

OBJETIVO 0975 - Promover e fortalecer canais de escuta e acolhimento das demandas e manifestações de denúncias de pessoas com direitos humanos violados ou em situação de iminente violação, buscando a garantia de direitos.

Caracterização

No último período, a Ouvidoria avançou no diálogo com a sociedade civil e fortaleceu seus canais de comunicação com cidadãos e cidadãs, ampliando o acolhimento de denúncias de violações a direitos humanos. Foi realizado o mapeamento e diagnóstico das Redes Regionais de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos, que atuam no atendimento de demandas identificadas pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

Cabe destacar que, além as temáticas prioritárias da SDH/PR, foi criado no canal de acolhimento de denúncias o módulo “pessoas em privação de liberdade” no Disque Direitos Humanos - Disque 100, que qualificou o acolhimento das denúncias e a compreensão das violações ocorridas em espaços de privação de liberdade. A Ouvidoria atua, também, em contextos de violações de direitos humanos coletivos, na mediação de conflitos de repercussão nacional e acompanhamento de julgamentos simbólicos para crimes contra defensores de direitos humanos, tais como: conflitos com comunidades indígenas, conflitos agrários e fundiários, fundiários urbanos e de comoção. Destaca-se, ainda a atuação em grandes eventos no Centro Integrado de Comando e Controle Nacional.

Entre janeiro e dezembro de 2014, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e o Disque Direitos Humanos - Disque 100 realizaram 354.437 atendimentos, sendo que 134.495 deles foram registros de denúncia de violações de direitos humanos; 28493 prestação de informações sobre telefones e endereços de serviços de proteção, defesa e responsabilização; 1.660 prestação de informações sobre conceitos, legislação e políticas públicas em direitos humanos;

e 513 registros de sugestões, reclamações, elogios e solicitações. Em comparação ao ano anterior, observou-se um recuo em 37% no número de atendimentos o que aponta para necessidade de diversificar os canais de atendimento e para tanto, o formulário web (clique 100) e a Ouvidoria Online pretendem atender a necessidade de fortalecimento dos canais de escuta, bem como o uso de aplicativos e outras ferramentas para escuta e diálogo com sociedade.