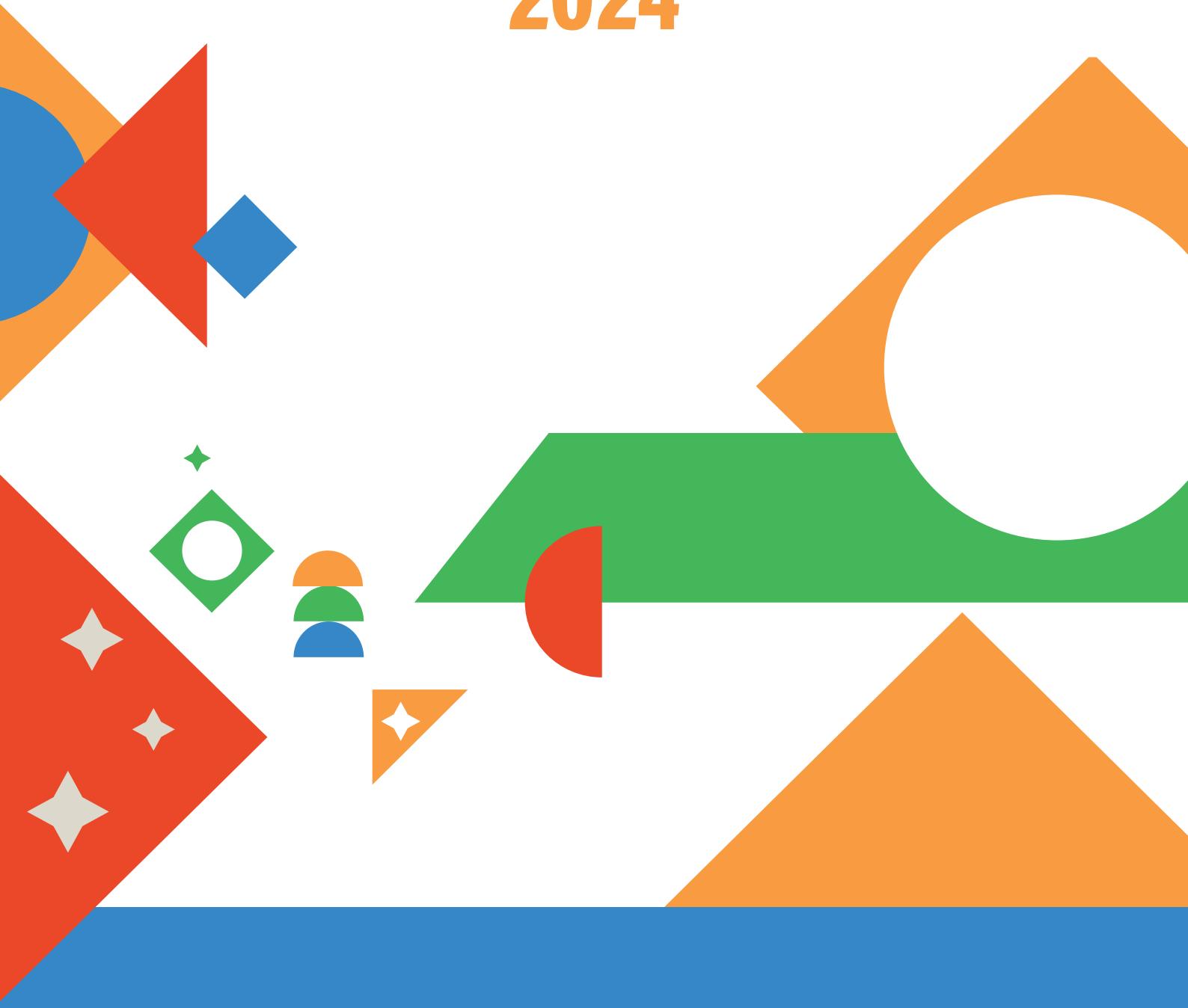


# **RELATÓRIO DE GESTÃO OVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS**

## **2024**



# **EXPEDIENTE**

Amilton Fernandes da Silva

**Coordenador-Geral da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos**

Luise Aguirra

**Coordenadora da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos**

Franciely Loyze dos Santos Cunha

**Coordenadora-Geral do Disque Direitos Humanos**

Larah Magalhães Silva

**Coordenadora do Disque Direitos Humanos**

Rui Leandro da Silva Santos

**Coordenador-Geral de Mediação de Conflitos**

Denise Antônia de Paulo

**Ouvidora Nacional de Direitos Humanos**

Janine Mello dos Santos

**Secretaria-Executiva do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania**

Macaé Maria Evaristo dos Santos

**Ministra de Estado dos Direitos Humanos e da Cidadania Edição da**

**Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos Diagramação:**

**Assessoria de Comunicação Social/ MDHC**

Copyright © 2025 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**

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
1.1.	A Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (ONDH).....	4
1.2.	Sobre o Relatório de Gestão.....	8
<b>2.</b>	<b>MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS E TRATADAS .....</b>	<b>10</b>
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
<b>3.</b>	<b>DISQUE 100 .....</b>	<b>16</b>
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
<b>4.</b>	<b>OUVIDORIA ITINERANTE .....</b>	<b>28</b>
<b>5.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>30</b>

# 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.

A ONDH reúne duas competências principais:

- ✓ Receber, examinar e encaminhar denúncias e reclamações sobre violações de direitos humanos, acompanhando as providências para o tratamento adequado dos casos; e
- ✓ Atuar como unidade setorial de ouvidoria pública, recebendo manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela MDHC e/ou denúncias de irregularidades no âmbito interno do órgão.

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 2024 contou, de forma não-contínua, com a força de trabalho de 16 colaboradores, dois servidores, dois bolsistas, além de duas coordenações de apoio, três coordenações-gerais e a Ouvidora Nacional de Direitos Humanos.

#### 1.1.1 Tratamento de denúncias e reclamações sobre violação de direitos humanos

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, anônimas

ou não. 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.*

Nesse sentido, o canal mais difundido da Ouvidoria é o Disque 100, tridígitio 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.

Porém, importante informar que as violações de direitos humanos também são recebidas no Fala.BR, apesar de não ser o canal mais usado.

A Central do Disque, que é 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) acessando o site da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (<https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh>), há também o atendimento pelo WhatsApp – número (61) 99611-0100 – e pelo Telegram (digitando “Direitoshumanosbrasil” na busca do aplicativo). Em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos atende presencialmente. Contando ainda com atendimento presencial em sala, localizada no térreo da sede do Ministério, visando acessibilidade e facilidade no acesso.

### **1.1.2 Unidade setorial de ouvidoria pública**

O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania incentiva a participação das pessoas usuárias na gestão dos serviços públicos e na formulação de decisões que afetem as suas políticas públicas.

Sendo assim, é disponibilizada a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, também, como canal para manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelo MDHC e/ou irregularidades ocorridas no âmbito interno do órgão.

Ou seja, atua como unidade setorial de ouvidoria do MDHC, exercendo as atividades previstas na Lei nº 13.460, de 2017 e no

Art. 7º da Portaria nº 116/2024 da CGU, são atividades de Ouvidoria Setorial:

*Lei nº 13.460/2017*

*Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.*

*Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.*

*Portaria nº 116/2024*

*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, inclusive de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria Normativa;*

*II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, normas procedimentais 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, individualmente ou em conjunto com as unidades prestadoras de serviço público do órgão ou entidade a que está vinculada;*

*IV - participar da avaliação continuada dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada;*

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

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

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

*VIII - promover solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, quando cabível, exceto no caso de denúncias;*

*IX - realizar a articulação com ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, a fim de obter informações e subsídios para a melhoria da prestação dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada;*

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

*XI - realizar interlocução com o órgão central do SisOuv, sempre que necessário, e observar as orientações emanadas, no âmbito de suas competências;*

*XII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciantes, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;*

*XIII - exercer a supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário de serviços*

*públicos, nos termos do disposto nos arts. 58 e 59 desta Portaria Normativa, quanto ao cumprimento do disposto nos arts. 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e*

*XIV - produzir anualmente o relatório de gestão da unidade nos termos dos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017.*

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, e documentos via protocolo, bem como presencial, os quais são registrados via Sistema SEI, já na etapa inicial de seu tratamento.

### **1.1.3 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**

Atualmente, o Serviço de Informações ao Cidadão é prestado pela Assessoria Especial de Controle Interno, considerando ser a chefia da unidade a autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação<sup>1</sup>.

O Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da LAI – 2024 – do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania está publicado no site institucional: mdhc -> acesso à informação -> Serviço de Acesso à Informação - SIC.

## **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 116, de 18 de março de 2024. Determina o art. 60 da Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024, da CGU:

*Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o*

---

<sup>1</sup> Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023. Art. 5º §1º c/c §4º.

*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 setorial do SisOuv; II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;*

*IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*

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

*VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e*

*VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.*

*§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv. Apresentamos as principais ações e os indicadores da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos no ano de 2024.*

Os Relatórios de Gestão da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos são publicados no site institucional: [Relatórios — Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania](#).

# 2

# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS E TRATADAS

## 2.1. Instrução Normativa para tramitação e tratamento de denúncias no MDHC

No Diário Oficial da União de 1º de fevereiro de 2024 foi publicada a Instrução Normativa MDHC nº 1/2024, que estabeleceu procedimentos a serem observados no recebimento, na tramitação e no tratamento de denúncias no âmbito do Ministério.

O normativo traz procedimentos como: obrigatoriedade de inserção de demandas na Plataforma.BR; proibição de recusa de recebimento de denúncias; respeito ao anonimato ou pseudonimização; encaminhamento de matéria ética e/ou disciplinar às unidades ministeriais competentes; elementos mínimos da denúncia; análise preliminar da ouvidoria; arquivamento; complementação de informações; outros.

A Instrução Normativa deve ser observada por todas as pessoas em exercício no Ministério e aplicada em toda e qualquer denúncia recebida.

## 2.2. Sistema Fala.BR

Segundo o “Manual do Fala.BR – módulo acesso à informação”, disponibilizado pela CGU<sup>1</sup>, 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.

Todas as manifestações recebidas pelo Ministério são tratadas dentro da Plataforma Fala.BR. Ainda que recebidas por outros meios – como carta,

telefone, atendimento presencial e outros – as manifestações são registradas pela equipe da ONDH na Plataforma.

A Plataforma, criada pela Controladoria-Geral da União, tem o papel maior de receber as manifestações de ouvidoria setorial do Ministério.

Porém, no Fala.BR, também, podem ser registradas denúncias sobre violações de direitos humanos, próprias da ouvidoria finalística do MDHC.

Considerando, então, que todas as manifestações estão reunidas no Fala.BR, nesta seção, são apresentados dados e informações estatísticas sobre as manifestações recebidas pelo MDHC em 2024. 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*, gerido pela CGU, apresenta os principais indicadores do Sistema Fala.BR para os órgãos que utilizam o canal.

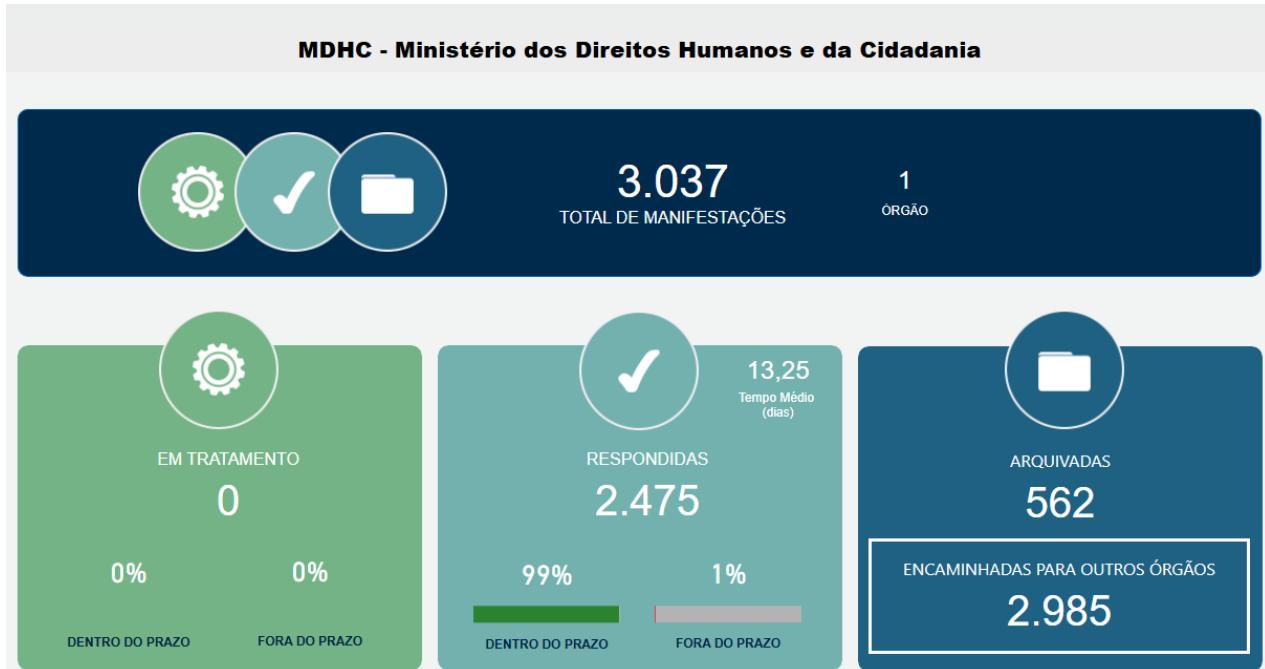
Para elaboração do presente relatório foram utilizados os filtros:

- Nome do órgão ou entidade: MDHC - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
- Período de cadastro: 01/01/2024 - 31/12/2024
- Data da consulta: 26/03/2025

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](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46648/1/Manual_FalaBr_SIC_versao2.pdf).

**FIGURA 1**  
**PAINEL RESOLVEU? – DADOS DO MDHC (2024)**



## 2.3. Análise Gerencial dos indicadores

Entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, o MDHC recebeu 3.037 (três mil e trinta e sete) manifestações. Este total corresponde a soma do número de demandas respondidas, em tratamento e arquivadas. .

### Dados Gerais

Ao registrar uma manifestação no Fala.BR, a pessoa solicitante deve escolher a esfera, o órgão e o assunto para o qual deseja atendimento. Comumente, as pessoas solicitam atendimento ao MDHC, porém, sobre assuntos de outros órgãos.

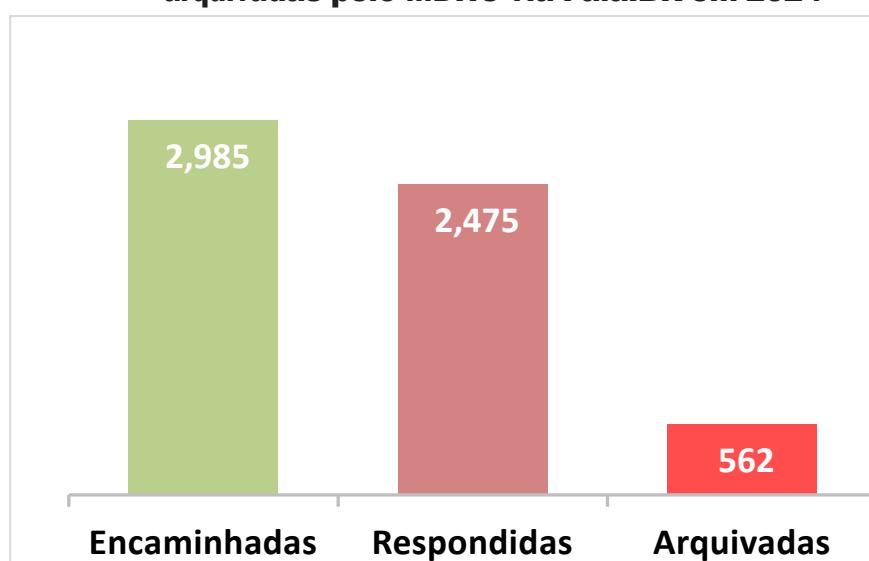
Em análise da base de dados extraída do *Painel Resolveu?*, identificou-se que a maior parte das manifestações tratava de temas afetos às competências de outros órgãos, como o Ministério do Desenvolvimento Social, Família e Combate à Fome. Nestes casos, os registros são encaminhados ao órgão

de competência, dentro da própria Plataforma Fala.BR, mediante anuênciam do solicitante, quando possível.

O Gráfico 1 apresenta a divisão entre o total de manifestações encaminhadas para outros órgãos e aquelas tratadas pelo MDHC: 2.985 (duas mil novecentos e oitenta e cinco) encaminhadas a outros órgãos; 2.475 (duas mil quatrocentos e setenta e cinco) foram respondidas e 562 (quinhentas e sessenta e duas) foram arquivadas.

