



3854489



00135.222579/2023-39



MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA
Gabinete do Ministro

OFÍCIO Nº 9673/2023/GM.MDHC/MDHC

Brasília, 10 de outubro de 2023.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado Federal LUCIANO BIVAR
Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados
Praça dos Três Poderes, Câmara dos Deputados, Edifício Principal
70.160-900 Brasília/DF

ric.primeirasecretaria@camara.leg.br**Assunto: Requerimentos de Informação nº 2.113/2023, nº 2.114/2023 e nº 2.118/2023. Deputado Amom Mandel.**

Senhor Primeiro-Secretário,

1. Cumprimentando-o cordialmente, reporto-me ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº 323 (3803988), dessa procedência, recebido neste Gabinete Ministerial em 13 de setembro de 2023, que trata, dentre outros, dos Requerimentos de Informação nº 2.113/2023 (3803991), nº 2.114/2023 (3803992) e nº 2.118/2023 (3803993), para, após análise, encaminhar a manifestação deste Ministério, na forma da documentação abaixo relacionada:

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO	AUTORIA	UNIDADES	RESPOSTA
2.113/2023 (3803991)	Deputado Amom Mandel	Secretaria Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente	Ofício 2092 (3847316)
		Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos	Ofício 760 (3816421)
2.114/2023 (3803992)	Deputado Amom Mandel	Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos	Ofício 3715 (3832667)
		Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos	Ofício 763 (3816716)
2.118/2023 (3803993)	Deputado Amom Mandel	Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos	Ofício 769 (3819699)

2. Na oportunidade, ressalto que as respostas aos demais requerimentos apresentados, por meio do Ofício dessa Primeira-Secretaria, estão sendo respondidas separadamente, quando de autorias diferentes, em atendimento ao solicitado por Vossa Excelência na nota de rodapé do Ofício supramencionado.

3. Ao ensejo, renovo votos de estima e consideração, permanecendo à disposição para sanar eventuais dúvidas.

Atenciosamente,

SILVIO LUIZ DE ALMEIDA

Ministro de Estado dos Direitos Humanos e da Cidadania



Documento assinado eletronicamente por **Silvio Luiz de Almeida, Ministro de Estado dos Direitos Humanos e da Cidadania**, em 11/10/2023, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador 3854489 e o código CRC AB3F3FC6.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.222579/2023-39

SEI nº 3854489

Esplanada dos Ministérios Bloco A - Bairro Zona Cívico-Administrativa
Página GOV.BR: - <http://www.mdh.gov.br>

Criado por [jeeser.almeida](#), versão 4 por [jeeser.almeida](#) em 10/10/2023 07:42:31.

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://www.mdh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4198837&infra_sistema...

2344636



3847316

00135.222579/2023-39



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Secretaria Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente
Gabinete da Secretaria Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente

OFÍCIO Nº 2092/2023/GAB.SNDCA/SNDCA/MDHC

Brasília, na data da assinatura.

À Senhora
MARINA BASSO LACERDA
Chefe de Gabinete Ministerial

Assunto: PRAZO MINISTERIAL. Requerimento de Informação nº 2.113/2023.

Senhora Chefe de Gabinete,

1. Cumprimentando-a cordialmente, faço referência ao Ofício Circular nº 557/2023/GM.MDHC/MDHC ([3804566](#)), o qual encaminha o Ofício 1ªSec/RI/E/nº 323 ([3803988](#)), por meio do qual o Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados, Deputado Federal Luciano Bivar, remete o Requerimento de Informação nº 2.113/2023 ([3803991](#)), o qual requer informações ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, acerca das medidas adotadas pelo Governo Federal para o combate ao turismo sexual e à exploração sexual de crianças e adolescentes provenientes de comunidades tradicionais e ribeirinhas do Amazonas.
2. Nesse viés, esta Secretaria Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente se manifesta nos seguintes termos:

a) Quais são as principais estratégias e políticas adotadas pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania para combater a exploração sexual de crianças e adolescentes no estado do Amazonas?Centros de Atendimento Integrado

Os Centros de Atendimento Integrado a Crianças e Adolescentes Vítimas e Testemunhas de Violência são equipamentos públicos, descritos na Lei n.º 13.431/17, que prestam atendimento em ambiente adequado e por equipe especializada.

Possuem a finalidade de garantir a escuta protegida de crianças e adolescentes que vivenciaram situações de violência. Cumprem também o papel de articular as diferentes instituições do Sistema de Garantia de Direitos para atuação em rede.

Esta pasta atua com objetivo de ampliar a implementação de Centros de Atendimento Integrados, por meio da equipagem, diálogo e suporte junto a estados e municípios.

Registra-se que há articulação desta pasta junto ao estado do Amazonas com vistas à implementar este equipamento no território.

Implementação da Lei da Escuta Protegida

A Lei da Escuta Protegida, nº 13.431/2017, estabelece um sistema de garantias de direitos da criança e do adolescente, vítima ou testemunha de violência, visando assegurar um atendimento integrado e multidisciplinar, visando à sua proteção integral.

A lei prevê que, nos casos de violência contra crianças e adolescentes, é necessário um trabalho conjunto de diversas áreas, como a saúde, a assistência social, a educação, a segurança pública, o Ministério Público e o Poder Judiciário.

Esta pasta atua com vistas à fomentar capacitações do Sistema de Garantia de Direitos para atuação adequada e humanizada às crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violências, por meio do estabelecimento das diretrizes gerais, procedimentos, fluxos e protocolos de atendimento.

Registra-se que há articulação desta pasta junto ao estado do Amazonas com vistas à implementação da escuta protegida no território.

Conselhos Tutelares

As dispõe de Conselhos Tutelares com objetivo a atender todos os tipos de violações de direitos de crianças e adolescentes, vítimas de violências, como abuso e exploração sexual.

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sef/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4191189&infra_sistema...

2344636

Os Conselheiros Tutelares atuam ainda, dentre outras atribuições, para requisitar serviços públicos nas áreas de saúde, educação, serviço social, previdência, trabalho e segurança.

Registra-se que esta pasta tem investido na modernização e equipagem de bens destinados à melhoria dos serviços prestados pelos Conselhos Tutelares do Amazonas.

Implantação de Comitês de Gestão Colegiada da Rede de Cuidado e Proteção Social das Crianças e Adolescentes Vítimas ou Testemunhas de Violência

Esta pasta atua na mobilização para Implementação dos Comitês Estaduais e Municipais, nos termos da RESOLUÇÃO Nº 235, DE 12 DE MAIO DE 2023 - CONANDA - Estabelece aos Conselhos Estaduais, Distrital e Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente a obrigação de implantação de Comitês de Gestão Colegiada da Rede de Cuidado e Proteção Social das Crianças e Adolescentes Vítimas ou Testemunhas de Violência nas suas localidades.

b) Quais são as principais estratégias e políticas adotadas pela pasta para combater o turismo sexual e a exploração sexual de crianças e adolescentes, especificamente, no interior do Amazonas?

