

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 18/06/2025 | Edição: 114 | Seção: 1 | Página: 56

Órgão: Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania/Gabinete da Ministra

PORTARIA Nº 938, DE 17 DE JUNHO DE 2025

Estabelece prioridade às denúncias de violência contra a pessoa idosa nos canais de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e cria formulário para registro de violação de direitos da pessoa idosa.

A MINISTRA DE ESTADO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição Federal, resolve:

Art. 1º As denúncias de violação de direitos humanos contra a pessoa idosa recebidas nos canais de atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos terão prioridade em seu tratamento, encaminhamento e monitoramento.

§ 1º Pessoa idosa é aquela com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, conforme estabelecido no Estatuto do Idoso - Lei nº10.741, de 1º de outubro de 2003.

§ 2º Entre as pessoas idosas, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, conforme estabelecido no Estatuto do Idoso - Lei nº10.741, de 1º de outubro de 2003.

Art. 2º A Central Disque Direitos Humanos - Disque 100 deverá contar com canal específico para recebimento de denúncias de violação de direitos da pessoa idosa, a fim de garantir orientação sobre as principais ocorrências de violação que atinge esta população e os procedimentos para mitigação de tais violências.

Parágrafo único. Fica instituído, no sistema de registro de denúncias da Central Disque Direitos Humanos - Disque 100, formulário específico para registro de denúncias de violações de direitos humanos contra a pessoa idosa, conforme Anexo desta Portaria.

Art. 3º Para os fins desta Portaria, considera-se violência contra pessoa idosa qualquer ação ou omissão praticada em local público ou privado que lhe cause morte, dano ou sofrimento físico ou psicológico, conforme definido no Estatuto do Idoso - Lei nº10.741, de 1º de outubro de 2003, e, para efeitos estatísticos, são divididas nas seguintes categorias:

- I - violência física;
- II - violência psicológica;
- III - violência financeira ou patrimonial;
- IV - violência sexual; e
- V - violência institucional.

Paragrafo único. A Central Disque Direitos Humanos - Disque 100 deve receber todas as denúncias de violação de direitos da pessoa idosa, não se limitando às categorias prevista neste artigo.

Art. 4º O atendente da Central Disque Direitos Humanos - Disque 100, ao atender a pessoa idosa, deverá verificar se a pessoa se encontra em segurança ou em risco de violência e proceder com o atendimento adequado para cada caso.

§ 1º Fica o atendente obrigado a comunicar à pessoa idosa, de maneira empática, que aquela ligação está sendo gravada, assim como o teor da denúncia, e informar sobre os encaminhamentos que serão realizados.

§ 2º O atendente deverá proceder de forma a não revitimizar a pessoa idosa que foi vítima ou testemunha de violência, devendo ser capaz de identificar a violência sofrida a partir do livre relato, de procedimentos acolhedores e questionamentos limitados ao estritamente necessário ao cumprimento da



função de registro da violência.

§ 3º A denúncia deverá registrar os dados da vítima, relativos a gênero, cor, raça, etnia e pertencimento a povo ou comunidade tradicional, quando informados.

§ 4º Para as denúncias que versarem sobre violação de direitos em ambiente virtual, o atendente deverá orientar a respeito da possibilidade de envio de links e material digital por meio do canal de mensagens da Central Disque Direitos Humanos - Disque 100.

§ 5º Uma vez identificada a necessidade de atendimento de urgência em saúde ou intervenção de agentes de segurança pública no decorrer da denúncia, o atendente da Central Disque Direitos Humanos - Disque 100 deverá orientar a pessoa idosa e informar os números dos serviços de urgência em saúde e segurança pública.

Art. 5º A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos atuará diretamente nos casos de denúncias de violações de direitos humanos e na resolução de tensões e conflitos sociais que envolvam violações de direitos humanos das pessoas idosas, em articulação com o Ministério Público, com os órgãos dos Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo Federal, com os demais entes federativos e com organizações da sociedade civil.

§ 1º Será realizado o constante aperfeiçoamento do fluxo para garantir que as denúncias recebidas cheguem de forma ágil às autoridades responsáveis pela proteção integral dos direitos da pessoa idosa.

§ 2º A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e a Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa atuarão em conjunto com outros órgãos que tratem da temática de violação de direitos humanos da pessoa idosa, de forma a qualificar continuamente o atendimento especializado a esta população.

