



4º CONCURSO DE
BOAS PRÁTICAS
DA CGU

Portaria 1.256/2016

FICHA DE INSCRIÇÃO

MINISTÉRIO SUPERVISOR: Ministério da Justiça e Cidadania

ÓRGÃO/ENTIDADE: Secretaria Especial de Direitos Humanos

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

RESPONSÁVEL: Silvio José Albuquerque e Silva

E-MAIL: silvio.albuquerque@sdh.gov.br

TELEFONE: 61.2027.3106

CATEGORIA:

- Fortalecimento dos controles internos administrativos
- Aprimoramento das Auditorias Internas
- Promoção da transparência ativa e/ou passiva
- Aprimoramento das atividades de ouvidoria
- Aprimoramento das apurações disciplinares e de responsabilização de entes privados.

TÍTULO DA PRÁTICA: A utilização de multicanais de atendimento enquanto instrumento de maior diálogo e alcance da população para o registro de denúncias de violações de direitos humanos pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

Brasília/DF, 14 de setembro de 2016.

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do
IV Concurso de Boas Práticas da CGU
Assinatura do responsável, de acordo com o art. 12 deste Regulamento

PRÁTICA

1) TÍTULO

A utilização de multicanais de atendimento enquanto instrumento de maior diálogo e alcance da população para o registro de denúncias de violações de direitos humanos pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

2) DESCRIÇÃO DA PRÁTICA - limite de 8 (oito) páginas:

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos foi criada como um órgão de assistência direta e imediata da então Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, que tem por competência legal exercer as funções de Ouvidoria Geral da Criança e Adolescente, da Pessoa com Deficiência, da Pessoa Idosa, da População LGBT, População de Rua e de outros grupos sociais vulneráveis.

Órgão de ligação entre a cidadania e o Poder Público, a Ouvidoria se empenha para que cidadãos/ãos e agentes públicos compreendam que o respeito e a garantia aos direitos das pessoas são a razão primeira da existência do Estado, devendo estar sempre atenta às críticas, denúncias, reclamações e sugestões dos cidadã/ãos.

Conforme o Decreto nº 8.162, de 18 de dezembro de 2013, que aprova a estrutura regimental da Secretaria de Direitos Humanos, à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos compete receber, examinar e encaminhar denúncias e reclamações sobre violações de direitos humanos; coordenar ações que visem à orientação e à adoção de providências para o adequado tratamento dos casos de violação de direitos humanos, sobretudo os que afetam grupos sociais vulneráveis; coordenar e manter atualizado arquivo da documentação e banco de dados informatizado acerca das manifestações recebidas; coordenar o serviço de atendimento telefônico gratuito por intermédio do Disque Direitos Humanos, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informações, quando solicitado pelo denunciante; atuar diretamente nos casos de denúncias de violações de direitos humanos e na resolução de tensões e conflitos sociais que envolvam violações de direitos humanos, em articulação com o Ministério Público, com os órgãos dos Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo federal, com os demais entes federados e com organizações da sociedade; solicitar aos órgãos e instituições governamentais informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos relacionados com investigações em curso, em caso de indício ou suspeita de violação dos direitos humanos; e propor a celebração de termos de cooperação e convênios com órgãos públicos ou organizações da sociedade que exerçam atividades congêneres, para o fortalecimento da capacidade institucional da Ouvidoria Nacional e criação de núcleos de atendimento nos Estados.

Nesse contexto, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos atua como elo de comunicação da sociedade com a SEDH - Secretaria Especial de Direitos Humanos e tem como missão manter canal de comunicação acessível e permanente entre a sociedade e os Gestores Públicos, responsáveis por essas áreas político-institucionais, assegurando às cidadãs e cidadãos a oportunidade de registrar suas reclamações e denúncias de violações de direitos humanos, de modo a contribuir para o cumprimento do dever do Estado, qual seja o de dar as garantias individuais e coletivas para o pleno exercício da cidadania.

No âmbito da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e sob a sua direção, funciona o Disque Direitos Humanos – Disque 100, que é o principal canal de atendimento do Departamento.