**GRÁFICO 1**

**Manifestações encaminhadas para outros órgãos, recebidas, respondidas e arquivadas pelo MDHC via Fala.BR em 2024**



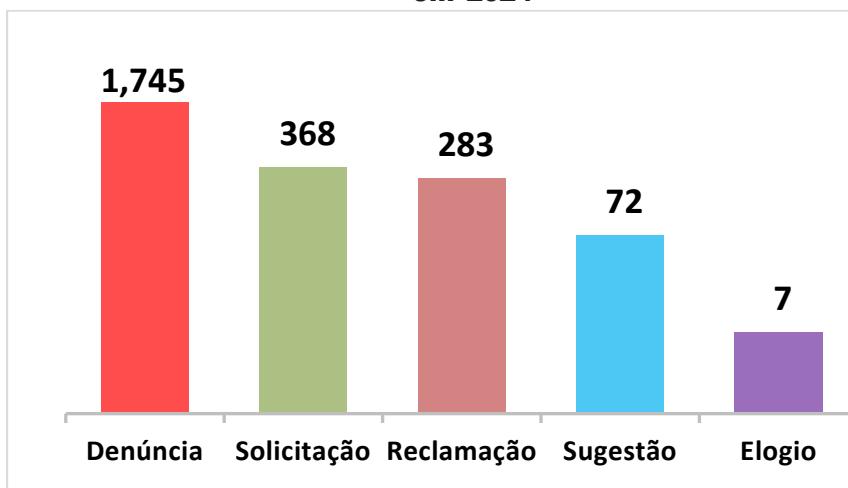
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>  
Acesso: 26/03/2025 às 9h35min (janeiro-dezembro de 2024)

Do total de 3.037 (três mil e trinta e sete) manifestações em 2024, 2.985 (duas mil, novecentos e oitenta e cinco) foram direcionadas para outros órgãos, ao passo que 2.475 (duas mil, quatrocentos e setenta e cinco) foram respondidas e 562 (quinhentas e sessenta e duas) foram arquivadas no MDHC por falta de elementos mínimos para registro e encaminhamento da manifestação.

## **TIPOS DE MANIFESTAÇÃO**

As manifestações de ouvidoria estão divididas em sete categorias (reclamação, solicitação, denúncia, sugestão, elogio, simplifique e comunicação). O Gráfico 2 apresenta o quantitativo de manifestações da Ouvidoria no MDHC em 2024, subdivididos por categorias.

**GRÁFICO 2**  
**Tipos de Manifestações de Ouvidoria tratadas pelo MDHC  
em 2024**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Acesso: 26/03/2025 às 9h35min (janeiro-dezembro de 2024)

Em relação às manifestações tratadas pela Ouvidoria, as categorias “denúncia” e “reclamação” representaram um montante de 81,90% das demandas apresentadas no Fala.BR.

### SUBASSUNTOS

Das 2.475 demandas recebidas, 2.172 tiveram o subassunto informado. Neste universo, “Denúncia/Violação de Direitos Humanos” representou o maior número: 1.427 (mil quatrocentas e vinte e sete) de 2.475 (duas mil quatrocentas e setenta e cinco) demandas respondidas.

**GRÁFICO 3**  
**SUBASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA ONDH EM 2024**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Acesso: 26/03/2025 às 9h35min (janeiro-dezembro de 2024)

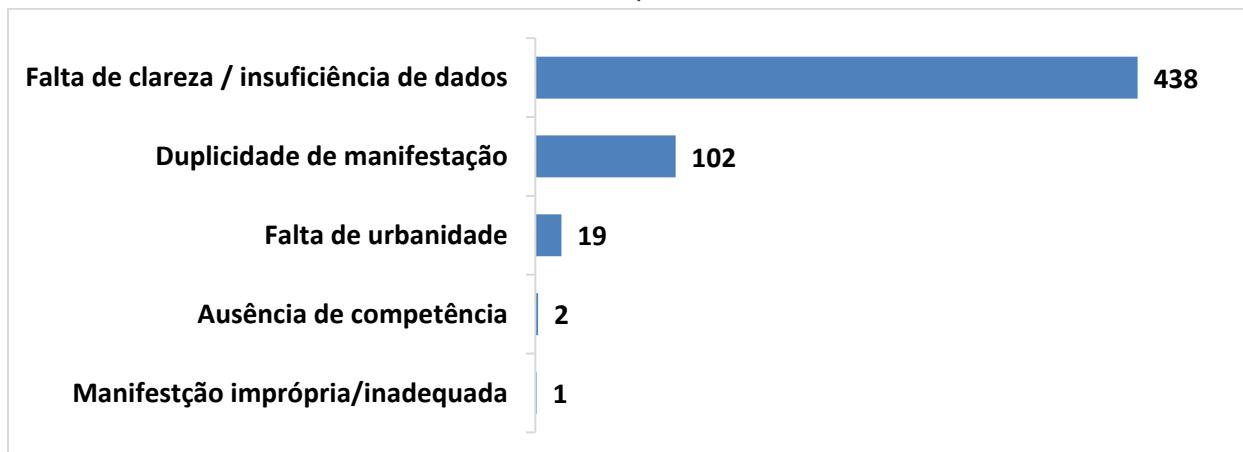
## **MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS**

Algumas manifestações serão arquivadas no Fala.BR, com fundamentos legais diversos, como por exemplo:

- a) as informações apresentadas forem insuficientes para a realização da análise ou para compreensão do pedido;
- b) quando, faltando informações, o demandante não responde o pedido de complementação feito pelo órgão;
- c) quando o pedido é incompreensível;
- d) demanda duplicada; e outros.

Em 2024, no MDHC, foram realizados 562 arquivamentos, em razão de: falta de clareza/insuficiência de dados (438); duplicidade de manifestação (102); falta de urbanidade (19); ausência de competência (2) e manifestação imprópria ou inadequada (1).

**GRÁFICO 4**  
**DEMANDAS ARQUIVADAS EM 2024**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>  
Acesso: 26/03/2025 às 9h35min (janeiro-dezembro de 2024)

## 2.4. Resolutividade e satisfação dos usuários

No Painel “Resolveu?”, consultado<sup>2</sup> o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro do 2024, para o MDHC, 100% (cem por cento) das demandas foram respondidas: 99% (noventa e nove por cento) dentro do prazo e 1% (um por cento) fora do prazo.

FIGURA 2

### DEMANDAS RESPONDIDAS – PRAZO



### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

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 2.475 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 13,25 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.

<sup>2</sup> Consulta realizada em 25/03/2025

## **SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

Recebida a resposta do pedido de acesso à informação, a pessoa demandante tem a oportunidade de responder uma pesquisa de satisfação, respondendo a um formulário de pesquisa disponibilizado na própria Plataforma Fala.BR.

Em 2024, das 2.475 pessoas que foram atendidas pelo MDHC, apenas, 206 responderam à pesquisa de satisfação. Ou seja, apenas 8,32% das pessoas respondidas preencheram o formulário de satisfação.

Considera-se, então, que a pesquisa de satisfação trouxe uma amostra pequena (8,32%), considerando o número total de demandas respondidas, o que prejudica uma avaliação qualitativa da atuação da unidade de ouvidoria.

Ainda assim, registra-se os números encontrados no Painel “Resolveu?”. Neste universo de 100 respostas à pesquisa de satisfação, 50 pessoas afirmaram não ter a demanda atendida, o que representa 1,94% do universo de demandas respondidas dentro do Fala.BR, pelo MDHC . Ainda, 24 pessoas relataram, na pesquisa de satisfação, que a demanda foi “parcialmente atendida”, e 26 relataram que a demanda foi completamente atendida.

Em relação à compreensão da resposta recebida, 78% das pessoas que responderam à pesquisa informaram que a resposta foi “fácil de compreender” ou “muito fácil de compreender”. Enquanto, 21% dos 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.

## **2.5. Outras Ações da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e Cidadania**

Em 2024, a partir de setembro a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos empreendeu mais esforços para avaliar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, com foco na eficiência do atendimento e na resolutividade das manifestações. A principal metodologia utilizada para essa avaliação foi a análise dos dados gerados pela plataforma Fala.BR e do Disque 100,

combinada com pesquisas de satisfação aplicadas junto aos usuários do serviço.

