



1385638

00135.218546/2020-41



MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS
Gabinete da Ministra

OFÍCIO N.º 7167/2020/GM.MMFDH/MMFDH

Brasília, 15 de outubro de 2020.

A Sua Excelência a Senhora
Deputada SORAYA SANTOS
Primeira-Secretária da Câmara dos Deputados
Praça dos Três Poderes, Câmara dos Deputados, Edifício Principal
70.160-900 Brasília-DF

*primeira.secretaria@camara.gov.br***Assunto: Requerimentos de Informação nº 1.068/2020 e nº 1.077/2020.**

Senhora Primeira-Secretária,

Cumprimentando-a cordialmente, reporto-me ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº 1454 (1333744), dessa procedência, que trata dos Requerimentos de Informação nº 1.068/2020 (1333742) e nº 1.077/2020 (1333743), para informar que a demanda foi objeto de análise de Unidades desta Pasta, que, em resposta, apresentaram as informações contidas nos expedientes abaixo relacionados, as quais encaminho para conhecimento e prosseguimentos:

Requerimento de Informação	Resposta
nº 1.068/2020 (1333742)	Ofício nº 1473/2020/GAB.SNDCA/SNDCA/MMFDH (1380230) Ofício nº 665/2020/ONDH/MMFDH (1381828)
nº 1.077/2020 (1333743)	Ofício nº 660/2020/ONDH/MMFDH (1378604)

Ao ensejo, renovo protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

TATIANA BARBOSA DE ALVARENGA
Ministra de Estado da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos substituta



Documento assinado eletronicamente por **Tatiana Barbosa de Alvarenga, Ministro(a) de Estado da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, Substituto(a)**, em 15/10/2020, às 19:20, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



informando o código verificador **1385638** e o código CRC **6525C58B**.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.218546/2020-41 SEI nº 1385638

Esplanada dos Ministérios, Bloco A, 9º Andar - Zona Cívica-Administrativa - Telefone: 6120273900
CEP 70054-906 - Brasília/DF - <http://www.mdh.gov.br> - E-mail para resposta: protocologeral@mdh.gov.br



1378604



00135.218546/2020-41



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

OFÍCIO N.º 660/2020/ONDH/MMFDH

Brasília, 13 de outubro de 2020.

Ao Gabinete Ministerial,

Assunto: Resposta. Requerimento de Informação nº 1.077/2020.

1. Trata-se de resposta ao Ofício nº 857/2020/AE.GAB.MMF/DH/GM.MMF/DH/MMFDH (SEI nº 137/5503). Passa-se a resposta dos questionamentos constantes no Requerimento de Informação, no modelo solicitado.
2. Preliminarmente, informa-se que o Requerimento nº 1077/2020, apresenta os seguintes questionamentos:
 - 1 - existência informações detalhadas sobre as causas da exclusão dos dados sobre violência policial do Balanço Anual do Disque 100 referente a 2019;
 - 2 - informações detalhadas sobre quais incoerências ou falhas que levaram ao adiamento da divulgação dos dados;
 - 3 - informações detalhadas sobre quais procedimentos estão sendo aplicados à correção dos dados;
 - 4 - informação sobre qual a data prevista para a apresentação dos dados.
 - 5 - o envio dos dados originais, sem as correções realizadas posteriormente.

3. De início, informa-se que por força do art. 6º, Anexo I, do Decreto nº 10.174, de 13 de dezembro de 2019, compete à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos - ONDH, receber, examinar e encaminhar denúncias e reclamações sobre violações de Direitos Humanos. Nesse sentido, a ONDH mantém canais permanentes de atendimento à população, que pode denunciar violações sofridas, sabidas ou presenciadas.
4. O tridígito **LIGUE 180** é dedicado a receber denúncias de violência contra mulher e o **DISQUE 100**, também conhecido como Disque Direitos Humanos, recebe denúncias de violações sofridas pelos demais grupos vulneráveis, tais como crianças e adolescentes, idosos, pessoas com deficiências, pessoas em situação de rua, pessoas em restrição de liberdade, comunidade LGBTI, etc.
5. O serviço de atendimento ainda dispõe de **Site** (<https://ouvidoria.mdh.gov.br/>) e aplicativo (**Direitos Humanos Brasil**), para realização de registros eletrônicos. Nesses canais citados, aplicativo e página web, o cidadão pode realizar diretamente o registro da sua denúncia ou mesmo fazê-lo por meio de um chat, que promove a interação do denunciante com um atendente humano.
6. Ademais, aponta-se que as pessoas surdas podem ser atendidas em LIBRAS, através de videochamada igualmente recepcionada por atendente humano.
7. Assim, informa-se que toda a estrutura de canais supracitada são ferramentas de atendimento do **Sistema Integrado Nacional de Direitos Humanos – SINDH**.
8. Tradicionalmente, desde ano de 2011, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos tem publicado relatórios estatísticos baseados nos registros realizados por seus canais de atendimento. Chamados de **BALANÇOS ANUAIS**, os referidos relatórios oferecem a representação, em números, das denúncias de violações de direitos humanos inseridas nos canais de atendimento supracitados.

9. Entre 2011 a 2014, o teor dos relatórios consistiam unicamente na apresentação de planilhas contendo o quantitativo de denúncias, com a realização de cruzamentos por grupos de violação.
10. Em 2015, o relatório passou a conter um balanço analítico das denúncias registradas no período.
11. Em 2016, o balanço anual publicado adotou o modelo de apresentação de planilha de dados.
12. Entre 2017 a 2019, optou-se novamente pela publicação de balanços analíticos.
13. Isto posto, observa-se que o Relatório de 2019 do Disque Direitos Humanos teve sua construção norteada nos elementos históricos comuns, apresentando de forma simétrica aos dados agregados de denúncias em todos os grupos vulneráveis acolhidos no canal de atendimento do Disque 100. Importante destacar que, como visto, nem sempre foi reger a publicação de balanços analíticos referentes aos dados de violações de direitos humanos.

