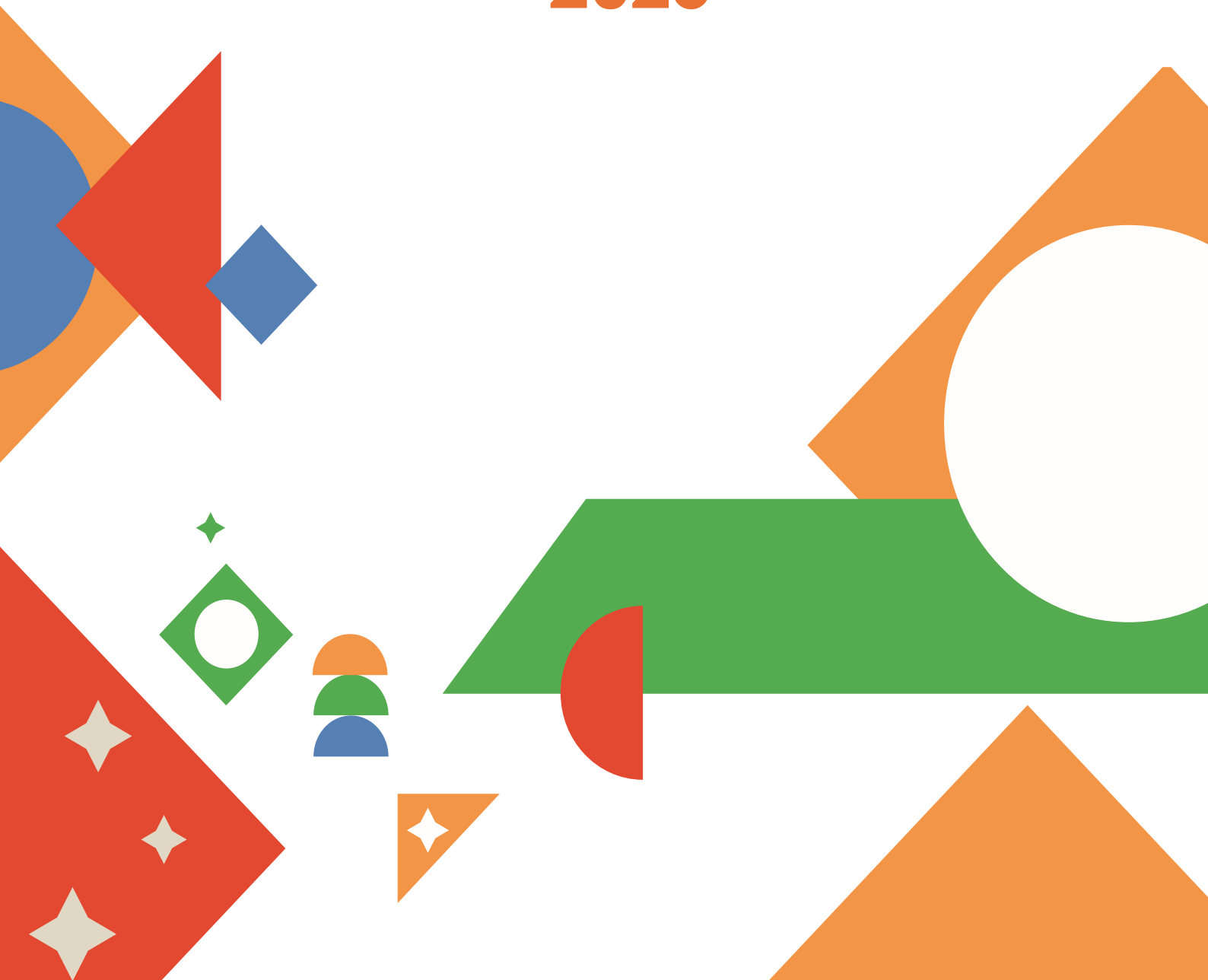


RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA NACIONAL
DE DIREITOS HUMANOS
2025



EXPEDIENTE

Amilton Fernandes da Silva

Coordenador-Geral da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

Beatriz do Nascimento Silva

Coordenadora da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

Franciely Loyze Cunha Ribeiro de Almeida

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

Ana Cristina Cardozo da Silva

Coordenadora de Mediação de Conflitos

Denise Antônia de Paulo

Ouvidora Nacional de Direitos Humanos

Janine Mello dos Santos

Secretária-Executiva do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Macaé Maria Evaristo dos Santos

Ministra de Estado dos Direitos Humanos e da Cidadania

Edição: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social/ MDHC

Copyright © 2026 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.

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 pelo MDHC e/ou denúncias de irregularidades no âmbito interno do órgão.**

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos está instalada no 9º andar do Bloco A da Esplanada dos Ministérios, sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Em 2025, a unidade contou com 16 trabalhadoras e trabalhadores, incluindo dois servidores, dois bolsistas, 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, 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.

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 24/2025), 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 em sala localizada no térreo da sede do Ministério (Esplanada dos Ministérios, Bloco A), 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

- I. realizar interlocução com o órgão central do SisOuv, sempre que necessário, e observar as orientações emanadas, no âmbito de suas competências;*
- II. adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciantes, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;*
- III. 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*
- IV. 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)

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é atualmente executado pela Assessoria Especial de Controle Interno, uma vez que a chefia da unidade exerce a função de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

O Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da LAI – 2025, referente ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, encontra-se disponível no site institucional, no caminho: 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 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 2025.

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.

A normativa 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 e deverá 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 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.

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 como o principal papel receber as manifestações de ouvidoria setorial do MDHC.

Porém, no Fala.BR, também, podem ser registradas denúncias sobre violações de direitos humanos, próprias da ouvidoria finalística do MDHC. Todavia, o maior número de denúncias de violações de direitos humanos é recebido pelo Disque Direitos Humanos – Disque 100.

Considerando, então, que nem todas as manifestações estão reunidas no Fala.BR, nesta seção, são apresentados dados e informações estatísticas sobre as manifestações recebidas pelo MDHC em 2025 pelo Fala.Br. 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?* Esta ferramenta, gerida pela CGU, apresenta os principais indicadores do Sistema Fala.BR para os órgãos que utilizam o canal.

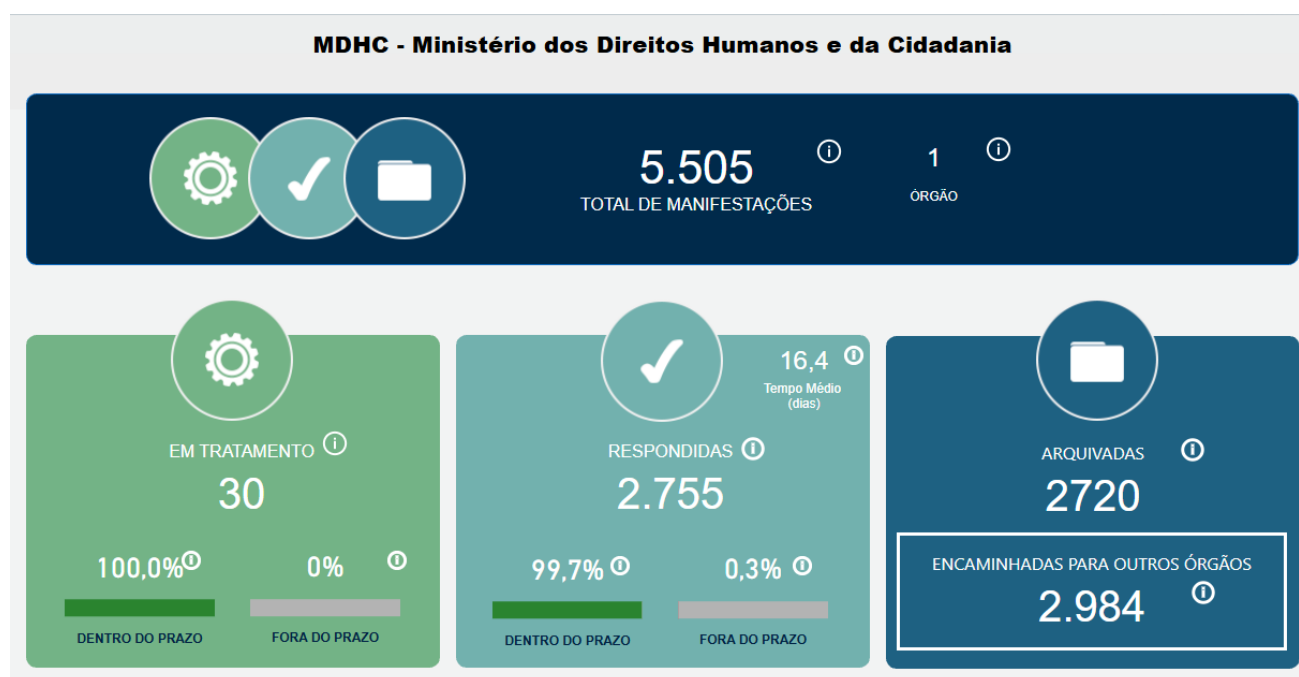
Para elaboração do presente relatório foram utilizados os filtros:

- Nome do órgão ou entidade: MDHC - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
- Período de cadastro: 01/01/2025 - 31/12/2025
- Data da consulta: 19/01/2026

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 (2024)



2.3. Análise Gerencial dos Indicadores

Entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025, o MDHC recebeu 5.505 (cinco mil quinhentos e cinco) manifestações. Este total corresponde a soma do número de demandas respondidas, em tratamento e arquivadas.

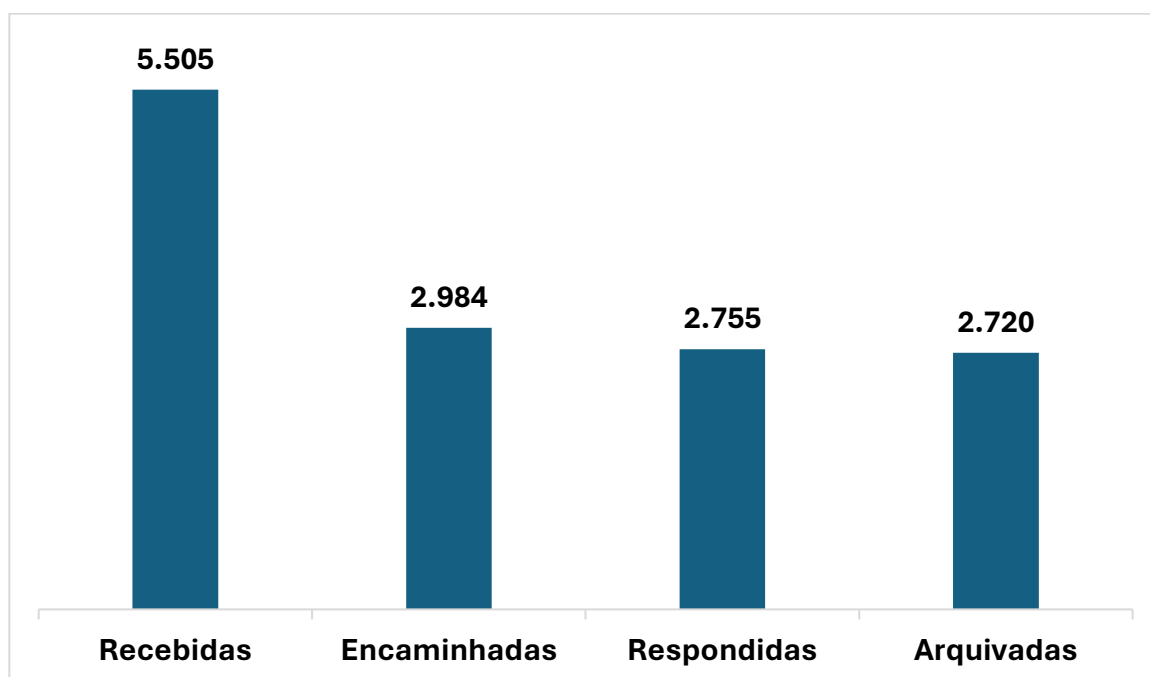
Dados Gerais

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 anuência do solicitante, quando possível.

O Gráfico 1 apresenta a divisão entre o total de manifestações encaminhadas para outros órgãos e aquelas tratadas pelo MDHC: 2.984 (duas mil novecentos e oitenta e quatro) encaminhadas a outros órgãos; 2.755 (duas mil setecentos e cinquenta e cinco) foram respondidas e 2.720 (duas mil setecentos e vinte) foram arquivadas.

GRÁFICO 1- Manifestações encaminhadas para outros órgãos, recebidas, respondidas e arquivadas pelo MDHC via Fala.BR em 2025



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>
Acesso: 19/01/2026 às 9h26min (janeiro-dezembro de 2025)

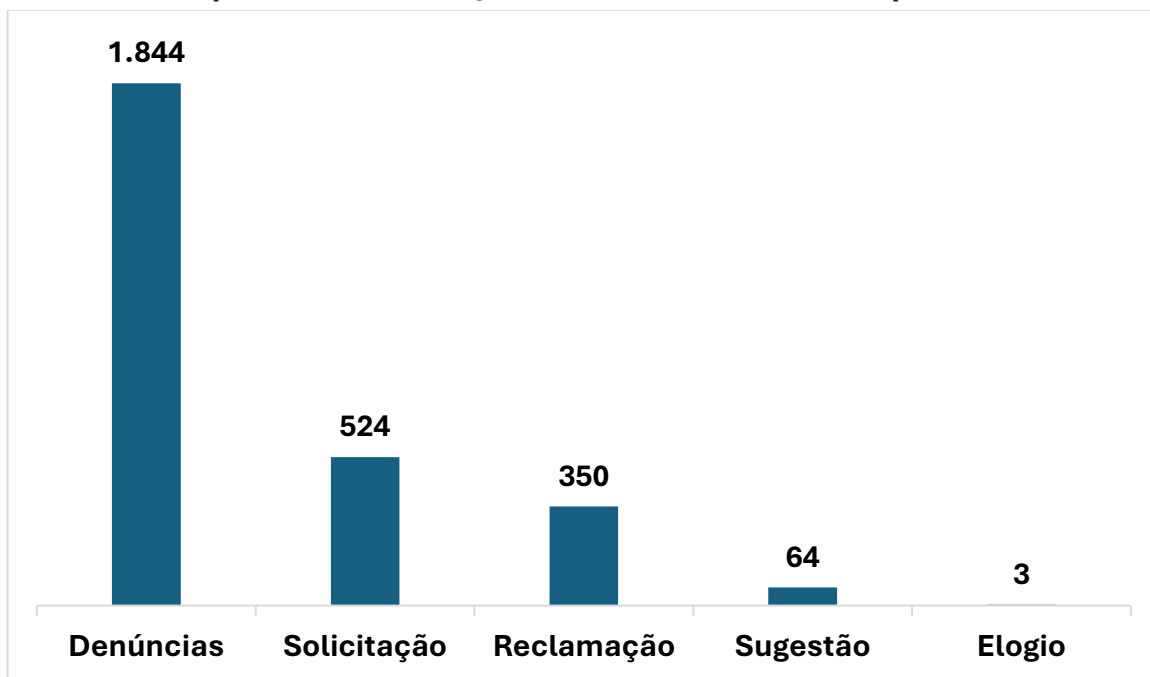
Do total de 5.505 (cinco mil quinhentos e cinco) manifestações em 2025, 2.984 (duas mil novecentos e oitenta e quatro) foram direcionadas para outros órgãos, ao passo que 2.755 (duas mil setecentos e cinquenta e cinco) foram respondidas e 2.720 (duas mil setecentos e vinte) foram arquivadas no MDHC por 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 2025, subdivididos por categorias.

GRÁFICO 2 - Tipos de Manifestações de Ouvidoria tratadas pelo MDHC em 2025



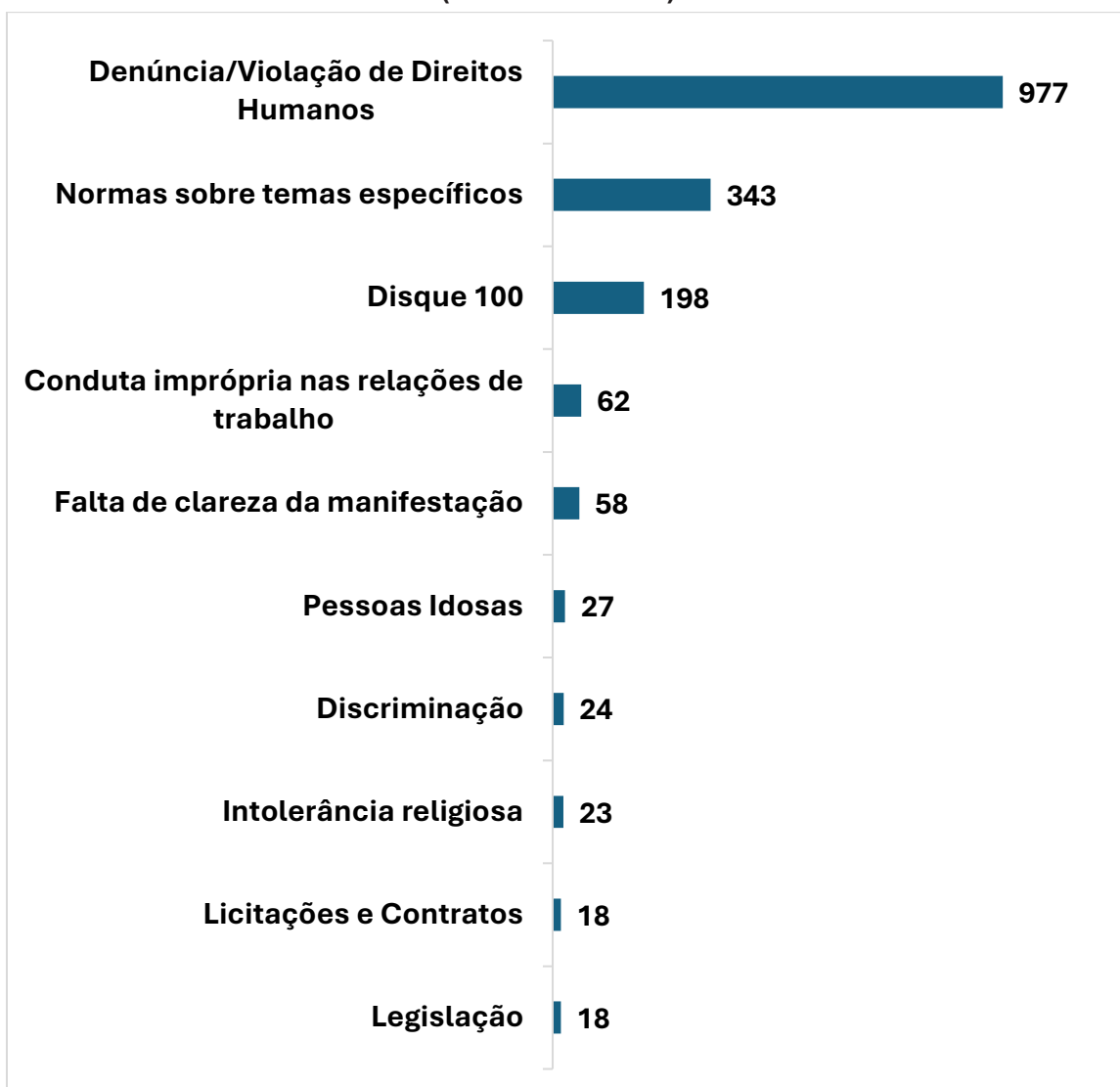
Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>
Acesso: 19/01/2026 às 9h39min (janeiro-dezembro de 2025)

Em relação às manifestações tratadas pela Ouvidoria, as categorias “denúncia” e “reclamação” representaram um montante de 82,90% das demandas apresentadas no Fala.BR.

SUBASSUNTOS

Das 5.505 (cinco mil quinhentos e cinco) demandas recebidas, 1.927 (um mil novecentos e vinte e sete) tiveram o subassunto informado. Neste universo, “Denúncia/Violação de Direitos Humanos” representou o maior número: 977 (novecentos e setenta e sete) de 2.755 (duas mil setecentos e cinquenta e cinco) demandas respondidas.

**GRÁFICO 3 - Subasuntos das manifestações recebidas pela ONDH em 2025
(10 recorrentes)**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>
Acesso: 19/01/2026 às 9h53min (janeiro-dezembro de 2025)

MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS

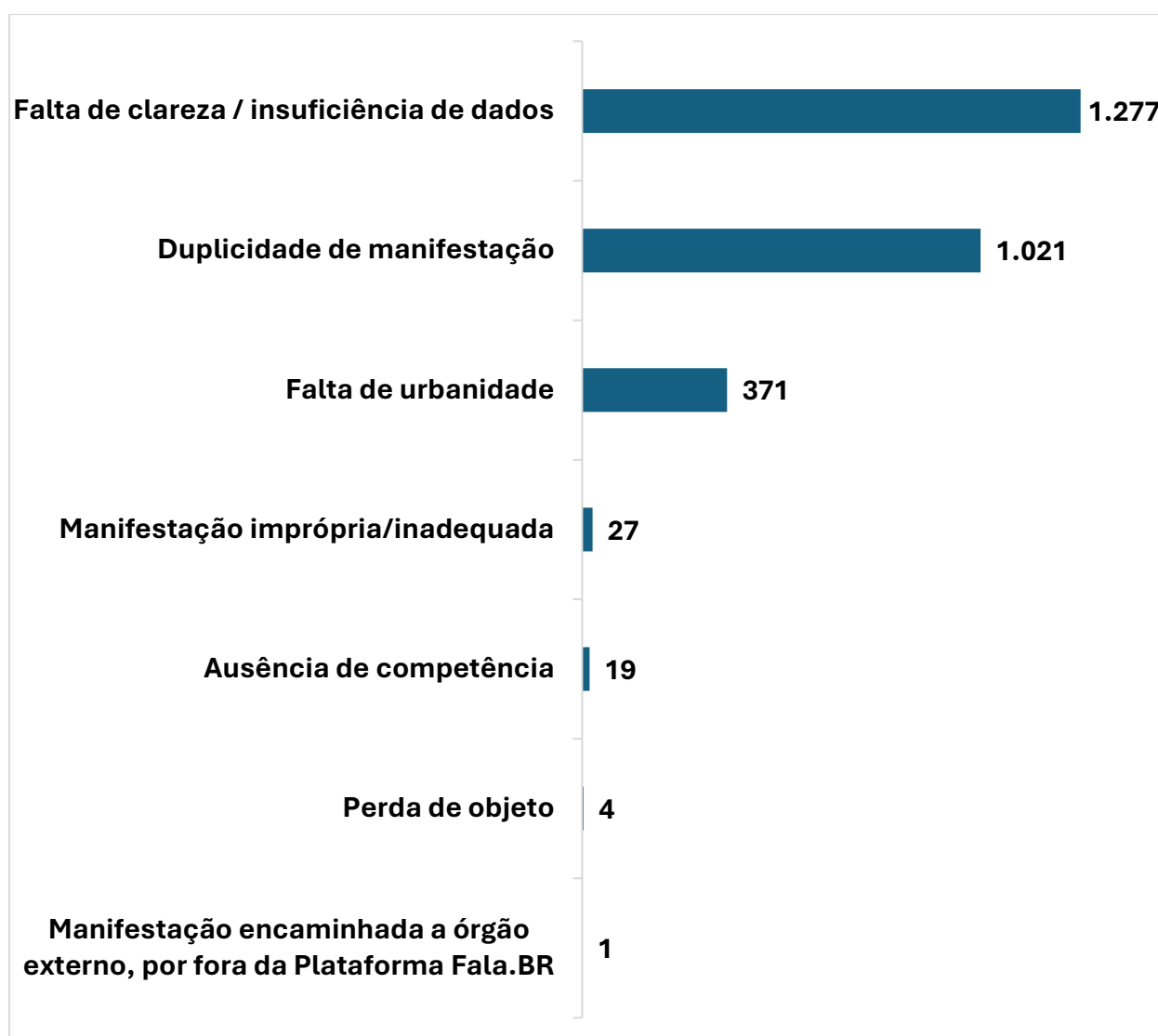
Algumas manifestações serão arquivadas no Fala.BR, com fundamentos legais diversos, como por exemplo:

- a) quando 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 2025, no MDHC, foram realizados 2720 arquivamentos, em razão de: falta de clareza/insuficiência de dados (1.277); duplicidade de manifestação (1.021); falta de urbanidade (371); ausência de competência (19) e manifestação imprópria ou inadequada (27); perda de objeto (4) e Manifestação encaminhada a órgão externo, por fora da Plataforma Fala.BR (1).

GRÁFICO 4 - Demandas Arquivadas em 2025



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

Acesso: 19/01/2026 às 10h04min (janeiro-dezembro de 2025)

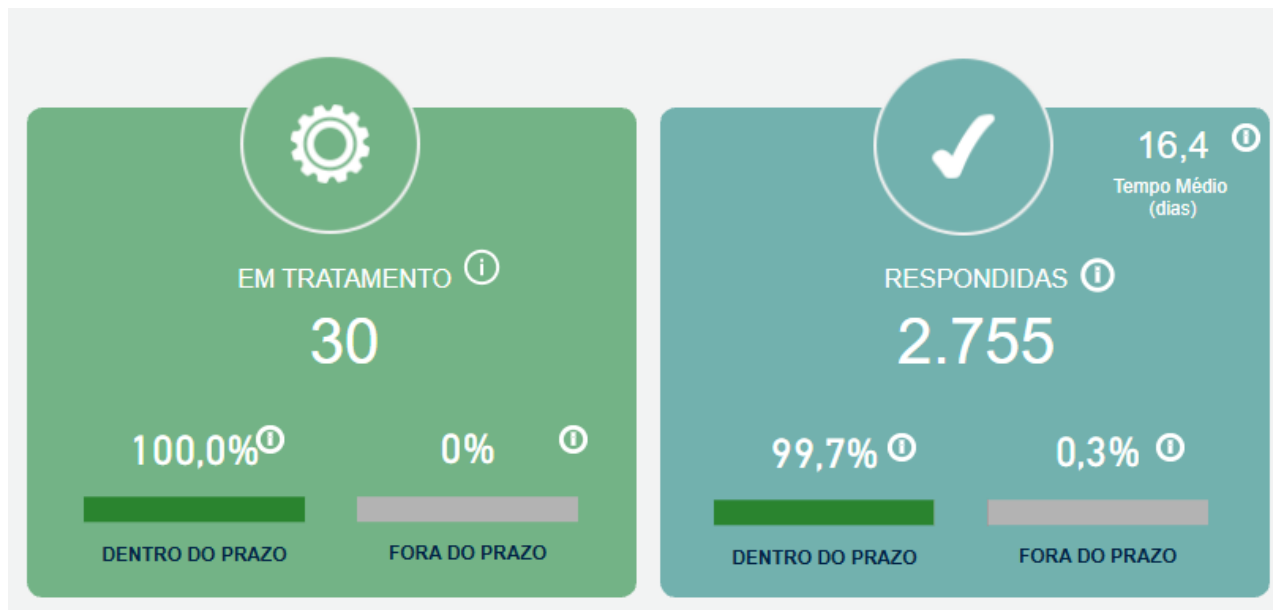
2.4. Resolutividade e satisfação dos usuários

No Painel “Resolveu?”, consultado¹ o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro do 2025, para o MDHC, 98,91% (noventa e oito vírgula noventa e um por cento) das demandas foram respondidas: 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento) dentro do prazo e 0,3% (zero vírgula três por cento) fora do prazo.

¹ Consulta realizada em 19/01/2026

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 2.755 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 16,4 dias para a conclusão da resposta na plataforma. O tempo médio de resposta do conjunto de órgãos do Governo Federal é de 19,9 dias.

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 2025, das 2.755 pessoas que foram atendidas pelo MDHC, apenas, 205 responderam à pesquisa de satisfação. Ou seja, apenas 7,44% das pessoas respondidas preencheram o formulário de satisfação.

Considera-se, então, que a pesquisa de satisfação trouxe uma amostra pequena (7,44%), considerando o número total de demandas respondidas, o que prejudica uma avaliação qualitativa da atuação da unidade de ouvidoria.

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.

Os indicadores analisados incluíram o tempo médio de resposta, a taxa de resolutividade das manifestações. 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.

No ano de 2025 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.

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 2025 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.

2.6 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.

Todavia, em 2025, o Conselho de Usuários da ONDH/MDHC não registrou nenhuma encuesta pública direcionada ao MDHC.

Pesquisa de Enquetes Públicas

Filtros

IDs

Título

Data de Início da Publicação

quarta-feira, 1 de janeiro de 2025

Data de Fim da Publicação

quarta-feira, 31 de dezembro de 2025

Enquete Nacional

Enquete Regional

Localidades:

Comece a digitar para ver as opções

Autor da encuesta

Comece a digitar para ver as opções

Órgão/Entidade responsável pelo Serviço da Encuesta

MDHC - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Serviço avaliado

Comece a digitar para ver as opções

Favoritas ?

Filtrar

Limpar Filtro

#	▼	Título	▲	Autor	▲	Data de Publicação	▲	Tipo do Usuário	▲	Órgão/Entidade responsável pelo Serviço	Ações
Nenhum registro encontrado											

Conforme se observa, a centralidade da atuação da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos consiste em 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 24/2025) e atende de forma contínua, 24 horas por dia, sete dias da semana, inclusive feriados.

Objetivamente o atendimento do Disque 100 destina-se a diversos 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 humano é garantido.

Em 2025, a MDHC institucionalizou a prioridade no recebimento das denúncias de violência contra a pessoa idosa no Disque 100, por meio de Portaria Nº 938, de 17 de junho de 2025:

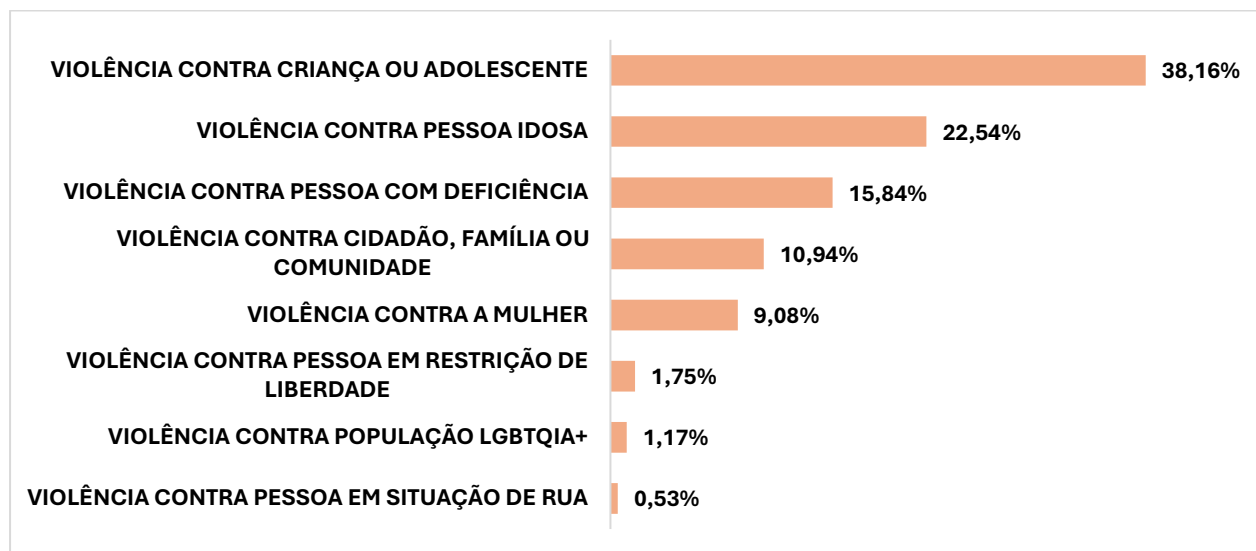
Portaria Nº 938, de 17 de junho de 2025 que estabelece prioridade às denúncias de violência contra a pessoa idosa nos canais de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e cria formulário para registro de violação de direitos da pessoa idosa.

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 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

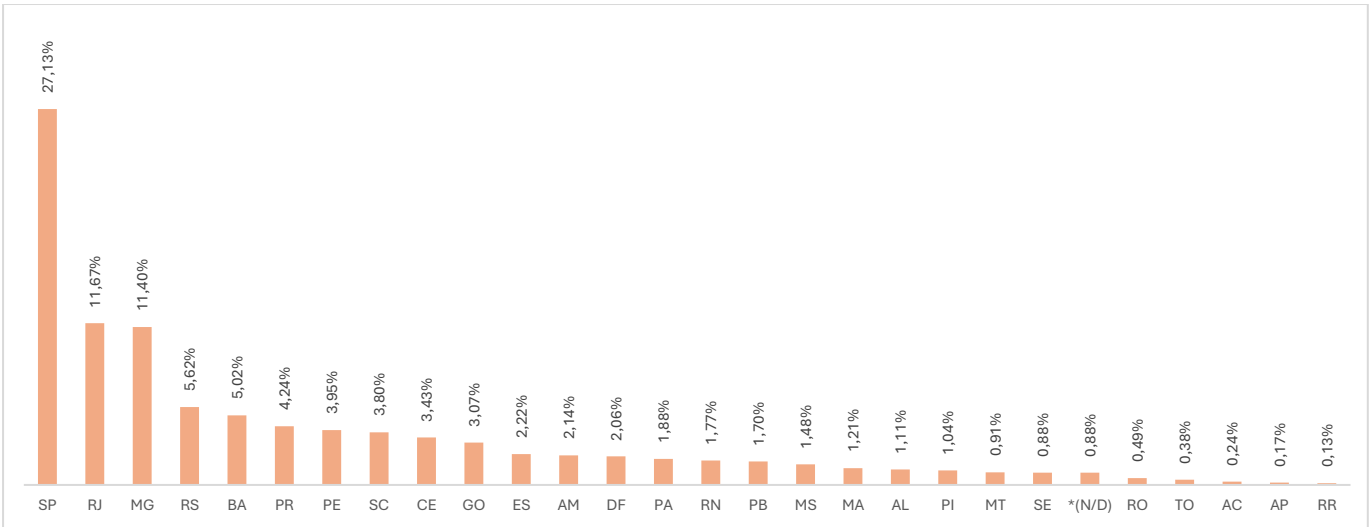


Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2025>
Acesso: 19/01/2026 às 11h40min (janeiro-dezembro de 2025)

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>.

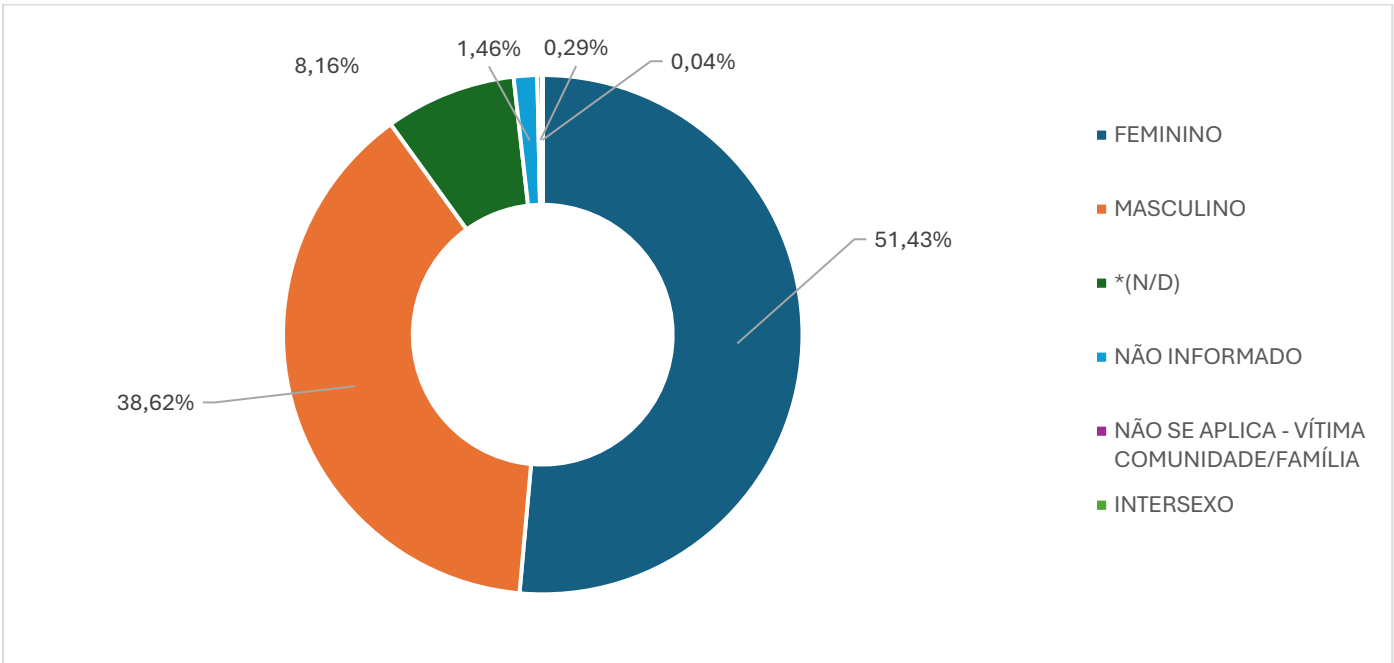
Referente ao local onde ocorreu o ato da denúncia, o Gráfico 6 apresenta o percentual a divisão por Unidade da Federação:

GRÁFICO 6 Percentual de Denúncias por UF



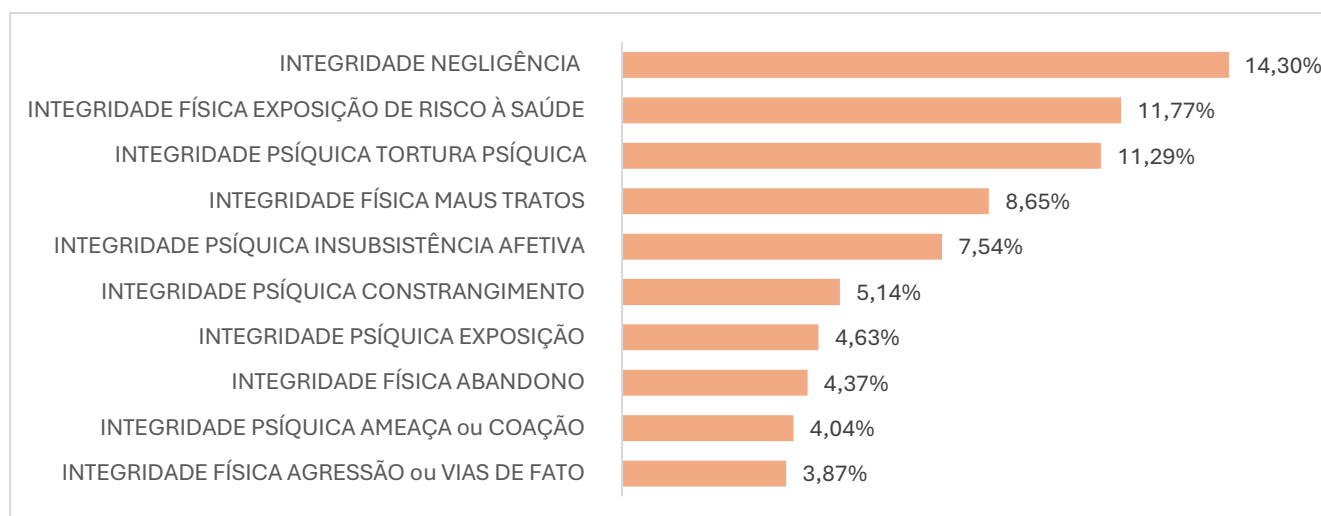
Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2025>
Acesso: 19/01/2026 às 11h40min (janeiro-dezembro de 2025)

GRÁFICO 7 Percentual de Denúncias por Gênero da Vítima



Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2025>
Acesso: 19/01/2026 às 11h40min (janeiro-dezembro de 2025)

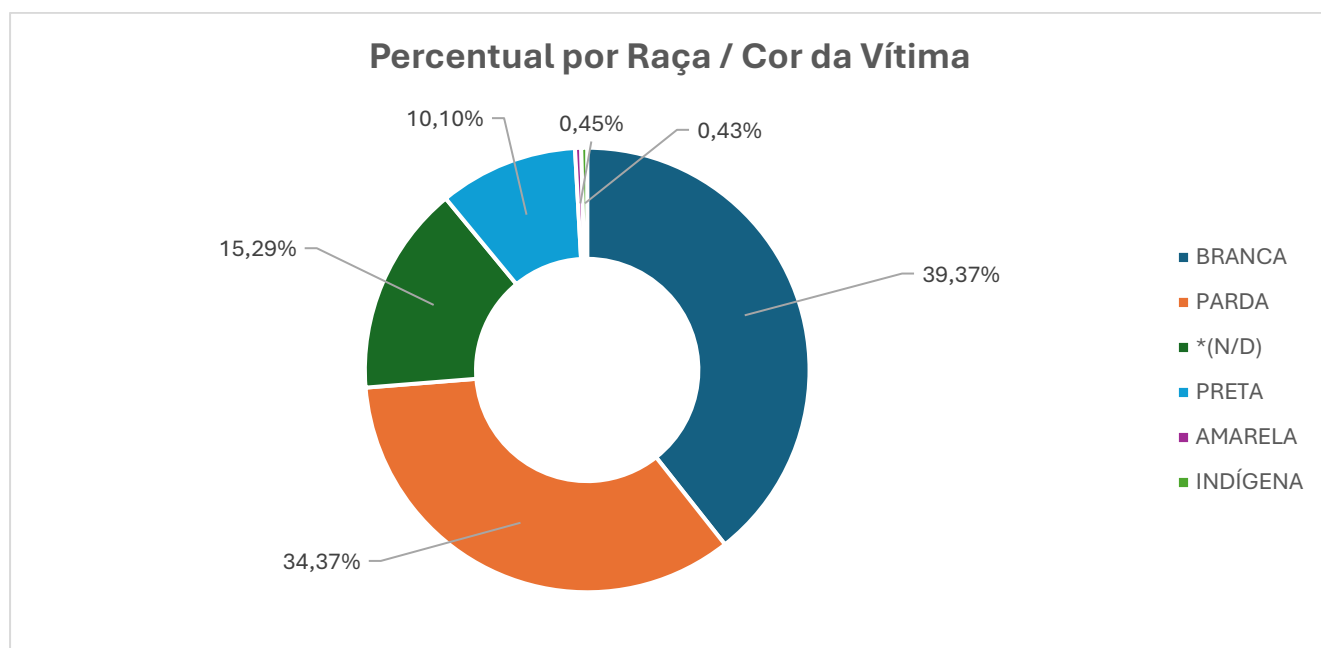
GRÁFICO 8 Percentual das Violações mais Recorrentes



Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2025>

Acesso: 19/01/2026 às 11h40min (janeiro-dezembro de 2025)

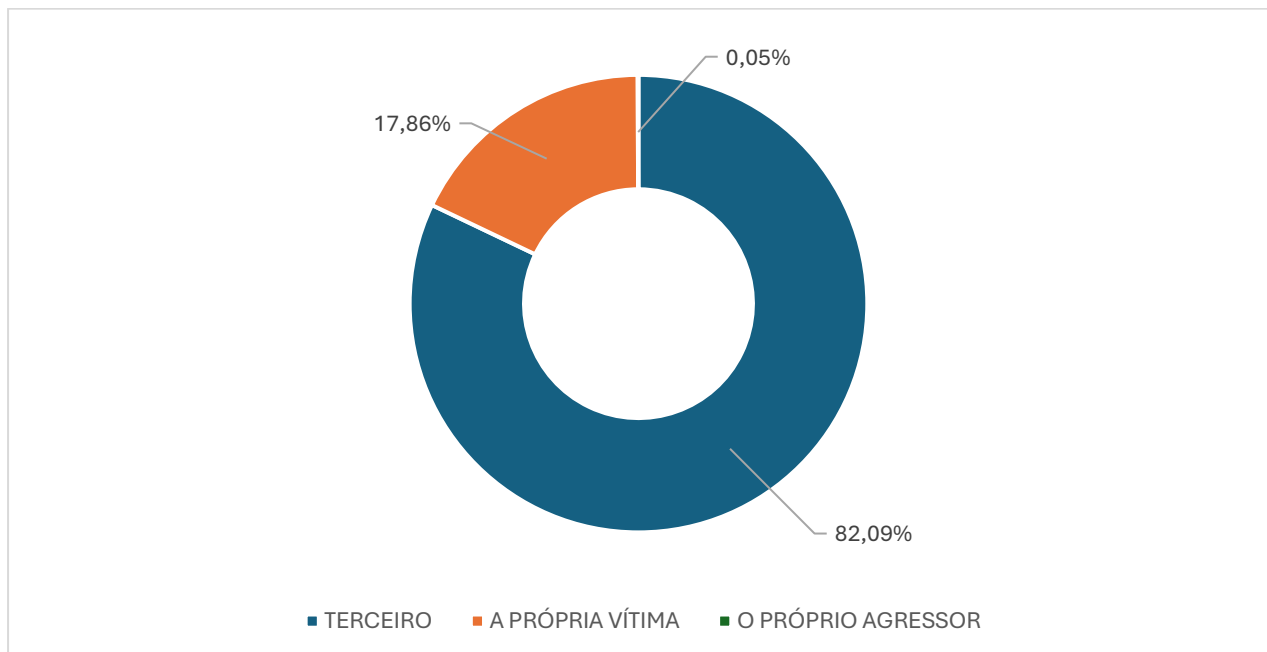
GRÁFICO 9 Percentual por Raça / Cor da Vítima



Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2025>

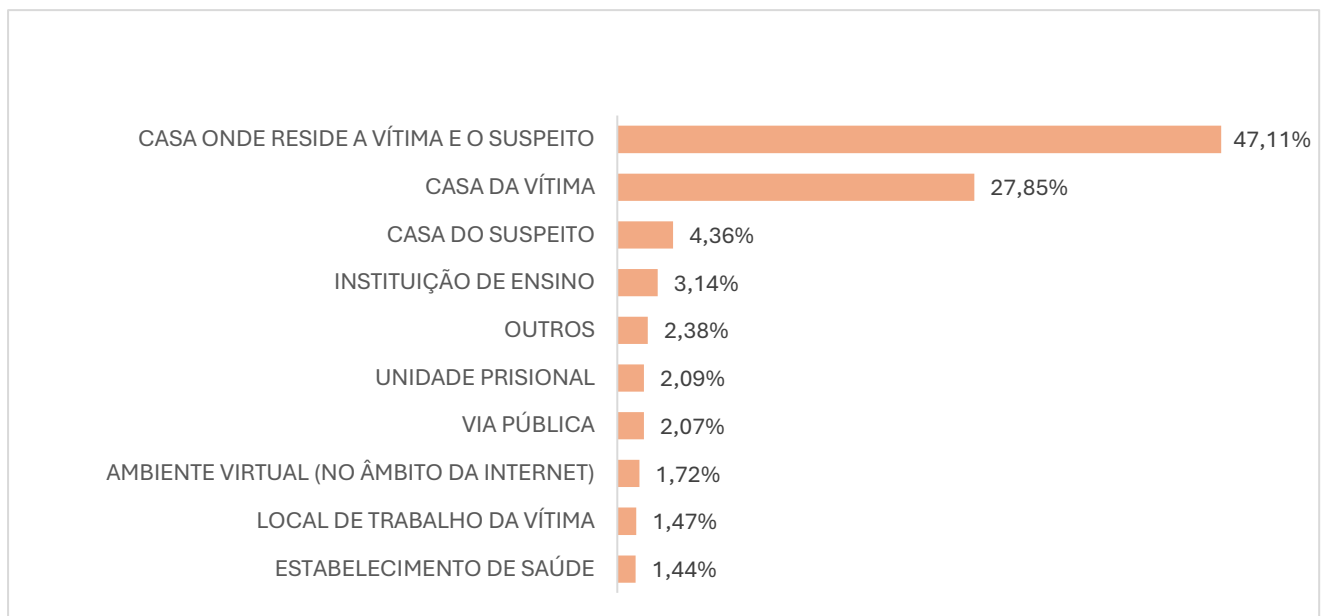
Acesso: 19/01/2026 às 11h40min (janeiro-dezembro de 2025)

GRÁFICO 10 Percentual de Denúncias por Perfil do Denunciante



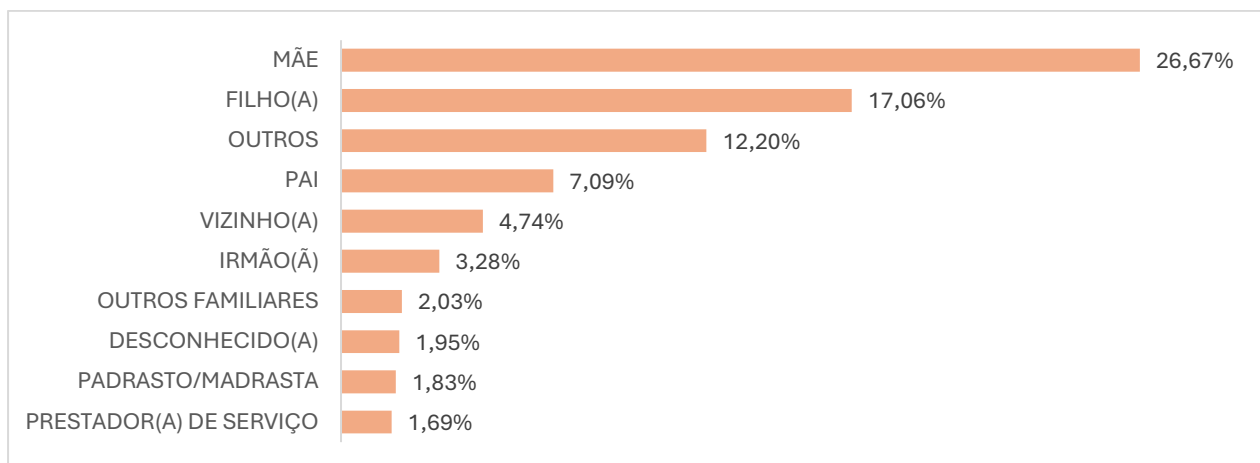
Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2025>
Acesso: 19/01/2026 às 11h40min (janeiro-dezembro de 2025)

GRÁFICO 11 Percentual do Local da Violação mais Recorrente



Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2025>
Acesso: 19/01/2026 às 11h40min (janeiro-dezembro de 2025)

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



Fonte: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2025>

Acesso: 19/01/2026 às 11h40min (janeiro-dezembro de 2025)

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 busca assegurar que a denúncia recebida seja devidamente averiguada, garantindo que órgãos de proteção ou apuração recebam 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 2025 seguiu com o processo de formação continuada de sua equipe, bem como, das operadoras e operadores da Central do Disque 100, resultado do pacto com as Secretarias, objetivando 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 a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos continuou com o compromisso contínuo de promover formação presencial para aprimorar o atendimento de pessoas vulneráveis sobre os mais diversos temas como violência contra a população LGBTQIAPN+, violações de direitos humanos no ambiente online, violência contra a pessoa idosa, direito internacional dos direitos humanos, trabalho escravo e tráfico de pessoas e povos indígenas.

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 2025 foram

realizadas 7 capacitações da Central de Atendimento. Os operadores capacitados atuam como multiplicadores do conhecimento.

3.4. Nova central do Disque 100

Em 2025 se deu a conclusão da licitação para a nova central do Disque 100 com a implementação de melhorias como:

- A jornada de trabalho dos atendentes passou da escala 6x1 para a escala 5x2 diminuindo a rotatividade dos atendentes, proporcionando períodos suficientes de descanso e a flexibilidade no remanejamento de pessoal;
- Aumento da capacidade de atendimento;
- Formação continuada para 100% dos operadores e gestores, estabelecendo a qualificação como um indicador do Instrumento de Medição de Resultados (IMR);
- Apoio psicológico coletivo, individual, sendo o critério para o indicador do Instrumento de Medição de Resultados (IMR);
- O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) passou a priorizar o acolhimento da denúncia, melhorando a qualidade do atendimento;
- Monitoramento do contínuo das denúncias;
- Formulário de atendimento mais flexível prezando um atendimento mais dinâmico e qualificado com foco no relato das violações de direitos humanos;
- Formulários específicos de acordo com o grupo vulnerável, qualificando o registro.

4

OUVIDORIA ITINERANTE

Em 2025, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos buscou ampliar sua atuação ativa nos territórios, por meio da estruturação do Projeto Direitos em Movimento – Ouvidoria Itinerante, um dos programas estratégicos do MDHC. Foram 20 ações ao longo do ano, em diferentes contextos, para ações de promoção, prevenção e defesa dos direitos humanos no âmbito do Programa Direitos *em Movimento*: Ouvidoria Itinerante.

A Ouvidoria Itinerante é a materialização de busca ativa pela sociedade civil, e a ampliação do diálogo e monitoramento no território junto à população.

Em 2025, a Ouvidoria Itinerante desenvolveu suas atividades em todas as regiões do Brasil, promovendo vinte ações com o objetivo de escutar e atender à população.

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, prestação de serviços de saúde, orientações sobre os programas do governo federal, promoção de rodas de conversa e outras formas de diálogo. Além disso, a Ouvidoria Itinerante também participou de eventos para divulgação de seus canais de atendimento.

As ações da Ouvidoria Itinerante ocorreram em Antônio Lemos, Afuá, Breves, Melgaço e Soure no Arquipélago do Marajó (PA), Belém|COP30 (PA); Santana (AP), Fortaleza (CE), Antônio João (MS), Distrito Federal (DF), Porto Alegre (RS), Confins e Ribeirão das Neves (MG), São Cristóvão (SE), Brás, Favela do Moinho e Paraisópolis na cidade de São Paulo, Tremembé (SP) e Complexo da Penha (RJ). Nos casos de Porto Alegre (RS), Ribeirão das Neves (MG) e São Cristóvão (SE) as Ouvidorias Itinerantes foram realizadas em parceria com o Programa Periferia Viva do Ministério das Cidades.



5

EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA

De acordo com o [Relatório de 2024](#), a ONDH respondeu, naquele ano, 2.475 manifestações, em um tempo médio de 19,9 dias. Já, em 2025, foram respondidas 2.755 demandas, significando um aumento de 11,31%, aproximadamente.

Quanto ao tempo de resposta, em 2025, o tempo médio foi de 16,4 dias. Ou seja, a ONDH conseguiu 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 2025, houve aumento do número de manifestações arquivadas: 2.720 arquivadas no ano passado e 562 arquivadas em 2024.

Em relação ao encaminhamento de assuntos de outros órgãos, em 2024, foram redirecionadas 2.985 manifestações e, em 2025, foram 2.984.

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 2025: 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:

- A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos continuou com o compromisso contínuo de promover formação presencial para aprimorar o atendimento de pessoas vulneráveis sobre os mais diversos temas como violência contra a população LGBTQIAPN+, violações de direitos humanos no ambiente online, violência contra a pessoa idosa, direito internacional dos direitos humanos, trabalho escravo e tráfico de pessoas e povos indígenas.
- 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 2025:

- A jornada de trabalho dos atendentes passou da escala 6x1 para a escala 5x2 diminuindo a rotatividade dos atendentes, proporcionando períodos suficientes de descanso e a flexibilidade no remanejamento de pessoal;
- Aumento da capacidade de atendimento;
- Formação continuada para 100% dos operadores e gestores, estabelecendo a qualificação como um indicador do Instrumento de Medição de Resultados (IMR);
- Apoio psicológico coletivo, individual, sendo o critério para o indicador do Instrumento de Medição de Resultados (IMR);
- O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) passou a priorizar o acolhimento da denúncia, melhorando a qualidade do atendimento;
- Monitoramento do contínuo das denúncias;
- Formulário de atendimento mais flexível prezando um atendimento mais dinâmico e qualificado com foco no relato das violações de direitos humanos;
- Formulários específicos de acordo com o grupo vulnerável, qualificando o registro.

- **Ampliação das ações de Ouvidoria Itinerante:** Foram realizadas 20 ações presenciais em diferentes regiões do país, permitindo maior proximidade com a população vulnerável.

Responsável: Coordenação-Geral da Ouvidoria. Prazo: Ação contínua ao longo de 2026.

5.2 Melhorias contínuas da ONDH

Ao final da gestão de 2025, a exemplo do que ocorreu em 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) **Transição contratual para a nova central do Disque 100:** a transição contratual com a mudança de escala de 6x1 para 5x2 implicou em aumento de pessoal, maior impacto na formação dos novos atendentes e atenção redobrada para evitar qualquer solução de continuidade nos serviços;
- b) **Alta demanda de manifestações:** O número de denúncias e reclamações cresceu significativamente, exigindo maior capacidade operacional;
- c) **Dificuldade na integração de sistemas:** A interoperabilidade entre diferentes órgãos governamentais ainda apresenta desafios, impactando o fluxo de encaminhamento de denúncias; e
- d) **Falta de pessoal qualificado:** O aumento do número de atendentes e 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:** Foram lotados na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos dois Analistas Técnicos de Políticas Sociais (ATPs) oriundos do Concurso Público Nacional Unificado (CNU1/2024). Dos dois servidores, um optou por ser transferido para a Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência por compatibilidade com a temática da secretaria.

6

ARTICULAÇÃO NACIONAL E REDE ESCUTA BRASIL

- b) Alocamento de uma Função Gratificada para a recém-criada Coordenação-Geral de Conflitos para a função de Coordenador(a) de Mediação de Conflitos.

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

- c) 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

- d) 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.

No campo da articulação nacional, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), promoveu, em 2025, o Encontro Nacional de Ouvidorias de Direitos Humanos - ESCUTA BRASIL, reunindo mais de 100 representantes de ouvidorias estaduais, municipais, federais e do sistema de justiça de todo o país. O evento representou um marco relevante na consolidação de uma agenda cooperativa voltada à padronização de fluxos, ao fortalecimento institucional e à ampliação

da capilaridade da política de escuta qualificada no território nacional.

Durante o encontro, em 2 de dezembro de 2025, foi formalizada, pela Ministra de Estado, Macaé Evaristo, a Escuta Brasil: Rede Nacional de Ouvidorias de Direitos Humanos, por meio da Portaria nº 2.190, de 1º de dezembro de 2025. A Rede inaugura novo patamar de cooperação federativa e interinstitucional, com o objetivo de estruturar mecanismos permanentes de integração entre as ouvidorias que atuam na temática de direitos humanos.

Escuta Brasil estabelece diretrizes para padronização de procedimentos de recebimento, registro e encaminhamento de denúncias, estimula o intercâmbio de boas práticas e promove a construção de parâmetros comuns de atuação, respeitada a autonomia dos entes federativos. Busca-se, com isso, reduzir assimetrias operacionais, qualificar a resposta institucional e assegurar maior celeridade e efetividade no tratamento das violações de direitos humanos.

A criação da Rede também fortalece a governança nacional da escuta, ao instituir ambiente permanente de diálogo técnico entre as ouvidorias, favorecendo a produção de dados consolidados, a interoperabilidade de informações e a articulação estratégica com os órgãos da rede de proteção e responsabilização.

Trata-se de avanço estruturante para a política pública de direitos humanos, ao consolidar a escuta qualificada como instrumento de coordenação federativa e aprimoramento da gestão.



7

ESTRUTURAÇÃO DA COORDENAÇÃO-GERAL DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS (CGMED)

Em 2025, foi implementada a Coordenação-Geral de Mediação de Conflitos no âmbito da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, com a finalidade de fortalecer a capacidade institucional de atuação em situações complexas. A mediação de conflitos passou a ser estruturada nessa coordenação, com definição de equipe técnica, estabelecimento de fluxos operacionais e delineamento de formas de atuação, encontrando-se em fase de formalização administrativa.

A Coordenação-Geral de Apoio Interno passou a responder pela atuação da Ouvidoria em contextos de alta complexidade, tais como conflitos fundiários e urbanos, violações de direitos humanos em situações de desastres socioambientais e apoio à proteção de defensoras e defensores de direitos humanos, em articulação com a Secretaria Nacional de Direitos Humanos. A atuação ocorre de forma coordenada com as demais secretarias do MDHC e em parceria com o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos, fortalecendo a resposta interinstitucional em cenários críticos.

A estruturação da CGMED representa avanço organizacional relevante, ao conferir maior densidade técnica à mediação de conflitos e institucionalizar procedimentos voltados à prevenção de agravamento de situações de tensão social. A medida contribui para ampliar a capacidade de resposta do Ministério em cenários sensíveis, assegurando atuação articulada, técnica e orientada pelos parâmetros nacionais e internacionais de proteção aos direitos humanos.

Com a consolidação da Escuta Brasil e a implementação da Coordenação-Geral de Apoio Interno, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos reforça seu papel estratégico na articulação federativa, na qualificação da escuta e na construção de respostas institucionais integradas às violações de direitos humanos em todo o território nacional.

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.

8

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício de 2025 consolida a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos como instância estratégica de escuta qualificada, articulação institucional e indução de melhorias na gestão pública no âmbito do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. O conjunto de dados apresentados ao longo deste Relatório evidencia não apenas o volume expressivo de manifestações recebidas e denúncias registradas, mas, sobretudo, a capacidade institucional de tratamento tempestivo, técnico e responsável das demandas da sociedade.

No âmbito da ouvidoria setorial, o aumento de 11,31% no número de manifestações respondidas em relação a 2024, aliado à redução do tempo médio de resposta para 16,4 dias — significativamente inferior ao prazo legal e à média do Poder Executivo Federal — demonstra ganho objetivo de eficiência operacional. A taxa de 98,91% de respostas dentro do prazo reafirma o compromisso com a conformidade normativa e com a previsibilidade administrativa.

A análise gerencial dos dados permitiu identificar padrões de recorrência, causas de arquivamento e fluxos de redirecionamento, viabilizando ajustes internos relevantes. Destacam-se, como melhorias estruturantes na gestão: a padronização de procedimentos por meio da Instrução Normativa MDHC nº 1/2024; o aprimoramento qualitativo das respostas com foco em linguagem simples e acessível; o monitoramento sistemático de prazos e indicadores; e a revisão da Carta de Serviços, ampliando transparência e clareza sobre os canais disponíveis.

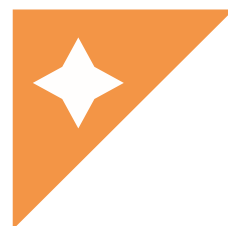
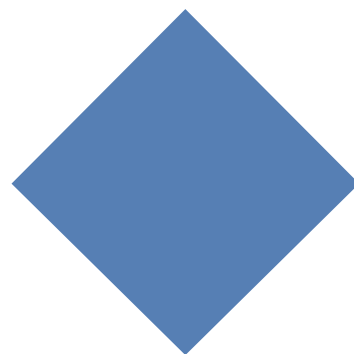
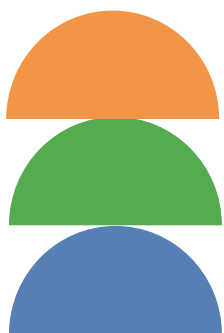
No âmbito finalístico, o Disque 100 manteve-se como principal porta de entrada das denúncias de violação de direitos humanos, com estrutura de encaminhamento articulada a mais de 50 mil órgãos da rede de proteção

e responsabilização. A institucionalização da prioridade no atendimento às denúncias de violência contra a pessoa idosa, a implementação da nova Central do Disque 100 com **mudanças na jornada de trabalho (5x2)**, a inclusão de indicadores de qualificação no Instrumento de Medição de Resultados e a oferta de apoio psicológico as trabalhadoras e trabalhadores configuram avanços concretos na governança contratual e na qualidade do serviço prestado.

A formação continuada de operadoras e operadores, a revisão do formulário de registro de denúncias e o monitoramento contínuo dos fluxos de encaminhamento reforçam a profissionalização do atendimento e reduzem riscos de descontinuidade ou retrabalho. De igual modo, a ampliação do Programa Direitos *em Movimento*: Ouvidoria Itinerante, com presença em todas as regiões do país, evidencia a estratégia de atuação territorial ativa, aproximando o Estado das populações em maior situação de vulnerabilidade.

Os desafios identificados — integração sistêmica, retenção de pessoal e crescente demanda — foram enfrentados com medidas estruturadas, definição de responsáveis e prazos, indicando maturidade administrativa e planejamento orientado por evidências.

Assim, o Relatório de Gestão de 2025 não apenas cumpre exigência normativa, mas revela uma Ouvidoria que opera com base em indicadores, ajusta fluxos, qualifica procedimentos e transforma dados em decisões gerenciais. A trajetória observada confirma o fortalecimento institucional da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos como instrumento de participação social, aprimoramento da gestão pública e efetivação dos direitos humanos no Brasil.



Direitos em
movimento
OUVIDORIA ITINERANTE



**Escuta
Brasil**
REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS
DE DIREITOS HUMANOS



**DIREITOS
HUMANOS**