Os indicadores analisados incluíram o tempo médio de resposta, a taxa de resolutividade das manifestações e o nível de satisfação do usuário. Os resultados apontaram um tempo médio de resposta inferior ao prazo máximo estabelecido pela legislação, com uma taxa de resolutividade superior à média dos demais órgãos do Governo Federal. Entretanto, a pesquisa de satisfação indicou que cerca de 21% dos usuários consideraram as respostas difíceis de compreender.

Com base nesses resultados, foram adotadas medidas para aprimorar a clareza das respostas enviadas aos cidadãos, incluindo a revisão das mensagens padronizadas e a capacitação das equipes de atendimento para o uso de linguagem simples e acessível. Além disso, a Ouvidoria implementou um monitoramento mais rigoroso das manifestações, visando garantir que todas sejam tratadas com a devida atenção e encaminhadas às instâncias competentes.

Além disto, a partir de dezembro de 2024 foi criada mais uma Coordenação-Geral. Concebida como uma Coordenação-Geral de Apoio Interno, com vistas a dar melhor efetividade e eficiência à gestão dos processos, o aumento da força de trabalho trará efetiva melhora aos serviços prestados à população.

### **Informações acerca da atualização da Carta de Serviços**

A Carta de Serviços ao Cidadão do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania foi revisada em 2024 para refletir as atualizações nos serviços ofertados pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos. A revisão teve como objetivo principal ampliar a transparência e facilitar o acesso da população às informações sobre os canais de atendimento disponíveis.

Dentre as modificações implementadas, destaca-se a inclusão de informações detalhadas sobre o atendimento especializado do Disque 100 para populações vulneráveis, a incorporação de novas diretrizes para recebimento de manifestações via plataformas digitais e a atualização dos procedimentos de acolhimento e encaminhamento de denúncias de violação de direitos humanos.

Além disso, a Ouvidoria promoveu a ampliação dos meios de divulgação da Carta de Serviços, garantindo que estivesse acessível em formatos acessíveis

para pessoas com deficiência, tanto no portal eletrônico do Ministério quanto em versões impressas distribuídas em eventos e espaços de atendimento ao cidadão.

## 2.7 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 Capítulo V da Lei nº 13.460, de 2017.

Em 2024, o Conselho de Usuários da ONDH/MDHC registrou 3 enquetes públicas (enviadas pelo mesmo autor), direcionadas ao MDHC, juntamente, com outros ministérios.

Id #	Título	Tipo de usuário	Órgãos
663	Direitos Humanos para os Militares das Forças Armadas e Forças auxiliares (Polícia Militar e Corpo de Bombeiros Militar)	Usuário Comum	MDHC - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania MJSP – Ministério da Justiça e Segurança Pública
619	Ferramentas de Geomarketing na Aplicação e Gerenciamento de um Zoneamento da Macrodrrenagem Urbana e Periurbana nas Grandes Cidades e Capitais Brasileiras	Usuário Comum	MAPA - Ministério da Agricultura e Pecuária MCID - Ministério das Cidades MDHC - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania MIDR - Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional
614	Criação do Fundo de Emergência Para Desastres Naturais e/ou Antrópicos à Nível Meso e Microrregional Baseados em Critérios Específicos (IDHMunicipal; PIB; IQV - Índice de Bem-estar e Qualidade de Vida)	Usuário Comum	MDHC - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

A enquete de Id #6630 e não recebeu interações de outros usuários.

A enquete #6194 recebeu 51 interações, tendo sido desconsideradas aquela

com mais de uma resposta – conflitantes. Ao final, foram consideradas 31 interações válidas.

Data de Preenchimento	Você Apoaria essa ideia?	
31/01/2024 15:54	Concordo Totalmente	
15/02/2024 19:03	Discordo Totalmente.	
16/02/2024 22:14	Concordo Totalmente	
01/03/2024 09:14	Concordo Totalmente	
06/03/2024 14:51	Concordo Totalmente	
07/03/2024 11:46	Concordo Parcialmente	
14/03/2024 16:14	Concordo Totalmente	
19/03/2024 00:52	Concordo Totalmente	
26/03/2024 20:28	Discordo Totalmente.	
15/04/2024 12:09	Concordo Totalmente	
15/04/2024 20:03	Concordo Totalmente	
16/04/2024 19:17	Concordo Totalmente	
17/04/2024 21:53	Não de Aplica (Neutro), Concordo Parcialmente, Concordo Totalmente, Discordo Parcialmente, Discordo Totalmente.	Desconsiderada
18/04/2024 01:23	Concordo Totalmente	
18/04/2024 13:41	Concordo Totalmente	
18/04/2024 13:42	Concordo Totalmente, Discordo Totalmente.	Desconsiderada
19/04/2024 09:08	Concordo Totalmente	
19/04/2024 19:48	Concordo Totalmente	
19/04/2024 20:55	Concordo Totalmente	
21/04/2024 10:36	Concordo Totalmente	
24/04/2024 07:40	Concordo Parcialmente	
24/04/2024 16:57	Concordo Totalmente, Concordo Parcialmente, Não de Aplica (Neutro), Discordo Parcialmente, Discordo Totalmente.	Desconsiderada
24/04/2024 18:38	Concordo Parcialmente	
25/04/2024 09:08	Concordo Totalmente	
26/04/2024 08:09	Não de Aplica (Neutro), Concordo Totalmente	Desconsiderada
26/04/2024 14:21	Discordo Parcialmente	
26/04/2024 16:24	Concordo Parcialmente	
26/04/2024 16:53	Concordo Totalmente	
26/04/2024 17:14	Concordo Parcialmente	
26/04/2024 17:16	Concordo Parcialmente	
26/04/2024 18:02	Concordo Totalmente	
26/04/2024 20:57	Não de Aplica (Neutro), Concordo Parcialmente	Desconsiderada
27/04/2024 00:22	Concordo Parcialmente	
29/04/2024 21:48	Concordo Totalmente	
30/04/2024 10:48	Concordo Totalmente, Concordo Parcialmente, Não de Aplica (Neutro), Discordo Parcialmente, Discordo Totalmente.	Desconsiderada

Resumo:

Concordo Totalmente	20
Concordo Parcialmente	7
Não de Aplica (Neutro)	1
Discordo Parcialmente	1
Discordo Totalmente	2
<b>Total de interações válidas</b>	<b>31</b>

A enquete #6140 recebeu 5 interações, com os mesmos tipos de resposta:

(a) Como você e sua família se sentiriam ao obter um fundo de financiamento de obtenção de crédito para desastres naturais e/ou humanos?  
Respostas: 5<sup>3</sup>.

(b) A vida nas grandes cidades envolve grandes custos, não somente de impostos, mas também de outras despesas...este auxílio te serviria no final do mês, como complemento mínimo de renda, de modo que, caso aconteça alguma situação, você estaria apto/apta a se deslocar/migrar, mesmo que de forma temporária a outra área propícia a desenvolvimento de seus filhos e de sua família? Respostas: Sim, me serviria e muito...!

---

<sup>3</sup> O tipo de resposta oferecida para marcação na enquete não possuía sintonia com a pergunta.

# 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 relacionados 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.

Objetivamente o atendimento do Disque 100 atende a oito grupos vulneráveis: crianças e adolescentes, pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas em restrição de liberdade, população LGBTQIA+, população em situação de rua, mulheres, pessoas em situação de vulnerabilidade (cidadão, família ou comunidade), ou seja, ciganos, quilombolas, indígenas, outras comunidades tradicionais, comunicadores, jornalistas, migrantes, refugiados, pessoas com doenças raras. Enfim, o registro da denúncia em caso de violação de direitos humanos é garantido.