Art. 6º Nos atendimentos da pessoa idosa, fica proibido ao atendente da Central Disque Direitos Humanos - Disque 100, sem prejuízo de outras vedações expressas em legislação:

I - interromper o livre relato da denúncia;

II - invalidar o relato ou a exposição de sentimentos;

III - realizar questionamentos constrangedores ou que revitimizem a pessoa idosa que foi vítima ou testemunha de violência ou ainda que levem a pessoa idosa a se autoquestionar ou se responsabilizar pela violência sofrida;

IV - expor juízo de valor ou crença pessoal; e

V - conduzir o atendimento de forma a incitar violações não narradas.

Art. 7º A denúncia registrada deverá instruir o banco de dados do Disque 100 para compor suas estatísticas e fornecer dados às formulações das políticas públicas.

Art. 8º Compete à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e à Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa a educação continuada dos atendentes da Central Disque Direitos Humanos - Disque 100, para o cumprimento do previsto no art. 2º desta Portaria.

Parágrafo único. A formação e a educação continuada dos atendentes especializados na recepção de denúncias de violação de direitos da pessoa idosa versará, no mínimo, sobre:

I - linguagem simples e acessível;

II - empatia e acolhimento à pessoa idosa vítima ou testemunha de violência;

III - registro fidedigno da denúncia apresentada;

IV - tipos de categorização das violências e como identificá-las a partir do relato de pessoa idosa, com especial atenção à violência financeira ou patrimonial com foco em golpes eletrônicos;

V - roteiro ou script simplificado de atendimento às pessoas idosas; e

VI - vedações de conduta ao atendente do Disque Direitos Humanos - Disque 100 nos casos de denúncia de pessoas idosas, conforme art. 6º desta Portaria; e

VII - fluxos de encaminhamento de denúncias a órgãos e entidades competentes.



Art. 9º No prazo de 30 dias, a contar da data da implementação completa do formulário constante no Anexo desta Portaria, a Central Disque Direitos Humanos - Disque 100 deverá notificar todos os órgãos cadastrados em seu fluxograma de encaminhamento a respeito da adoção de formulários padronizados, como incentivo à adoção desses documentos no âmbito dos referidos órgãos.

Art. 10. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

MACAÉ EVARISTO

ANEXO I

Formulário de registro de denúncias de violações de pessoa idosa

1. Dados Iniciais - Identificação da Vítima

Denúncia anônima ()

Nome Completo:

Nome social, se houver:

Cidade/UF: Local/endereço - Rua/bairro/Ponto de Referência/Situação de Rua/Abrigamento:

Quem está denunciando:

() Própria vítima

() Denúncia sobre terceiros - Nome da Vítima:

A vítima se encontra em segurança:

() Sim () Não

A vítima está em risco de violência - Denúncia Emergencial/ Elevada Gravidade (Art. 4º da Portaria):

() sim () Não () Não sabe informar

* risco iminente de morte da vítima, vítima em sangramento, situação flagrante ou outras situações que necessitam, especialmente, da atuação da Polícia - ligar 190

Idade ou idade aproximada:

() 60+

() 80+

() Possui mobilidade reduzida

Possui deficiência

() Sim () Não

Qual o tipo de deficiência?

() Deficiência Visual

() Deficiência Auditiva

() Deficiência Física/motora

() Deficiência Intelectual

() Transtorno do Espectro Autista (TEA)

() Deficiências ocultas



() Deficiência Múltipla

() Outra:

Tipo de violência:

() Física

() Psicológica

() Financeira ou patrimonial

() Sexual

() Institucional

() Outros:

Essa violência foi motivada por:

() Discriminação - IDADISMO / ETARISMO

() Deixar de prestar assistência à pessoa idosa

() Impedir ou dificultar o acesso a operações bancárias

() Exposição ao perigo, a integridade e a saúde, física ou psíquica

() Impedir ou dificultar o acesso aos meios de transporte

() Apropriação ou desvio de bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento da pessoa

idosa

() Injúria/calúnia/difamação

() Outros - Especificar:

2. Dados do Suspeito - Provável autor das violações

Nome:

Apelido:

Idade ou idade aproximada:

Relação com a Vítima:

() Contexto familiar (Pai; mãe; cônjuge/ex-cônjuge; vizinho(a); amigos; conhecidos; filho(a); irmão(ã); neto(a); sobrinho(a); Companheiro(a); ex-companheiro(a); genro ou nora; outros familiares)

() Cuidador

() Curador

() Policial/ agente da Lei

() Profissional/chefe

() Pessoa com relação institucional

() Outros - Especificar:

() Pessoa Física

() Pessoa Jurídica (Nome da empresa/instituição se houver)



Dados de Localização/Endereço:

Número de envolvidos:

- ☐ Um
- ☐ Dois ou mais
- ☐ Não informado

3. Livre Relato da Vítima ou Denunciante

Registro do Livre relato da denúncia:

4. Dados da Ocorrência / Identificação da violação

Dados da violação:

Data: / /

Hora:

Endereço dos fatos: (rua, bairro, cidade UF, ponto de referência)

Relação do endereço dos fatos com a vítima

- ☐ Própria casa
- ☐ Espaço público
- ☐ Casa de familiar
- ☐ Casa de terceiros
- ☐ Instituição de educação
- ☐ Instituição religiosa
- ☐ Órgão público
- ☐ Sistema prisional
- ☐ Trabalho
- ☐ Hospitais
- ☐ Entidades de Abrigamento
- ☐ Meios de comunicação social ou publicação de qualquer natureza
- ☐ Outros - Especificar

DETALHAMENTO DA VIOLÊNCIA/VIOLAÇÃO

Violência física

- ☐ À integridade
- ☐ À saúde corporal
- ☐ Castigo físico
- ☐ Tratamento cruel ou degradante
- ☐ Maus tratos
- ☐ Outro:



Violência psicológica

- ☐ Ameaça
- ☐ Constrangimento
- ☐ Humilhação
- ☐ Manipulação
- ☐ Isolamento
- ☐ Agressão verbal ou xingamento
- ☐ Ridicularização
- ☐ Indiferença
- ☐ Exploração
- ☐ Intimidação sistemática (bullying ou assédio moral)
- ☐ Exposição, direta ou indiretamente, a crime violento contra membro de sua família ou de sua rede de apoio.

☐ Outro:

Violência financeira ou patrimonial

- ☐ Retenção de bens
- ☐ Subtração de bens
- ☐ Destruição total ou parcial
- ☐ Outros:

Violência sexual

- ☐ Abuso sexual
- ☐ Exploração sexual
- ☐ Tráfico de pessoas
- ☐ Importunação sexual
- ☐ Outros:

Violência institucional

- ☐ Negligência
- ☐ Abandono
- ☐ Discriminação
- ☐ Outras:

☐ Violação de direitos elencados no Estatuto da Pessoa com deficiência e legislação esparsa devem ser previstas na categorização da Central Disque 100 [apresentar todas as opções no formulário eletrônico] - Art. 88 ao Art. 91.

- ☐ Crimes previstos no Código Penal (apresentar todas as opções no formulário eletrônico)

Frequência das violações:



Se ocorreu violência financeira ou patrimonial - quais elementos circunstanciais:

() Golpes financeiros aplicados pela internet (Falso namorado pela internet/ Site falso)

() Golpes financeiros aplicados por telefone; (Falso sequestro/ Falsa central de atendimento/Parente como carro quebrado/ Processo judicial/ WhatsApp clonado)

() Furtos e roubos;

() Sequestros relâmpagos

() Extorsão financeira; (Bilhete premiado/ Bilhete falso/ Cartão retido no caixa eletrônico/ Consignado/ Maquininha/ Motoboy/Saidinha de banco/ Troca de cartão)

5. Informações Complementares da Vítima.

Cor/Raça:

RG ou CPF:

Profissão:

Pessoa Idosa:

Recebe Aposentadoria?

() Sim () Não

Recebe BPC?

() Sim () Não

Etnia/Povos Originários:

Gênero:

() Feminino (Cisgênero)

() Masculino (Cisgênero)

() Mulher Trans

() Homem Trans

()Travesti

() Não Binário

() Outro

() Prefiro não informar

Pessoa em privação de liberdade

Qual instituição Prisional:

Migrante

Possui Registro Nacional de Estrangeiros, RNE (informar o nº se desejar):

() Sim () Não

País:



Busca asilo político

() Sim () Não

Identificar se há mais de uma vítima e realizar o registro - Se um evento violento envolver mais de uma vítima, para cada uma das vítimas deverá ser preenchida uma ficha de notificação individual.

6. Violação ocorrida em ambiente virtual

Característica da Violação:

- () Cyberbullyng
- () Abuso sexual
- () Extorsão
- () Incitação ao Suicídio ou automutilação
- () Ameaça
- () Exploração Sexual
- () Crime contra honra (calunia, injúria, difamação)
- () Golpe financeiro
- () Outros. Especificar: Ambiente virtual (redes sociais)?

7. Encaminhamentos

- () Autoridade Policial Especificar:
- () Rede SUS Especificar:
- () Ministério Público Especificar:
- () Conselhos dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Especificar:
- () Rede SUAS Especificar:
- () Operação específica/projeto/outro órgão do Sistema de Garantia de Direitos (SGD) - Especificar:

8. Observações gerais

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

