



4024675

00135.228961/2023-56



MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA
Gabinete do Ministro

OFÍCIO Nº 12111/2023/GM.MDHC/MDHC

Brasília, na data da assinatura.

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 2.601/2023 e nº 2.646/2023. Deputado Amom Mandel.

Senhor Primeiro-Secretário,

1. Cumprimentando-o cordialmente, reporto-me ao Ofício 1^aSec/RI/E/nº 468 ([3961900](#)), dessa procedência, recebido neste Gabinete Ministerial em 24 de novembro de 2023, que trata, dentre outros, dos Requerimentos de Informação nº 2.601/2023 ([3961903](#)) e nº 2.646/2023 ([3961905](#)), para, após análise, encaminhar as manifestações deste Ministério, na forma das documentações abaixo relacionadas:

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO	AUTORIA	UNIDADE	RESPOSTA	ANEXOS
2.601/2023 (3961903)	Deputado Amom Mandel	Secretaria-Executiva	Ofício 6259 (3985667)	(3980901 , 3973096 , 3976414)
		Secretaria Nacional dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+	Ofício 1623 (3978758)	-
		Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos	Ofício 5204 (3999264)	-
2.646/2023 (3961905)	Deputado Amom Mandel	Ovidoria Nacional de Direitos Humanos	Ofício 934 (4013001)	-
		Secretaria-Executiva	Ofício 6529 (4017928)	(3974388)

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 20/12/2023, às 09:13, 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 4024675 e o código CRC 761D5C04.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.228961/2023-56

SEI nº 4024675

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



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://mdh.mdh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4378975&infra_sistema... 1/2

2380165



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://sei/mdhc/autenticacao/assinar/legis/legbi/codArquivo/legbi-3380165>

2380165



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 26/10/2023 09:26:36.240 - MESA

RIC n.2601/2023

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO N° , DE 2023.

(Do Sr. AMOM MANDEL)

Requer informações ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, acerca das medidas de ampliação dos programas de cidadania das defensorias públicas e do fortalecimento dessas instituições pelo governo federal.

Senhor Presidente:

Requeiro a V. Ex^a., com base no art. 50 § 2º da Constituição Federal, combinado com os arts. 115, inciso I e 116, ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados – RICD, que, ouvida a Mesa, solicitar informações ao Ministro dos Direitos Humanos e da Cidadania, Senhor Silvio Almeida, acerca das medidas de ampliação dos programas de cidadania das defensorias públicas e do fortalecimento dessas instituições pelo governo federal. Neste contexto, solicito:

- a)** Diante das informações apresentadas, o Governo Federal vem atuando e investindo de que forma para garantir a eficácia dos programas de cidadania das defensorias públicas em promover o acesso à justiça para pessoas de baixa renda e em situações de vulnerabilidade?
- b)** Quais recursos o atual governo, por meio de seus ministérios, já implementou para assegurar a eficácia dos programas de cidadania das defensorias públicas, e quais medidas já foram executadas para ampliar e fortalecer tais programas?
- c)** Quais são as ações que o Ministério tem empreendido em conjunto com os demais ministérios do Governo Federal para colaborar com os programas de cidadania das defensorias públicas e

Praça dos Três Poderes - Anexo IV – Gabinete 760 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 – Brasília/DF

Contato: (61) 3215-5760 / e-mail: dep.amommandel@camara.leg.br

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.
Para verificar a assinatura, acesse [https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2380165](https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD232380943300)
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel

2380165
* c d 2 3 2 3 8 0 9 4 3 3 0 0 *
LexEdit



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 26/10/2023 09:26:36.240 - MESA

RIC n.2601/2023

fortalecer as defensorias do país?

- d) Quais são os planos e projetos concretos em curso para a expansão e o fortalecimento das defensorias, com o objetivo de atingir um público mais amplo e oferecer serviços mais diversificados além da assistência jurídica?
- e) Em relação à inclusão de grupos marginalizados, como pessoas em situação de rua, imigrantes, indivíduos LGBTQIA+ e comunidades indígenas, quais estratégias específicas o governo federal está desenvolvendo para garantir que esses grupos se beneficiem plenamente dos programas de cidadania das defensorias públicas e possam acessar as informações e serviços relevantes para suas realidades?
- f) Considerando a função de mediação e conciliação oferecida pelos programas de cidadania das defensorias públicas na resolução de conflitos, qual é a posição do Ministério em relação ao incentivo e à expansão dessas práticas, a fim de aliviar a carga do sistema judiciário?

Por oportuno, também, solicito o encaminhamento de outras informações e/ou documentos que Vossa Excelência julgar necessário.

JUSTIFICAÇÃO

Primeiramente, é necessário esclarecer que este requerimento de informações foi enviado ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania por possuir competência de atuar como órgão central do Poder Executivo Federal, cujo foco é a formulação, coordenação e implementação de políticas e ações relacionadas à promoção e



2380165
LexEdit
* c d 2 3 2 3 8 0 9 4 3 3 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 26/10/2023 09:26:36.240 - MESA

RIC n.2601/2023

defesa dos direitos humanos no Brasil. Além disso, o Ministério tem a responsabilidade de fortalecer a cidadania, garantindo a proteção dos direitos fundamentais de todos os cidadãos, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade social. Para cumprir essa função, o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania trabalha em conjunto com órgãos, entidades e organizações da sociedade civil para desenvolver iniciativas que visem a inclusão, igualdade, justiça social e o respeito aos direitos humanos em todas as esferas da sociedade brasileira.

Dito isto, justifica-se o direcionamento deste requerimento para tratar do tema relacionado aos programas de cidadania das defensorias públicas e o fortalecimento dessas instituições pelo governo federal.

Sabe-se que programas de cidadania das defensorias públicas são iniciativas que buscam não somente oferecer assistência jurídica gratuita para pessoas de baixa renda, mas também proporcionar uma gama mais ampla de serviços e recursos para capacitar os cidadãos, informá-los sobre seus direitos e deveres legais, bem como promover a conscientização sobre questões legais e sociais relevantes.

Essas iniciativas frequentemente englobam atividades como palestras, workshops, orientações, distribuição de panfletos e campanhas de conscientização sobre diversos tópicos legais, como direitos familiares, direitos do consumidor, direitos trabalhistas, direitos humanos e prevenção da violência doméstica, entre outros. O objetivo é educar as pessoas sobre como lidar com situações legais cotidianas e como buscar auxílio quando necessário.

Ademais, os programas de cidadania das defensorias públicas também podem oferecer serviços de mediação e conciliação para resolver conflitos de maneira

LexEdit
2380167
* c d 2 3 2 3 8 0 9 4 3 3 0 0 *





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 26/10/2023 09:26:36.240 - MESA

RIC n.2601/2023

mais amigável e menos litigiosa, evitando, assim, sobrecarregar ainda mais o sistema judicial.

Esses programas são parte de uma abordagem mais abrangente para garantir o acesso à justiça e a proteção dos direitos das pessoas mais vulneráveis da sociedade. Ao empoderar os cidadãos com conhecimento jurídico e recursos para lidar com problemas legais, as defensorias públicas contribuem para a construção de uma sociedade mais informada, equitativa e participativa.

Diante disso, ao considerar que a expansão dos programas de cidadania das defensorias públicas e o fortalecimento dessas instituições pelo governo federal representam passos essenciais rumo à promoção de um Estado mais justo, igualitário e comprometido com o bem-estar de todos os cidadãos, é possível entender que a razão para essa necessidade é multifacetada e abrange desde a garantia do acesso à justiça até a proteção dos direitos fundamentais dos indivíduos mais vulneráveis.

As defensorias públicas desempenham um papel crucial na democratização do acesso à justiça. Muitos cidadãos, especialmente aqueles de baixa renda, encontram barreiras significativas para acessar o sistema judicial devido a custos elevados e complexidade dos processos. Fortalecer as defensorias públicas significa garantir que todos os cidadãos, independentemente de sua situação financeira, possam ter representação legal adequada, assegurando assim o devido processo legal e a igualdade perante a lei.

Para além disso, as defensorias públicas têm um papel crucial na defesa dos direitos humanos e sociais. Com frequência, os grupos mais marginalizados da sociedade, como pessoas em situação de rua, imigrantes, indivíduos LGBTQIA+, comunidades indígenas e outros, estão mais expostos à discriminação e às violações de

2380165
LexEdit
* c d 2 3 2 3 8 0 9 4 3 3 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 26/10/2023 09:26:36.240 - MESA

RIC n.2601/2023

direitos. As defensorias públicas atuam como guardiãs desses direitos, buscando reparações e prevenindo abusos, contribuindo, assim, para uma sociedade mais inclusiva e justa.

A expansão dos programas de cidadania das defensorias públicas também pode contribuir para a resolução de conflitos de forma menos adversarial. A mediação e a conciliação, muitas vezes oferecidas por essas instituições, podem aliviar a sobrecarga dos tribunais, acelerar a resolução de casos e promover soluções mais satisfatórias para todas as partes envolvidas.

Ademais, o fortalecimento das defensorias públicas representa um investimento na melhoria do próprio sistema de justiça. Ao contar com defensores públicos qualificados e adequadamente apoiados, a qualidade das decisões judiciais é elevada, evitando-se injustiças e erros que poderiam resultar em custos aos recursos de apelação e revisão.

Dessa forma, buscando cumprir o meu papel representativo dos interesses da sociedade, entendo que é crucial assegurar a transparência, esclarecer dúvidas e estimular a fiscalização, a presente solicitação de informações tem o intuito de auxiliar na busca por soluções, respeitando o interesse público e visa garantir um sistema mais justo, acessível e eficiente para todos os brasileiros.

E sabendo da extrema importância dessa matéria e entendendo a necessidade que o cidadão possui em ter acesso a informações relacionadas ao tema, para poderem avaliar se as políticas estão sendo efetivadas e se as prioridades do governo estão alinhadas com as suas necessidades, solicite as informações aqui requeridas e apoio para aprovação do presente requerimento de informações.

2380167
LexEdit
* c d 2 3 2 3 8 0 9 4 3 3 0 *





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 26/10/2023 09:26:36.240 - MESA

RIC n.2601/2023

Sala de sessões, 24 de outubro de 2023

Deputado **AMOM MANDEL**
Cidadania/AM

Praça dos Três Poderes - Anexo IV – Gabinete 760 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 – Brasília/DF

Contato: (61) 3215-5760 / e-mail: dep.amommandel@camara.leg.br

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.
Para verificar a assinatura, acesse [https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2380165](https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD232380943300)
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel

2380165
LexEdit
* c d 2 3 2 3 8 0 9 4 3 3 0 0 *





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 31/10/2023 09:45:30.437 - MESA

RIC n.2646/2023

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO N° , DE 2023

(Do Sr. AMOM MANDEL)

Requer informações ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania acerca da 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, Disque 180 e Disque 181.

Senhor Presidente:

Requeiro a V. Ex^a., com base no art. 50 § 2º da Constituição Federal, combinado com os arts. 115, inciso I e 116, ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados – RICD, solicitar informações ao Ministro dos Direitos Humanos e da Cidadania, Senhor Silvio Almeida, acerca da 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, Disque 180 e Disque 181.

Neste contexto, solicito:

- a)** 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?
- b)** 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

Praça dos Três Poderes - Anexo IV – Gabinete 760 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 – Brasília/DF

Contato: (61) 3215-5760 / e-mail: dep.amommandel@camara.leg.br

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.
Para verificar a assinatura, acesse [https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2380165](https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD232343044600)
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel

2380165
LexEdit
* c d 2 3 2 3 4 3 0 4 4 6 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 31/10/2023 09:45:30.437 - MESA

RIC n.2646/2023

novas tecnologias, como idosos ou pessoas com deficiência?

- c) 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?
- d) 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?
- e) 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?
- f) 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?
- g) 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?
- h) 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?
- i) 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



2380165

* C D 2 3 2 3 4 3 0 4 4 6 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 31/10/2023 09:45:30.437 - MESA

RIC n.2646/2023

cidadãos durante as situações críticas?

- j) 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?

Por oportuno, também, solicito o encaminhamento de outras informações e/ou documentos que Vossa Excelência julgar necessário.

JUSTIFICAÇÃO

Primeiramente, é necessário esclarecer que este requerimento de informações foi enviado ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania por possuir competência de atuar como órgão central do Poder Executivo Federal, cujo foco é a formulação, coordenação e implementação de políticas e ações relacionadas à promoção e defesa dos direitos humanos no Brasil. Além disso, o Ministério tem a responsabilidade de fortalecer a cidadania, garantindo a proteção dos direitos fundamentais de todos os cidadãos, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade social. Para cumprir essa função, o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania trabalha em conjunto com órgãos, entidades e organizações da sociedade civil para desenvolver iniciativas que visem a inclusão, igualdade, justiça social e o respeito aos direitos humanos em todas as esferas da sociedade brasileira.

Dito isto, justifica-se o direcionamento deste requerimento para tratar do tema relacionado aos índices de violência vivenciados nos últimos anos no Brasil.

2380165
LexEdit
* C D 2 3 2 3 4 3 0 4 6 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 31/10/2023 09:45:30.437 - MESA

RIC n.2646/2023

Divulgado em julho, o 17º Anuário Brasileiro de Segurança Pública se baseia em informações fornecidas pelas secretarias estaduais da área, pelas polícias civis, militares e federal e outras fontes oficiais. Apesar do avanço representado pela Lei nº 13.104/15, que tipificou o feminicídio no Código Penal, a edição deste ano do levantamento mostra um recrudescimento das taxas de registro desse crime. Entre 2017 e 2022, por exemplo, houve aumento de 37% nos feminicídios no país, de acordo com o Monitor da Violência do portal G1.¹

Um relatório produzido pelas organizações não governamentais (ONGs) Terra de Direitos e Justiça Global mapeou 1.171 casos de violência contra defensoras e defensores de direitos humanos entre os anos de 2019 e 2022.²

No próprio portal de informações do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, nos primeiros três meses de 2023, as violações de direitos humanos contra pessoas idosas alcançaram 202,3 mil registros em todo o país. O número é 97% maior se comparado com o mesmo período de 2022, quando foram registradas 102,8 mil violações – esses números podem envolver um número menor de pessoas físicas, pois uma denúncia pode ser registrada a respeito de mais de uma violação. Os dados podem ser acessados de maneira transparente por meio do painel da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (ONDH/MDHC).

¹ FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. 17º Anuário Brasileiro de Segurança Pública. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/07/anuario-2023.pdf>. Acesso em: 10 de agosto de 2023.

² Léo Rodrigues, Agência Brasil, ‘Direitos humanos: relatório lista 1.171 casos de violência em 4 anos’, Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2023-06/direitos-humanos-relatorio-lista-1.171-casos-de-violencia-em-4-anos> Acesso em: 10 de agosto de 2023.

2380165
lexEdit
* c d 2 3 2 3 4 3 0 4 4 6 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 31/10/2023 09:45:30.437 - MESA

RIC n.2646/2023

Face a estes dados, no que tange os serviços de utilidade pública e de emergência, sabe-se que estes desempenham um papel fundamental na manutenção do funcionamento ordenado da sociedade e na proteção dos cidadãos em momentos críticos. Esses serviços são responsáveis por atender às necessidades essenciais da população e por fornecer ajuda imediata diante de situações de crise, sejam elas naturais, tecnológicas ou de outra natureza. Essa rede de serviços é vital para assegurar a segurança, a saúde e o bem-estar de todos os indivíduos.

Os serviços de emergência são acionados em momentos de crise, quando a segurança ou o bem-estar dos indivíduos está ameaçado. Esses serviços incluem os serviços de polícia, bombeiros, atendimento médico de urgência (como ambulâncias) e proteção civil. Eles são treinados para lidar com situações de risco iminente, como incêndios, desastres naturais, acidentes de trânsito e emergências médicas.

Em nota discricionária acerca da Central de Atendimento à Mulher, o portal do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania aponta o Disque 180 como um serviço de utilidade pública essencial para o enfrentamento à violência contra a mulher. Além de receber denúncias de violações contra as mulheres, a central encaminha o conteúdo dos relatos aos órgãos competentes e monitora o andamento dos processos.

O serviço também tem a atribuição de orientar mulheres em situação de violência, direcionando-as para os serviços especializados da rede de atendimento. No Ligue 180, ainda é possível se informar sobre os direitos da mulher, a legislação vigente sobre o tema e a rede de atendimento e acolhimento de mulheres em situação de vulnerabilidade.

O Disque Direitos Humanos - Disque 100 é um serviço de utilidade pública do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, conforme previsto no

2380165
LexEdit
* C D 2 3 2 3 4 4 3 0 4 4 6 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 31/10/2023 09:45:30.437 - MESA

RIC n.2646/2023

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.

Ao serviço cabe também disseminar informações e orientações acerca de ações, programas, campanhas, direitos e de serviços de atendimento, proteção, defesa e responsabilização em Direitos Humanos disponíveis no âmbito Federal, Estadual e Municipal e do Distrito Federal.

O serviço pode ser considerado como “pronto socorro” dos direitos humanos e atende graves situações de violações que acabaram de ocorrer ou que ainda estão em curso, acionando os órgãos competentes e possibilitando o flagrante.

O Disque 181, é o Serviço destinado ao recebimento de informações dos cidadãos sobre crimes de que tenham conhecimento e possam auxiliar o trabalho policial.

Nesta esteira e sabendo a importância destes canais, comprehendo que a modernização do atendimento e a definição de metas garantidoras de qualidade nos canais que dão acesso aos serviços de emergência representam um imperativo vital para garantir a segurança e o bem-estar dos cidadãos em momentos críticos. Essa abordagem não só reflete a evolução tecnológica da sociedade, mas também assegura uma resposta eficaz e eficiente diante de situações urgentes, onde cada segundo conta.

Nos últimos anos, a tecnologia transformou radicalmente a maneira como as pessoas se comunicam e buscam auxílio. A crescente penetração de dispositivos móveis, a proliferação de aplicativos de comunicação e a disseminação das redes sociais trouxeram consigo uma nova expectativa em relação à acessibilidade e à rapidez das

2380165
LexEdit





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 31/10/2023 09:45:30.437 - MESA

RIC n.2646/2023

respostas. Esse cenário demanda a modernização dos canais de acesso aos serviços de emergência, visando atender às demandas da sociedade contemporânea.

A adoção de canais modernos, como aplicativos móveis e mensagens de texto, permite que os cidadãos solicitem ajuda de maneira mais ágil e precisa, ao mesmo tempo em que proporciona informações relevantes às equipes de atendimento. Isso reduz o tempo de resposta, facilita a comunicação de detalhes cruciais sobre a situação e maximiza as chances de salvar vidas e proteger propriedades. Além disso, o uso de tecnologia avançada, como sistemas de geolocalização, permite a identificação rápida e precisa da localização do solicitante, aumentando ainda mais a eficácia das equipes de emergência.

A definição de metas garantidoras de qualidade nesses canais é igualmente importante. O estabelecimento de padrões para o tempo de resposta, a clareza das orientações fornecidas e a capacidade de escalonamento adequado das respostas assegura que os cidadãos tenham confiança nos serviços de emergência. Essas metas não apenas orientam o treinamento das equipes de atendimento, mas também demonstram um compromisso firme com a proteção da vida humana e com a prestação de serviços de alta qualidade.

Vale ressaltar que a modernização do atendimento e a busca por metas garantidoras de qualidade nos canais de acesso aos serviços de emergência são aspectos intrinsecamente relacionados à cidadania e à responsabilidade do Estado e das organizações envolvidas. A eficiência e a eficácia dos serviços de emergência têm um impacto direto na confiança da população nas instituições e na sensação de segurança dentro da sociedade.

Ou seja, a modernização do atendimento e a definição de metas garantidoras de qualidade nos canais que dão acesso aos serviços de emergência são cruciais para a segurança pública e o bem-estar dos cidadãos. Ao abraçar a evolução

2380165
LexEdit
* C D 2 3 2 3 4 3 0 4 4 6 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Amom Mandel** - Cidadania/AM

Apresentação: 31/10/2023 09:45:30.437 - MESA

RIC n.2646/2023

tecnológica e ao estabelecer padrões de excelência, asseguramos que, nos momentos mais críticos, a sociedade possa contar com uma resposta rápida, eficaz e compassiva, proporcionando um ambiente seguro e protegido para todos.

Dessa forma, buscando cumprir o meu papel representativo dos interesses da sociedade, entendo que é crucial assegurar a transparência, esclarecer dúvidas e estimular a fiscalização, a presente solicitação de informações tem o intuito de auxiliar na busca por soluções, respeitando o interesse público e visa garantir um sistema mais justo, acessível e eficiente para todos os brasileiros.

E sabendo da extrema importância dessa matéria e entendendo a necessidade que o cidadão possui em ter acesso a informações relacionadas ao tema, para poderem avaliar se as políticas estão sendo efetivadas e se as prioridades do governo estão alinhadas com as suas necessidades, solicite as informações aqui requeridas e apoio para aprovação do presente requerimento de informações.

Sala de sessões, 30 de outubro de 2023

Deputado **AMOM MANDEL**
CIDADANIA/AM

Praça dos Três Poderes - Anexo IV – Gabinete 760 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 – Brasília/DF

Contato: (61) 3215-5760 / e-mail: dep.amommandel@camara.leg.br

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD232343044600>
<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2380165>



2380165
LexEdit
* C D 2 3 2 3 4 3 0 4 4 6 0 0 *



3973096

00135.228961/2023-56



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos
Diretoria de Promoção dos Direitos Humanos
Coordenação-Geral de Promoção do Registro Civil de Nascimento

DESPACHO Nº 279/2023/CGRCN/DPDH/SNDH/MDHC

Brasília, na data da assinatura.

Destino: Diretoria de Promoção dos Direitos Humanos
Assunto: Requerimento de Informação nº 2.601/2023

1. Em atenção ao Despacho 459 ([3969226](#)), que encaminha o Ofício Circular nº 320/2023/GAB.SNDH/SNDH/MDHC ([3969064](#)), que remete o Requerimento de Informação nº 2.601/2023 ([3961903](#)) acerca das medidas de ampliação dos programas de cidadania das defensorias públicas e do fortalecimento dessas instituições pelo governo federal, esta Coordenação-Geral de Promoção do Registro Civil de Nascimento, no que se refere à pauta de sua competência, vem informar o que segue.
2. Está vigente o Termo de Convênio 911987/2021, celebrado em 10/12/2021, entre a União, por intermédio do extinto Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, representado à época pela Secretaria Nacional de Proteção Global, atual Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e a Defensoria Pública do Estado do Pará. O objetivo do Projeto "*Mutirão Marajó, cidadania ao alcance de todos – Orientação, Atendimento Jurídico e Documentação Básica*" é viabilizar o acesso aos Direitos e garantias fundamentais à população do Marajó (PA), através da realização de mutirões para a ampliação do acesso à documentação civil básica, orientação, atendimento jurídico e combate ao sub-registro.
3. O objetivo principal do projeto acima é viabilizar o acesso aos Direitos e Garantias fundamentais à população da Ilha do Marajó, com atividades previstas que incluem mutirões para a ampliação do acesso à documentação civil básica, que prevê orientação, atendimento jurídico e combate ao sub-registro com foco em indivíduos sob vulnerabilidade sócio-econômica, tais como membros de comunidades ribeirinhas, assentamentos fundiários, comunidades indígenas e comunidades quilombolas. Tais grupos apresentam, geralmente, carência na obtenção de serviços essenciais básicos para o exercício da Cidadania.
4. Também no âmbito da realização dos mutirões de emissão de documentação para população em situação de rua encabeçada pela Coordenação-Geral de Promoção do Registro Civil de Nascimento do MDHC, há de se pontuar a parceria de trabalho travada com as defensorias públicas do : que recebem a ação. Os mutirões têm como objetivo aproximar a rede documental da população,



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei/mdhc/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4324671&infra_sistema...

2380165

com a emissão de documentação básica, tendo em vista os distintos graus de vulnerabilidade socioeconômica, cultural, geográfica e regional que atravessam grupos populacionais prioritários, como pessoas em situação de hipossuficiência, população em situação de rua, povos indígenas, comunidades quilombolas, população ribeirinha, população em situação de privação de liberdade, crianças e adolescentes.

5. Por fim, esta Coordenação-Geral informa que foi solicitado formalmente o Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (Condege), por meio de ofício, apoio das defensorias públicas estaduais em decorrência dos destacados trabalhos de garantias de direitos humanos e cidadania no Projeto Mutirões - "Motyrô", que tem por objetivo contribuir na garantia do acesso à documentação civil Básica às populações prioritárias, por meio da realização de mutirões, inclusão da população atendida em cadastros administrativos e programas sociais e da articulação entre os órgãos emissores de cada documentação civil.

6. Sem mais para o momento, esta CGRCN está à disposição para demais esclarecimentos.

Respeitosamente,

TULA VIEIRA BRASILEIRO

Coordenadora-Geral de Promoção do Registro Civil de Nascimento



Documento assinado eletronicamente por **Tula Vieira Brasileiro, Coordenador(a)-Geral**, em 29/11/2023, às 15:46, 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 **3973096** e o código CRC **66B0ACF9**.

Referência: Processo nº 00135.228961/2023-56

SEI nº 3973096

Criado por **kamilla.pacheco**, versão 8 por **tula.brasileiro** em 29/11/2023 15:46:19.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://mdhc.mdh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4324671&infra_sistema... 2/2

2380165



3980901

00135.228961/2023-56



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Secretaria-Executiva
Coordenação-Geral de Planejamento e Monitoramento de Programas e Ações

DESPACHO Nº 477/2023/CGPM/SE/MDHC

Brasília, na data da assinatura.

Ao Gabinete da Secretaria-Executiva

Assunto: PRAZO MINISTERIAL. Requerimento de Informação nº 2.601/2023.

1. Reporto-me ao contido no Despacho nº 3007/2023/GAB.SE/SE/MDHC (SEI nº [3967795](#)), proveniente do Gabinete da Secretaria-Executiva, por meio do qual encaminha o Requerimento de Informação nº 2.601/2023 (SEI nº 3961903), o qual requer informações ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania acerca das medidas de ampliação dos programas de cidadania das defensorias públicas e do fortalecimento dessas instituições pelo governo federal, nos seguintes termos:

- a) Diante das informações apresentadas, o Governo Federal vem atuando e investindo de que forma para garantir a eficácia dos programas de cidadania das defensorias públicas em promover o acesso à justiça para pessoas de baixa renda e em situações de vulnerabilidade?
- b) Quais recursos o atual governo, por meio de seus ministérios, já implementou para assegurar a eficácia dos programas de cidadania das defensorias públicas, e quais medidas já foram executadas para ampliar e fortalecer tais programas?
- c) Quais são as ações que o Ministério tem empreendido em conjunto com os demais ministérios do Governo Federal para colaborar com os programas de cidadania das defensorias públicas e fortalecer as defensorias do país?
- d) Quais são os planos e projetos concretos em curso para a expansão e o fortalecimento das defensorias, com o objetivo de atingir um público mais amplo e oferecer serviços mais diversificados além da assistência jurídica?
- e) Em relação à inclusão de grupos marginalizados, como pessoas em situação de rua, imigrantes, indivíduos LGBTQIA+ e comunidades indígenas, quais estratégias específicas o governo federal está desenvolvendo para garantir que esses grupos se beneficiem plenamente dos programas de cidadania das defensorias públicas e possam acessar as informações e serviços relevantes para suas realidades?
- f) Considerando a função de mediação e conciliação oferecida pelos programas de cidadania das defensorias públicas na resolução de conflitos, qual é a posição do Ministério em relação ao incentivo e à expansão dessas práticas, a fim de aliviar a carga do sistema judiciário?

2. De forma inicial, informamos que este Ministério reconhece o importante papel desempenhado pelas defensorias públicas na promoção e defesa dos direitos humanos e da cidadania, e ainda ser relevante a construção de políticas públicas intersetoriais para a proteção e promoção

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://seidec.mdhc.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4332959&infra_sistema...

2380165

dos direitos humanos, motivo estabeleceu diversas parcerias com outros órgãos, inclusive do sistema de Justiça, dentre os quais, as defensorias públicas.

3. O Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE) é um importante interlocutor desta Pasta, na coordenação e articulação dos interesses comuns das defensorias públicas e o Poder Público. Com o MDHC, as defensoras-gerais e defensores-gerais já trataram sobre temas relacionados à atuação interinstitucional na garantia de direitos humanos no âmbito das Caravanas de Direitos Humanos, proteção dos direitos básicos da população em situação de rua, público LGBTQIA+ e outras pessoas em situação de vulnerabilidade.

4. Conforme informado pela Coordenação-Geral de Promoção do Registro Civil de Nascimento, através do Despacho nº 279/2023/CGRCN/DPDH/SNDH/MDHC (SEI nº [3973096](#)), as defensorias públicas estaduais foram convidadas a integrar o Projeto Mutirões - "Motyrõ", que tem por objetivo contribuir na garantia do acesso à documentação civil Básica às populações prioritárias, por meio da realização de mutirões, inclusão da população atendida em cadastros administrativos e programas sociais e da articulação entre os órgãos emissores de cada documentação civil.

5. A atuação conjunta do MDHC e do CONDEGE, de igual modo, se deu na ações de promoção de direitos e de enfrentamento das violências contra pessoas LGBTQIA+. Estas medidas são promovidas tendo como perspectiva e direcionamento a interseccionalidade, em elementos como raça/cor, etnia, gênero, classe social, idade, religiosidade, capacidade, territorialidade e outros. Assim este órgão visa atender, sobretudo, pessoas LGBTQIA+ que se encontram em situação de vulnerabilidade social.

6. Foram realizadas reuniões com a Defensoria Pública da União - DPU, 17 defensoras/es públicas/os estaduais e com o referido Conselho, a fim de afinar tratativas para o desenvolvimento de ações no sentido de garantia dos direitos das pessoas LGBTQIA+, em especial no que se refere a ampliação e fortalecimento de Mutirões de Retificação de Prenome e Gênero de Pessoas Transexuais, Travestis e Não Bináries nos registros civis de nascimento, de acordo com o exposto pela Coordenação-Geral de Promoção dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+ (SEI nº [3976414](#)).

7. Ademais, a Defensoria Pública da União, por exemplo, foi recentemente convidada a compor a estrutura de colegiados existentes neste Ministério, como o Conselho Deliberativo do Programa de Proteção aos Defensores dos Direitos Humanos, Comunicadores e Ambientalistas (CONDEL), que se encontra em processo de reestruturação.

8. Diante do apresentado acima, é notório que este Ministério busca fortalecer e firmar parcerias com as defensorias públicas, de forma a estabelecer atuações conjuntas fundamentais na promoção e proteção de direitos humanos no Brasil. Sendo o que tínhamos a informar para o momento, restituo o processo ao Gabinete da Secretaria-Executiva.

Respeitosamente,

TERESA LABRUNIE CALMON SOARES
Coordenadora-Geral de Planejamento e Monitoramento de Programas e Ações



Documento assinado eletronicamente por **Teresa Labrunie Calmon Soares, Coordenador(a)-Geral de Planejamento e Monitoramento de Programas e Ações**, em 04/12/2023, às 20:38, 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 **3980901** e o código CRC **E71EE972**.



: Processo nº 00135.228961/2023-56

SEI nº 3980901

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://mdh.cndh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4332959&infra_sistema... 2/3

2380165

Criado por [lara.rocha](#), versão 26 por [teresa.soares](#) em 04/12/2023 20:37:57.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://sei/mdhc/autenticacao/assinar/legis/legbi/codArquivo/3980901-3980165>



3976414

00135.228961/2023-56



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
 Secretaria Nacional dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+
 Diretoria de Promoção e Defesa dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+
 Coordenação-Geral de Promoção dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+

DESPACHO Nº 220/2023/CGPLGBTQIA+/DLGBTQIA+/SLGBTQIA+/MDHC

Brasília, na data da assinatura.

Destino: Diretoria de Promoção e Defesa de Direitos das Pessoas LGBTQIA+

Assunto: PRAZO MINISTERIAL. Requerimento de Informação nº 2.601/2023.

1. Trata-se da apresentação de informações solicitadas pelo DESPACHO Nº 633/2023/DLGBTQIA+/SLGBTQIA+/MDHC (SEI 3973195), referente ao Ofício Circular nº 809/2023/GM.MDHC/MDHC ([3964112](#)), que remete o Ofício 1ªSec/RI/E/nº 468 ([3961900](#)), por meio do qual o Primeiro-Secretário da Câmara das/os Deputadas/os, Deputado Federal Luciano Bivar, envia o Requerimento de Informação nº 2.601/2023 ([3961903](#)), o qual requer informações ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania acerca das medidas de ampliação dos programas de cidadania das defensorias públicas e do fortalecimento dessas instituições pelo governo federal.

2. Neste sentido, apresenta-se informações conforme solicitado.

3. **a) Diante das informações apresentadas, o Governo Federal vem atuando e investindo de que forma para garantir a eficácia dos programas de cidadania das defensorias públicas em promover o acesso à justiça para pessoas de baixa renda e em situações de vulnerabilidade?**

4. Destaca-se que esta Secretaria Nacional dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+, por meio de sua Coordenação-Geral de Promoção dos Direitos das Pessoas LGBTQIA, tem realizado ao longo dos meses de 2023, planejamentos, ações de promoção de direitos e de enfrentamento das violências contra pessoas LGBTQIA+. Estas ações são promovidas tendo como perspectiva e direcionamento a interseccionalidade, em elementos como raça/cor, etnia, gênero, classe social, idade, religiosidade, capacidade, territorialidade e outros. Assim este órgão visa atender, sobretudo, pessoas LGBTQIA+ que se encontram em situação de vulnerabilidade social.

5. Neste sentido foram realizadas reuniões com a Defensoria Pública da União - DPU, com 17 defensoras/es públicas/os estaduais e com o Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos Gerais (Condege), a fim de afinar tratativas para ações conjuntas no sentido de garantia dos direitos das pessoas LGBTQIA+, em especial no que se refere a ampliação e fortalecimento de Mutirões de Retificação de Prenome e Gênero de Pessoas Transexuais, Travestis e Não Bináries nos registros civis de nascimento.

6. Importa destacar, ainda, que esta Secretaria realiza encaminhamentos de denúncias de violação de direitos de pessoas LGBTQIA+ para a Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, com sugestão para que sejam enviadas às defensorias públicas dos estados, com o objetivo de que sejam devidamente protegidos e defendidos os direitos das pessoas LGBTQIA+.

7. **b) Quais recursos o atual governo, por meio de seus ministérios, já implementou para assegurar a eficácia dos programas de cidadania das defensorias públicas, e quais medidas já foram executadas para ampliar e fortalecer tais programas?**



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei/infra/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4328234&infra_sistema...

2380165

8. Até o momento não houve destinação direta de materiais desta Secretaria, mas há previsão de destinação de recursos humanos e de materiais de divulgação para potencializar a execução de Mutirões de Retificação de Prenome e Gênero de Pessoas Transexuais, Travestis e Não Bináries nos registros civis de nascimento.

9. **c) Quais são as ações que o Ministério tem empreendido em conjunto com os demais ministérios do Governo Federal para colaborar com os programas de cidadania das defensorias públicas e fortalecer as defensorias do país?**

10. Até o momento foram realizadas tratativas apenas com outros setores deste Ministério para fortalecer a execução de Mutirões de Retificação de Prenome e Gênero de pessoas Transexuais, Travestis e Não Bináries nos registros civis de nascimento.

11. **d) Quais são os planos e projetos concretos em curso para a expansão e o fortalecimento das defensorias, com o objetivo de atingir um público mais amplo e oferecer serviços mais diversificados além da assistência jurídica?**

12. O projeto concreto promovido por esta Secretaria em parceria com as defensorias públicas é a ampliação e execução de Mutirões de Retificação de Prenome e Gênero de Pessoas Transexuais, Travestis e Não Bináries nos registros civis de nascimento em todo o território nacional. Inicialmente estão previstos 27 mutirões para 2024, sendo um em cada capital de estado e um no Distrito Federal, com a possibilidade de ampliação para mais municípios ainda durante o ano de 2024, assim como repetição deste projeto nos anos de 2025 e 2026, em especial para que se alcancem municípios nos quais as pessoas LGBTQIA+ encontram-se em territórios de difícil acesso e em maior vulnerabilidade social.

13. **e) Em relação à inclusão de grupos marginalizados, como pessoas em situação de rua, imigrantes, indivíduos LGBTQIA+ e comunidades indígenas, quais estratégias específicas o governo federal está desenvolvendo para garantir que esses grupos se beneficiem plenamente dos programas de cidadania das defensorias públicas e possam acessar as informações e serviços relevantes para suas realidades?**

14. O projeto de Mutirão Nacional de Retificação possui como público prioritário pessoas transexuais, travestis e não bináries negras, indígenas, de periferia, ribeirinhas, quilombolas, em situação de rua, idosas e com deficiência, coadunando com a perspectiva interseccional, baseada em elementos como raça/cor, etnia, gênero, classe social, idade, capacidade, territorialidade e outros, das ações desta Secretaria.

15. **f) Considerando a função de mediação e conciliação oferecida pelos programas de cidadania das defensorias públicas na resolução de conflitos, qual é a posição do Ministério em relação ao incentivo e à expansão dessas práticas, a fim de aliviar a carga do sistema judiciário?**

16. Tendo em vista a importância das defensorias públicas em cada território, reconhece-se e evidencia-se a importância de ações que tenham o foco em pessoas LGBTQIA+, como a realização de ações para acesso ao nome social e retificação de prenome e gênero de pessoas transexuais, travestis e não bináries nos registros civis. Estas são ações promovidas pelas defensorias dos territórios que inspiram e potencializam esta Secretaria Nacional para ouvir, reconhecer e pensar em estratégias para ampliar e apoiar desejos e urgências de reconhecimento e vida digna de pessoas LGBTQIA+, em especial transexuais, travestis e pessoas não bináries. Da mesma maneira reconhece-se a importância de um olhar específico para a resolução de conflitos que envolvam pessoas LGBTQIA+ em vulnerabilidade social, evitando-se, assim, a sobrecarga do sistema judiciário e promovendo a resolução das situações de forma dialógica.

17. Sendo estas as informações, continuo à disposição.

18. Atenciosamente,

DAYANA BRUNETTO

Coordenadora-Geral de Promoção de Direitos das Pessoas LGBTQIA+

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://mdhc.eadigital.mt.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4328234&infra_sistema... 2/3



2380165



Documento assinado eletronicamente por **Dayana Brunetto Carlin dos Santos, Coordenador(a)-Geral de Promoção dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+**, em 30/11/2023, às 17:18, 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 **3976414** e o código CRC **B588E5C0**.

Referência: Processo nº 00135.228961/2023-56

SEI nº 3976414

Criado por [ana.moreira](#), versão 8 por [dayana.brunetto](#) em 30/11/2023 16:50:05.

2380165



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei.mdh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4328234&infra_sistema...

3/3



3974388

00135.228961/2023-56



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Secretaria-Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

OFÍCIO Nº 216/2023/CGTI/SPOA/SE/MDHC

Brasília, na data da assinatura.

À senhora

LAURA FERNANDA ZACHER

Chefa de Gabinete

C/C: SANDRA YOKO SATO

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Assunto: Requerimento de Informação nº 2.646/2023.

Senhora Chefa de Gabinete,

1. Cumprimentando-a cordialmente, em atenção ao Ofício Circular nº 810/2023/GM.MDHC/MDHC (SEI nº [3964144](#)), que remete o Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 468 (SEI nº [3961900](#)), por meio do qual o Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados, Deputado Federal Luciano Bivar, envia o Requerimento de Informação nº 2.646/2023 (SEI nº [3961905](#)), o qual requer informações acerca da 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, Disque 180 e Disque 181, informamos que esta Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação iniciou neste ano de 2023 as seguintes ações:

1.1. **Recriação da Estrutura de Governança e Segurança da Informação do MDHC**

1.1.1. A recriação da estrutura de governança e segurança da informação no âmbito do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) representa um marco crucial na ampliação e fortalecimento dos mecanismos de proteção, gestão e tratamento de dados sensíveis e estratégicos. Esse processo não apenas atende às demandas contemporâneas de segurança cibernética e governança digital, mas também se alinha aos princípios fundamentais de respeito à privacidade, transparência e responsabilidade na gestão da informação.

1.1.2. A iniciativa contempla uma série de ações estratégicas e administrativas, com destaque para a designação do Gestor de Segurança da Informação, conforme estabelecido na Portaria nº452, de 7 de agosto de 2023. Essa nomeação representa um passo significativo ao conferir responsabilidades específicas e centralizadas para supervisionar e coordenar as atividades de segurança da informação no Ministério.

1.1.3. Além disso, a instituição da Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos, conforme definido na Portaria nº 645, de 16 de outubro de 2023, apresenta-se como um avanço fundamental para lidar proativamente com ameaças e incidentes no ambiente digital, assegurando ações ágeis e eficazes diante de possíveis vulnerabilidades.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei/infra/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4326038&infra_sistema... 1/3

2380165

1.1.4. A designação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, conforme previsto na Portaria nº 670, de 30 de outubro de 2023, consolida um papel estratégico na condução adequada e ética das informações pessoais, em total consonância com as diretrizes da legislação vigente de proteção de dados.

1.1.5. O estabelecimento do Grupo de Trabalho para a implementação do Programa de Privacidade e Segurança da Informação, conforme disposto na Portaria nº 671, de 30 de outubro de 2023, demonstra o compromisso do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania em adotar medidas assertivas e abrangentes para garantir a efetividade desses programas.

1.1.6. Paralelamente, a definição das Medidas Prioritárias para 2023 do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) evidencia o foco na agenda estratégica, permitindo um direcionamento claro e prioritário para as ações a serem implementadas, potencializando os resultados e a mitigação de riscos.

1.1.7. A criação do Comitê de Governança Digital, conforme estipulado na Portaria nº 742, de 17 de novembro de 2023, e a implementação da Política de Segurança da Informação, definida na Portaria nº 742, de 27 de novembro de 2023, solidificam as bases para uma gestão íntegra e alinhada aos mais elevados padrões de governança digital, refletindo o comprometimento do MDHC com a proteção, integridade e confidencialidade das informações sob sua responsabilidade.

1.1.8. Essas medidas coletivas representam um conjunto articulado e estratégico, delineando um novo panorama para a governança e segurança da informação no Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, visando à excelência na proteção dos dados, ao aprimoramento contínuo das práticas de segurança cibernética e ao cumprimento dos preceitos legais no contexto dos serviços do Disque 100 e Ligue 180.

1.2. Modernização do Ambiente de Infraestrutura de TIC do MDHC

1.2.1. A CGTI do MDHC tem direcionado esforços significativos para modernizar e otimizar o ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Essa iniciativa tem entre seus objetivos aprimorar os serviços prestados por meio do Disque 100 e Ligue 180, fundamentais na promoção e proteção dos direitos humanos em todo o país.

1.2.2. A modernização da infraestrutura de TIC compreende um conjunto abrangente de ações estratégicas. Inicialmente, há uma análise minuciosa das necessidades técnicas e operacionais desses serviços, considerando a demanda crescente por um atendimento mais eficiente e abrangente. Esse processo implica na avaliação detalhada da capacidade atual do sistema, identificando lacunas e oportunidades de melhoria.

1.2.3. Para atender às exigências do Disque 100 e Ligue 180, serão implementadas medidas que visam aprimorar a infraestrutura de tecnologia. Isso inclui a atualização de hardware e software, a implementação de sistemas de monitoramento avançados, a modernização das redes de comunicação, além da adoção de práticas de segurança da informação mais robustas, visando resguardar a integridade e confidencialidade dos dados sensíveis dos usuários.

1.2.4. Além das medidas já mencionadas, o MDHC estabeleceu uma parceria estratégica com o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) para a contratação de serviços Multicloud. Essa colaboração tem como propósito primordial disponibilizar recursos avançados para o funcionamento eficiente e seguro do Disque 100 e Ligue 180.

1.2.5. A implementação dos serviços Multicloud do Serpro representa um avanço significativo e garantirá disponibilidade, escalabilidade e segurança dos sistemas de atendimento dos serviços de denúncias. A possibilidade de utilização de múltiplas nuvens irá garantir uma infraestrutura flexível e resiliente, permitindo a distribuição dos serviços em diferentes plataformas de nuvem. Isso resulta em maior capacidade de processamento, armazenamento de dados e, crucialmente, na garantia de continuidade operacional por meio de backups eficazes.

1.2.6. Além disso, a abordagem Multicloud possibilitará uma resposta ágil a picos de demanda, assegurando a eficiência no atendimento das denúncias recebidas, mesmo em momentos de elevada



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei/controleador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4326038&infra_sistema... 2/3

2380165

procura pelos serviços do Disque 100 e Ligue 180. A redundância oferecida por essa estratégia minimiza possíveis falhas, garantindo a estabilidade e a resiliência dos sistemas.

1.2.7. A parceria com o Serpro representa um marco na busca por soluções tecnológicas avançadas e confiáveis para suportar as demandas do MDHC. A expertise do Serpro em serviços de nuvem amplia as capacidades do Ministério, permitindo uma gestão mais eficaz da infraestrutura de TIC e garantindo a continuidade e excelência no atendimento às demandas relacionadas aos direitos humanos em todo o território nacional.

2. Dessa forma, ressaltamos o compromisso desta CGTI com o pleno funcionamento dos serviços do Disque 100 e do Ligue 180, assegurando que os canais de comunicação estejam estáveis e eficientes para garantir o encaminhamento seguro e rápido das denúncias.

3. Permanecemos à disposição para maiores esclarecimentos.

Respeitosamente,

Hugo da Luz Silva

Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação



Documento assinado eletronicamente por **Hugo da Luz Silva, Coordenador(a)-Geral**, em 04/12/2023, às 13:23, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.
Nº de Série do Certificado: 12430333481473715149404334031



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **3974388** e o código CRC **6F48DCA9**.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.228961/2023-56

SEI nº 3974388

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

Criado por [hugo.luz](#), versão 14 por [hugo.luz](#) em 04/12/2023 13:23:39.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://mdh.mdh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4326038&infra_sistema... 3/3

2380165



4013001

00135.228961/2023-56



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos
Coordenação-Geral do Disque Direitos Humanos

OFÍCIO Nº 934/2023/ONDH/MDHC

Brasília, na data da assinatura.

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

Assunto: Requerimento de Informação nº 2.646/2023.

1. Em atenção ao Ofício Circular nº 810/2023/GM.MDHC/MDHC ([3964144](#)), por meio do qual o Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados, Deputado Federal Luciano Bivar, remete o Requerimento de Informação nº 2.646/2023 ([3961905](#)), o qual requer informações acerca da 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, Disque 180 e Disque 181, expomos o que segue.

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 atua como canal de utilidade pública, 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 recepciona 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.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://seidigital.autenticacaodigital.assintetica.camara.leg.br/cod/Arquivo/Ref/4366666> 1/5

2380165

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) 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.

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?

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.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://seidigital.autenticacaodigital.assintetica.camaraleg.br/cod/Arquivo/101-3580165> 2/5

2380165

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/paineldadosdaondh>

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>



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://mdh.eadigital.mdh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4366666&infra_sistema... 3/5

2380165

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,

Vinicius de Lara Ribas

Ouvidor Nacional de Direitos Humanos substituto



Documento assinado eletronicamente por **Vinicius de Lara Ribas, Ouvidor(a) Nacional de Direitos Humanos, Substituto(a)**, em 14/12/2023, às 10:40, 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 4013001 e o código CRC 0946442A.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.228961/2023-56

SEI nº 4013001

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

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



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://mdh.eleg.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4366666&infra_sistema... 4/5

2380165

Criado por [vinicius.ribas](#), versão 3 por [vinicius.ribas](#) em 14/12/2023 10:40:10.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://sei/mdhc/autenticada/assinalar/leg.br/cole/Arquivo/Ref/4366665> 5/5



3978758

00135.228961/2023-56



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Secretaria Nacional dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+
Gabinete da Secretaria Nacional dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+

OFÍCIO Nº 1623/2023/GAB.SLGBTQIA+/SLGBTQIA+/MDHC

Brasília, 1º de dezembro de 2023.

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

Assunto: PRAZO MINISTERIAL. Requerimento de Informação nº 2.601/2023.

Senhora Chefe de Gabinete Ministerial,

1. Refere-se ao Ofício Circular nº 809/2023/GM.MDHC/MDHC (SEI nº [3964112](#)), que remete o Ofício 1ªSec/RI/E/nº 468 (SEI nº [3961900](#)), por meio do qual o Primeiro-Secretário da Câmara das/os Deputadas/os, Deputado Federal Luciano Bivar, envia o Requerimento de Informação nº 2.601/2023 (SEI nº [3961903](#)), o qual requer informações ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania acerca das medidas de ampliação dos programas de cidadania das defensorias públicas e do fortalecimento dessas instituições pelo governo federal.

a) **Diante das informações apresentadas, o Governo Federal vem atuando e investindo de que forma para garantir a eficácia dos programas de cidadania das defensorias públicas em promover o acesso à justiça para pessoas de baixa renda e em situações de vulnerabilidade?**

Destaca-se que esta Secretaria Nacional dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+ tem realizado ao longo dos meses de 2023, planejamentos, ações de promoção de direitos e de enfrentamento das violências contra pessoas LGBTQIA+. Estas ações são promovidas tendo como perspectiva e direcionamento a interseccionalidade, em elementos como raça/cor, etnia, gênero, classe social, idade, religiosidade, capacidade, territorialidade e outros. Assim, procura-se atender, sobretudo, pessoas LGBTQIA+ que se encontram em situação de vulnerabilidade social.

Sendo assim, foram realizadas reuniões com a Defensoria Pública da União - DPU, com 17 defensoras/es públicas/os estaduais e com o Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE), a fim de afinar tratativas para ações conjuntas no sentido de garantia dos direitos das pessoas LGBTQIA+, em especial no que se refere a ampliação e fortalecimento de Mutirões de Retificação de Prenome e Gênero de Pessoas Transexuais, Travestis e Não Bináries nos registros civis de nascimento.

Há em curso, em fase final de elaboração para posterior apreciação pela estrutura ministerial, uma proposta de Acordo de Cooperação Técnica (ACT) entre o MDHC, por meio desta Secretaria Nacional, o CONDEGE, a Associação dos Registradores Civis das Pessoas Naturais (ARPEN) e a ção dos Notários e de Registrários do Brasil (ANOREG).

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://sei/mdhc-autenticacao-assinatura.camara.leg.br/codarquivo/lei-3980165>

2380165

Importa destacar, ainda, que esta Secretaria realiza encaminhamentos de denúncias de violação de direitos de pessoas LGBTQIA+ para a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, com sugestão para que sejam enviadas às defensorias públicas dos estados, com o objetivo de que sejam devidamente protegidos e defendidos os direitos das pessoas LGBTQIA+.

b) Quais recursos o atual governo, por meio de seus ministérios, já implementou para assegurar a eficácia dos programas de cidadania das defensorias públicas, e quais medidas já foram executadas para ampliar e fortalecer tais programas?

Até o momento, não houve destinação direta de materiais desta Secretaria, mas há previsão de destinação de recursos humanos e de materiais de divulgação para potencializar a execução de Mutirões de Retificação de Prenome e Gênero de Pessoas Transexuais, Travestis e Não Bináries nos registros civis de nascimento.

c) Quais são as ações que o Ministério tem empreendido em conjunto com os demais ministérios do Governo Federal para colaborar com os programas de cidadania das defensorias públicas e fortalecer as defensorias do país?

Até o momento foram realizadas tratativas apenas com outros setores deste Ministério para fortalecer a execução de Mutirões de Retificação de Prenome e Gênero de pessoas Transexuais, Travestis e Não Bináries nos registros civis de nascimento.

d) Quais são os planos e projetos concretos em curso para a expansão e o fortalecimento das defensorias, com o objetivo de atingir um público mais amplo e oferecer serviços mais diversificados além da assistência jurídica?

O projeto concreto promovido por esta Secretaria em parceria com as defensorias públicas é a ampliação e execução de Mutirões de Retificação de Prenome e Gênero de Pessoas Transexuais, Travestis e Não Bináries nos registros civis de nascimento em todo o território nacional. Inicialmente, estão previstos 27 mutirões para 2024, sendo um em cada capital de estado e um no Distrito Federal, com a possibilidade de ampliação para mais municípios ainda durante o ano de 2024, assim como repetição deste projeto nos anos de 2025 e 2026, em especial para que se alcancem municípios nos quais as pessoas LGBTQIA+ encontram-se em territórios de difícil acesso e em maior vulnerabilidade social.

e) Em relação à inclusão de grupos marginalizados, como pessoas em situação de rua, imigrantes, indivíduos LGBTQIA+ e comunidades indígenas, quais estratégias específicas o governo federal está desenvolvendo para garantir que esses grupos se beneficiem plenamente dos programas de cidadania das defensorias públicas e possam acessar as informações e serviços relevantes para suas realidades?

O projeto de Mutirão Nacional de Retificação possui como público prioritário pessoas transexuais, travestis e não bináries negras, indígenas, de periferia, ribeirinhas, quilombolas, em situação de rua, idosas e com deficiência, coadunando com a perspectiva interseccional, baseada em elementos como raça/cor, etnia, gênero, classe social, idade, capacidade, territorialidade e outros, das ações desta Secretaria.

f) Considerando a função de mediação e conciliação oferecida pelos programas de cidadania das defensorias públicas na resolução de conflitos, qual é a posição do Ministério em relação ao incentivo e à expansão dessas práticas, a fim de aliviar a carga do sistema judiciário?

Tendo em vista a importância das defensorias públicas em cada território, reconhece-se e evidencia-se a importância de ações que tenham o foco em pessoas LGBTQIA+, como a realização de ações para acesso ao nome social e retificação de prenome e gênero de pessoas transexuais, travestis e não bináries nos registros civis. Estas são ações promovidas pelas defensorias dos territórios que inspiram e potencializam esta Secretaria Nacional para ouvir, reconhecer e pensar em estratégias para ampliar e apoiar desejos e urgências de reconhecimento e vida digna de pessoas LGBTQIA+, em especial transexuais, travestis e pessoas não bináries. Da mesma maneira, reconhece-se a importância de um olhar específico para a resolução de conflitos que envolvam pessoas LGBTQIA+ em vulnerabilidade social, evitando-se, assim, a sobrecarga do sistema judiciário e promovendo a resolução das situações de forma dialógica.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei/controleador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4330700&infra_sistema... 2/3

2380165

2. Sem mais para o momento, permaneço à disposição para complementar as informações que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

SYMMY LARRAT

Secretaria Nacional dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+



Documento assinado eletronicamente por **Symmy Larrat, Secretário(a) Nacional dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+**, em 01/12/2023, às 18:41, 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 **3978758** e o código CRC **2442A3FC**.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.228961/2023-56

SEI nº 3978758

Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 8º ao 10º andar - Bairro Asa Sul
Página GOV.BR: - <http://www.mdh.gov.br>

Criado por [claudia.freitas](#), versão 7 por [oton.luna](#) em 01/12/2023 17:32:59.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei.mdh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4330700&infra_sistema... 3/3

2380165



3985667

00135.228961/2023-56



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Secretaria-Executiva
Gabinete da Secretaria-Executiva

OFÍCIO Nº 6259/2023/GAB.SE/SE/MDHC

Brasília, na data da assinatura.

Ao Gabinete Ministerial

Assunto: PRAZO MINISTERIAL. Requerimento de Informação nº 2.601/2023.

1. Trata-se do Ofício Circular nº 809/2023/GM.MDHC/MDHC ([3964112](#)), que remete o Ofício 1^aSec/RI/E/nº 468 ([3961900](#)), por meio do qual o Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados, Deputado Federal Luciano Bivar, envia o Requerimento de Informação nº 2.601/2023 ([3961903](#)), o qual requer informações ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania acerca das medidas de ampliação dos programas de cidadania das Defensorias Públicas e do fortalecimento dessas instituições pelo Governo Federal.

2. No âmbito da Secretaria-Executiva, a Coordenação-Geral de Planejamento e Monitoramento dos Programas e Ações prestou as seguintes informações, em seu Despacho nº 477/2023/CGPM/SE/MDHC ([3980901](#)):

De forma inicial, informamos que este Ministério reconhece o importante papel desempenhado pelas Defensorias Públicas na promoção e defesa dos direitos humanos e da cidadania, entende ainda ser relevante a construção de políticas públicas intersetoriais para a proteção e promoção dos direitos humanos, motivo estabeleceu diversas parcerias com outros órgãos, inclusive do Sistema de Justiça, dentre os quais, as Defensorias Públicas.

O Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE) é um importante interlocutor desta Pasta, na coordenação e articulação dos interesses comuns das Defensorias Públicas e o Poder Público. Com o MDHC, as Defensoras-Gerais e Defensores-Gerais já trataram sobre temas relacionados à atuação interinstitucional na garantia de direitos humanos no âmbito das Caravanas de Direitos Humanos, proteção dos direitos básicos da população em situação de rua, público LGBTQIA+ e outras pessoas em situação de vulnerabilidade.

Conforme informado pela Coordenação-Geral de Promoção do Registro Civil de Nascimento, através do Despacho nº 279/2023/CGRCN/DPDH/SNDH/MDHC (SEI nº [3973096](#)), as Defensorias Públicas Estaduais foram convidadas a integrar o Projeto Mutirões - "Motyrõ", que tem por objetivo contribuir na garantia do acesso à documentação civil Básica às populações prioritárias, por meio da realização de mutirões, inclusão da população atendida em cadastros administrativos e programas sociais e da articulação entre os órgãos emissores de cada documentação civil.

A atuação conjunta do MDHC e do CONDEGE, de igual modo, se deu na ações de promoção de direitos e de enfrentamento das violências contra pessoas LGBTQIA+. Estas medidas são promovidas tendo como perspectiva e direcionamento a interseccionalidade em elementos como raça/cor, etnia, gênero, classe social, idade, religiosidade, capacidade, territorialidade e outros. Assim, este órgão visa atender, sobretudo, pessoas LGBTQIA+ que se encontram em situação de vulnerabilidade social.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei/controleador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4337986&infra_sistema... 1/2

2380165

Foram realizadas reuniões com a Defensoria Pública da União - DPU, 17 Defensoras/es Públcas/os Estaduais e com o referido Conselho, a fim de afinar tratativas para o desenvolvimento de ações no sentido de garantia dos direitos das pessoas LGBTQIA+, em especial no que se refere à ampliação e fortalecimento de Mutirões de Retificação de Prenome e Gênero de Pessoas Transexuais, Travestis e Não Bináries nos registros civis de nascimento, de acordo com o exposto pela Coordenação-Geral de Promoção dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+ (SEI nº [3976414](#)).

Ademais, a Defensoria Pública da União, por exemplo, foi recentemente convidada a compor a estrutura de colegiados existentes neste Ministério, como o Conselho Deliberativo do Programa de Proteção aos Defensores dos Direitos Humanos, Comunicadores e Ambientalistas (CONDEL), que se encontra em processo de reestruturação.

Diante do apresentado acima, é notório que este Ministério busca fortalecer e firmar parcerias com as Defensorias Públcas, de forma a estabelecer atuações conjuntas fundamentais na promoção e proteção de direitos humanos no Brasil.

3. Por fim, destacamos o Acordo de Cooperação Técnica firmado em abril do presente ano entre a Defensoria Pública da União, o Museu da República e o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, visando à execução de ações conjuntas de pesquisa e prática jurídica relativas ao acervo Nossa Sagrado, preservado no Museu. O ACT prevê a cooperação técnico-científica e o intercâmbio de conhecimentos entre os órgãos, mediante a execução de ações conjuntas de pesquisa e prática jurídica voltadas para um grande número de inquéritos e processos criminais preservados no Arquivo Nacional, relativos às apreensões de peças religiosas de matrizes africanas na cidade do Rio de Janeiro ocorridas no período referente às seis primeiras décadas da República no Brasil, que têm relação estreita com os objetos que compõem o Acervo Nossa Sagrado, preservado no Museu da República.

4. Em atenção aos questionamentos apresentados, e considerando que o expediente foi também encaminhado à Secretaria Nacional dos Direitos das Pessoas LGBTQIA+ e à Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos, informamos serem estas as contribuições da Secretaria-Executiva para a presente resposta.

5. Sem mais para o momento, esta Secretaria-Executiva permanece à disposição.

Atenciosamente,

RITA CRISTINA DE OLIVEIRA

Secretária-Executiva



Documento assinado eletronicamente por **Rita Cristina de Oliveira, Secretário(a)-Executivo(a)**, em 05/12/2023, às 20:31, 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 **3985667** e o código CRC **1A13D243**.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.228961/2023-56

SEI nº 3985667

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

Criado por [juliana.rocha](#), versão 12 por [laura.zacher](#) em 05/12/2023 20:30:28.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://mdh.mec.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4337986&infra_sistema...

2380165



4017928

00135.228961/2023-56



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Secretaria-Executiva
Gabinete da Secretaria-Executiva

OFÍCIO Nº 6529/2023/GAB.SE/SE/MDHC

Brasília, na data da assinatura.

Ao Gabinete Ministerial

Assunto: PRAZO MINISTERIAL. Requerimento de Informação nº 2.646/2023.

1. Trata-se do Ofício Circular nº 810/2023/GM.MDHC/MDHC (SEI nº [3964144](#)), que remete o Ofício 1^ºSec/RI/E/nº 468 (SEI nº [3961900](#)), por meio do qual o Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados, Deputado Federal Luciano Bivar, envia o Requerimento de Informação nº 2.646/2023 (SEI nº [3961905](#)), o qual requer informações acerca da 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, Disque 180 e Disque 181.

2. Inicialmente, destacamos que, a partir da reforma ministerial promovida pela Lei nº 14.600, de 2023, que se originou na Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023, o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania passou a ser responsável exclusivamente pelas denúncias realizadas pelo Disque 100; as denúncias realizadas por meio do Ligue 180 são tratadas pelo Ministério das Mulheres. Entretanto, os dois serviços são prestados por meio de um contrato compartilhado que está sob a gestão do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, conforme disciplinado pela Portaria MGI nº 43, de 31 de janeiro de 2023, que "*disciplina o compartilhamento de atividades de administração patrimonial, de material, de gestão de pessoas, de serviços gerais, de orçamento e finanças, de contabilidade, de logística, de contratos, de tecnologia da informação, de planejamento governamental e gestão estratégica e de outras atividades de suporte administrativo realizadas por meio de arranjos colaborativos entre Ministérios ou modelos centralizados, e dispõe sobre medidas transitórias decorrentes da edição da Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023*".

3. Ressaltamos que o Disque 181 não é um serviço de responsabilidade do MDHC, sendo uma referência utilizada por serviços estaduais de atendimento a denúncias.

4. No âmbito da Secretaria-Executiva, ressaltamos as informações já prestadas pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação em seu Ofício nº 216/2023/CGTI/SPOA/SE/MDHC (SEI nº [3974388](#)):

Recriação da Estrutura de Governança e Segurança da Informação do MDHC

A recriação da estrutura de governança e segurança da informação no âmbito do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) representa um marco crucial na ampliação e fortalecimento dos mecanismos de proteção, gestão e tratamento de dados sensíveis e estratégicos. Esse processo não apenas atende às demandas contemporâneas de segurança cibernética e governança digital, mas também se alinha aos princípios fundamentais de respeito à privacidade, transparência e responsabilidade na gestão da informação.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei/controleador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4371872&infra_sistema...

2380165

A iniciativa contempla uma série de ações estratégicas e administrativas, com destaque para a designação do Gestor de Segurança da Informação, conforme estabelecido na Portaria nº452, de 7 de agosto de 2023. Essa nomeação representa um passo significativo ao conferir responsabilidades específicas e centralizadas para supervisionar e coordenar as atividades de segurança da informação no Ministério.

Além disso, a instituição da Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos, conforme definido na Portaria nº 645, de 16 de outubro de 2023, apresenta-se como um avanço fundamental para lidar proativamente com ameaças e incidentes no ambiente digital, assegurando respostas ágeis e eficazes diante de possíveis vulnerabilidades.

A designação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, conforme previsto na Portaria nº 670, de 30 de outubro de 2023, consolida um papel estratégico na condução adequada e ética das informações pessoais, em total consonância com as diretrizes da legislação vigente de proteção de dados.

O estabelecimento do Grupo de Trabalho para a implementação do Programa de Privacidade e Segurança da Informação, conforme disposto na Portaria nº 671, de 30 de outubro de 2023, demonstra o compromisso do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania em adotar medidas assertivas e abrangentes para garantir a efetividade desses programas.

Paralelamente, a definição das Medidas Prioritárias para 2023 do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) evidencia o foco na agenda estratégica, permitindo um direcionamento claro e prioritário para as ações a serem implementadas, potencializando os resultados e a mitigação de riscos.

A criação do Comitê de Governança Digital, conforme estipulado na Portaria nº 742, de 17 de novembro de 2023, e a implementação da Política de Segurança da Informação, definida na Portaria nº 742, de 27 de novembro de 2023, solidificam as bases para uma gestão íntegra e alinhada aos mais elevados padrões de governança digital, refletindo o comprometimento do MDHC com a proteção, integridade e confidencialidade das informações sob sua responsabilidade.

Essas medidas coletivas representam um conjunto articulado e estratégico, delineando um novo panorama para a governança e segurança da informação no Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, visando à excelência na proteção dos dados, ao aprimoramento contínuo das práticas de segurança cibernética e ao cumprimento dos preceitos legais no contexto dos serviços do Disque 100 e Ligue 180.

Modernização do Ambiente de Infraestrutura de TIC do MDHC

A CGTI do MDHC tem direcionado esforços significativos para modernizar e otimizar o ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Essa iniciativa tem entre seus objetivos aprimorar os serviços prestados por meio do Disque 100 e Ligue 180, fundamentais na promoção e proteção dos direitos humanos em todo o país.

A modernização da infraestrutura de TIC compreende um conjunto abrangente de ações estratégicas. Inicialmente, há uma análise minuciosa das necessidades técnicas e operacionais desses serviços, considerando a demanda crescente por um atendimento mais eficiente e abrangente. Esse processo implica na avaliação detalhada da capacidade atual do sistema, identificando lacunas e oportunidades de melhoria.

Para atender às exigências do Disque 100 e Ligue 180, serão implementadas medidas que visam aprimorar a infraestrutura de tecnologia. Isso inclui a atualização de hardware e software, a implementação de sistemas de monitoramento avançados, a modernização das redes de comunicação, além da adoção de práticas de segurança da informação mais robustas, visando resguardar a integridade e confidencialidade dos dados sensíveis dos usuários.

Além das medidas já mencionadas, o MDHC estabeleceu uma parceria estratégica com o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) para a contratação de serviços Multicloud. Essa colaboração tem como propósito primordial disponibilizar recursos avançados para o funcionamento eficiente e seguro do Disque 100 e Ligue 180.

A implementação dos serviços Multicloud do Serpro representa um avanço significativo e garantirá disponibilidade, escalabilidade e segurança dos sistemas de atendimento dos serviços de denúncias. A possibilidade de utilização de múltiplas nuvens irá garantir uma infraestrutura flexível e resiliente, permitindo a distribuição dos serviços em diferentes plataformas de nuvem. Isso resulta em maior capacidade de processamento, armazenamento de dados e, crucialmente, na garantia de continuidade operacional por meio de backups eficazes.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei/controleador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4371872&infra_sistema... 2/3

2380165

Além disso, a abordagem Multicloud possibilitará uma resposta ágil a picos de demanda, assegurando a eficiência no atendimento das denúncias recebidas, mesmo em momentos de elevada procura pelos serviços do Disque 100 e Ligue 180. A redundância oferecida por essa estratégia minimiza possíveis falhas, garantindo a estabilidade e a resiliência dos sistemas.

A parceria com o Serpro representa um marco na busca por soluções tecnológicas avançadas e confiáveis para suportar as demandas do MDHC. A expertise do Serpro em serviços de nuvem amplia as capacidades do Ministério, permitindo uma gestão mais eficaz da infraestrutura de TIC e garantindo a continuidade e excelência no atendimento às demandas relacionadas aos direitos humanos em todo o território nacional.

Dessa forma, ressaltamos o compromisso desta CGTI com o pleno funcionamento dos serviços do Disque 100 e do Ligue 180, assegurando que os canais de comunicação estejam estáveis e eficientes para garantir o encaminhamento seguro e rápido das denúncias.

5. Em atenção aos questionamentos apresentados, e considerando que o expediente foi também encaminhado à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, informamos serem estas as contribuições da Secretaria-Executiva para a presente resposta.

6. Sem mais para o momento, esta Secretaria-Executiva permanece à disposição.

Atenciosamente,

RITA CRISTINA DE OLIVEIRA

Secretária-Executiva



Documento assinado eletronicamente por **Rita Cristina de Oliveira, Secretário(a)-Executivo(a)**, em 15/12/2023, às 19:36, 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 **4017928** e o código CRC **3E57C838**.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.228961/2023-56

SEI nº 4017928

Esplanada dos Ministérios, Bloco A - Bairro Zona Cívico-Administrativa

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

Criado por [laura.zacher](#), versão 3 por [laura.zacher](#) em 15/12/2023 19:36:26.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://mdh.mec.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4371872&infra_sistema... 3/3

2380165



3999264

00135.228961/2023-56



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

OFÍCIO Nº 5204/2023/GAB.SNDH/SNDH/MDHC

Brasília, na data da assinatura.

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

Assunto: Requerimento de Informação nº 2.601/2023.

Senhora Chefe de Gabinete,

1. Refiro-me ao Ofício Circular nº 809 ([3964112](#)) que encaminhou o Ofício 1^ªSec/RI/E/nº 468 ([3961900](#)) por meio do qual o Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados, Deputado Federal Luciano Bivar, remete o Requerimento de Informação nº 2.601/2023 ([3961903](#)) para requerer informações acerca das medidas de ampliação dos programas de cidadania das defensorias públicas e do fortalecimento dessas instituições pelo governo federal, nos seguintes termos:

- a) Diante das informações apresentadas, o Governo Federal vem atuando e investindo de que forma para garantir a eficácia dos programas de cidadania das defensorias públicas em promover o acesso à justiça para pessoas de baixa renda e em situações de vulnerabilidade?
- b) Quais recursos o atual governo, por meio de seus ministérios, já implementou para assegurar a eficácia dos programas de cidadania das defensorias públicas, e quais medidas já foram executadas para ampliar e fortalecer tais programas?
- c) Quais são as ações que o Ministério tem empreendido em conjunto com os demais ministérios do Governo Federal para colaborar com os programas de cidadania das defensorias públicas e fortalecer as defensorias do país?
- d) Quais são os planos e projetos concretos em curso para a expansão e o fortalecimento das defensorias, com o objetivo de atingir um público mais amplo e oferecer serviços mais diversificados além da assistência jurídica?
- e) Em relação à inclusão de grupos marginalizados, como pessoas em situação de rua, imigrantes, indivíduos LGBTQIA+ e comunidades indígenas, quais estratégias específicas o governo federal está desenvolvendo para garantir que esses grupos se beneficiem plenamente dos programas de cidadania das defensorias públicas e possam acessar as informações e serviços relevantes para suas realidades?
- f) Considerando a função de mediação e conciliação oferecida pelos programas de cidadania das defensorias públicas na resolução de conflitos, qual é a posição do Ministério em relação ao incentivo e à expansão dessas práticas, a fim de aliviar a carga do sistema judiciário?