DAS DEFINIÇÕES UTILIZADAS NO REGISTRO DA DENÚNCIA DE VIOLAÇÃO

14. Os registros de denúncia de violação são congregados por **GRUPOS DE VIOLAÇÃO**, como são chamados os grupos vulneráveis protegidos pelas políticas de Direitos Humanos.
15. Nos relatórios divulgados entre 2011 a 2014, foram utilizados 06 (seis) grandes grupos de violação (grupos vulneráveis). A partir de 2015, este rol foi acrescido para 09 (nove) grupos, a saber:

CRIANÇAS E ADOLESCENTES;

PESSOA IDOSA;

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA;

POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA;

LGBT;

IGUALDADE RACIAL;

VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER;

PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE; e

OUTROS.

16. Exemplificando, no Grupo de Violação Crianças e Adolescentes são registradas todas aquelas denúncias em que a **vítima** é uma criança ou adolescente; quando se trata de **vítima idosa**, o registro ocorre no Grupo de Violação Pessoa Idosa. Caso a vítima não se enquadre em um dos grupos específicos, a denúncia é registrada no Grupo de Violação **Outros**.

17. Por sua vez, os fatos denunciados são classificados nos gêneros (categorias) de violações de Direitos Humanos. Neste aspecto, o antigo sistema usado para registro (SONDHA) apresentava 15 (quinze) gêneros, a saber:

ABUSO FINANCEIRO E ECONÔMICO/ VIOLÊNCIA PATRIMONIAL;

DIREITO À MEMÓRIA E À VERDADE;

DISCRIMINAÇÃO;

EXPLORAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL;

FALTA DE ACESSIBILIDADE AO MEIO FÍSICO (EDIFICAÇÕES OU VEÍCULOS);

NEGLIGÊNCIA;

OUTRA FALTA DE ACESSIBILIDADE;

OUTRAS VIOLAÇÕES / OUTROS ASSUNTOS RELACIONADOS A DIREITOS HUMANOS;

TORTURA E OUTROS TRATAMENTOS OU PENAS CRUEIS, DESUMANOS OU DEGRADANTES;**TRABALHO ESCRAVO;****TRÁFICO DE PESSOAS;****VIOLÊNCIA FÍSICA;****VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL;****VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA;****VIOLÊNCIA SEXUAL.**

18. Cada um desses gêneros (categorias) possuía subdivisões de espécies de violações (ou marcadores como o sistema assim definiu), que totalizavam 162 (cento e sessenta e duas) violações de direitos humanos passíveis de registro.

19. Como exemplo temos o Grupo de Violação Pessoas em Restrição de Liberdade, ponto 3.7 (fls. 41) do Balanço 2018. Nesse grupo estão demonstradas todas as denúncias registradas em que as vítimas eram pessoas em restrição de liberdade. Sendo abordado inicialmente os números gerais desse grupo, considerando os gêneros de violações (como, por exemplo, os números de violações de Violência Institucional; Violência Física; Negligência; etc).

20. Seguindo o mesmo exemplo, verifica-se números relativos à **Violência Institucional**. No ponto, confira-se o conceito de **Violência Institucional**:

21. Vale esclarecer que, a **violência institucional** possui os seguintes marcadores no sistema SONDA: assédio moral; assédio sexual; ausência de acesso a serviços; demora excessiva ou desídia no atendimento; desrespeito à prioridade legal; execução sumária; falta de acessibilidade/meio físico; falta de acessibilidade/meios de informação e comunicação; homofobia institucional; má utilização de bem público; omissão; outros; prisão ilegal; recusa de atendimento; superlotação de presídio/de unidades de privação de liberdade, de unidade de custódia e de outras instituições e **violência policial**. [1] (grifo nosso)

22. A **Violência Policial** é tida como uma das espécies da categoria Violência Institucional. Vejamos o conceito de Violência Institucional descrito no ponto 4.1 (fls. 58) do mesmo documento, *in verbis*:

23. A **violência institucional** é praticada nas instituições prestadoras de serviços por agentes públicos ou não. Em muitos casos, essas violações são perpetradas seja por comissão ou omissão de pessoas que deveriam proteger, cuidar, reparar danos às vítimas como crianças, mulheres, idosos, pessoas com deficiência etc.

24. No item 3.8 (pag. 48) do Balanço 2018 temos no Grupo de Violações – Outros (Outras Violações), o seguinte:

25. No respectivo módulo, registra-se as seguintes situações de violações: trabalho escravo, tráfico de pessoas, violência policial, violência contra policiais, tortura, conflitos agrários, conflitos fundiários urbanos, xenofobia, apologia e incitação ao crime contra vida, intolerância religiosa, neonazismo, violência contra comunicadores sociais, dentre outras violações, que serão apresentados em números absolutos

26. A questão-exemplo envolvendo a violência institucional e policial no Balanço Anual 2018 foi apresentada tão somente para uma compreensão dos conceitos de Grupo de Violações, categoria e espécie de violações, módulo e marcadores, entretanto, não por coincidência, será explorado para o debate de mérito do que foi questionado.

HISTÓRICO DE APRESENTAÇÃO DOS DADOS E BALANÇO

27. Os Balanços Anuais apresentados são construídos tendo por base as planilhas de dados extraídas do sistema de registro. As planilhas são divididas por Grupos de Violações (grupos vulneráveis) e servem de lastro para a apresentação gráfica e analítica dos dados apurados. As planilhas utilizadas são (e estão) disponibilizadas no site do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos[2].