O Disque 100 é um serviço de utilidade pública de urgência e emergência que funciona por meio do telefone tridígito gratuito 100, conforme Ato ANATEL nº 42.078, de 29 de janeiro de 2004 e, desta forma, se consolidou como referência ao atendimento de pessoas vítimas de violações de direitos humanos, com um total de 11.950.004 chamadas recebidas, registrando até o presente, mais de 801.000 denúncias (de 2010 a 05/08/2016), prioritariamente de violência contra crianças e adolescentes, mas também dos demais grupos vulneráveis, como pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas em restrição de liberdade, pessoas em situação de rua, população LGBT, população negra e outras vítimas de violação de direitos, tais como: população indígena, quilombola, povos tradicionais, migrantes e imigrantes, anistiados, vítimas de intolerância religiosa, de violência nas aplicações de internet e outras.

Ressalta-se que, em 2015, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos registrou 137.516 denúncias em seus canais de atendimento, sendo que 131.516 denúncias tiveram como porta de entrada o Disque Direitos Humanos – Disque 100, numa média de 376 denúncias/dia e 270.801 encaminhamentos aos órgãos da rede de proteção integral de direitos humanos e ao sistema de justiça, em um prazo de 24 horas para as denúncias urgentes.

O canal de atendimento Disque 100 inclui ainda a disseminação de informações sobre direitos humanos e orientações acerca de ações, programas, campanhas e de serviços de atendimento, proteção, defesa e responsabilização em direitos humanos, disponíveis nos âmbitos federal, estadual e municipal. Recente e importante exemplo foi a campanha sobre o combate ao mosquito *Aedes aegypti*, com informações sobre o zika vírus, a dengue e a chicungunha, que atendeu dentro de 04 meses 151.246 chamadas. Em virtude de suas características, o Disque 100 já é considerado atualmente o principal mecanismo de proteção dos Direitos Humanos no Brasil.

Ressaltando ainda sua importância, o Disque 100 é um importante canal de atendimento e diálogo da população nos grandes eventos, tal como na Copa das Confederações, Jornada Mundial de Juventude, Copa do Mundo, Jogos Mundiais dos Povos Indígenas e Jogos Olímpicos, para atender as violações ocorridas devido aos grandes eventos, mas principalmente se tornando um canal de atendimento aos turistas estrangeiros, com atendimento trilingue (português, inglês e espanhol).

O Disque Direitos Humanos funciona diariamente, 24 horas, por dia, incluindo sábados, domingos e feriados. As ligações podem ser feitas de todo o Brasil por meio de discagem direta e gratuita, de qualquer terminal telefônico fixo ou móvel, bastando discar 100. As denúncias podem ser anônimas, e o sigilo das informações é garantido, quando solicitado pelo demandante. Por toda a sua amplitude, capilaridade de alcance e consolidação que o serviço possui, em uma analogia a demais serviços de emergência, pode ser considerado o “pronto socorro” dos Direitos Humanos, pois atende também graves situações de violações que acabaram de ocorrer ou que ainda estão em curso, acionando os órgãos competentes e possibilitando o flagrante. Acata

ainda situações em que há o comprometimento da rede e a única alternativa para interromper o ciclo de violações é o serviço, que registrará, analisará e encaminhará as denúncias aos órgãos de proteção e responsabilização.

Visando ampliar seus canais de comunicação com a população e considerando a crescente utilização da internet e do acesso às redes sociais, em abril de 2015, foram criados a Ouvidoria Online e o Clique 100, novos canais de denúncia disponibilizados no Portal Humaniza Redes: www.humanizaredes.gov.br. O Humaniza Redes – Pacto Nacional de Enfrentamento às Violações de Direitos Humanos na Internet - é uma iniciativa que visa à garantia de maior segurança na rede, principalmente para crianças e adolescentes, e ao enfrentamento às violações de Direitos Humanos que acontecem online.



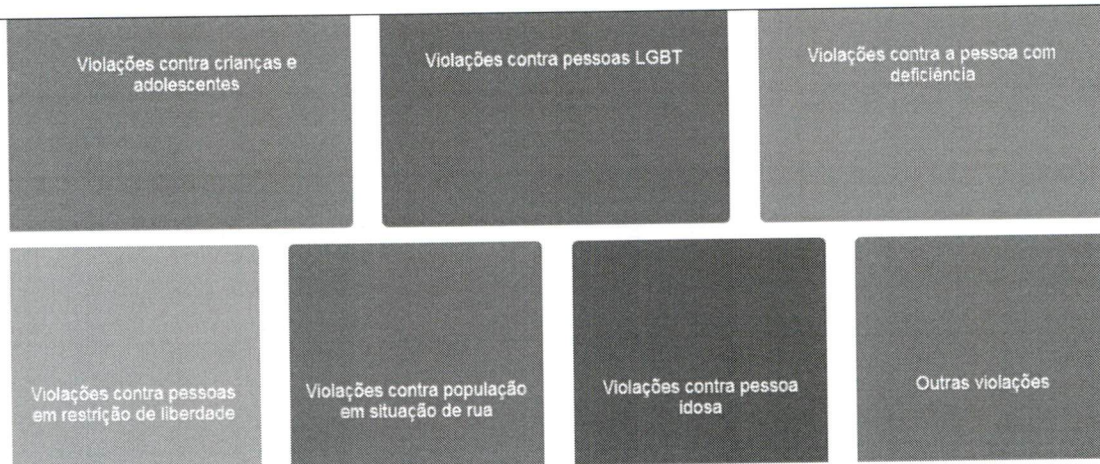
Para o registro de denúncias ocorridas na internet – Ouvidoria Online, o demandante aponta, dentre as opções de conteúdos (conforme classificação abaixo), à qual sua denúncia se refere e envia o endereço da página da internet, bem como seu comentário.

Violência ou Discriminação contra Mulheres
Homofobia
Xenofobia
Intolerância religiosa
Pornografia infantil
Racismo
Apologia e Incitação a crimes contra a Vida
Neo Nazismo
Tráfico de Pessoas

Depois de realizada a denúncia, a Ouvidoria analisa se o link denunciado corresponde ao conteúdo indicado e, se sim, encaminha aos órgãos competentes, conforme ordenamento jurídico brasileiro. Quem verifica se houve violação ou crime são os órgãos de proteção e responsabilização.

Quando a denúncia ocorre fora da internet – Clique 100, o cidadão apresenta narrativa do que aconteceu, a partir da qual são identificadas as supostas violações e encaminhadas aos órgãos competentes para que estes realizem a apuração e representação da denúncia, se houver indícios.

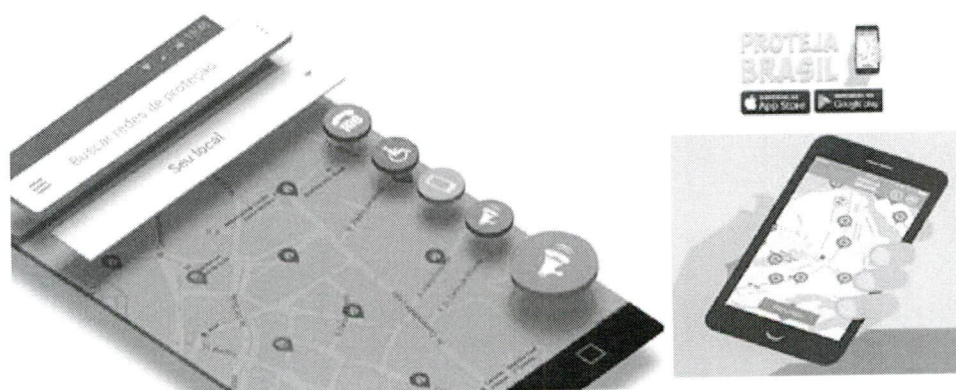
Assim, de maneira interativa e simples, a cidadã ou cidadão, através do canal, vai sendo instrumentalizado a como denunciar, com elementos explicativos sobre os componentes de violações da denúncia, conforme classificação abaixo.

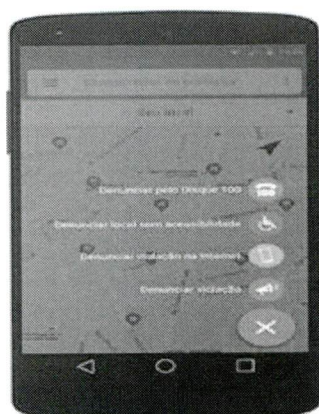


Em abril de 2016, mais uma inovação foi implementada: em parceria com o Fundo das Nações Unidas para a Infância – Unicef, foi disponibilizado, dentro do Aplicativo Proteja Brasil, um canal onde é possível registrar denúncias de violações de direitos humanos, acessado através dos celulares com plataformas *Android* e *iOS*. O aplicativo pode ser baixado gratuitamente nas lojas virtuais como a *Play Store* e, com apenas alguns cliques, a usuária ou usuário consegue apresentar sua denúncia à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos de maneira fácil, rápida, anônima e segura, recebendo automaticamente o número do protocolo, para acompanhamento. Disponível em três línguas (português, espanhol e inglês), o aplicativo pode ser acessado também por estrangeiros que identificam quaisquer violações de direitos humanos no Brasil, o que se mostrou importante ferramenta no contexto do Jogos Olímpicos 2016.

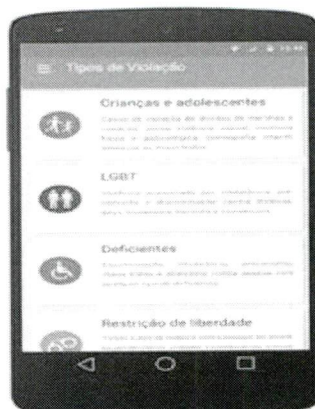
Assim, há um incremento e facilidade tecnológica, em telas navegáveis de forma simples, no celular da(o) própria(o) demandante, para que uma denúncia chegue até a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e receba o mesmo tratamento que os demais canais – o mais conhecido deles, o Disque 100.

A imersão nestas tecnologias aproxima o elo de comunicação entre governo e sociedade para temas tão cotidianos, como são, por exemplo, a violência contra crianças e adolescentes, contra idosos, contra população LGBT, os quais ainda são tratados como tabu e silêncio.

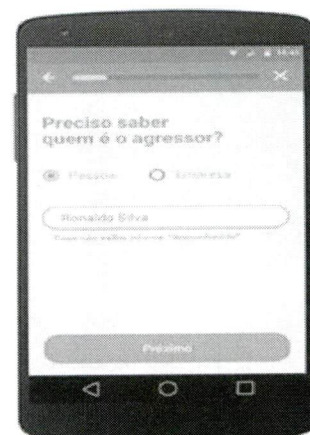




Diferentes tipos de denúncias



Mais tipos de violação adicionados e separados por temas



Denúncia direto pelo app

Os resultados dessa ampliação já são vistos. No ano de 2015, os multicanais da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, tiveram números significativos de registros de denúncias, com os seguintes quantitativos: **a)** Ouvidoria Online: 6.005 e **b)** Clique 100: 310. Já em 2016 (até o 1º semestre): **a)** Ouvidoria Online: 1.957; **b)** Clique 100: 338 e Aplicativo: 79. No que tange às denúncias de violações de direitos da população LGBT, por exemplo, em 2015, 47% das denúncias que registraram discriminação ocorreram na internet, em grande maioria nas redes sociais.

Destaca-se ainda que, desde 2012, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos apresenta o seu Balanço Anual, inclusive com coletivas de imprensa, o que garante maior transparência, informação e divulgação dos dados referentes às denúncias de violações de Direitos Humanos no país. A ação também contribui para a sensibilização da população sobre a temática dos direitos humanos e para a necessidade de se denunciar as violações que ocorrem. Além do Balanço Anual, também são elaborados relatórios temáticos para subsidiar áreas técnicas da própria Secretaria Especial de Direitos Humanos e, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão, vinculado à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, são disponibilizados dados detalhados a pesquisadoras(es), jornalistas e demais interessadas(os) na temática. E já em 2015, foram inseridos também no Balanço Anual os dados referentes aos Canais Online de registro de denúncias (a versão virtual do Balanço Anual 2015 pode ser acessada no endereço:

<http://www.sdh.gov.br/noticias/2016/janeiro/CARTILHADIGITALBALANODODISQUE1002015.pdf/view>

3) HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO - limite de 2 (duas) páginas:

Importante contextualizar, em uma linha histórica, que o atual Disque Direitos Humanos – Disque 100 foi criado em 1997 como Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual Contra Crianças e Adolescentes, funcionava como 0800 e, à época, estava sob a coordenação da Associação Brasileira Multidisciplinar de Proteção à Criança e ao Adolescente (ABRAPIA), através de convênio com o Departamento da Criança e do Adolescente do Ministério da Justiça.

Em 2003, o Disque-Denúncia passa a ser operacionalizado sob responsabilidade

direta do governo federal, numa ação interministerial envolvendo a então Secretaria Especial de Direitos Humanos, o Ministério da Saúde e o Ministério do Turismo, em parceria com a organização não governamental CECRIA, por meio de um convênio com a Petrobrás.

Com base na concessão da utilização do número 100 para o serviço de Utilidade Pública de Emergência da então Secretaria Especial de Direitos Humanos, o Disque Denúncia Nacional passa a ser acessado, de todo o território nacional, em 2007.

Em 2010, o Disque 100 ganha o nome de Disque Direitos Humanos e passa gradativamente a operar o atendimento para indivíduos e famílias em situação de violação de direitos humanos, com especial atenção aos grupos de Crianças e Adolescentes, Pessoa Idosa, Pessoa com Deficiência, população LGBT e População em Situação de Rua.

Ainda em 2010, a Medida Provisória de nº 483, em seu art. 3º, transforma a Secretaria em órgão essencial da Presidência, passando a ser denominada Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, que dentre suas competências, cabe atuar como Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, cujo decreto nº 7.256, de 04 de agosto de 2010, substituído pelo Decreto 8.162 de 18 de dezembro de 2013, estabelecia sua estrutura e atribuições.

Ademais, pontua-se que, desde setembro de 2011, o Disque Direitos Humanos – Disque 100 realiza atendimento global e não mais setorial por público vulnerável, conforme as opções na URA - Unidade de Resposta Audível, que são tão somente denotadas no atendimento telefônico para complementar a metodologia de marcador de vulnerabilidade acrescida para fins de dados estatísticos. Desta forma, quando das violações de pessoas, grupos ou famílias que não estão contempladas nas opções iniciais da URA, estas são dirigidas à opção 08 e igualmente registradas, quando houver situação de violação de direitos humanos, ou ainda para o recebimento de orientações sobre os serviços a serem procurados, quando for o caso.

Em 2013, devido ao alto número registro de violações dentro do módulo Outras Violações, foi criado o módulo Pessoas em Privação de Liberdade e, em 2015, o módulo Igualdade Racial, visto a criação da Medida Provisória nº 696/2015, convertida em Lei 13.266/2016, dando competências ao Departamento de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos de receber, analisar e encaminhar denúncias de violações de direitos da população negra, em especial mulheres negras, juventude negra e comunidades tradicionais, notadamente comunidades quilombolas, de terreiros, de matriz africana ou povos ciganos.

Em 2015, inovou-se ao ampliar os canais de comunicação entre a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e a população, quando, em abril, foram criados a Ouvidoria Online e o Clique 100, novos canais de denúncia disponibilizados no Portal Humaniza Redes: www.humanizaredes.gov.br.

Em 2016, o Aplicativo Proteja Brasil - lançado em 2013 com a possibilidade de localização e georreferenciamento da rede e órgãos de proteção nas principais capitais e com informações sobre as diferentes violações – também passou por uma inovação, numa parceria com o Fundo das Nações Unidas para a Infância – Unicef, começando a receber denúncias das diversas violações de direitos humanos, que são encaminhadas diretamente para a central de operações do Disque Direitos Humanos, onde são tratadas e encaminhadas aos órgãos competentes.

Assim, atualmente, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos conta com o Disque Direitos Humanos – Disque 100, a Ouvidoria Online, o Clique 100 e o Aplicativo Proteja Brasil como principais canais para recebimento de denúncias de direitos humanos, além de realizar atendimento presencial no âmbito da Secretaria Especial de Direitos Humanos e atuar como Ouvidoria Itinerante em Mega Eventos. Essa estratégia de multicanais tem sido essencial para favorecer o acesso da população à Secretaria Especial de Direitos Humanos e, conseqüentemente, para garantir o registro de

denúncias de violações de direitos humanos, visando à interrupção dos ciclos de violência, à proteção da vítima e à responsabilização dos agressores.

4) RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS INDICADOS NO ARTIGO 13 DESTE REGULAMENTO - limite de 2 (duas) páginas:

- 1) A inovação dos multicanais para o registro de denúncias de violações de direitos humanos traz uma originalidade e ineditismo no País, por não haver outros canais com coincidentes naturezas que trabalham em três frentes distintas (a denúncia, a prevenção e a segurança na internet), que coloquem ao cidadão e à cidadã, diante de poucos cliques, a possibilidade de registrar denúncias de modalidades distintas e de grupos de violações diversos praticadas no âmbito das redes e na vida real. Além disso, reflete uma adequação da atuação do órgão ao contexto atual de utilização de tecnologias de informação e comunicação por parte da população, agilizando os processos de registro de denúncia e contribuindo para o maior envolvimento e participação da população na proteção e defesa dos direitos humanos e para a criação de um ambiente virtual livre de discriminação e preconceito.
- 2) O custo benefício é verificado na prática, fruto de baixo custo para implantação do Ouvidoria Online e do Clique 100, exigindo apenas a criação de alguns requisitos de pontos de função na área de tecnologia da informação, formulado pela equipe da fábrica de software já contratada pela Secretaria Especial de Direitos Humanos, com um custo médio total de R\$ 29.000,00, sendo os dois canais “hospedados” na página do HumanizaRedes. O Aplicativo Proteja Brasil não acarretou nenhum tipo de custo para Secretaria Especial de Direitos Humanos, uma vez que foi elaborado em parceria com a Unicef (produção Ilhasoft). O Aplicativo foi lançado desde o ano de 2013, possibilitando a localização e o georreferenciamento da rede e órgãos de proteção nas principais capitais e ainda de informações sobre as diferentes violações, mas que, na atualidade, inovou recepcionando denúncias, que são encaminhadas diretamente para a central de operações do Disque Direitos Humanos, onde são tratadas e encaminhadas.
- 3) Concernente aos impactos e efeitos produzidos pelos multicanais da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, pode-se afirmar com segurança os seus amplos e positivos resultados para a sociedade destinatária da prestação do serviço público, bem como para a Administração a quem incumbe exercer as suas funções pautadas no princípio da eficiência. A utilização dos citados multicanais pelo cidadão tem crescido vertiginosamente, fato esse justificado pela conveniência e celeridade alcançadas no atendimento. Os multicanais se apresentam como alternativas inteligentes ao já consolidado atendimento telefônico do Disque 100, considerando a sua alta capilaridade e facilidade de acesso, para aqueles usuários assíduos da internet. Sob a ótica dos benefícios à Administração, os multicanais otimizaram o trabalho de consolidação dos dados e informações por eles gerados, haja vista serem agregados em uma única base, possibilitando a obtenção de um diagnóstico preciso sobre o contexto geral de violações aos direitos humanos.
- 4) Os multicanais já apresentados demonstram grande potencial de alcance e aceitação por parte das usuárias e usuários conectados, devido à agilidade no

registro de situações de violações de direitos, reclamações, sugestões ou elogios, pois em minutos e com poucos cliques é possível noticiar qualquer situação de forma efetiva, independente do local que se esteja, sem a necessidade de um terceiro para tal iniciativa, sem impor horário ou condições para efetivação dos registros. Em se tratando de órgãos governamentais e determinadas políticas, o uso de multicanais com formatos equivalentes, possuem grande potencial de mediação de conflitos, seja ele interno ou externo, pois possibilita o registro de manifestações sobre condutas pessoais e profissionais em desacordo com a política de qualidade, fornecendo subsídios e alternativas imparciais aos gestores nas soluções de problemas relativos à qualidade do serviço despendidos por seus profissionais, permitindo a preservação do sigilo e anonimato e evitando desgastes e exposição dos envolvidos.

- 5) Concretamente, trata-se de uma ferramenta inovadora adequada às tendências das novas tecnologias de comunicação que atualmente giram em torno das redes sociais, Whatsapp, Web chat, Facebook, perfil social e Twitter, pois possui interface de compilação de informações em base única, permitindo o recebimento e tratamento de reclamações de forma sigilosa ou anônima, agregando o valor de maior conforto aos usuários, conseqüentemente maior usabilidade da ferramenta, já que os permite a efetivação inclusive de reclamações de comportamentos inadequados de profissionais do próprio órgão, instituição ou serviço, diminuindo o desgaste em ambos os lados e maior confiabilidade da entrega da demanda respectiva aos gestores responsáveis. Pode-se afirmar também que os dispositivos possuem grande potencial de replicabilidade em outros órgãos da gestão pública, sobretudo no âmbito das Ouvidorias, pois disponibiliza acesso rápido e ampliado da população às informações e ao canal de denúncias, favorece a celeridade do atendimento, a correção de determinados processos, as condutas e o maior gerenciamento das fragilidades a serem potencializadas. Do ponto de vista da iniciativa e adaptação, a prática possui bom desempenho; solução de baixo custo; alta capacidade de flexibilidade, já que pode ser customizada; boa perspectiva de interação com usuárias e usuários conectados, já que orienta os passos a serem efetivados, bem como disponibiliza orientações e esclarecimentos quanto a terminologias ou assuntos específicos. Quanto ao resultado efetivo, a disponibilidade do nº do protocolo, permite o posterior monitoramento da tomada de providência e conseqüente qualificação da atuação de órgãos, serviços ou instituição, traduzindo dessa forma, em eficácia, maior comodidade, satisfação e agilidade, uma vez que permite o manejo de repostas céleres aos sujeitos impactados pela qualidade do serviço ou política ofertada.