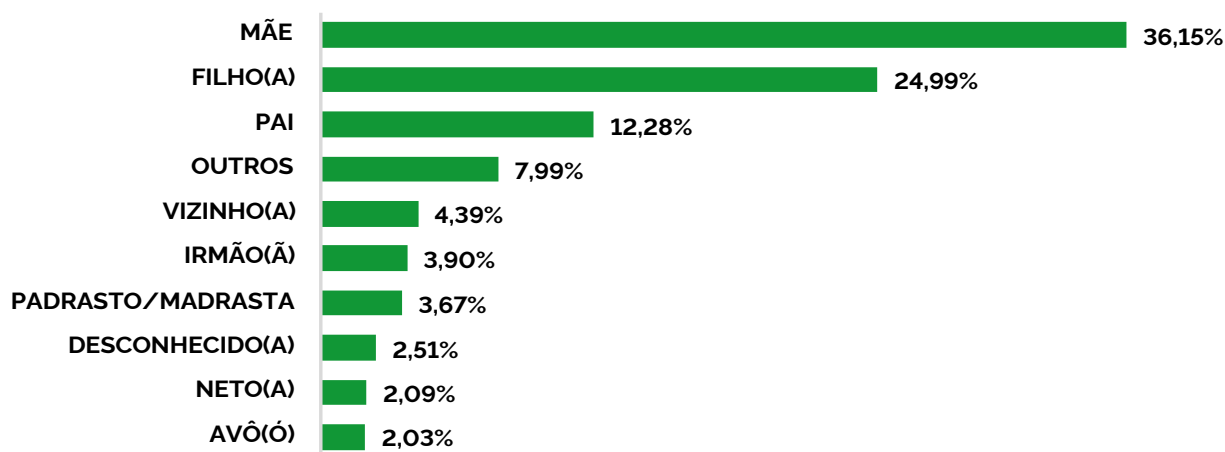
PERCENTUAL POR LOCAL DA VIOLAÇÃO MAIS RECORRENTE



Fonte: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos – Painel de Dados (Janeiro-Outubro de 2023).

GRÁFICO 12

PERCENTUAL DA RELAÇÃO DO SUSPEITO E VÍTIMA MAIS RECORRENTE



Fonte: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos – Painel de Dados (Janeiro-Outubro de 2023).

3.2. Formulário de Registros de Denúncias e Fluxo de Encaminhamentos

O formulário de denúncias do Disque Direitos Humanos é um instrumento personalizado de coleta de dados e registro de denúncias. Através dele, os operadores acolhem as informações, registram e encaminham para os órgãos responsáveis pela proteção e justiça.

Em fevereiro de 2023, em parceria com as áreas temáticas do MDHC, através da revisão sistemática de processos, foi implementada uma ação conjunta de avaliação, adaptação e conformidade do Formulário com os temas afeitos à garantia de direitos humanos.

Nessa avaliação, ocorreu a revisão dos marcadores de valoração da gravidade e elemento circunstancial (38 exclusões, 12 alterações e manutenção de 16 itens). Ainda, sob a orientação da Secretaria Nacional dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+, ocorreu a revisão de alteração do marcador “Sexo” para “Gênero”, de “LGBT” para “LGBTQIA+”.

Foram incluídos marcadores para denúncias de crimes de ódio, sob a perspectiva do “Relatório de Recomendações para o Enfrentamento ao Discurso de Ódio e ao Extremismo no Brasil”, do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Por fim, aprimorou-se o formulário de resposta do órgão demandado pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

A Tabela 01 apresenta o consolidado das inclusões de marcadores de violação de direitos humanos no Formulário do Disque 100 em 2023:

TABELA 01

Marcadores de Violação de Direitos Humanos inseridos no Formulário do Disque 100 em 2023
Violência Institucional Policial/Militar/Agentes de Segurança Pública
Estupro de Vulnerável
Violência Sexual Mediante Fraude
Estupro Corretivo
Violência Política De Gênero e Contra as Mulheres
Injúria Racial e Étnica
Importunação Sexual
Trabalho Infantil
Tráfico de Crianças - Nacional / Internacional
Estupro Virtual
Tráfico de Mulheres - Nacional / Internacional
Falta de Acessibilidade Na Comunicação / No Espaço Edificado / No Espaço Urbano / Nos Meios de Transporte/Nos Sistemas de Comunicação ou Tecnologia da Informação
Exploração do Trabalho Doméstico

Além da atualização da matriz de encaminhamento e da rede de promoção, defesa e proteção diariamente, em 2023 foram incluídos novos atores no fluxo de encaminhamento de denúncias do Disque 100:

- Pontos focais das delegacias de repressão ao Crimes Cibernéticos - Ciberlab nos estados – denúncias que envolvem violações em ambiente digital;
- Secretaria Nacional de Políticas Penais (SENAPPEN) – denúncias que envolvem pessoas em restrição de liberdade;
- Corregedoria dos Tribunais de Justiça dos estados – denúncias que envolvam cartórios que negam a retificação de nomes.

3.3. Formação Continuada para Operadoras(es) do Disque 100

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH), em parceria com as Secretarias do MDHC, retomou em 2023 o processo de formação continuada, resultado do pacto com as Secretarias, com objetivo de ampliar o conhecimento prático e teórico sobre as especificidades que envolvem o recebimento de denúncias de violações de direitos humanos e a oferta de informações.

As iniciativas são orientadas pelo processo de reconstrução profunda das políticas de direitos humanos do Brasil. É importante ressaltar que, pela primeira vez em toda sua história, o Disque 100, foi presencialmente capacitado para atendimento de pessoas com deficiência, da população LGBTQIA+ e de pessoas em situação de rua. Ainda, sobre Liberdade Religiosa, o Programa de Proteção a Vítimas e Testemunhas Ameaçadas (Provita) e quanto à Assistência Consular.

A fim de aprimorar o atendimento do Disque 100, os treinamentos são compostos por momentos de troca de experiência e diálogo entre os responsáveis pelas temáticas e a Central de Atendimento. A partir de maio, até o momento, foram realizadas 11 capacitações da Central de Atendimento. Até o momento, em média, 280 operadores foram capacitados e atuam como multiplicadores do conhecimento.

A primeira ocorreu em abril, com foco no “Acolhimento e atendimento público qualificado para a população LGBTQIA+”. Para isso, foi estabelecido um programa de formação continuada em 3 módulos. O segundo módulo aconteceu em junho e o terceiro em julho. Estruturada em três momentos, as palestras incluíram estudo de caso fictício, permitindo que os presentes analisassem desafios e soluções em situações concretas. Bem como, conceituação teórica para a atuação efetiva na promoção dos direitos LGBTQIA+.

Em maio, em parceria com o Ministério das Mulheres, o MDHC realizou capacitação na Central de Atendimento do Disque 100 e do Ligue 180 acerca do recebimento de denúncias de violência sexual contra crianças e adolescentes. O encontro fez parte do cronograma de ações em alusão ao 18 de maio - Dia Nacional de Enfrentamento ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes.

Em junho, a ONDH promoveu um encontro entre o Secretário Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente, Cláudio Augusto Vieira, e os profissionais da Central de Atendimento. Os responsáveis por atender as ligações da central puderam ouvir sobre o combate ao abuso e à exploração sexual, ao trabalho infantil e à cultura do silêncio que protege agressores, além de debater sobre os avanços e desafios do canal de denúncias.

No mesmo mês, com participação do Secretário Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa, Alexandre da Silva, os atendentes da Central de Atendimento do Disque 100 participaram da palestra “O Combate às Violações contra a Pessoa Idosa”, onde foram abordados conceitos e políticas públicas referentes às escutas realizadas pelos atendentes.

Em julho, os operadores foram capacitados no âmbito do Programa de Proteção a Vítimas e Testemunhas Ameaçadas (Provita). A iniciativa teve a colaboração da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos.