Disque 100 - Ano 2018 - Tipo de Violação por UF, por tipo de violação de Pessoas em Restrição de Liberdade																
UF	ABUSO FINANCEIRO E ECONÔMICO/ VIOLÊNCIA PATRIMONIAL	DIRETO À MEMÓRIA E À VERDADE	DISCRIMINAÇÃO	EXPLORAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL	FALTA DE ACESSIBILIDADE AO MEIO FÍSICO[EDIFICAÇÕES OU VEÍCULOS]	NEGLEGÊNCIA	OUTRAS VIOLAÇÕES/ OUTROS ASSUNTOS RELAZIONADOS A DIREITOS HUMANOS	TORTURA E OUTROS TRATAMENTOS OU PENAS CRUEIS, DESHUMANOS OU DEGRADANTES	T	TRÁFICO DE PESSOAS	VIOLÊNCIA FÍSICA	VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL	VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA	VIOLÊNCIA SEXUAL	TOTAL	%
AC						5		1			5	8	5		24	0,20%
AL	2					14		2			12	26	11	1	68	0,55%
AM	2		1			36		1			24	44	16	1	125	1,02%
AP						2		1			3	4	1		11	0,09%
BA	4		2			71	1	2			49	80	41	2	252	2,05%
CE			1			181		15			146	209	86	4	642	5,23%
DF			2			104	2	8			65	116	55		352	2,87%
ES						160	1	8			124	179	85	2	559	4,56%
GO	7					152		10			106	168	82	1	526	4,29%
MA						29		3			23	31	14	1	101	0,82%
MG	20		4			544	4	29			387	613	318	2	1921	15,66%
MS	1		1			59	3	4			27	77	30		202	1,65%
MT	3					47	1	3			30	56	24		164	1,34%
PA						45		2			29	61	16		153	1,25%
PB	3					48		1			31	48	25	3	159	1,30%
PE	6					93		5			59	112	50	2	327	2,67%
PI	3					21		2			15	26	13		80	0,65%
PR			1			102	1	4			44	106	48	4	312	2,54%
RJ			2			331		5			126	367	128	3	978	7,97%
RN						127		5			112	128	92	1	469	3,82%
RO	2					23					17	28	17		87	0,71%
RR	1					10		1			5	7	1		25	0,20%
Tipo de Violação																Perfil das vítimas-Mês
Negligência - Violações																
Violência Física - Violações																
Violência Psicológica-Violações																
Abuso Financeiro - Violações																

28. A figura acima é o espelho de parte de uma planilha relativa ao Grupo de Violações Pessoas em Restrição de Liberdade. A aba em evidência mostra os tipos ou categoria de violações. As abas seguintes, de cor amarela, trazem detalhamento quantitativo de algumas categorias de violações e que não são necessariamente repetidas nas demais planilhas dos demais Grupos, conforme pode ser visto na planilha abaixo, que trata do Grupo de Violações Pessoas em Situação de Rua. Nota-se que as categorias detalhadas são distintas:

Disque 100 - Ano 2018 - Violações de Viol. Institucional em População Situação de Rua, por UF																
UF	ABUSO DE AUTORIDADE	ASSÉDIO MORAL	ASSÉDIO SEXUAL	AUSÊNCIA DE ACESSO A SERVIÇOS	DEMORA EXCESSIVA OU DESÍDIO NO ATENDIMENTO	DESRESPEITO A PRIORIDADE LEGAL	EXECUÇÃO SUMÁRIA	FALTA DE ACESSIBILIDADE E /MEIO FÍSICO	FALTA DE ACESSIBILIDADE /MEIOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	HOMOFOBIA INSTITUCIONAL	OUTROS	PRISÃO ILLEGAL	RECUSA DE ATENDIMENTO	SUPERLOTÇÃO DE PRESÍDIO / DE UNIDADES DE PRIVAÇÃO DE LIBERDADE, DE UNIDADES DE CUSTÓDIA E DE OUTRAS INSTITUIÇÕES	VIOLÊNCIA POLICIAL	TOTAL
AC																0
AM	1			1		1					1				2	6
AL																0
AP																0
BA	2			1	1	2					5		1		1	13
CE	3	1		2	1	1					1				1	9
DF	1			2	1	1			1		4		1			11
ES	1				1			1			3					6
GO	4	1		1		1					2					11
MA				1						1			1			3
MG	7	3		11	3	5					13		3			45
MS				1												1
MT																0
PA				1									1			2
PB													1			1
PE	1		1	1				1					1		1	6
PI											1		1			2
PR	6			3	4						10		3		4	30
RJ	4		1								6		2		1	20
RN	1				1						1					5
RO																0
RR																0
Tipo de violação UF																
Violação Psicológica-Violação				Violação Física-Violação				Violência Instituci. - Violação					Discriminação-Violação			

29. Via de regra, os balanços até 2018 traziam uma divisão em Grupos de Violações (grupos vulneráveis), onde eram apresentados os dados com base nos gêneros das violações, conforme explicado acima quando usou-se o Grupo Pessoas em Restrição de Liberdade, ao que foi apresentado números gerais e locais das violações e perfil das vítimas e suspeitos. Em um segundo momento e sem nenhum rigor metodológico ou técnico, abordava-se mais detalhadamente algumas dessas violações em suas espécies, dentro de cada grupo de violação. A escolha se dava a partir do entoque que se pretendia dar a determinada espécie de violação específica. A escolha do gestor partia de sua própria visão da violação, por vezes sem justificativa.