Em 2024, a MDHC institucionalizou a prioridade no recebimento das denúncias de violência contra crianças e adolescentes no Disque 100, por meio de Portaria:

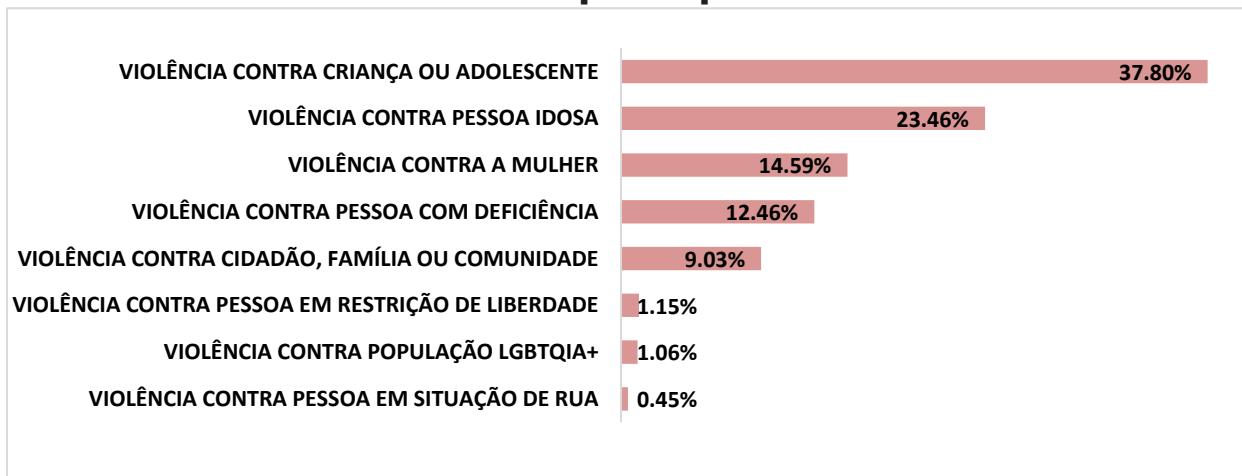
- Portaria nº 403, de 17 de maio de 2024, que *Institui o Protocolo de Recebimento de Denúncias de Crianças e Adolescentes nos Canais de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania*.

### **3.1. Principais indicadores do Disque 100<sup>2</sup>**

As denúncias recebidas são encaminhadas para a rede de proteção e responsabilização de violação de direitos humanos, conforme matriz de encaminhamento estabelecida, de acordo com marcos legais, convenções internacionais, estatutos, pactuações e demais acordos que estabelecem a obrigatoriedade ou cooperação entre entes. São cerca de 53.482 (cinquenta e três mil quatrocentos e oitenta e dois) 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**

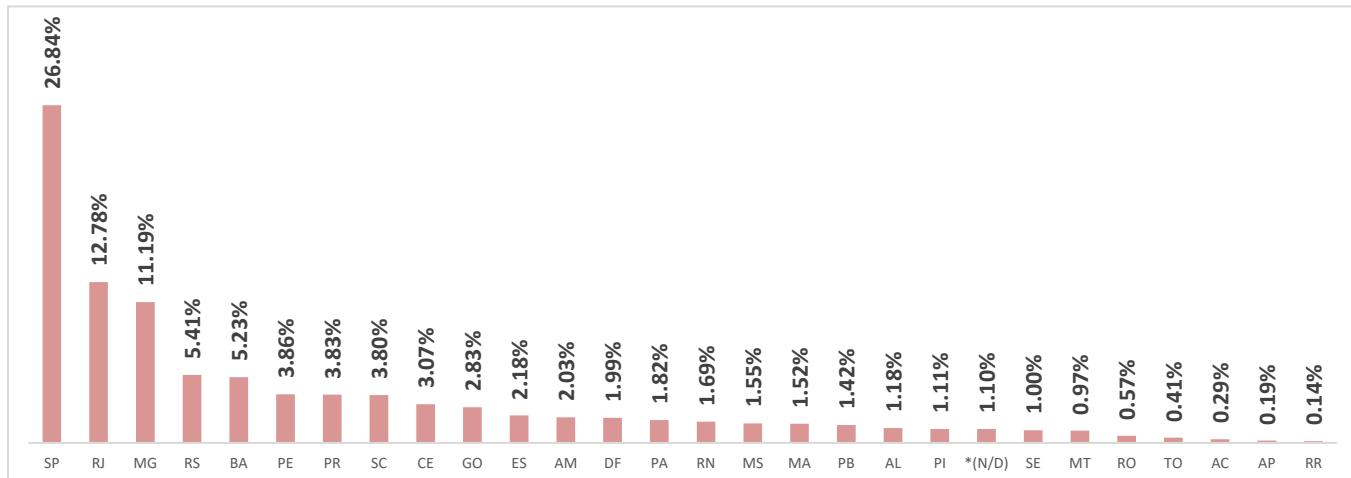


Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2024>  
Acesso: 29/01/2025 às 10h30min (janeiro-dezembro de 2024)

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>.

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

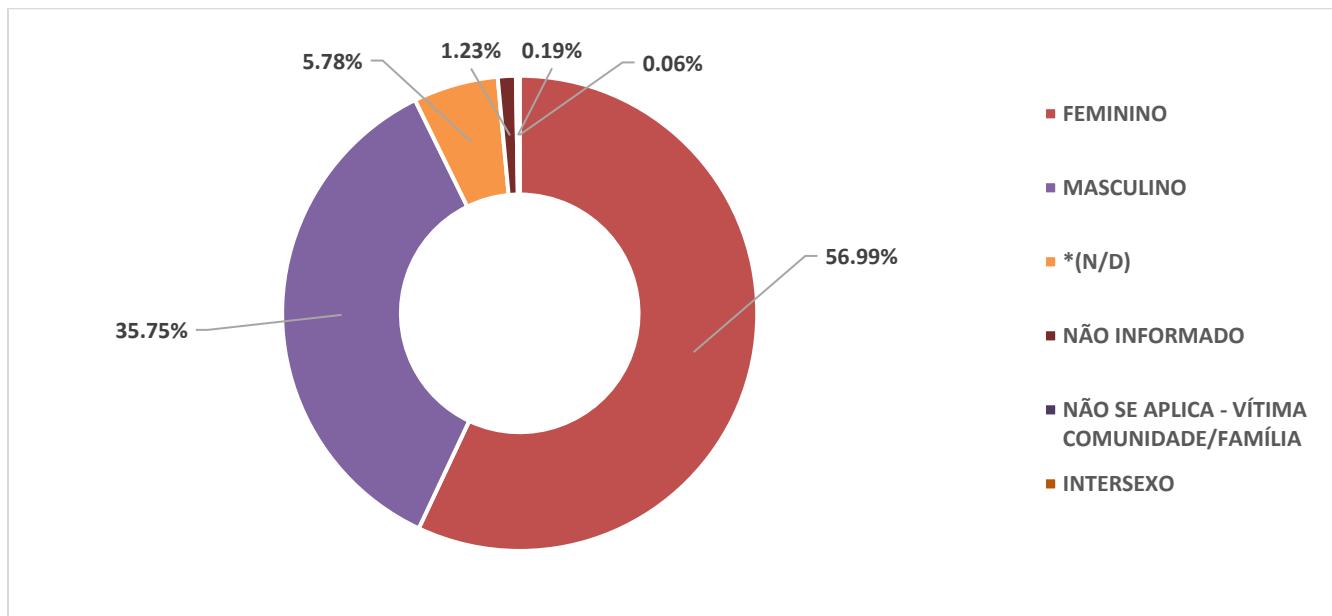
**GRÁFICO 6**  
**Percentual de Denúncias por UF**



Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2024>

Acesso: 29/01/2025 às 10h30min (janeiro-dezembro de 2024)

**GRÁFICO 7**  
**Percentual de Denúncias por Gênero da Vítima**

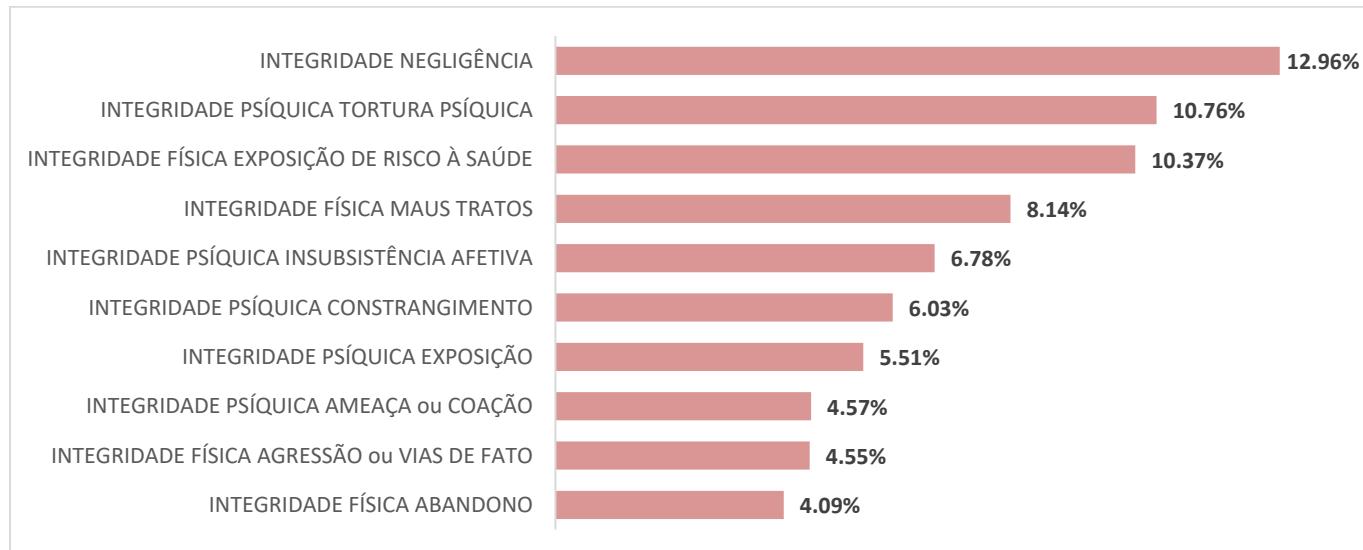


Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2024>

Acesso: 29/01/2025 às 10h30min (janeiro-dezembro de 2024)