Atuação Integrada

Esta pasta iniciou tratativas junto a Polícia Rodoviária Federal (PRF), o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) e a *Childhood Brasil* para promover a adequação metodológica de monitoramento das vulnerabilidades sociais de crianças e adolescentes no contexto dos rios da Amazônia.

c) Quais são as principais estratégias e políticas adotadas pela pasta para combater o turismo sexual e a exploração sexual de crianças e adolescentes, especificamente, provenientes de comunidades tradicionais e ribeirinhas do Amazonas?

Guia Norteador

Atuação por meio de diretrizes para abordagem dos povos e comunidades tradicionais, incluído profissionais de antropologia, intérpretes e consulta às lideranças tradicionais.

Apoio à rede de proteção local

Atuação articulada com Conselhos Tutelares, Conselhos de Direitos e órgãos do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

d) Quais são as principais estratégias e políticas adotadas atualmente pelo governo federal em conjunto com o estado do Amazonas e os municípios que o compõe para o combate ao turismo sexual e à exploração sexual de crianças e adolescentes? Quais são as principais estratégias e políticas adotadas especificamente com os municípios de Manaus, São Gabriel da Cachoeira, Santa Isabel do Rio Negro, Tabatinga, Barcelos, Autazes, Iranduba, Parintins e Benjamin Constant?

Conselhos Tutelares

O Amazonas e seus municípios dispõem de Conselhos Tutelares com vistas a atender todos os tipos de violações de direitos de crianças e adolescentes, inclusive vítimas de violências, como abuso e exploração sexual.

Capacitação - Esta pasta capacitou 110 profissionais que atuam na rede de proteção a crianças e adolescentes em diversos municípios do Amazonas, no período de 1 de janeiro à 16 de maio de 2023, por meio da plataforma ENDICA - Escola Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente.

As capacitações se deram com foco na proteção integral dos direitos de crianças e adolescentes e temas correlatos.

e) Quais são os recursos disponíveis pela presente pasta para fornecer apoio e proteção às vítimas de exploração sexual provenientes do estado do Amazonas?

Implementação de Centros de Atendimento Integrados

O MDHC desenvolve parcerias com estados e municípios que desejem implantar ou aprimorar os Centros Integrados de Atendimento para fornecimento de mobiliário, equipamentos e utensílios necessários à oferta de um atendimento adequado e seguro.

Guia Norteador para Implantação dos Centros de Atendimento Integrado e Guia de Escuta Especializada

Foram lançados dois documentos orientadores produzidos pelo MDHC em parceria com a Childhood.

O primeiro é o Guia Norteador para Implantação dos Centros de Atendimento Integrado de Crianças e Adolescentes Vítimas ou Testemunhas de Violência, e o segundo diz respeito à Escuta Especializada: conceitos e procedimentos éticos e protocolares.

f) Quais são os esforços do governo federal para promover a conscientização sobre turismo sexual e exploração sexual de crianças e adolescentes, provenientes de comunidades tradicionais e ribeirinhas do Estado do Amazonas?



as do 18 de Maio - Faça Bonito. Proteja Nossas Crianças e Adolescentes"

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://miboleg-autenticadade-assinatura.camara.leg.br/1000ArquivoTeor=5344636..._visualizar&id_documento=4191189&infra_sistema...

Refere-se ao Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes. Importante data de sensibilização, prevenção e conscientização para o enfrentamento desta grave violação de direitos.

Esta pasta desenvolve campanhas anuais com envolvimento interministerial e da Sociedade Civil. Envolve ações de conscientização, sensibilização, mobilização, políticas sobre a temática de prevenção e enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes.

Modernização do Disque 100 - O Disque Direitos Humanos

Disque 100 é um serviço de utilidade pública do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, conforme previsto no Decreto nº 10.174, de 13 de dezembro de 2019, destinado a receber demandas relativas a violações de Direitos Humanos, especialmente as que atingem populações em situação de vulnerabilidade social.

O Disque 100, canal de denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes passa por reformulação, com acesso adicional por whats app, dentre outras iniciativas de aprimoramento.

g) Quais são as medidas adotadas pela pasta para identificar e investigar redes de exploração sexual infantil que atuam no interior do estado do Amazonas, bem como para responsabilizar os envolvidos?

Esta pasta atua em interface com o Sistema de Garantia de Direitos, encaminhando casos para órgãos e instituições competentes, inclusive aqueles relacionados ao Sistema de Justiça e de Segurança Pública.

Ressalta-se que, atualmente, a Polícia Rodoviária Federal atua nos casos ocorridos em rodovias e denunciados ao Disque 100.

h) Quais são as iniciativas em andamento para fornecer treinamento adequado aos profissionais que lidam com casos de exploração sexual infantil nas comunidades tradicionais e ribeirinhas do Amazonas, como agentes de segurança, assistentes sociais e profissionais de saúde?

Plano de Atendimento Integrado de Criança e Adolescente em Situação de Violência (PAICA)

O PAICA apresenta as orientações técnicas para o cuidado da criança ou do (a) adolescente e as formas de reparação destes direitos.

Esta pasta atua para a capacitação dos profissionais que atuam no atendimento de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, por meio do Guia de Escuta Especializada, que estabelece os princípios e diretrizes gerais para o atendimento destas, incluindo os procedimentos, o acolhimento, cuidados, postura ética, sigilo, segredo de justiça, abordagens, relatórios e Plano de Atendimento Integrado de Criança e Adolescente em Situação de Violência.

Escola de Conselhos

Destaca-se o projeto de retomada por parte desta SNDCA da política de formação continuada a partir da experiência das Escolas de Conselhos. Estas iniciativas instituídas e realizadas em diversos estados brasileiros estão sendo retomadas em parceria com universidades públicas, organizações sociais e órgãos do SGD, justamente para consolidar a necessária formação permanente de todos que atendem e trabalham pelos direitos de crianças e adolescentes.

Escola Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente – ENDICA

Visa a capacitação e qualificação dos Conselheiros Tutelares, Conselheiros de Direitos e demais atores do Sistema de Garantia de Direitos, por meio de formação continuada via EaD.

Esta Secretaria firmou Carta-Acordo com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento-PNUD e a Universidade de Brasília-UnB, com o objetivo de desenvolver a Escola Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente – ENDICA/UnB.