30. Nesse contexto, a informação sobre Violência Institucional e o detalhamento das suas espécies, dentre elas a Violência Policial, só é apresentada nas planilhas que dizem respeito aos Grupos de Violação: Pessoa em Situação de Rua, Igualdade Racial e Outros. Ou seja, não é apresentado qualquer dado sobre **violência policial** em relação aos demais grupos.

31. Pois bem, resta que há um bloco comum ao conteúdo histórico dos relatórios anuais do Disque Direitos Humanos, inclusive se evidenciará nos subtópicos seguintes. Este bloco comum pode ser resumido como sendo: **os dados gerais de atendimentos e os registros de denúncias por grupo vulnerável**, este último apresentado em categorias (gênero) da violação, além de um resumo do perfil da vítima (sexo, faixa etária e raça/cor).

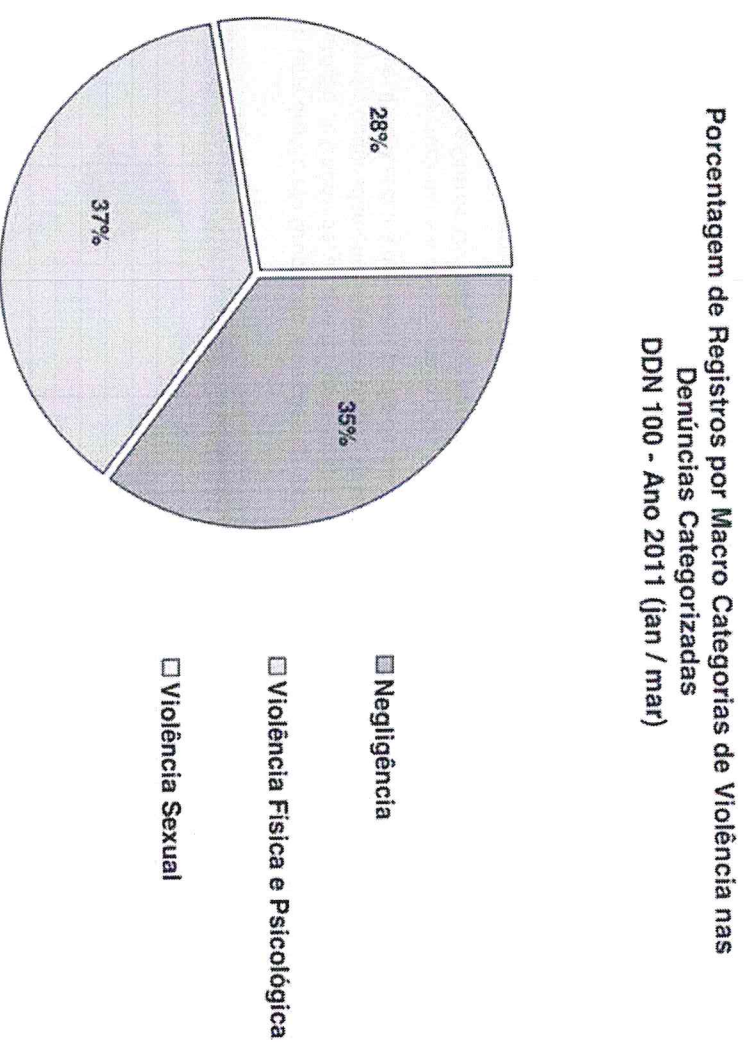
32. Verifica-se, ainda, que há distinções evidentes na análise histórica de apresentação dos relatórios anuais a partir da inserção ou exclusão de temáticas ao sabor do gestor da ocasião.

BALANÇO ENTRE 2011 a 2014

33. O Relatório Disque Direitos Humanos apresentado em 2011 concentrou-se no módulo de Crianças e Adolescentes, publicando dados gerais e as principais categorias de violações: Negligência, Violência Física e Psicológica e Violência Sexual. Neste relatório foram apresentados apenas os dados das espécies de Violência Sexual, como pode se verificar pela figura a seguir, extraída do Relatório Anual (1238969).

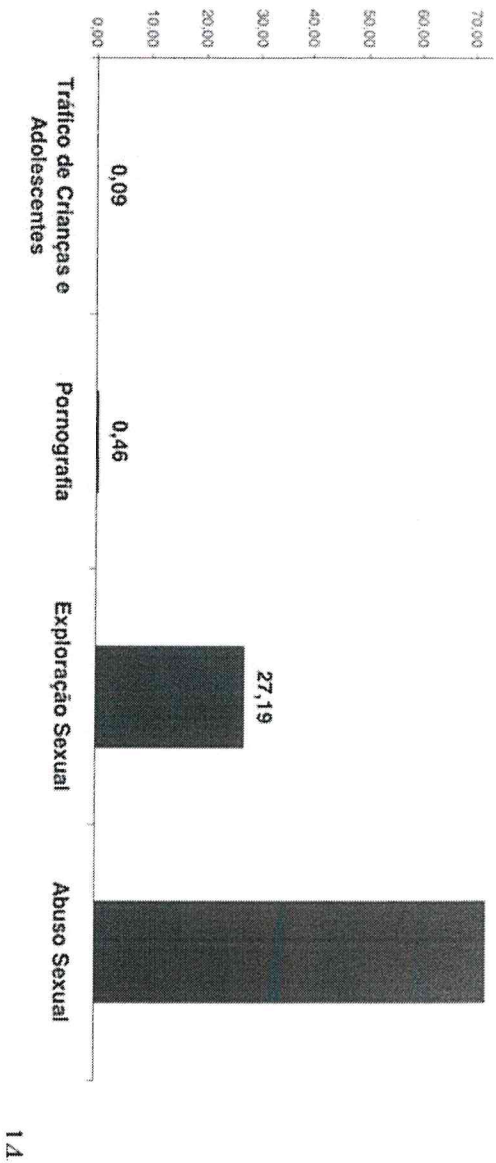
Considerando as três macro categorias de violência, o gráfico abaixo

apresenta o percentual de registros dos três tipos de violência: física e psicológica (37%), sexual (28%) e negligência (35%), em 2011.



O gráfico abaixo apresenta o percentual de registros dos tipos de **violência sexual** nas denúncias em 2011. A macro categoria violência sexual está subdividida em outras subcategorias: exploração sexual; tráfico de criança e/ou adolescentes para fins de exploração sexual, pornografia e abuso sexual; conforme revisão de categorias realizada em 2007 no serviço.

Porcentagem dos Tipos de Violência Sexual registrada nas denúncias categorizadas
Ano 2011 (jan / mar)



34. Entre 2011 a 2014, não foram apresentados nos balanços os gráficos analíticos, apenas dados em tabelas estáticas para os demais grupos de violações.

BALANÇO DE 2015

35. O Balanço Anual da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do ano de 2015 realizou a apresentação dos dados gerais de atendimentos e breve caracterização das denúncias registradas por grupo vulnerável, descrevendo as violações a partir do seu gênero (categoria) e o perfil da vítima por sexo, faixa etária e raça/cor. Neste balanço são descritos apenas os macrodados agregados de violência policial em categoria de Outras Violações sem qualquer detalhamento, de acordo com a imagem abaixo.

OUTRAS VIOLAÇÕES

Nos últimos anos o Brasil viveu avanços importantes para a pauta dos direitos humanos, porém a atual conjuntura nacional e internacional tem implicado aos direitos humanos, fundamentais e civis, uma série de fatores que implicam em aumento das violações de direitos ainda que hoje a população brasileira tenha muito mais direitos que no passado recente.

Ademais, para este módulo muitas das denúncias tem como porta de entrada os demais canais de atendimento que ampliam a voz do cidadão na Ouvidoria, além do reconhecido Disque 100, assim como a própria Ouvidoria que recebe de movimentos sociais e demais órgãos da rede de direitos humanos, manifestações de possíveis violações de direitos humanos.

Diante deste contexto, observamos o crescimento de determinadas violações sempre estiveram no subgrupo do módulo outras violações mas com o recrudescimento da violência fez-se necessário analisar, conforme exposição abaixo.

Módulo Outros				
CATEGORIA	2014	2015		
Trabalho Escravo	209	307	47%	
Tortura	2.694	1.925	-29%	
Violência Policial	1.362	990	-27%	
Tráfico de Pessoas	122	121	-1%	
Intolerância Religiosa	149	556	273%	
Conflito Agrário	203	339	67%	
Conflito Fundiário Urbano	12	22	83%	
Xenofobia	45	330	633%	
Apologia e Incitação ao Crime	47	1.770	3666%	
TOTAL	4.843	6.360	31%	

36. No balanço descrito, fez-se referência à violência policial diretamente extraída do Grupo de Violações – Outros[3] (fls. 30). A exemplo do que foi feito nos demais grupos de violações quando se abordou alguma violação específica. A informação apresentada diz respeito tão somente àquele grupo. O relatório leva-nos a entender que há um módulo para registro, independentemente dessa violação específica. Na comparação com 2014, inclusive, indica uma redução de 27% na ocorrência da violação, como sendo apenas relacionadas ao Grupo de Violações Outros. **Em nenhum outro momento do Balanço a violência policial é mencionada.**

BALANÇO DE 2016

37. Em 2016 não foi apresentado relatório anual, divulgando-se tão somente as planilhas de dados agregados.

BALANÇO DE 2017

38. O Balanço Anual da Ouvidoria 2017[4] apresentou os dados gerais de atendimento e distribuição por grupo vulnerável para, em seguida, resumir os registros de denúncias em gênero de violação e perfil da vítima, por sexo, faixa etária e raça/cor, acrescentando-se os números agregados por relação entre suspeito e vítima e local de ocorrência das violações registradas. Por último, o relatório apresenta os dados gerais de violações de outros grupos e breve descrição das espécies: "violência policial" e "em desfavor de policiais" (pág. 58).

39. A violência policial novamente aparece no Grupo de Violações Outros, como sendo uma violência específica analisada sob o enfoque do Grupo de Violações (grupo vulnerável) Outros. Entre 2016 e 2017 teria havido aumento nos registros na ordem de 161,11%.

BALANÇO 2018

40. O Balanço Anual do Disque Direitos Humanos relativo ao ano de 2018 apresentou os dados gerais de atendimentos e denúncias por grupo vulnerável. Neste relatório são apresentados os números vinculados ao gênero (categorias) das violações em todos os grupos e sucinto perfil da vítima por sexo, faixa etária e raça/cor. Foram ainda explorados os dados de denúncias dentro do gênero de violência sexual, no grupo de crianças e adolescentes e de violência policial e contra policiais, no grupo violações de outras.

41. No Balanço 2018, no Grupo de Violações – Pessoas em Restrição de Liberdade, ponto 3.7 (ffs. 41), há um subcapítulo denominado **Violência Institucional**. Destaca-se que a **Violência Policial** é uma subespécie desta violação. Ainda no Relatório/Balanço de 2018, no item 3.8 (pag. 48), temos no Grupo de Violações – Outros (Outras Violações), com a seguinte introdução seguinte:

42. No respectivo módulo, registra-se as seguintes situações de violações: trabalho escravo, tráfico de pessoas, **violência policial**, violência contra policiais, tortura, conflitos agrários, conflitos fundiários urbanos, xenofobia, apologia e incitação ao crime contra vida, intolerância religiosa, neonazismo, violência contra comunicadores sociais, dentre outras violações, que serão apresentados em números absolutos.

CONSTRUÇÃO DO BALANÇO ANUAL DE 2019

43. O Relatório 2019 do Disque Direitos Humanos teve sua construção norteada nos elementos históricos comuns aos outros balanços, apresentando de forma simétrica os dados agregados de denúncias em todos os grupos vulneráveis acolhidos no canal de atendimento do Disque 100.

44. Esta simetria é demonstrada na análise do relatório com apresentação integral dos dados agregados de todos os grupos vulneráveis em mais de uma centena de tabelas detalhadas. Os dados são apresentados em múltiplas dimensões, tais como: por estado, por taxa de habitantes, por gênero de violação, por local de ocorrência, por relação entre suspeito e vítima.

45. Neste relatório foram apresentados de forma equânime os perfis da vítima e do suspeito nas dimensões de sexo biológico, faixa etária por sexo, escolaridade e raça/cor. Todas as mais de uma centena de figuras de apresentação dos dados carregam o mesmo padrão lógico/visual, sem distinção de relevância entre os grupos vulneráveis ou os gêneros de violações descritos no relatório.

46. O relatório trouxe ainda os dados dos atendimentos gerais em mais detalhes que os relatórios anteriores, evidenciando-se como mais um instrumento de transparência para a sociedade. Fica demonstrada a preocupação com o rigor técnico, pois são apresentados dados detalhados que comprovam a melhoria considerável da qualidade do serviço do Disque 100, inclusive pela redução de seus custos (pags. 16 a 19).

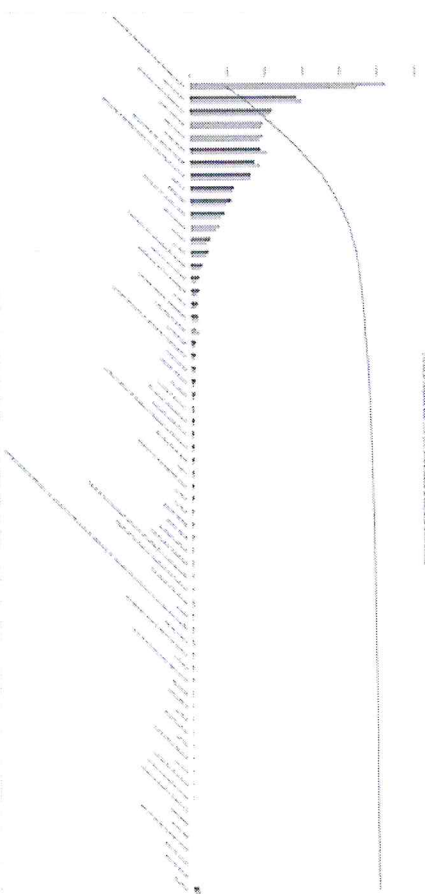
47. A busca pela qualidade da operação do atendimento reflete a importância máxima conferida aos direitos humanos uma vez que foi garantido, no ano de 2019, o efetivo acesso ao cidadão à real possibilidade de se concretizar uma denúncia de violação de direitos humanos. Fato comprovado pelo crescimento de 15,4% no total de denúncias registradas (p. 23).

DOS DADOS POR VIOLAÇÃO (ESPÉCIE)

48. O Relatório 2019 do Disque Direitos Humanos trata-se de uma publicação resumida, em certa medida, do universo de dados apresentados pelo Disque 100. As planilhas segmentadas agregam-se ao conjunto de transparência informacional do serviço prestado no Disque 100. Estas planilhas encontram-se regularmente publicadas semestralmente no sítio eletrônico do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (<https://www.gov.br/mdh/pt-br/acao-a-informacao/ouvidoria/balanco-disque-100>), facilmente acessível por todos os interessados.

49. As planilhas são produzidas em tempo distinto daquele de divulgação do Relatório Anual, isto pois essas contêm microdados agregados com nível de detalhamento superior àquele disponível na publicação eletrônica. Assim, o prazo estimado de disponibilidade das planilhas atualizadas até dezembro de 2019 estava contido até o fim do primeiro semestre do ano. Desta forma as planilhas foram concluídas apenas neste mês de junho e será cumprido o prazo de publicação no sítio eletrônico até 30 de junho de 2020.

50. Neste ano, a gestão do Disque Direitos Humanos buscou apresentar dado complementar ao costumeiramente divulgado, incluindo planilha contendo os números agregados de violações em espécie por grupo vulnerável e totalizadas. Foram registradas denúncias com uma distribuição de 134 espécies de violações de direitos humanos distintas, sendo verificada uma média de 3,5 violações por denúncia. A figura abaixo permite avaliar que as 25 primeiras espécies de violações de direitos humanos representam 95% do total registrado. A tabela seguinte apresenta os dados da figura em detalhe.



Tipo de violação	Violação	2019	2018	%	PARETO
NEGIGÊNCIA	NEGIGÊNCIA EM AMPARO E RESPONSABILIZAÇÃO	104918	89272	18%	19%
VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA	HOSTILIZAÇÃO	56572	59617	-5%	29%
NEGIGÊNCIA	NEGIGÊNCIA EM ALIMENTAÇÃO	43567	42881	2%	37%
VIOLÊNCIA FÍSICA	LESÃO CORPORAL	39274	38401	2%	44%
VIOLÊNCIA FÍSICA	MAUS TRATOS	39145	37336	5%	52%
VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA	HUMILHAÇÃO	37930	41296	-8%	59%
NEGIGÊNCIA	NEGIGÊNCIA EM LIMPEZA/HIGIENE	34441	37669	-9%	65%
NEGIGÊNCIA	NEGIGÊNCIA EM MEDICAMENTOS/ASSISTÊNCIA À SAÚDE	32593	32412	1%	71%
VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA	AMEAÇA	23343	22344	4%	75%
NEGIGÊNCIA	ABANDONO	21875	19338	13%	79%
ABUSO FINANCEIRO E ECONÔMICO/VIOLÊNCIA PATRIMONIAL	RETENÇÃO DE SALÁRIO/ BENS	18322	16362	12%	82%
VIOLÊNCIA SEXUAL	ABUSO SEXUAL	15528	13618	14%	85%
VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL	OMISSÃO	10161	8492	20%	87%
NEGIGÊNCIA	OUTROS	9459	8368	13%	89%
ABUSO FINANCEIRO E ECONÔMICO/VIOLÊNCIA PATRIMONIAL	EXPROPRIAÇÃO/ APROPRIAÇÃO DE BENS	6242	5348	17%	90%
VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL	ABUSO DE AUTORIDADE	4409	3326	33%	91%
VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL	AUSENCIA DE ACESSO A SERVIÇOS	4353	3487	25%	91%
VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA	OUTROS	3781	3098	22%	92%
VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA	CALÚNIA / INJÚRIA / DIFAMAÇÃO	3671	4250	-14%	93%
VIOLÊNCIA SEXUAL	EXPLORAÇÃO SEXUAL	2690	4562	-41%	93%
VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA	CHANTAGEM	2564	2254	14%	94%
VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL	DEMORA EXCESSIVA OU DESIDIA NO ATENDIMENTO	2488	1797	38%	94%
VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA	PERSEGUIÇÃO	2324	2022	15%	95%
VIOLÊNCIA FÍSICA	CARCERE PRIVADO	2053	1719	19%	95%
ABUSO FINANCEIRO E ECONÔMICO/VIOLÊNCIA PATRIMONIAL	EXTORSÃO	1897	1699	12%	95%
VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL	RECUSA DE ATENDIMENTO	1491	1641	-9%	96%
VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL	RECUSA DE ATENDIMENTO	1463	1190	23%	96%
EXPLORAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL	AFAZERES DOMÉSTICOS	1157	1101	5%	96%
ABUSO FINANCEIRO E ECONÔMICO/VIOLÊNCIA PATRIMONIAL	OUTRAS FORMAS DE TRABALHO PROIBIDO OU PROTEGIDO	1154	1076	7%	96%
DEMAIS GÊNEROS	DESTRUIÇÃO DE BENS	1123	1091	3%	96%
DEMAIS GÊNEROS	DEMAIS ESPÉCIES	19390	18956	2%	100%
TOTAL		549378	526023	4%	

51. A espécie de violência policial é a vigésima sexta com maior incidência em denúncias, presente em um total de 1.491 denúncias, o que representa 0,3% do total de espécies de violações registradas ao longo de 2019 e em 0,9% do total de denúncias. O número absoluto verificado apresentou uma redução de 9% comparado ao ano de 2018, indicando uma reversão na tendência histórica de crescimento, mas com número ainda superior aos anos anteriores, excluído o ano de 2018.

grupo vulnerável no ano de 2019, acrescida às planilhas divulgadas historicamente.

54. Lembramos que as planilhas historicamente publicadas nunca trouxeram essas informações, sempre abordando a questão da violência policial no Grupo de Violações Outros, e ainda, os dados de 2018 foram publicados parcialmente, o que gerou a dúvida quando da confecção do Relatório de 2019. Esse entendimento não se aplica tão somente à Violência Policial, mas também a todas as outras espécies de violações.

DA APRESENTAÇÃO DO BALANÇO 2019 E A VIOLÊNCIA POLICIAL

55. Para elaborar o balanço 2019 a equipe da ONDH procurou referências no Balanço Anual 2018, até pela necessidade de realizar comparativos e apontar tendências. Por outro lado, é de vital importância que se entenda que o microdado **violência policial** está inserido no recorte VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL e está incluso no Balanço Anual 2019. Esses dados encontram-se nas tabelas 8, 12, 41, 59, 80 e 81, sendo também, tal recorte, de violência institucional, descrito com mais elementos para grupo de População em restrição de liberdade (págs. 137 a 153), isto pois, se refere ao gênero de violação recorrente em 86% das denúncias neste grupo, de acordo com tabelas 7 e 80.

56. Ocorre que ao analisar o relatório em si e ao comparar os microdados de espécies do Relatório com a planilhas também publicadas que são os lastros dos relatórios, não encontrou-se a segurança necessária para a garantia da veracidade dos dados, muito menos, base de comparação, tal qual vem-se demonstrando ao longo desta Nota Técnica.

57. Conforme se demonstrou, houve em 2019 uma coerência científica que norteasse a análise dos dados, especialmente em sua apresentação. No Relatório 2018, por exemplo, constam **1.647** registros de denúncias de violência policial (Tabela 9, pag. 52)[5]. Tais dados foram registradas no **Grupo de Violações Outros**. Ocorre que ao analisar a planilha publicada no sítio do MMFDH, que dá sustentação ao Balanço, encontramos o número de 464 registros (anexo SEI nº 1233392). Além do mais, diante dos conceitos de violência policial e violência institucional claramente confundidos, não havia segurança suficiente para a afirmação da correção dos dados.

58. O esclarecimento dos dados foi buscado junto aos relatórios do Sistema de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos – SONDDHA, onde foi encontrada confusão ainda maior. A espécie de violência policial, por exemplo, no ano de 2018 para Outros Grupos de violações, foi registrada em 1.053 denúncias e em 3.184 denúncias no somatório de todos os grupos (1238968), conforme se vê nas figuras abaixo. Completamente divergente dos dados apresentados no relatório anual 2018, já divulgado e distinto das planilhas de trabalho para o balanço de 2019.