Já em agosto, o objetivo foi aprimorar e sensibilizar os operadores sobre denúncias que envolvam violações de direitos contra a população em situação de rua. Neste módulo, a formação foi ministrada pela Coordenação-Geral do Comitê Intersectorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Nacional para População em Situação de Rua do MDHC. Em setembro, em parceria com o Ministério das Relações Exteriores (MRE), foi a vez de falar sobre ‘Comunidades Brasileiras e Assistência Consular’ na Central de Atendimento do Disque 100.

Liberdade religiosa, intolerância religiosa e racismo religioso foram os temas da capacitação que a ONDH promoveu em outubro para operadores, coordenadores e supervisores da Central do Disque 100. Este módulo, realizado de forma inédita, contou com o apoio da Coordenação-Geral de Promoção da Liberdade Religiosa da Pasta.

Ainda em outubro, a equipe da Central foi instruída nos conceitos sobre deficiência e a perspectiva da linguagem acessível, em parceria com a Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD). Por fim, em dezembro de 2023, a Central Disque 100 recebeu formação a respeito de denúncias de violação de direitos humanos de pessoas vivendo com HIV, Tuberculose ou Outras Infecções.

3.4. Prevenção e combate à violência em instituições de ensino

Em abril de 2023, o MDHC criou um protocolo para recebimento de denúncias relacionadas a casos de violência e o combate ao ódio e a radicalização nos espaços escolares. Desta maneira, o Disque 100, foi preparado através da criação de formulário específico, para receber denúncias de possíveis ataques a creches, escolas e demais instituições de ensino e encaminhá-las em caráter de urgência aos comandos gerais das polícias militares de todos estados e aos pontos focais das delegacias de repressão aos Crimes Cibernéticos (*Ciberlab*) em todos os estados.

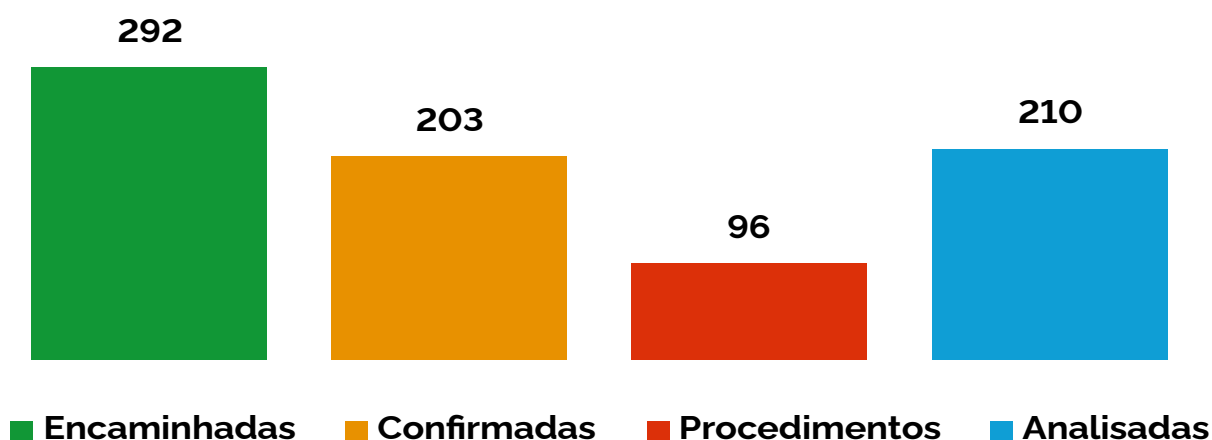
A preparação da Central de Atendimento para acolher as demandas contou com ações de monitoramento em tempo real, de cada denúncia recebida, através de duas equipes, uma no Gabinete de Crise da ONDH e outra na Central de Atendimento, 24 horas por dia, todos os dias da semana. A operação concentrou suas atividades em 4 etapas:

- 1) Acolhimento da denúncia;
- 2) Encaminhamento em caráter emergencial da denúncia;
- 3) Busca ativa de todas as denúncias para comprovação do recebimento;
- 4) Acompanhamento das ações adotadas pelos pontos focais dos órgãos receptores de cada denúncia.