Todos os cursos ofertados pela Escola são gratuitos, abertos a toda a sociedade e certificados pela Universidade de Brasília - UnB. Os temas abordados perpassam desde o Estatuto da Criança e do Adolescente; Atuação e Atribuições dos Conselhos Tutelares e Conselhos de Direitos, bem como o Sistema de Garantias de Direitos.

i) Quais são as parcerias estabelecidas pelo governo federal com organizações não governamentais e setor privado para combater a exploração sexual de crianças e adolescentes nas comunidades tradicionais e ribeirinhas do Amazonas?

Pactos para a Proteção da Infância - Pacto Global

Na perspectiva de reconhecer, valorizar e dar seguimento às ações relevantes de enfrentamento ao abuso e a exploração sexual de crianças e adolescentes desenvolvidas pela sociedade civil, esta pasta firmou o Compromisso com o Pacto Global - Rede Brasil para trocas de boas práticas relacionadas ao engajamento do setor privado na proteção de crianças e adolescentes.

Fortalecimento das Instituições do Sistema de Garantia de Direitos de Crianças e Adolescentes

Esta pasta atua para formalização de Termo de Cooperação Técnica com o UNICEF com objetivos de ofertar, dentre outros objetivos:



sta humanitária voltada à proteção de crianças e adolescentes/jovens Yanomami para aprimoramento/construção dos culturalmente adaptados de um sistema integrado para a proteção de crianças vítimas de violência e garantia do direito

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.
gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4191189&infra_sistema...

à convivência familiar e comunitária.

b) Promoção da integração de ações para engajamento das redes de educação na prevenção e resposta às violências.

c) Aprimoramento dos canais de denúncias e dos sistemas de registro e referenciamento de casos de violências, com destaque para o SIPIA, Disque-100, Ligue-180 e Aplicativo SABE – Saber, Conhecer e Proteger.

d) Elaboração de uma política nacional de prevenção e resposta das violências contra crianças e adolescentes.

Diagnóstico de Comunidades Indígenas e Quilombolas do Amazonas

Esta pasta atua em parceria com a Universidade Federal do Amazonas (UFAM) com vistas a elaborar diagnóstico sobre as violências contra crianças e adolescentes por meio de abordagem etnográfica em comunidades indígenas e quilombolas do Amazonas.

3. Sem mais para o momento, permanecemos à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

assinado eletronicamente
CLÁUDIO AUGUSTO VIEIRA DA SILVA
Secretário Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente



Documento assinado eletronicamente por **Cláudio Augusto Vieira da Silva, Secretário(a) Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente**, em 04/10/2023, às 19:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador 3847316 e o código CRC CD4AA61D.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.222579/2023-39

SEI nº 3847316

Setor Comercial Sul, quadra 09 Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A - Bairro Asa Sul

Página GOV.BR: - <http://www.mdh.gov.br>

Criado por [kariny.moreira](#), versão 3 por [kariny.moreira](#) em 03/10/2023 14:02:01.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei.mdh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4191189&infra_sistema...



3816421

00135.222579/2023-39



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

OFÍCIO Nº 760/2023/ONDH/MDHC

Brasília, 22 de setembro de 2023.

À Senhora
Marina Basso Lacerda
Chefe de Gabinete Ministerial
Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Assunto: Requerimento de Informação nº 2.113/2023.

1. Em referência ao Ofício Circular nº 557/2023/GM.MDHC/MDHC ([3804566](#)), que encaminha para análise e manifestação o Ofício 1ªSec/RI/E/nº 323 ([3803988](#)), por meio do qual o Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados, Deputado Federal Luciano Bivar, remete o Requerimento de Informação nº 2.113/2023 ([3803991](#)), consoante expedientes supramencionados, passa-se a expor às informações a seguir.
2. A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH) do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) detém o papel de assegurar o funcionamento permanente de canais de comunicação com a sociedade, mantendo-os acessíveis ao acolhimento de denúncias acerca de violações de direitos humanos. Assim, a atuação da ONDH contribui para o desiderato estatal de preservar garantias individuais, direitos humanos e a concretização de direitos fundamentais.
3. Para tal finalidade, além do número telefônico, a Ouvidoria possui diversos canais para o recebimento de denúncias de violações de direitos humanos, tais como o aplicativo "Sabe – Conhecer, Aprender e Proteger", com foco no atendimento de crianças na primeira infância, o site ouvidoria@mdh.gov.br com chat e sistema de videochamadas em Libras. Além de atendimento via Telegram (DireitosHumanosBrasil) e WhatsApp (61 99611-0100). Ainda, a Ouvidoria conta com atendimento presencial na sede do MDHC, e através de seus representantes, busca articular diversos órgãos em defesa dos direitos humanos, e promove audiências públicas, visitas *in loco*, escutas individuais e reuniões com demandantes, defensoras e defensores de direitos humanos. No âmbito da Ouvidoria, toda denúncia recebida sobre Crianças e Adolescente, em situação de violação de direitos, será acolhida, registrada e encaminhada para apuração das autoridades competentes.
4. Diante da natureza das informações solicitadas, que versam sobre as principais estratégias e políticas adotadas pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania para combater a exploração sexual de crianças e adolescentes no estado do Amazonas, bem como, questionam quais recursos disponíveis pela presente pasta para fornecer apoio e proteção às vítimas de exploração sexual provenientes do estado do Amazonas, dentre outras informações correlatas, compreendemos que as Secretarias temáticas do Ministério possuem competência e domínio para oferta de respostas adequadas aos questionamentos requeridos, tendo em vista que são as responsáveis por articular e executar ações de políticas públicas de promoção, proteção e defesa dos direitos humanos.
5. Feitas essas considerações, tendo em vista a importância de informações para construção de políticas públicas, informa-se que os dados das denúncias recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, referentes ao primeiro e segundo semestre de 2020, bem como os dados de 2021 e 2022 podem ser consultados no Painel de Dados da ONDH, disponível no link <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/paineldedadosdaondh>
6. Nesse sentido, comunica-se a possibilidade de aplicação de filtros para visualização de perfis de vítima de violações de DH, com a possibilidade de selecionar UF, gênero, faixa etária, raça/cor, etnia, entre outros, de modo que é possível personalizar as informações, para que elas atendam aos fins necessários e contribuam para construção e implementação de políticas públicas de enfrentamento e proteção de crianças e adolescentes no Estado do Amazonas.
7. Os dados referentes aos anos anteriores a 2020 podem ser consultados no link <https://www.gov.br/mdh/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/disque100>
8. Ademais, os dados das denúncias de violação de direitos humanos recebidas pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, a partir de 2020, estão disponíveis no formato CSV e podem ser baixados através do link <https://www.gov.br/mdh/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/ouvidoria-nacional-de-direitos-humanos-ondh>
9. Os tutoriais de como utilizar o painel de dados encontram-se disponíveis no link <https://www.gov.br/mdh/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/painel-de-dados-da-ondh-tutoriais>, os quais explicam como o cidadão pode aplicar os dados para obter dados e informações de acordo com a sua necessidade.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://www.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4158206&infra_sistema...