Consultada as áreas técnicas desta Unidade, passamos a informar o que segue:



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://sei/mdhc/autenticacao/assinatura/camara/legbi/codArquivo=001-3980165> 1/4

2380165

Sobre a Promoção do Registro Civil de Nascimento

2.1. Está vigente o Termo de Convênio 911987/2021, celebrado em 10/12/2021, entre a União, por intermédio do extinto Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, representado à época pela Secretaria Nacional de Proteção Global, atual Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e a Defensoria Pública do Estado do Pará. O objetivo do Projeto "*Mutirão Marajó, cidadania ao alcance de todos – Orientação, Atendimento Jurídico e Documentação Básica*" é viabilizar o acesso aos Direitos e garantias fundamentais à população do Marajó (PA), através da realização de mutirões para a ampliação do acesso à documentação civil básica, orientação, atendimento jurídico e combate ao sub-registro.

2.2. O objetivo principal do projeto acima é viabilizar o acesso aos Direitos e Garantias fundamentais à população da Ilha do Marajó, com atividades previstas que incluem mutirões para a ampliação do acesso à documentação civil básica, que prevê orientação, atendimento jurídico e combate ao sub-registro com foco em indivíduos sob vulnerabilidade sócioeconômica, tais como membros de comunidades ribeirinhas, assentamentos fundiários, comunidades indígenas e comunidades quilombolas. Tais grupos apresentam, geralmente, carência na obtenção de serviços essenciais básicos para o exercício da Cidadania.

2.3. Também no âmbito da realização dos mutirões de emissão de documentação para população em situação de rua encabeçada pela Coordenação-Geral de Promoção do Registro Civil de Nascimento do MDHC, há de se pontuar a parceria de trabalho travada com as defensorias públicas do estados que recebem a ação. Os mutirões têm como objetivo aproximar a rede documental da população, com a emissão de documentação básica, tendo em vista os distintos graus de vulnerabilidade socioeconômica, cultural, geográfica e regional que atravessam grupos populacionais prioritários, como pessoas em situação de hipossuficiência, população em situação de rua, povos indígenas, comunidades quilombolas, população ribeirinha, população em situação de privação de liberdade, crianças e adolescentes.

2.4. Por fim, esta Coordenação-Geral responsável pela temática informa que foi solicitado formalmente o Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (Condege), por meio de ofício, apoio das defensorias públicas estaduais em decorrência dos destacados trabalhos de garantias de direitos humanos e cidadania no Projeto Mutirões - "Motyrõ", que tem por objetivo contribuir na garantia do acesso à documentação civil Básica às populações prioritárias, por meio da realização de mutirões, inclusão da população atendida em cadastros administrativos e programas sociais e da articulação entre os órgãos emissores de cada documentação civil.

Sobre a Promoção dos Direitos das Pessoas Migrantes, Refugiadas e Apátridas

2.5. Em resposta ao questionamento constante do item "e" - *em relação à inclusão de grupos marginalizados, como pessoas em situação de rua, imigrantes, indivíduos LGBTQIA+ e comunidades indígenas, quais estratégias específicas o governo federal está desenvolvendo para garantir que esses grupos se beneficiem plenamente dos programas de cidadania das defensorias públicas e possam acessar as informações e serviços relevantes para suas realidades?* -, em que pese não termos, até o presente momento, atuação específica nos programas de cidadania das defensorias públicas, participaremos, no próximo dia 09/12/2023, do mutirão "Rota de Direitos"- projeto criado pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro /DPE-RJ com objetivo de levar serviços itinerantes ao público migrante residente no estado.

2.6. Adicionalmente, convidamos à Defensoria Pública da União a participar do mutirão de promoção de regularização de documentação e de oferta de serviços básicos para pessoas em situação de rua, organizado por este Ministério em parceria com a Prefeitura de Manaus, AM, a ser realizado em 15/12/2023, em Manaus, AM.

Sobre a Promoção da Liberdade Religiosa

2.7. Elucida-se que, no que tange ao escopo de ações no campo da prevenção do racismo religioso e da promoção da liberdade religiosa, estão sendo desenvolvidos produtos estruturantes pela pasta, a saber:



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei/controleador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4352279&infra_sistema... 2/4

2380165

- I - Elaboração de curso sobre racismo religioso na Escola Nacional de Administração Pública (EVG/ENAP);
- II - Desenvolvimento de um curso de formação com o objetivo de qualificar servidores do Disque 100 do MDHC para melhor atuação e atendimento às demandas relativas à intolerância e ao racismo religioso;
- III - Criação do Comitê Nacional de Respeito à Liberdade Religiosa (CNRDR), no intuito de apoiar programas, projetos, planos e ações estaduais e municipais que tenham por objetivo combater e enfrentar o racismo religioso, a intolerância e violência religiosas, estereótipo negativo, estigmatização, discriminação, incitação à violência contra pessoas baseada na religião ou crença e a promoção da liberdade de culto;
- IV - Construção da proposta de Acordo de Cooperação Técnica (ACT) entre este Ministério e a Rede Nacional de Religiões Afro-Brasileiras e Saúde (RENAFRO) e a Defensoria Pública da União (DPU), que tem como objeto o enfrentamento ao racismo religioso.
- V - Celebração do Termos de Execução Descentralizada (TED) entre este Ministério e:
 - a) a Universidade Federal de Uberlândia, cujo objeto é a "Produção de conteúdo e realização de ações educativas para a promoção da liberdade religiosa, respeito à diversidade religiosa, combate à discriminação religiosa, fortalecimento da laicidade estatal e enfrentamento do discurso de ódio;
 - b) o Instituto Federal Goiano, cujo objeto é a criação e divulgação de dois cursos on-line sobre diversidade religiosa no Brasil e o combate à intolerância religiosa no ambiente escolar, destinados à professores do ensino básico, intitulados "Diversidade Religiosa no Brasil" e "Enfrentamento à Intolerância Religiosa no Ambiente Escolar", disponíveis ao público no site <https://mooc.ifgoiano.edu.br/>.
 - c) a Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, para realização do Projeto "Respeite meu terreiro: Racismo religioso contra os povos tradicionais de religiões de matriz africana no Brasil", para fins de levantamento de dados e pesquisa sobre intolerância religiosa e racismo religioso;
 - d) a Universidade Federal do Tocantins, cujo objeto é a criação de uma Rede em Cidadania e Direitos Humanos que atuará no Estado do Tocantins, sendo itinerante, chegando aos lugares com baixa densidade demográfica e com ausência de Instituições públicas que garantam os Direitos Humanos;

2.8. Ressalta-se que, dentre os produtos estruturantes acima mencionados, faz-se especial referência aos itens II e IV, visto que representam ações diretamente relacionadas à contribuição desta coordenação quanto à eficácia dos programas de cidadania das defensorias públicas: (II) o curso de formação do Disque 100 que visa fortalecer o principal instrumento de encaminhamento de denúncias relativas às diversas facetas da intolerância religiosa, em especial, do racismo religioso; (IV) a proposta do Acordo de Cooperação Técnica entre a Rede Nacional de Religiões Afro-Brasileiras e Saúde (RENAFRO) e a Defensoria Pública da União (DPU), cujo objeto consiste na distribuição de formulário de pesquisa entre comunidades de terreiro situadas em todo o território nacional, a fim de identificar eventos de intolerância religiosa transcorridos ao longo do ano de 2023. Caberá à Defensoria Pública da União e à Rede Nacional de Religiões Afro-Brasileiras e Saúde auxiliar a Coordenação-Geral de Promoção da Liberdade Religiosa, do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, na divulgação do instrumento de investigação, a fim de promover capilaridade à pesquisa e fidedignidade aos resultados.

2.9. Quanto à celebração dos Termos de Execução Descentralizadas (TEDs), intenta-se que alguns de seus produtos, em especial os que resultarem em ações educativas para a promoção da liberdade religiosa, sejam disponibilizados por meio de parcerias com entidades que possam ser multiplicadoras das matérias, tais como a Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei/mdhc/autenticador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4352279&infra_sistema... 3/4

2380165

(ANADEP), no âmbito da sua Comissão de Igualdade Étnico-Racial, e, certamente, a própria Defensoria Pública da União (DPU).

3. Ao tempo, no âmbito da Diretoria de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua, são elencadas, a seguir, as seguintes atividades:

- a) No mês de outubro de 2023, produziram-se manifestações de interesse em parceria entre a DDPR/SNDH/MDHC e a Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos (ANADEP), bem como o Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE), por meio de seus respectivos grupos temáticos internos relacionados à população em situação de rua;
- b) Representação das defensorias públicas tem assento no Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Nacional para População em Situação de Rua (CIAMP-Rua);
- c) em 2023, especificamente com a Defensoria Pública do Estado do Paraná, fora celebrada parceria para fortalecimento da Defensoria Móvel para atendimento da população em situação de rua.

4. Sendo o que se apresenta para o momento, permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

ISADORA BRANDÃO ARAUJO DA SILVA
Secretaria 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 11/12/2023, às 20:44, 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 **3999264** e o código CRC **44C52BF9**.

Referência: Caso responda este ofício, indicar expressamente o Processo nº 00135.228961/2023-56

SEI nº 3999264

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

Criado por [bruno.noronha](#), versão 6 por [isadora.silva](#) em 11/12/2023 20:43:56.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

https://sei.mdh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=4352279&infra_sistema... | <https://mdh.cci.br/cod/Arquivo/DOI-3580165>

2380165