Desse modo, as ações monitoraram em tempo real todos os registros de denúncias e estabeleceu comunicação direta e imediata com a rede de enfrentamento. No período de 08 a 26 de abril, foram recebidas 292 denúncias.

GRÁFICO 13

DENÚNCIAS DE VIOLÊNCIA CONTRA ESCOLAS NO DISQUE 100



Legenda:

Encaminhadas: Total de denúncias que foram recebidas e enviadas para os órgãos competentes;

Confirmadas: Total de denúncias que os órgãos confirmaram o recebimento;

Procedimentos: Total de denúncias em que os órgãos abriram algum procedimento interno sobre a demanda;

Analisadas: Total de denúncias verificadas quanto a sua qualidade no registro de informações.

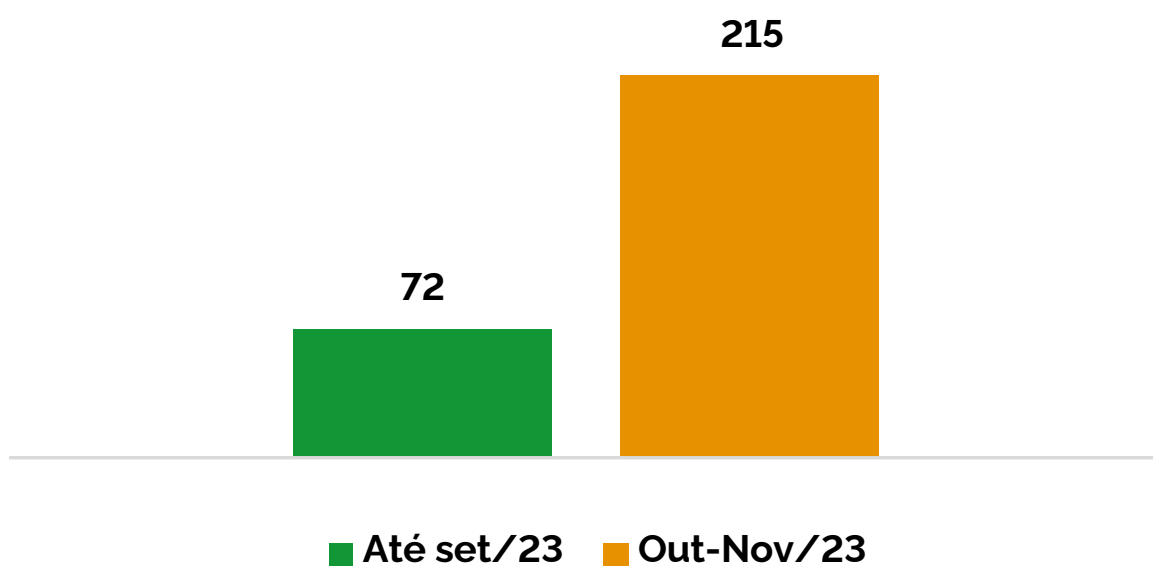
Fonte: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos – Painel de Dados (Janeiro-Outubro de 2023).

3.5. Combate ao Discurso de Ódio e Extremismo

Tendo em vista o “Relatório de Recomendações para o Enfrentamento ao Discurso de Ódio e ao Extremismo no Brasil”, produzido pelo Grupo do Trabalho instituído pelo ministro dos Direitos Humanos e da Cidadania, Silvio Almeida, para debater o assunto e propor políticas voltadas à temática, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos preparou o Disque 100 para acolhimento efetivo das demandas, através da inclusão da valoração “EM RAZÃO DE DISCURSO DE ÓDIO” e adequação de script de atendimento nos casos que narrem discurso de ódio em ambiente digital. Além disso, pactuamos o encaminhamento das demandas recebidas para pontos focais das delegacias de repressão ao Crimes Cibernéticos - *Ciberlab* em todos os estados. As ações visam a coleta de dados qualificada e monitoramento célere das demandas.

