

# 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 nº 10.741, 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 nº 10.741, 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 nº 10.741, 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.

Parágrafo 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  
idoso

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
  - Destrução 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. Violção ocorrida em ambiente virtual**

Característica da Violação:

- Cyberbullying  
 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.