2344636

Sem mais para o momento, nos colocamos à disposição.

Atenciosamente,

BRUNO RENATO TEIXEIRA
Ouvidor Nacional de Direitos Humanos



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Renato Nascimento Teixeira, Ouvidor(a) Nacional de Direitos Humanos**, em 25/09/2023, às 15:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador 3816421 e o código CRC F8002374.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.222579/2023-39

SEI nº 3816421

Esplanada dos Ministérios - Bloco A 9º andar – sala 912 - Bairro Zona Cívico-Administrativa
Página GOV.BR: - <http://www.mdh.gov.br>

Criado por [kelly.garcez](#), versão 17 por [iany.brum](#) em 22/09/2023 12:40:34.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei.mdh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4158206&infra_sistema...

2344636



3832667

00135.222579/2023-39



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos
Gabinete da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos

OFÍCIO Nº 3715/2023/GAB.SNDH/SNDH/MDHC

Brasília, 26 de setembro de 2023.

À Senhora
MARINA BASSO LACERDA
Chefe de Gabinete Ministerial

Assunto: PRAZO MINISTERIAL. Requerimento de Informação nº nº 2.114/2023.

Senhora Chefe de Gabinete,

1. Faço referência ao Ofício nº 558/2023/GM.MDHC/MDHC ([3804578](#)), por meio do qual se solicita manifestação desta Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos acerca do Requerimento de Informação nº 2.114/2023 ([3803992](#)), o qual requer informações ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania acerca das medidas adotadas pelo Governo Federal na perspectiva do enfrentamento ao tráfico internacional e nacional de pessoas que afeta especificamente as comunidades tradicionais, indígenas e ribeirinhas do Amazonas, conforme abaixo transcrito:

- a) Quais são as principais estratégias e políticas adotadas pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania para combater o tráfico de pessoas no estado do Amazonas?
- b) Quais são as principais estratégias e políticas adotadas pela pasta para combater o tráfico de pessoas, especificamente, no interior do Amazonas?
- c) Quais são as principais estratégias e políticas adotadas pela pasta para combater o tráfico de pessoas, especificamente, provenientes de comunidades tradicionais, indígenas e ribeirinhas do Amazonas?
- d) Quais são as principais estratégias e políticas adotadas atualmente pelo governo federal em conjunto com o estado do Amazonas e os municípios que o compõe para o combate ao tráfico de crianças e adolescentes? Quais são as principais estratégias e políticas adotadas especificamente com os municípios de Manaus, São Gabriel da Cachoeira, Santa Isabel do Rio Negro, Tabatinga, Barcelos, Autazes, Iranduba, Coari, Parintins e Benjamin Constant?
- e) Quais são os recursos disponíveis pela presente pasta para fornecer apoio e proteção às vítimas de tráfico de pessoas provenientes do estado do Amazonas?
- f) Quais são os esforços do governo federal para promover a conscientização sobre tráfico de pessoas, em especial de mulheres, crianças e adolescentes, provenientes de comunidades tradicionais, indígenas e ribeirinhas do Estado do Amazonas?
- g) Quais são as medidas adotadas pela pasta para identificar e investigar redes de tráfico humano que atuam no interior do estado do Amazonas, bem como para responsabilizar os envolvidos?
- h) Quais são as iniciativas em andamento para fornecer treinamento adequado aos profissionais que lidam com casos de tráfico humano nas comunidades tradicionais e ribeirinhas do Amazonas, como agentes de segurança, assistentes sociais e profissionais de saúde?
- i) Quais são as parcerias estabelecidas pelo governo federal com organizações não governamentais e setor privado para combater o tráfico humano nas comunidades tradicionais, indígenas e ribeirinhas do Amazonas?
- j) Quais os principais desafios enfrentados atualmente pela pasta na execução de políticas públicas voltadas ao combate do tráfico humano em comunidades tradicionais, indígenas e ribeirinhas do Amazonas?
- k) Existe, atualmente, a execução de algum orçamento financeiro destinado ao combate do tráfico humano no interior do Amazonas?
- l) Qual o órgão ou secretaria deste Ministério destinado à fiscalização e promoção de políticas públicas de combate ao tráfico humano no interior do Amazonas?
- m) Há algum órgão ou secretaria deste Ministério destinado à proteção de direitos humanos de comunidades tradicionais, indígenas e ribeirinhas?

2. Nesse sentido, vimos expor o que se segue: o art. 28 da [Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023](#), destaca, como áreas de competência do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), políticas e diretrizes destinadas à promoção dos direitos humanos, incluídos os direitos de grupos sociais vulnerabilizados, e o combate a todas as formas de violência, de preconceito, de discriminação e de intolerância. O [Decreto nº 11.341, de 1º de janeiro de 2023](#), em seu art. 21, atribui à Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos (SNDH) a competência para formular, coordenar e estabelecer diretrizes para políticas destinadas à promoção dos direitos humanos, em especial, sobre as pessoas migrantes, refugiadas e apátridas.

3. Portanto, a presente resposta limita-se à apresentação de informações no âmbito da competência da Coordenação-Geral de Promoção dos Direitos das Pessoas Migrantes, Refugiadas e Apátridas (CGMRA), área técnica da Diretoria de Promoção dos Direitos Humanos, instância da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sef/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4175573&infra_sistema...

4. Ainda, considerando a transversalidade da pauta, as informações apresentadas por este Ministério devem ser complementares às informações que podem ser apresentadas pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, Ministério da Igualdade Racial e Ministério dos Povos Indígenas, órgãos aos quais também se mostra pertinente o encaminhamento do Requerimento de Informação n.º 2.114/2023, haja vista as respectivas competências nas pautas de enfrentamento ao tráfico de pessoas, políticas para a proteção e o fortalecimento dos povos de comunidades tradicionais e promoção dos direitos dos povos indígenas.