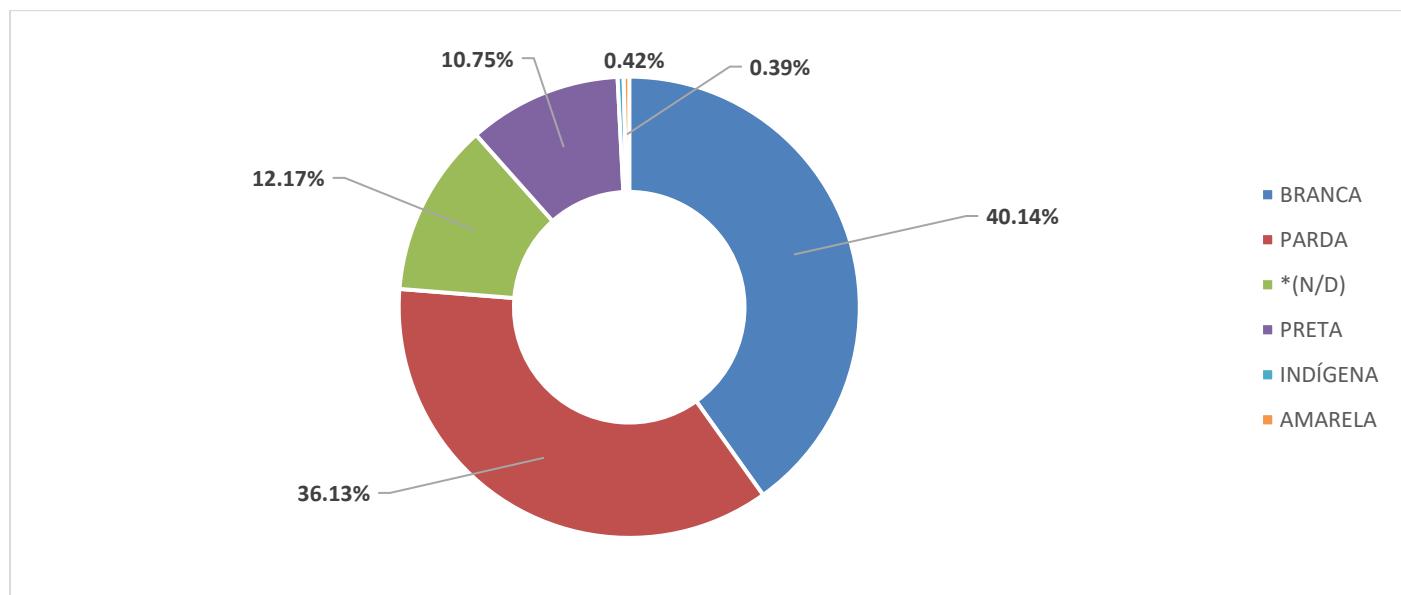
## GRÁFICO 8

### Percentual das Violações mais Recorrentes



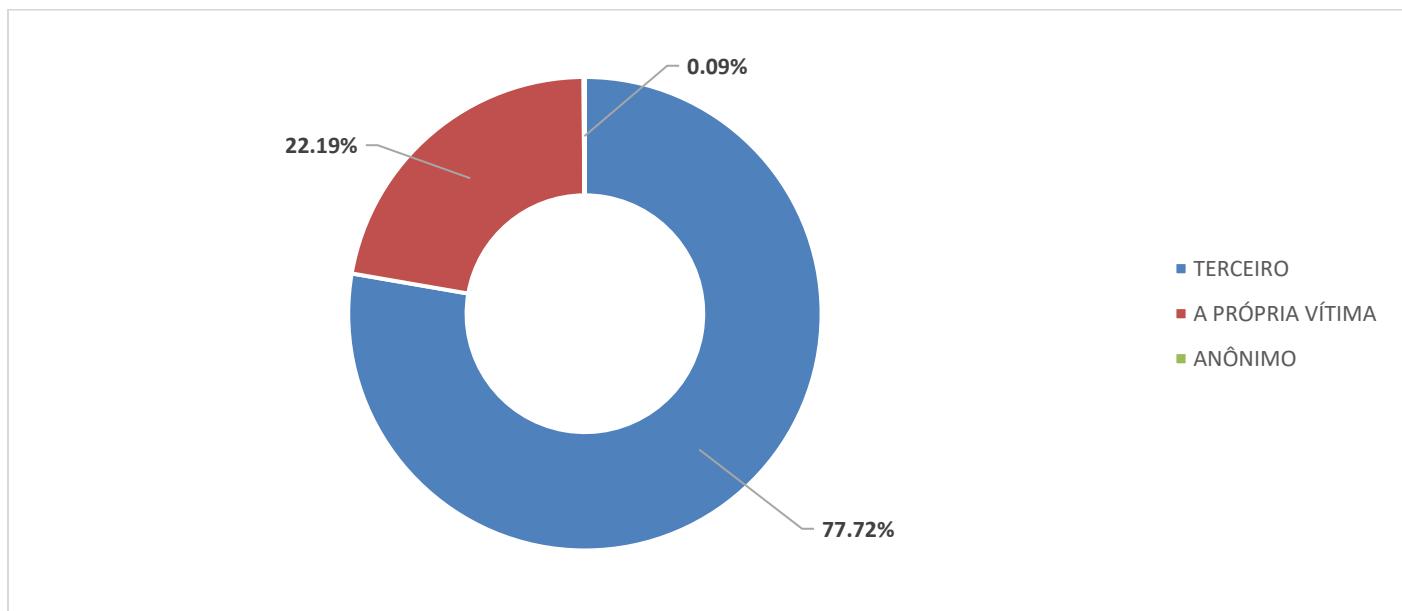
## GRÁFICO 09

### Percentual por Raça / Cor da Vítima



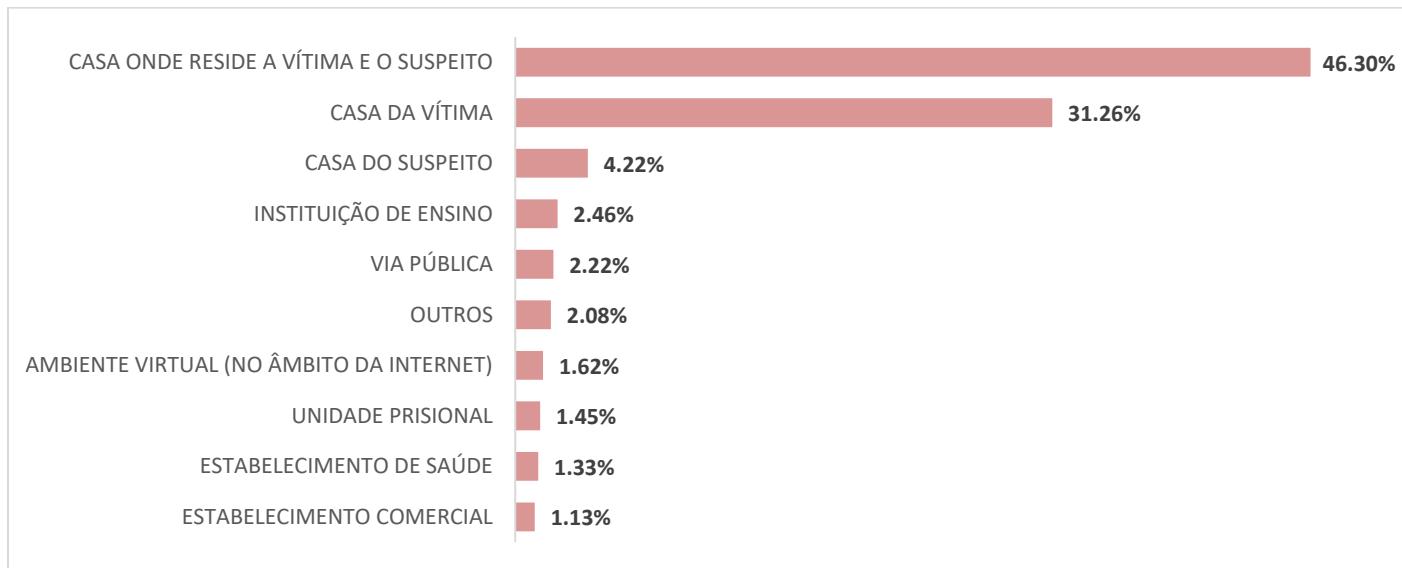
Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2024>  
 Acesso: 29/01/2025 às 10h30min (janeiro-dezembro de 2024)