59. Diante disso, restou dúvida quanto a consistência dos dados apresentados nos Balanços de 2015, 2017 e 2018 (O dado de violência policial indicado no Grupo de Violações Outros, estaria considerando a violência nos demais grupos?). **Diante da inexistência de uma resposta imediata, decidiu-se pela investigação aprofundada para posterior divulgação dos dados fidedignos.** Em tese, sem maiores considerações, esse foi o real motivo pela não divulgação dos dados de violência policial no balanço de 2019, sem que antes se pudesse analisar criteriosamente essas informações apresentadas nas planilhas.

60. Contudo, **diante da pandemia de COVID-19** ter se alastrado em território nacional em março de 2020, justamente no final do período de estabilização dos novos sistemas e central de atendimento, **resultou na necessidade de adoção de medidas em caráter de urgência e emergência voltadas para a garantia de prestação dos serviços ao cidadão**, mesmo com todas as restrições de isolamento social adotadas. Toda a operação da Central de Atendimento foi migrada para trabalho remoto, o que exigiu a adoção de esforços inicialmente não previstos, como por exemplo, dotação de computadores e internet nas residências dos funcionários (essa movimentação foi realizada pela empresa contratada sob a coordenação da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos). A despeito dos percalços supracitados, o atendimento manteve-se com taxas superiores a 90% de atendimento em menos de 30 segundos, permitindo ao cidadão o acesso aos serviços do Disque 100 e Ligue 180.

61. Decorrente da experiência de outros países que implementaram medidas de isolamento social e experimentaram elevação em índices de violência doméstica, contra a mulher, idosos e crianças e adolescentes, o empenho máximo voltou-se para disponibilidade de novos canais de acesso para denúncias mesmo em situações de co-habitação constante entre vítimas e suspeitos de agressões. Algumas funcionalidades programadas para o segundo semestre e que facilitam o acesso do cidadão aos meios de denúncias tiveram que ser priorizadas e antecipadas em virtude desse novo cenário. Assim, foram habilitados a Aplicativo Direitos Humanos Brasil e o portal de denúncias (ouvidoria.mdh.gov.br), além da possibilidade de acesso ao atendimento via chat e acessibilidade para chamadas por vídeo com intérprete de LIBRAS. Por fim, e encontra-se em via de divulgação o atendimento por aplicativos de mensagens e redes sociais.

62. Já no mês de abril os órgãos governamentais de todas as esferas, associações, conselhos de proteção, pesquisadores, organizações da sociedade civil, questionavam diariamente e aguardavam a publicação de dados do Balanço 2019. Diante disso, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos decidiu realizar um esforço de direcionamento de suas forças para a publicação dos dados.

63. Somase a essas informações, com o fenômeno COVID-19, um aumento significativo do número de denúncias de violações de direitos humanos nos Canais dessa Ouvidoria, com destaque para 36,5% no Ligue 180 e 47% no Disque 100 no mês de abril de 2020 (coincidindo com o período de "confinamento", no qual o agressor(a) e a vítima passaram a co-habitar durante um período muito extenso o mesmo ambiente), o que proporcionou uma considerável aumento da demanda da Ouvidoria, seja ao que se refere aos mecanismos de atendimento, bem como a necessidade às interações com os demais órgãos de proteção. Destaca-se que nesse mesmo período houve uma redução significativa no número de denúncias contra crianças e adolescentes,

64. Nesse sentido, em 18/05/2020, diante do Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes, e por solicitação da Secretaria Nacional de Proteção à Criança e Adolescente, a ONDH publicou os dados do Balanço de 2019 do Disque Direitos Humanos com recorte específico para o grupo de Crianças e Adolescentes, sem adentar especificamente nas espécies das violações, sendo inclusive realizada coletiva virtual na própria data e vídeo disponível no perfil do Ministério na rede social Facebook. O relatório completo do Disque Direitos Humanos foi divulgado em 21/05/2020.

66. Passo seguinte à apresentação dos balanços do ano de 2019, do Disque 100 e do Ligue 180, foi o desenvolvimento dos trabalhos para consolidação das planilhas de microdados agregados no formato disponível no sítio eletrônico do Ministério permitindo comparação evolutiva desde 2011, mantendo o detalhamento das espécies das violações registradas no Disque 100 e Ligue 180 como historicamente se desenvolveu.

PROPOSTA DE DIVULGAÇÃO DOS DADOS PARA OS EXERCÍCIOS SUBSEQUENTES

69. Por um lado, o projeto para o Balanço Anual de 2020 contempla etapa de credenciamento público de especialistas e acadêmicos para produção de artigos a partir dos dados compilados e divulgação de conhecimento produzido para promoção e análise de políticas públicas.

Ademais, estão sendo produzidas planilhas e painéis interativos disponíveis para acesso a qualquer interessado no sítio eletrônico da Ouvidoria, à semelhança do painel presente atualizado diariamente, que concretizará mais uma etapa de transparência de dados e informações relativos a direitos humanos no país.

FERNANDO CÉSAR PEREIRA FERREIRA
Ouvidor Nacional de Direitos Humanos



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador 1378604 e o código CRC 0542C3C4.



Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.218546/2020-41

SEI nº 1378604

Esplanada dos Ministérios, Bloco A, 9º Andar - Zona Cívica-Administrativa - Telefone: 6120273900
CEP 70054-906 - Brasília/DF - <http://www.mdh.gov.br> - E-mail para resposta: protocologeral@mdh.gov.br