5. Conforme disposto na alínea "c" do inciso V, do art. 14, anexo I, do [Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023](#), a coordenação da política nacional de enfrentamento ao tráfico de pessoas compete à Secretaria Nacional de Justiça, bem como, de acordo com o art. 8º, do [Decreto nº 9.440, de 3 de julho de 2018](#), o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) "*prestará o suporte técnico e administrativo necessário à implementação do III Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas*". Esclarece-se que a gestão dos núcleos de enfrentamento ao tráfico de pessoas são de competência do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

6. Ainda sobre o combate ao tráfico internacional e nacional de pessoas nas comunidades tradicionais, indígenas e ribeirinhas do Amazonas, destaca-se a Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023 que estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios e define as respectivas competências nas pautas referentes às políticas para a proteção e o fortalecimento dos povos de comunidades tradicionais e à promoção dos direitos dos povos indígenas:

Art. 33. Constituem áreas de competência do Ministério da Igualdade Racial:

I - políticas e diretrizes destinadas à promoção da igualdade racial e étnica;

II - políticas de ações afirmativas e de combate e superação do racismo;

III - políticas para quilombolas, povos de comunidades tradicionais de matriz africana, povos de terreiro e ciganos;

IV - políticas para a proteção e o fortalecimento dos povos de comunidades tradicionais de matriz africana e povos de terreiro;

V - articulação, promoção, acompanhamento e avaliação da execução dos programas de cooperação com organismos nacionais e internacionais, públicos e privados, destinados à implementação da promoção da igualdade racial e étnica, das ações afirmativas e do combate e superação do racismo;

VI - coordenação e monitoramento na implementação de políticas intersetoriais e transversais de igualdade racial, de ações afirmativas e de combate e superação do racismo;

VII - auxílio e proposição aos órgãos competentes na elaboração do plano plurianual, da lei de diretrizes orçamentárias e da lei orçamentária para atender de forma transversal à promoção da igualdade racial, das ações afirmativas e do combate e superação do racismo;

VIII - coordenação das ações no âmbito do Sistema Nacional de Promoção da Igualdade Racial (Sinapir); e

IX - acompanhamento e avaliação dos programas de ações afirmativas de promoção da igualdade racial.

Art. 42. Constituem áreas de competência do Ministério dos Povos Indígenas:

I - política indigenista;

II - reconhecimento, garantia e promoção dos direitos dos povos indígenas;

III - defesa, usufruto exclusivo e gestão das terras e dos territórios indígenas;

IV - bem viver dos povos indígenas;

V - proteção dos povos indígenas isolados e de recente contato; e

VI - acordos e tratados internacionais, especialmente a Convenção nº 169 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), adotada em 27 de junho de 1989, quando relacionados aos povos indígenas.

7. Isto posto, a presente resposta limita-se à apresentação de informações na esfera de competência desta Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos, considerando a transversalidade da pauta de promoção dos direitos das pessoas migrantes refugiadas e apátridas, bem como os destaques abaixo, extraídos do Protocolo Adicional à Convenção das Nações Unidas contra o Crime Organizado Transnacional Relativo à Prevenção, Repressão e Punição do Tráfico de Pessoas, em Especial Mulheres e Crianças, ratificado pelo [Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004](#):

Os Estados Partes deste Protocolo,

Declarando que uma ação eficaz para prevenir e combater o tráfico de pessoas, em especial mulheres e crianças, exige por parte dos países de origem, de trânsito e de destino uma abordagem global e internacional, que inclua medidas destinadas a prevenir esse tráfico, punir os traficantes e proteger as vítimas desse tráfico, designadamente protegendo os seus direitos fundamentais, internacionalmente reconhecidos,
(...)

Artigo 3

Definições

Para efeitos do presente Protocolo:

a) A expressão "tráfico de pessoas" significa o recrutamento, o transporte, a transferência, o alojamento ou o acolhimento de pessoas, recorrendo à ameaça ou uso da força ou a outras formas de coação, ao rapto, à fraude, ao engano, ao abuso de autoridade ou à situação de vulnerabilidade ou à entrega ou aceitação de pagamentos ou benefícios para obter o consentimento de uma pessoa que tenha autoridade sobre outra para fins de exploração. A exploração incluirá, no mínimo, a exploração da prostituição de outrem ou outras formas de exploração sexual, o trabalho ou serviços forçados, escravatura ou práticas similares à escravatura, a servidão ou a remoção de órgãos;

b) O consentimento dado pela vítima de tráfico de pessoas tendo em vista qualquer tipo de exploração descrito na alínea a) do presente Artigo será considerado irrelevante se tiver sido utilizado qualquer um dos meios referidos na alínea a);

c) O recrutamento, o transporte, a transferência, o alojamento ou o acolhimento de uma criança para fins de exploração serão considerados "tráfico de pessoas" mesmo que não envolvam nenhum dos meios referidos da alínea a) do presente Artigo;



d) O termo "criança" significa qualquer pessoa com idade inferior a dezoito anos.

8. A situação em questão demanda uma resposta articulada, interfederativa e transversal. Tendo isso em consideração, cabe ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) acompanhar e avaliar políticas e diretrizes para implementação e articulação das ações governamentais e das medidas referentes à promoção e garantia dos direitos humanos da pessoa migrante, refugiada e apátrida, bem como o desenvolvimento de ações intersetoriais e a articulação política para que essas ações sejam implementadas e os direitos dos migrantes sejam assegurados.

9. Diante da necessidade de proteção integral, absoluta e prioritária desses grupos populacionais, com foco na perspectiva de promover e proteger os direitos humanos das pessoas migrantes, refugiadas e apátridas acolhidas pelo Estado brasileiro, inclusive no que se refere aos direitos dos grupos em situação de risco com necessidades específicas de proteção, este Ministério trabalha de forma integrada com outros órgãos públicos das três esferas da Federação, organizações internacionais, entidades da sociedade civil e coletivos migrantes. Neste sentido, destacam-se as seguintes atividades:

I - **Aplicativo "Clique Cidadania"**, disponibilizado pelo MDHC, contém informações e orientações sobre direitos, serviços e políticas públicas disponíveis no Brasil para pessoas brasileiras e migrantes, possibilitando o acesso rápido aos canais de proteção, denúncia e informações relevantes e atualizadas em temas sobre direitos humanos, assistência social, educação, saúde e trabalho, entre outras, bem como a localização dos serviços através de um mapa interativo com dados georreferenciados.

II - **Curso "Direitos dos Imigrantes e Orientações para o Atendimento"**, disponibilizado na plataforma da Escola Nacional de Administração Pública (Enap), em parceria com a Organização Internacional para as Migrações (OIM), aborda o tema dos direitos e a proteção aos imigrantes no Brasil. As aulas são dirigidas aos profissionais envolvidos com o atendimento a essa população e aos interessados na temática. O objetivo é capacitar esses trabalhadores para conhecer a legislação aplicável e atender imigrantes e refugiados de todas as nacionalidades que se encontram no Brasil.

III - **Realização de ações permanentes de prevenção ao tráfico pela CGMRA/DPDH/SNDH/MDHC**, a exemplo de campanhas de conscientização, que possam alcançar postos diplomáticos do Brasil nos países de nacionalidade mais frequente de resgatados, pontos de fronteira, locais de grande circulação de pessoas (rodoviárias, estações de trem e de metrô, hospitais e postos de saúde), postos de atendimento a migrantes, como Receita Federal, Polícia Federal e rede da Assistência Social Básica e Especial (CRAS e CERAS) da região, notadamente por meio da divulgação do **Canal de denúncia da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, o Disque 100**.

10. Ressalta-se, por fim, que o MDHC possui assento no CONTRAP (Comitê Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas) instituído, originalmente, pelo Decreto nº 7.901 de 04 de fevereiro de 2013 e que representantes da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos participaram, no último dia 22/09, de reunião bilateral com a Senhora Marina Bernardes de Almeida, Coordenadora-Geral de Enfrentamento ao Tráfico de pessoas e contrabando de migrantes, para apresentação de contribuições à elaboração do IV Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas.

11. Sendo o que se apresenta para o momento, destaco que esta Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos encontra-se disponível para elucidar quaisquer dúvidas.

Atenciosamente,

ISADORA BRANDÃO ARAUJO DA SILVA
Secretária Nacional de Promoção e Defesa de Direitos Humanos



Documento assinado eletronicamente por **Isadora Brandão Araújo da Silva, Secretário(a) Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos**, em 26/09/2023, às 14:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador 3832667 e o código CRC 7FCD8798.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.222579/2023-39

SEI nº 3832667

Edifício Parque Cidade Corporate Torre A, 9º andar - Bairro Asa Sul
Página GOV.BR: - <http://www.mdh.gov.br>

Criado por [eduardo.machado](#), versão 5 por [eduardo.machado](#) em 26/09/2023 11:58:25.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://seilleg.autenticidade-assinatura.camara.leg.br/1cc0dArquivoTeor=5344636> https://www.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4175573&infra_sistema...



3816716

00135.222579/2023-39



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

OFÍCIO Nº 763/2023/ONDH/MDHC

Brasília, 22 de setembro de 2023.

À Senhora
Marina Basso Lacerda
Chefe de Gabinete Ministerial
Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Assunto: Requerimento de Informação nº 2.114/2023.

1. Em referência ao Ofício Circular nº 558/2023/GM.MDHC/MDHC ([3804578](#)), que encaminha para análise e manifestação o Ofício 1ªSec/RI/E/nº 323 ([3803988](#)), por meio do qual o Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados, Deputado Federal Luciano Bivar, remete o Requerimento de Informação nº 2.114/2023 ([3803992](#)), consoante expedientes supramencionados, passa-se a expor às informações a seguir.
2. A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH) do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) detém o papel de assegurar o funcionamento permanente de canais de comunicação com a sociedade, mantendo-os acessíveis ao acolhimento de denúncias acerca de violações de direitos humanos. Assim, a atuação da ONDH contribui para o desiderato estatal de preservar garantias individuais, direitos humanos e a concretização de direitos fundamentais.
3. Para tal finalidade, além do número telefônico, a Ouvidoria possui diversos canais para o recebimento de denúncias de violações de direitos humanos, tais como o aplicativo "Sabe – Conhecer, Aprender e Proteger", com foco no atendimento de crianças na primeira infância, o site ouvidoria@mdh.gov.br com chat e sistema de videochamadas em Libras. Além de atendimento via Telegram (DireitosHumanosBrasil) e WhatsApp (61 99611-0100). Ainda, a Ouvidoria conta com atendimento presencial na sede do MDHC, e através de seus representantes, busca articular diversos órgãos em defesa dos direitos humanos, e promove audiências públicas, visitas *in loco*, escutas individuais e reuniões com demandantes, defensoras e defensores de direitos humanos. No âmbito da Ouvidoria, toda denúncia recebida sobre Crianças e Adolescente, em situação de violação de direitos, será acolhida, registrada e encaminhada para apuração das autoridades competentes.
4. Diante da natureza das informações solicitadas, que versam sobre as medidas adotadas pelo Governo Federal para o combate ao tráfico internacional e nacional de pessoas nas comunidades tradicionais e ribeirinhas do Amazonas, dentre outras informações correlatas, compreendemos que Secretarias temáticas do Ministério possuem competência e domínio para oferta de respostas adequadas aos questionamentos requeridos, tendo em vista que são as responsáveis por articular e executar ações de políticas públicas de promoção, proteção e defesa dos direitos humanos.
5. Feitas essas considerações, tendo em vista a importância de informações para construção de políticas públicas, informa-se que os dados das denúncias recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, referentes ao primeiro e segundo semestre de 2020, bem como os dados de 2021 e 2022 podem ser consultados no Painel de Dados da ONDH, disponível no link <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-dedados-da-ondh>
6. Nesse sentido, comunica-se a possibilidade de aplicação de filtros para visualização de perfis de vítima de violações de DH, com a possibilidade de selecionar UF, gênero, faixa etária, raça/cor, etnia, entre outros, de modo que é possível personalizar as informações, para que elas atendam aos fins necessários e contribuam para construção e implementação de políticas públicas de enfrentamento e proteção.
7. Os dados referentes aos anos anteriores a 2020 podem ser consultados no link <https://www.gov.br/mdh/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/disque100>
8. Ademais, os dados das denúncias de violação de direitos humanos recebidas pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, a partir de 2020, estão disponíveis no formato CSV e podem ser baixados através do link <https://www.gov.br/mdh/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/ouvidoria-nacional-de-direitos-humanos-ondh>
9. Os tutoriais de como utilizar o painel de dados encontram-se disponíveis no link <https://www.gov.br/mdh/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/painel-de-dados-da-ondh-tutoriais>, os quais explicam como o cidadão pode aplicar os filtros que deseja para obter dados e informações de acordo com a sua necessidade.

Sem mais para o momento, nos colocamos à disposição.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://www.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4158520&infra_sistema...

2344636

Atenciosamente,

BRUNO RENATO TEIXEIRA
Ouvidor Nacional de Direitos Humanos



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Renato Nascimento Teixeira, Ouvidor(a) Nacional de Direitos Humanos**, em 25/09/2023, às 15:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no **§ 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020**.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **3816716** e o código CRC **1D3952E4**.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.222579/2023-39

SEI nº 3816716

Esplanada dos Ministérios - Bloco A 9º andar – sala 912 - Bairro Zona Cívico-Administrativa

Página GOV.BR: - <http://www.mdh.gov.br>

Criado por [iany.brum](#), versão 12 por [iany.brum](#) em 22/09/2023 12:40:47.

2344636



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei.mdh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4158520&infra_sistema...



3819699

00135.222579/2023-39



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

OFÍCIO Nº 769/2023/ONDH/MDHC

Brasília, 21 de setembro de 2023.

À Senhora
Marina Basso Lacerda
Chefe de Gabinete Ministerial
Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Assunto: Requerimento de Informação nº 2.118/2023.

1. Em referência ao Ofício Circular nº 559/2023/GM.MDHC/MDHC ([3804616](#)), que encaminha para análise e manifestação o Ofício 1ªSec/RI/E/nº 323 ([3803988](#)), por meio do qual o Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados, Deputado Federal Luciano Bivar, remete o Requerimento de Informação nº 2.118/2023 ([3803993](#)), consoante expedientes supramencionados, passa-se a expor às informações a seguir.
2. A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH) do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) detém o papel de assegurar o funcionamento permanente de canais de comunicação com a sociedade, mantendo-os acessíveis ao acolhimento de denúncias acerca de violações de direitos humanos. Assim, a atuação da ONDH contribui para o desiderato estatal de preservar garantias individuais, direitos humanos e a concretização de direitos fundamentais.
3. Esclarece-se que o canal de atendimento do Disque 100 tem as atribuições de receber e encaminhar denúncias de violação dos direitos humanos para os órgãos da rede de proteção e do sistema de justiça, seja para apuração do fato ou para adoção das medidas necessárias, a fim de garantir a tutela das vítimas que sejam alvo de violência.
4. Diante das informações solicitadas, sobre a necessidade de modernização e implementação de metas garantidoras de qualidade dos canais serviços de utilidade pública e de emergência, em especial no caso do Disque 100, apresentamos:

Diante das informações apresentadas, em relação à modernização dos serviços de emergência, quais tecnologias específicas estão sendo consideradas para aprimorar a eficácia das respostas nos canais de emergência como o Disque 180, Disque 181 e Disque 100? Como essas tecnologias serão integradas aos sistemas de atendimento existentes?

Informamos que o Disque 100 não atua como canal de emergência, e nesse sentido, as tecnologias disponíveis atuam como meios de comunicação alternativos, para alcançar o maior número de cidadãos e cidadãs. Atualmente a Central de Atendimento recebe atendimentos tanto pelo telefone, quanto pelo WhatsApp, E-mail, Telegram e WebChat. Todos os canais estão integrados em uma plataforma *Ominichannel*, onde os atendimentos são registrados, encaminhados e monitorados.

No que se refere à modernização e inclusão de novas tecnologias no atendimento de violações de direitos humanos e prestação de informações, comunicamos que estão em constante avaliação, visto que o aprimoramento do atendimento é um compromisso primordial desta Instituição. Entretanto, as alternativas de renovação e inovação sobre novas políticas públicas de proteção e violação dos direitos humanos, são avaliadas com precaução, pois o acolhimento interpessoal, promovido pelo atendimento humano, é parte fundamental de um serviço de acolhimento como o Disque 100.

Quais medidas estão sendo adotadas para garantir que a transição para canais modernos de acesso aos serviços de emergência não exclua grupos da população que possam ter dificuldades com as novas tecnologias, como idosos ou pessoas com deficiência?

Para tal finalidade, além do número telefônico, a ONDH possui diversos canais para o recebimento de denúncias de violações de direitos humanos, tais como o aplicativo "Sabe – Conhecer, Aprender e Proteger" com foco no atendimento de crianças na primeira infância, através de um aplicativo totalmente adaptado em linguagem e abordagem adequada para a faixa etária. Contamos também com o site ouvidoria@mdh.gov.br com chat e sistema de videochamadas em Libras. Além de atendimento via Telegram ([Direitoshumanosbrasil](https://t.me/direitoshumanosbrasil)) e WhatsApp (61 99611-0100).

Ainda, a Ouvidoria conta com atendimento presencial na sede do MDHC, e através de seus representantes, realiza visitas *in loco* e consultas públicas. A exemplo, citamos a atuação do Programa Cidadania Marajó, instituído em 17 de maio de 2023, com objetivo de atuar no enfrentamento ao abuso e à exploração sexual de crianças e adolescentes através da promoção de direitos humanos e do acesso a políticas públicas no Arquipélago de Marajó, no Estado do Pará. O Programa prioriza a participação social e o diálogo com representantes da sociedade civil, comunidades locais e o poder público do território e prevê ações itinerantes periódicas da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, com vistas à ampliação do diálogo e participação social, bem como ao acolhimento de denúncias de violações de direitos humanos em todo o território marajoara.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sef/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4161713&infra_sistema...

Além da resposta rápida, quais outros critérios estão sendo considerados ao definir metas garantidoras de qualidade nos serviços de emergência? Como será feita a avaliação contínua do cumprimento dessas metas?

Contextualizamos que as metas atuais de qualidade foram estabelecidas em contrato elaborado pela gestão anterior. Dentre elas, estão os níveis de serviço de ligações atendidas, serviço de mensagens, tempo de espera imediato, tempo de espera não imediato, taxa de abandono líquido, taxa de abandono bruto, taxa de conversão de retorno, entre outros. A ONDH encontra-se em processo de revisão e elaboração uma nova licitação, com parâmetros que estão em análise e desenvolvimento. Entretanto, reiteramos que nosso critério fundamental é o acolhimento e a proteção da vítima em situação de violação de direitos, a fim de que o ciclo de violação seja interrompido o mais breve possível. Compreendemos que, devido à natureza da temática do serviço, o atendimento mais eficiente nem sempre estará exclusivamente em uma resposta rápida no atendimento ao cidadão ou cidadã que relata a violação, mas na escuta acolhedora e sensível, que viabilizará, para esse primeiro momento de oitiva, um registro de qualidade para que as autoridades responsáveis atuem com presteza.

No que tange as metas e avaliações relacionadas à qualidade do atendimento, é essencial que estas estejam em consonância com o grau de satisfação do cidadão que aciona o serviço.

Como o Ministério pretende lidar com a questão da privacidade e segurança dos dados dos cidadãos ao adotar tecnologias que possam coletar informações pessoais para melhorar o atendimento de emergência?

O cidadão, ao registrar uma denúncia no Disque Direitos Humanos, é facultada a realização de forma anônima ou sigilosa, medida fundamental para assegurar o cuidado com as pessoas que auxiliam em medidas no repasse de informações sobre violações de direitos humanos e, ainda, garantia à preservação da vida, imagem e integridade pessoal de possíveis testemunhas ou denunciantes. Assim, a garantia do direito ao anonimato, além de importante medida para a efetividade da política pública em que se insere a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, é ferramenta indispensável para o enfrentamento à violação de direitos humanos no Brasil.

Os casos em que o denunciante solicita o anonimato não acarretam o ocultamento de seus dados no repasse de informações à rede de atendimento, mas sim a ausência de *coleta* destes durante o ato de registro da demanda, a fim de se instaurar uma relação de confiança e segurança indispensáveis à fiel formalização do ato. Ressalta-se que, se no momento do registro da denúncia for solicitado o anonimato, não é registrado na base de dados informações que o vincule a denúncia.

Nesse sentido, para recebimento de imagens, vídeos e áudios, que por vezes ilustram a violação sofrida pela vítima, as ações de privacidade e segurança são adotadas para garantia do sigilo, através de certificações específicas acerca da integridade das informações registradas em sistema, e para além disso, os profissionais envolvidos estão devidamente orientados sobre a manutenção do sigilo dos dados e informações, conforme disposição legal.

Quais ações estão sendo planejadas para capacitar as equipes de atendimento de emergência a lidar com situações complexas e variadas que possam surgir com a modernização dos serviços?

A Ouvidoria, em parceria com as Secretarias do MDHC, realiza ciclos de formação continuada, com objetivo de ampliar o conhecimento prático e teórico sobre as especificidades que envolvem o recebimento de denúncias de violações de direitos humanos. Os treinamentos são compostos por momentos de troca de experiência e diálogo entre os responsáveis pelas temáticas e a Central de Atendimento. Além disso, a Ouvidoria está em processo de revisão sistemática dos formulários, scripts de atendimento, matriz de encaminhamento e demais ferramentas que compõem o serviço.

Além de assegurar o funcionamento permanente dos canais de atendimento, todos os dias semana, 24 horas por dia, inclusive em feriados, quando emerge uma demanda social urgente, toda a operação da Central de Atendimento é adaptada e preparada para seu acolhimento imediato.

Nesse sentido, compreendemos que em todos os canais e níveis de atendimento, os atendentes da Central estão vulneráveis a situações passíveis de extrema sensibilização, que podem, em um contexto mais extremo, demandar a intervenção imediata de um profissional psicólogo. Portanto, é estabelecida uma rotina de atividade de apoio psicológico, assim como atividades de descompressão durante o expediente, para minimizar os níveis de estresse.

Além das informações divulgadas pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, quais outras fontes de dados e feedback da população estão sendo utilizados para identificar áreas específicas que requerem melhorias nos serviços de emergência?

Todos os canais do Disque 100 possibilitam a avaliação do atendimento por parte do cidadão, através de pesquisa de satisfação e do registro de manifestações, como, sugestão, elogio ou reclamação. Além disso, o canal a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal (Fala.Br), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), permite a qualquer cidadão encaminhar - de forma ágil e com interface amigável - pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria, em um único ambiente. Por meio da Plataforma Fala.BR, é possível fazer solicitações a mais de 310 órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, além de outras duas mil instâncias de todos os entes e poderes da federação, como estados, municípios e serviços sociais autônomos que aderiram ao Sistema. Além disso, os próprios órgãos públicos que compõem o fluxo de encaminhamento do Disque 100 também são capazes de formalizar os feedbacks de melhoria no atendimento, principalmente sobre os registros de denúncia.

Feitas essas considerações, tendo em vista a importância de informações para construção de políticas públicas, informa-se que os dados das denúncias recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, referentes ao primeiro e segundo semestre de 2020, bem como os dados de 2021 e 2022 podem ser consultados no Painel de Dados da ONDH, disponível no link <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/paineldedadosdaondh>

Nesse sentido, comunica-se a possibilidade de aplicação de filtros para visualização de perfis de vítima de violações de DH, com a possibilidade de selecionar gênero, faixa etária, raça/cor, etnia, entre outros, de modo que é possível personalizar as informações, para que elas atendam aos fins necessários e contribuam para construção e implementação de políticas públicas de enfrentamento e proteção. Os dados referentes aos anos anteriores a 2020 podem ser consultados no link <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ acesso-a-informacao/dados-abertos/disque100>

Ademais, os dados das denúncias de violação de direitos humanos recebidas pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, a partir de 2020, estão disponíveis no formato CSV e podem ser baixados através do link <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ acesso-a-informacao/dados-abertos/ouvidoria-nacional-de-direitos-humanos-ondh>

Os tutoriais de como utilizar o painel de dados encontram-se disponíveis no link <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ acesso-a-informacao/dados-abertos/painel-de-dados-da-ondh-tutoriais>



Como o Ministério está envolvendo a sociedade civil, organizações não governamentais e profissionais especializados na definição dos padrões de qualidade e nas estratégias de modernização dos canais de emergência como o Disque 180, Disque 181 e Disque 100?

A gestão atual do Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania prioriza a ampla participação de todos os setores do governo e da sociedade. As contribuições desses representantes são acionadas para a reformulação dos fluxos de atendimento, atualização da base de dados, matriz de encaminhamento, produção de dados estatísticos para formulação de políticas públicas e demais pactuações que possibilitem o aprimoramento dos canais e cumprimento de suas funções.

Quais são os planos de contingência em caso de interrupções tecnológicas ou falhas nos canais de acesso aos serviços de emergência modernizados? Como a continuidade do atendimento está sendo assegurada nessas situações?

Todos os atendimentos recepcionados pelo Disque 100 são identificados por meio de número de protocolo individual, onde o cidadão ou cidadã pode, a qualquer momento, complementar a solicitação em andamento, mesmo que entre em contato por meio de canal diferente do anterior.

Considerando a crescente expectativa da população por interações mais ágeis e transparentes, quais estratégias estão sendo adotadas para melhorar a comunicação entre os serviços de emergência e os cidadãos durante as situações críticas?

Tendo em vista as tecnologias disponíveis, a implementação do canal de WhatsApp, Telegram e WebChat se mostram como importantes alternativas ao atendimento de violações de direitos, independente de sua urgência. Além disso, como mencionado, o cidadão tem a possibilidade de registrar uma manifestação em relação a sua experiência no atendimento, a qualquer momento, por qualquer canal.

Como o Ministério de Direitos Humanos e da Cidadania pretende medir o sucesso da modernização dos serviços de emergência em termos de redução de tempos de resposta, satisfação do usuário e eficácia geral do atendimento?

No âmbito da Ouvidoria, o sucesso dos canais de atendimento e das iniciativas de modernização, são mensuráveis à medida que a proteção da vítima de violações de direitos humanos e a responsabilização dos agressores acontece efetivamente. Ainda, reforçamos o compromisso de prestar um atendimento acolhedor, seguro, com oferta de informação qualificada e encaminhamento eficaz.

Sem mais para o momento, nos colocamos à disposição para o que se fizer necessário.

Atenciosamente,

BRUNO RENATO TEIXEIRA
Ouvidor Nacional de Direitos Humanos



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Renato Nascimento Teixeira, Ouvidor(a) Nacional de Direitos Humanos**, em 25/09/2023, às 15:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador 3819699 e o código CRC D61E89F7.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.222579/2023-39

SEI nº 3819699

Esplanada dos Ministérios - Bloco A 9º andar – sala 912 - Bairro Zona Cívico-Administrativa
Página GOV.BR: - <http://www.mdh.gov.br>

Criado por [iany.brum](#), versão 27 por [iany.brum](#) em 22/09/2023 14:23:56.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei.mdh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4161713&infra_sistema...