Anteriormente, para obtenção de dados de discurso de ódio era necessário localizar no relato da denúncia a palavra-chave “Discurso de Ódio”. No gráfico abaixo, ao realizar um comparativo no tipo de busca por palavra-chave com o marcador valoração “Discurso de Ódio” é possível perceber que o ajuste no formulário incide diretamente no processo de subnotificação.

O período da consulta por palavra-chave foi de janeiro até setembro de 2023, e o período da consulta com o marcador valoração foi da sua implementação em outubro de 2023 até 15 de novembro de 2023.

GRÁFICO 14**DENÚNCIAS DE VIOLÊNCIA CONTRA ESCOLAS NO DISQUE 100**

Fonte: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos – Painel de Dados (Janeiro-Outubro de 2023).

4 OPERAÇÃO CAMINHOS SEGUROS E OPERAÇÃO VIRTUDE

Em 2023, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos atuou em duas operações em conjunto com órgãos de segurança pública: a Operação Caminhos Seguros e a Operação Virtude.

Iniciada no dia 2 de maio, a Operação Caminhos Seguros teve como objetivo intensificar o combate à exploração sexual de crianças e adolescentes em rodovias e hidrovias. A Operação Caminhos Seguros foi coordenada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional de Segurança Pública (Diretoria de Operações Integradas e de Inteligência), com o apoio do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, por meio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH/MDHC) e da Secretaria Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (SNDCA/MDHC)

Assim, os pontos focais dos estados foram incluídos em todos os encaminhamentos de violência contra criança e adolescente. Além disso, o Disque 100 ofertou um relatório com os dados da operação. A Operação Caminhos Seguros prendeu 1.008 adultos, recolheu 6.185 materiais pornográficos digitais infanto-juvenis e apreendeu 8.689 kg de drogas e 84 armas de fogo³.

A Operação Virtude foi realizada de 2 a 31 de outubro, com duração total de 30 dias e foco no combate à violência contra a pessoa idosa. Coordenadas pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por meio da Secretaria Nacional de Segurança Pública, e em parceria com o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), por meio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, as ações integradas foram executadas pelas Secretarias de Estado de Segurança Pública de todas as unidades federativas, por meio das Polícias Civis, Polícias Militares, Corpos de Bombeiros Militares, Órgãos Oficiais de Perícia Criminal e demais parceiros.

Assim, os pontos focais dos estados foram incluídos em todos os encaminhamentos de violência contra pessoa idosa. Além disso, o Disque 100 ofertou um relatório com os dados da operação. No total, foram 5.305 denúncias apuradas, 11.540 vítimas atendidas, 1.007 suspeitos conduzidos a delegacias, 6.601 boletins de ocorrência registrados, 182 presos e 18 adolescentes apreendidos, além da apreensão de armas de fogo⁴.

3 Fonte: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/mj-sp-divulga-numeros-de-combate-a-exploracao-de-criancas-e-adolescentes>.

4 Fonte: <https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202310/operacao-virtude-governo-federal-divulga-balanco-das-acoes-de-combate-a-violencia-contras-pessoas-idosas>.

5 OUVIDORIA ITINERANTE

Em 2023, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos buscou ampliar sua atuação ativa nos territórios, por meio da estruturação do Projeto Ouvidoria Itinerante – um dos programas estratégicos do MDHC.

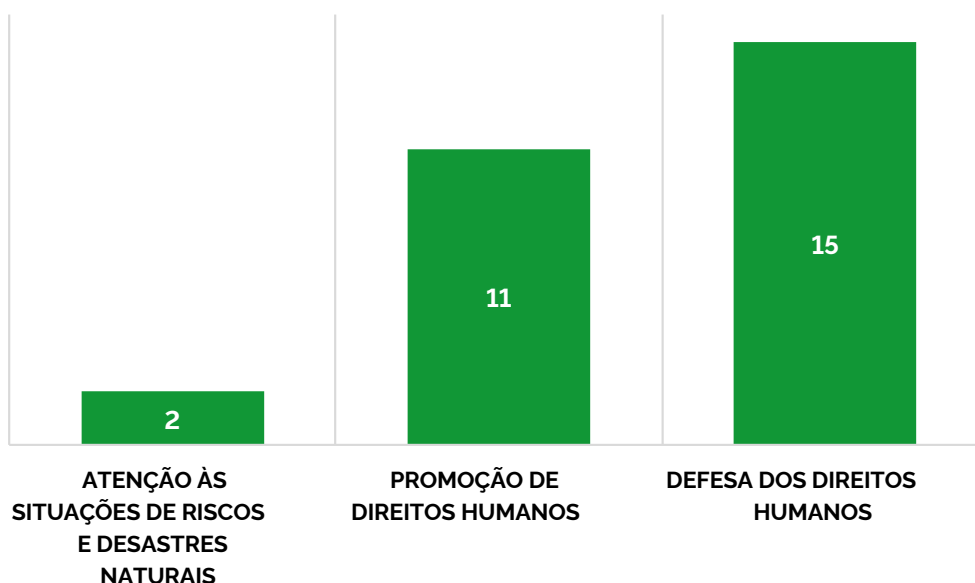
A Ouvidoria Itinerante é a representação e materialização de busca ativa pela sociedade civil, e a ampliação do diálogo e monitoramento in loco junto às populações afetadas e com direitos humanos violados.

Em 2023, as ações de Ouvidoria Itinerante se dividiram em três categorias: atenção às situações de riscos e desastres naturais, promoção de direitos humanos e, por fim, defesa dos direitos humanos.

Entre as ações de promoção de direitos humanos, estão as relacionadas a participação em eventos para divulgação dos canais da Ouvidoria e, entre as de defesa de direitos humanos, estão as relacionadas a visitas in loco e inspeções em locais de supostas violações de direitos humanos. O Gráfico 15 apresenta o quantitativo de ações realizadas em 2023 por eixo de atuação.

GRÁFICO 15

AÇÕES DE OUVIDORIA ITINERANTE EM 2023



Em 2023, todas as regiões do Brasil receberam ações de Ouvidoria Itinerante, sendo 10 na Região Sudeste, 9 na Região Norte, 5 na Região Nordeste, 3 no Centro-Oeste e 2 no Sul.

As ações de Ouvidoria Itinerante em atenção às situações de riscos ou desastres naturais foram em São Sebastião (SP) e Maceió (AL). Essa participação em equipes de monitoramento e garantia de direitos para populações afetadas por desastres socioambientais está institucionalizada no MDHC por meio da Portaria nº 210, de 10 de abril de 2023, assinada pelo Ministro de Estado Silvio Almeida.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A publicação do relatório de gestão da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos cumpre o determinado pela Controladoria Geral da União, definido no art. 25 da Portaria CGU nº 581, de 2021.

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania busca permanentemente ampliar seus canais de diálogo e participação da sociedade civil organizada e com todos os cidadãos e cidadãs que buscam os serviços da Ouvidoria. Nesse diapasão, as denúncias de violação de direitos humanos, por meio da Central Disque Direitos Humanos, são a porta de entrada para demandas encaminhadas para diferentes órgãos de Estado.

Atualmente, a Central Disque Direitos Humanos possui, em seu cadastro, mais e 50 mil órgãos aptos a acolher as denúncias registradas pelo Disque 100, bem como promover as investigações ou providências necessárias. Nas ações de Ouvidoria Itinerante, o MDHC articula com órgãos de proteção e defesa de direitos para prevenir e reparar direitos violados.

Como melhorias ao trabalho da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, vislumbra-se a qualificação dos formulários de registro e acolhimento de denúncias, a parametrização de respostas por meio do uso de linguagem acessível e cidadã e, por fim, o incentivo ao retorno de satisfação dos serviços ofertados.