### GRÁFICO 10 Percentual de Denúncias por Perfil do Denunciante



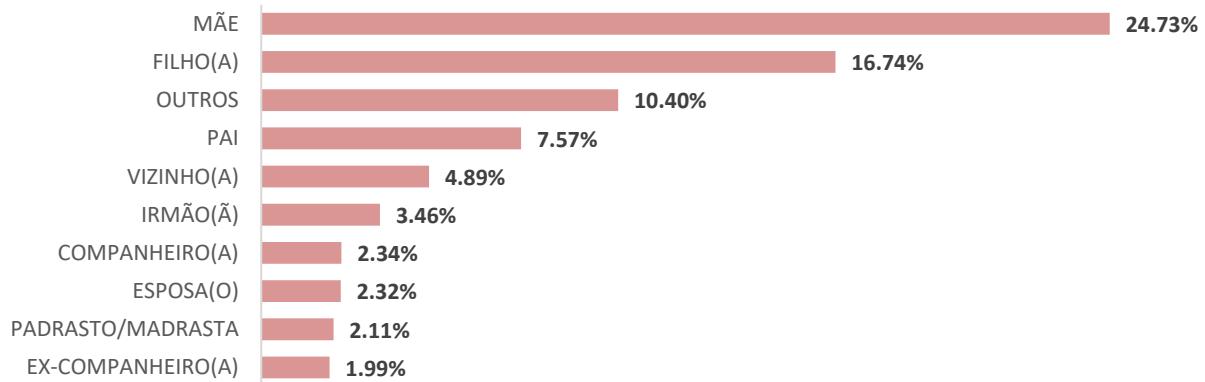
Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2024>  
Acesso: 29/01/2025 às 10h30min (janeiro-dezembro de 2024)

### GRÁFICO 11 Percentual do Local da Violação mais Recorrente



Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2024>  
Acesso: 29/01/2025 às 10h30min (janeiro-dezembro de 2024)

**GRÁFICO 12**  
**Percentual da Relação do Suspeito com a Vítima mais Recorrente**



Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2024>

Acesso: 29/01/2025 às 10h30min (janeiro-dezembro de 2024)

## **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.

A central do Disque 100 possui, conforme já citado anteriormente, um fluxo estabelecido para cada grupo vulnerável atendido. Há uma matriz de encaminhamento onde o operador pode acessar e localizar qual o órgão/entidade cadastrada para receber a denúncia. O Disque Direitos Humanos buscar assegurar que a denúncia recebida seja devidamente averiguada, garantindo que órgãos de proteção ou apuração receberam e tomem as providências de acordo com suas competências.

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

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH), em parceria com as Secretarias do MDHC, em 2024 seguiu com 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. No ano de 2024 foram realizadas 5 capacitações da Central de Atendimento. Em média, 324 operadores foram capacitados e atuam como multiplicadores do conhecimento.

A primeira ocorreu em janeiro, com foco no “Direito fundamental ao nome das pessoas LGBTQIA+”. Em parceria com a Secretaria Nacional dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+. Na oportunidade, especialistas traçaram um panorama histórico das conquistas alcançadas ao longo dos anos por meio da legislação.

Em 30 de janeiro, em parceria com a Coordenação-Geral de Erradicação do Trabalho Escravo, o MDHC realizou capacitação na Central de Atendimento do Disque 100 e do Ligue 180 acerca da “Origem do trabalho escravo no Brasil”. Para isso, foi estabelecido um programa de formação continuada em 3 módulos. O segundo módulo aconteceu em 5 de março, com a temática “Trabalho escravo e trabalho escravo doméstico” e o terceiro em 26 de março, em relação ao “Fluxo nacional de atendimento às vítimas de trabalho escravo no Brasil e trabalho escravo doméstico”.

No mesmo mês, com participação da empresa Grupo META, proprietária dos aplicativos Facebook, Instagram e WhatsApp, os atendentes da Central de Atendimento do Disque 100 participaram da palestra “Crimes de ódio no âmbito da internet”, onde foram qualificados em relação ao registro das denúncias e nos encaminhamentos dos casos.

### **3.4. 3.4 Nova central do Disque 100**

Em 2024 se deu continuidade à licitação para a nova central do Disque 100. Foi denominada como nova Central devido a implementação de melhorias como:

- A jornada de trabalho dos atendentes que passará da escala 6x1 para a escala 5x2 diminuindo a rotatividade dos atendentes, proporcionando períodos suficientes de descanso e a flexibilidade no remanejamento de pessoal;
- Formação continuada para 100% dos operadores e gestores, estabelecendo a qualificação como um indicador do Instrumento de

Medição de Resultados (IMR);

- Previsão contratual de apoio psicológico coletivo, individual, sendo o critério para o indicador do Instrumento de Medição de Resultados (IMR);
- O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) passará a priorizar o acolhimento da denúncia, melhorando a qualidade do atendimento;
- Monitoramento do contínuo das denúncias;
- Formulário de atendimento mais flexível e intuito prezando um atendimento mais dinâmico e qualificado com foco no relato das violações de direitos humanos;

Em julho de 2024 como parte das melhorias propostas para a nova Central do Disque 100 ocorreu a separação das centrais de atendimento do Disque 100 e Ligue 180, que estavam unidas desde 2019. A unificação das centrais, com a celebração do Contrato número 20/2019, levou a perda da especificidade de ambas, pois cada canal de atendimento é voltado para grupos vulneráveis e violações que se conectam, porém são diversas. A central do Ligue 180, hoje sob a responsabilidade do Ministério das Mulheres, tem o foco no atendimento a mulher vulnerável. Com a separação das centrais, o Disque 100 aumentou sua capacidade de atendimento e está focada no atendimento humanizado voltada aos grupos vulneráveis que atende.



# 4 OUVIDORIA ITINERANTE

Em 2024, 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. Foram 13 missões ao longo do ano, em diferentes contextos, para ações de promoção, prevenção e defesa dos direitos humanos no âmbito da Ouvidoria Itinerante.

A Ouvidoria Itinerante é a representação e materialização de busca ativa pela sociedade civil, e a ampliação do diálogo e monitoramento no território junto às populações afetadas e com direitos humanos violados.

Em 2024, a Ouvidoria Itinerante desenvolveu suas atividades em todas as regiões do Brasil, promovendo treze ações com o objetivo de atender à população afetada por desastres climáticos.

As iniciativas incluíram ações de promoção dos direitos humanos, com a coordenação de parceiros institucionais dos níveis municipal, estadual e federal, visando à emissão de documentos de identidade e de registros de nascimento, atualização de CPF, realização de palestras informativas e atendimentos médicos. Além disso, a Ouvidoria Itinerante também participou de eventos para divulgar seus canais de atendimento.

Durante o ano de 2024, foram realizadas 04 (quatro) ações na Região Sudeste, 02 (duas) na Região Norte, 01 (uma) na Região Nordeste, 01 (uma) na Região Centro-Oeste e 05 (cinco) no Sul.

As ações da Ouvidoria Itinerante voltadas para o atendimento a situações de risco e desastres naturais ocorreram no Rio Grande do Sul (RS) e em Cáceres (MT). A participação em equipes de monitoramento e na garantia de direitos para populações afetadas por desastres socioambientais está formalmente estabelecida no Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) por meio da Portaria nº 210, de 10 de abril de 2023.

## **5. Evolução da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e Cidadania**

De acordo com o [Relatório de 2023](#), a ONDH respondeu, naquele ano, 2.224 manifestações, em um tempo médio de 19,55 dias. Já, em 2024, foram respondidas 2.475 demandas, significando um aumento de 11,3%, aproximadamente.

Quanto ao tempo de resposta, em 2024, o tempo médio foi de 13,23 dias. Ou seja, a ONDH consegui responder mais demandas em menor tempo.

Conclui-se que a unidade, com fluxos e ajuste internos, conseguiu impactar positivamente seu desempenho.

Vale, ainda, anotar que, em 2024, houve redução do número de manifestações arquivadas: 562 arquivadas no ano passado e 762 arquivadas em 2023.

Em relação ao encaminhamento de assuntos de outros órgãos, em 2023, foram redirecionadas 6.375 manifestações e, em 2024, foram 2.985.

Resultados positivos dos trabalhos de divulgação e disseminação de conhecimento sobre a instrução de denúncias e sobre os assuntos do MDHC.

Foram algumas dessas ações em 2024: divulgação constante dos assuntos do Ministério nas redes sociais; palestras realizadas para o público interno sobre instrução de denúncias; publicação da Instrução Normativa para fluxos de denúncias; melhoria do conteúdo do site institucional e outras mais detalhadas a seguir.

### **5.1 Ações consideradas exitosas**

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos implementou diversas ações estratégicas para aprimorar o atendimento e a resolutividade das manifestações recebidas. Dentre as iniciativas bem-sucedidas, destacam-se:

- ✓ **Capacitação contínua dos atendentes do Disque 100:** Foram

realizados cinco ciclos de treinamento com operadores do serviço, abordando temas como acessibilidade, atendimento humanizado e encaminhamento qualificado de denúncias. *Responsável: Coordenação-Geral do Disque Direitos Humanos. Prazo: Concluído em dezembro de 2024.*

- ✓ **Melhoria da plataforma de registro de manifestações:** A atualização do Termo de Referência com as diretrizes para uma maior eficiência no processamento das manifestações do Disque 100. *Responsável: Coordenação-Geral do Disque Direitos Humanos. Prazo: Ação contínua ao longo de 2024.*
- ✓ **Ampliação das ações de Ouvidoria Itinerante:** Foram realizadas 22 missões presenciais em diferentes regiões do país, permitindo maior proximidade com a população vulnerável. *Responsável: Coordenação-Geral da Ouvidoria. Prazo: Ação contínua ao longo de 2024.*

## 5.2 Melhorias contínuas da ONDH

Ao final da gestão de 2024, foi realizado trabalho para identificar as principais dificuldades enfrentadas pela ONDH, tanto no papel de ouvidoria setorial quanto como recebedora de denúncias de violações de direitos humanos.

Foram identificadas como principais dificuldades:

- a) **alta demanda de manifestações:** O número de denúncias e reclamações cresceu significativamente, exigindo maior capacidade operacional;
- b) **dificuldade na integração de sistemas:** A interoperabilidade entre diferentes órgãos governamentais ainda apresenta desafios, impactando o fluxo de encaminhamento de denúncias; e
- c) **Falta de pessoal qualificado:** A rotatividade dos atendentes do Disque 100 compromete a continuidade do atendimento qualificado.

**Para superação das dificuldades, foram elaboradas propostas de ações, com indicação da unidade responsável pela implementação e o**

**prazo:**

- a) **Ampliação da equipe de atendimento:** Proposta de contratação de novos servidores e terceirizados para reforçar a equipe.

*Responsável: Secretaria Executiva do MDHC. Prazo: Previsão para o primeiro semestre de 2025;*

- b) **Integração de sistemas:** Desenvolvimento de um plano de ação para melhorar a comunicação entre o Fala.BR e demais bases de dados governamentais.

*Responsável: Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação juntamente com a Coordenação-Geral do Disque 100. Prazo: Segundo semestre de 2025; e*

- c) **Criação de um programa de retenção de atendentes:** Estabelecimento de incentivos e suporte psicológico para reduzir a rotatividade dos profissionais do Disque 100. Encaminhamento da alteração da jornada de trabalho de 6x1 para 5x2 no novo contrato em fase de Licitação.

*Responsável: Coordenação-Geral do Disque Direitos Humanos. Prazo: Início no primeiro trimestre de 2025.*



# 5

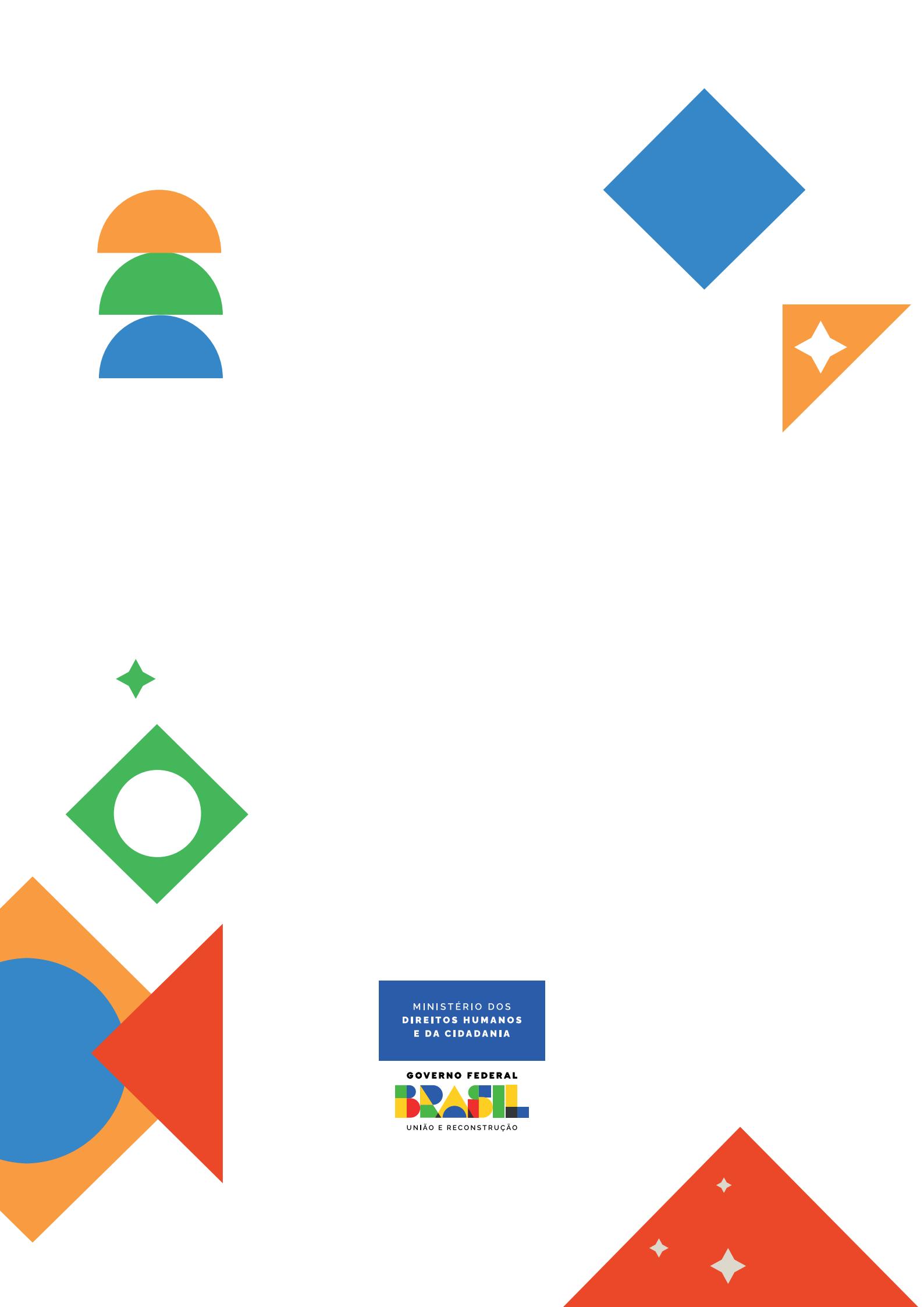
## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 116, de 2024.

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 de 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.



MINISTÉRIO DOS  
DIREITOS HUMANOS  
E DA CIDADANIA

GOVERNO FEDERAL  
**BRAZIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO