Um país que quer ser grande
tem que proteger quem
não terminou de crescer.

Disque 100. O número do
crescimento social do Brasil.

Disque Denúncia Nacional

PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Luiz Inácio Lula da Silva

MINISTRO DE ESTADO CHEFE DA SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Paulo de Tarso Vannuchi

SECRETÁRIA NACIONAL DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE
Carmen Silveira de Oliveira

DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS TEMÁTICAS DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE
Marcia Ustra Soares

COORDENADORA DO PROGRAMA NACIONAL DE ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA SEXUAL CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES
Leila Regina Paiva de Souza

SECRETÁRIO EXECUTIVO DO CENTRO DE REFERÊNCIA, ESTUDOS E AÇÕES SOBRE CRIANÇAS E ADOLESCENTES
Vicente Faleiros

PATROCÍNIO
PETROBRAS

Ficha Técnica

Realização
Programa Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes/DPTDCA/SNPDCA/SDH/PR

Parceria
Centro de Referência, Estudos e Ações sobre Crianças e Adolescentes
Petrobras-CECRIA

Equipe de Elaboração e Organização dos Textos (ordem alfabética)
Bárbara Nonato
Fernanda Régis
Fernando Luz
Joacy de Deus Pinheiro
Leila Regina Paiva de Souza
Romulo Farias
Tatiara Lima

O que é o Disque 100?

O Disque Denúncia Nacional, ou Disque 100, é um canal de comunicação da sociedade com o poder público e está disponível para todos os estados brasileiros, sendo coordenado e executado pela Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República - SDH-PR, em parceria com a Petrobras e o Centro de Referência, Estudos e Ações sobre Crianças e Adolescentes - Cecria. Seu principal objetivo é receber denúncias de transgressões aos direitos de crianças e adolescentes e encaminhá-las aos órgãos competentes, além de orientar sobre os serviços e redes de atendimento e proteção nos estados e municípios.

O serviço funciona ainda como ferramenta de levantamento de dados sobre as ocorrências de casos de violência no país, contribuindo para a definição de políticas e de áreas prioritárias no atendimento.

Apesar de surgir com foco no enfrentamento da violência sexual, o Disque 100 é hoje, na prática, um Disque Direitos Humanos de Crianças e Adolescentes, pois recebe denúncias de diferentes tipos de violência envolvendo meninas e meninos.

O Disque 100 é vinculado ao Programa Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes, por meio da Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente da SDH-PR.

Funcionamento:

O Disque 100 funciona diariamente, das 8h às 22h, inclusive fins de semana e feriados. A ligação é gratuita e o usuário não precisa se identificar. As denúncias recebidas são analisadas e encaminhadas, no prazo de até 24h, aos órgãos de proteção, defesa e responsabilização, priorizando o Conselho Tutelar.

O Disque 100 pode ser acessado por meio dos seguintes canais:

- Ligação gratuita para o número 100 (no Brasil);
- Em outros países através do número: 55 61 3212-8400 (ligação tarifada);
- Através do e-mail: disquedenuncia@sedh.gov.br
- No site: www.disque100.gov.br (para denúncias de pornografia infantil na internet).

Linha do Tempo do Disque 100

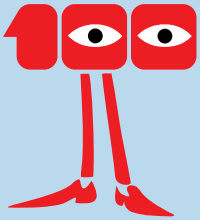
1997: Criado o Disque Denúncia Nacional de Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes, sob a coordenação da Associação Brasileira Multiprofissional de Proteção a Infância e a Adolescência (Abrapia). O serviço funcionava através do número 0800 99 0500;

2000: Aprovação do Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual Infanto-Juvenil, que propôs a criação do Disque Denúncia Nacional.

2003: O serviço foi trazido para o Governo Federal, através da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e, nesse momento, o Disque passa a receber denúncias de diferentes tipos de violência, como negligência, violência física, psicológica.

2004: Em julho, firma-se parceria entre a SDH/PR, a Petrobras e o Cecria para a coordenação e execução do serviço;
- Desenvolvido o Sistema de Informação para registro de denúncias;
- Expansão, a partir de outubro, do horário de funcionamento das 7h às 19h, para 8h às 22h, de segunda a sexta-feira.

2005: Implantado o Sistema Informatizado de Registro de Denúncias, próprio da SDH. Anteriormente utilizava-se o sistema do Ministério da Saúde.



2006: Implementadas, em janeiro, a extensão do atendimento aos finais de semana e feriados e a utilização do número de protocolo da denúncia, para acompanhamento da situação denunciada;
- Desenvolvida uma ferramenta para extração de dados como subsídios para políticas e ações no enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes;
- Ocorrida, em maio, a mudança do número 0800 99 0500 para o 100;

2007: Iniciado o sistema de escuta especializada, que inclui o atendimento diferenciado de crianças vítimas e agressores.

2008: Criação da Central de Monitoramento, responsável pelo acompanhamento do fluxo iniciado a partir do encaminhamento das denúncias;
- Inclusão do Disque Denúncia Nacional no Plano Plurianual PPA/2008-2011 do Governo Federal;
- Revisão da categorização das denúncias a partir da legislação;
- Assinado Termo de Cooperação entre a SDH/PR, a Safernet Brasil e o Departamento de Polícia Federal para a criação da central unificada de denúncias de pornografia na internet envolvendo crianças e adolescente;
- Inauguração da sede da Central de Atendimento com aumento de 12 para 20 pontos de teleatendimento, proporcionando a adequação do atendimento de denúncias.

2009: O serviço passa a receber denúncias através do e-mail disquedenuncia@sedh.gov.br;
- Publicação da Sistematização da metodologia do serviço Disque Denúncia Nacional com o objetivo de fortalecer o funcionamento de Disques Denúncia locais.
- Assinado entre a SDH/PR e o Fórum Nacional de Coordenadores de Centros de Apoio da Infância e Juventude dos Ministérios Públicos dos Estados e Distrito Federal (Foncaije) um termo de parceria para o monitoramente das denúncias recebidas pelo Disque 100.

2010: Discussão de cooperação internacional entre canais de denúncia da tríplice fronteira e o Disque 100;
- Disponibilizada a metodologia sistematizada e o sistema de categorização das denúncias em software livre para auxiliar a criação de disques denuncia locais e favorecer a unificação de dados de denúncias no País.

Números de denúncias e atendimentos

Em sete anos, são 127 mil denúncias e mais de 2,4 milhões de ligações atendidas pelo Disque Denúncia Nacional. Somente no primeiro semestre de 2010, o Disque 100 realizou mais 79 mil atendimentos e recebeu e encaminhou 13.247 denúncias.

Além das chamadas de pessoas que registram denúncias, o Disque Denúncia recebe ligações com pedidos de informações, orientações, trotes, entre outros.

Desde o início do serviço, 88% dos municípios brasileiros já foram atendidos pelo Disque 100.

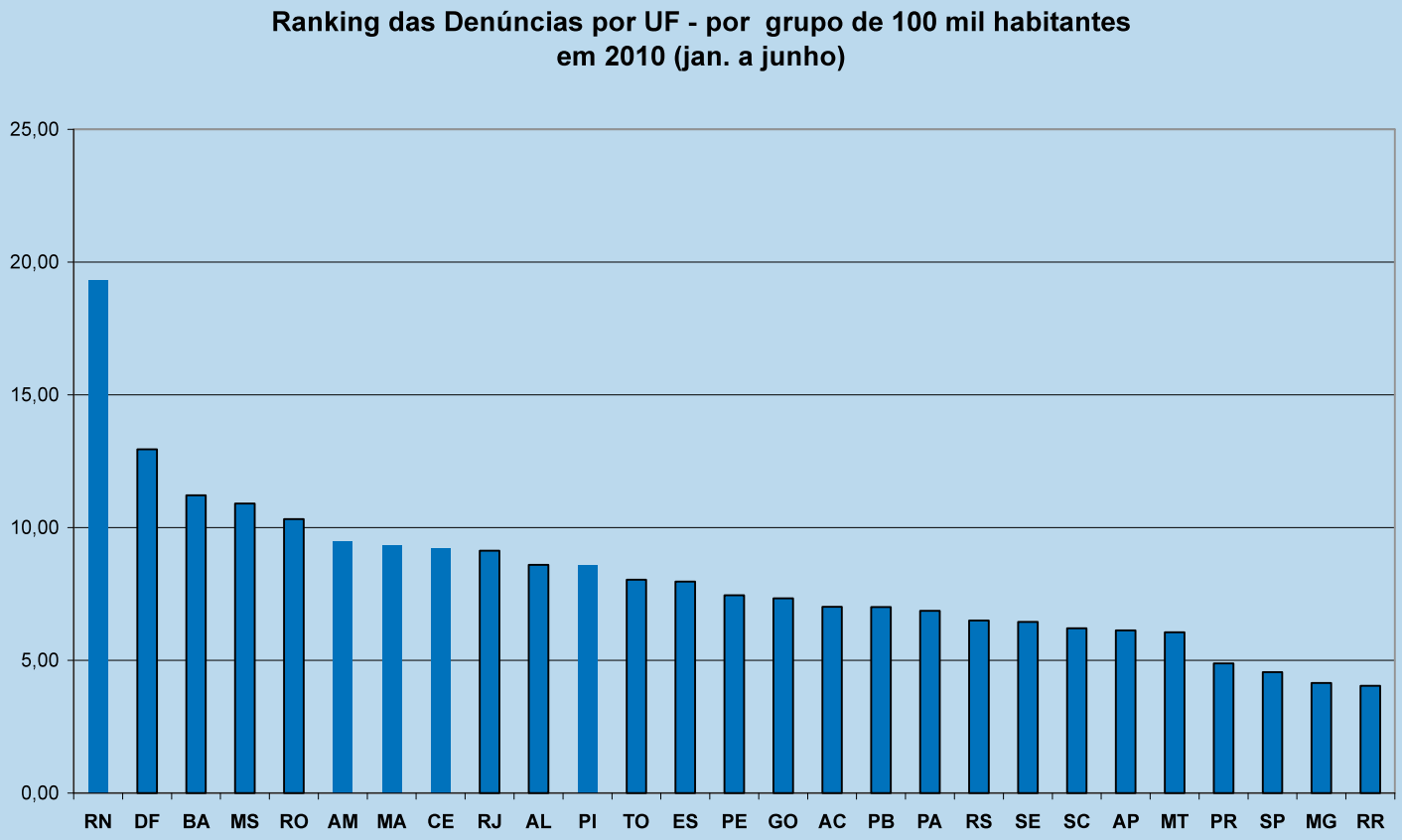
Número de denúncias a cada ano

Ano	Total de denúncias
2003	4.494
2004	3.774
2005	5.138
2006	13.380
2007	24.942
2008	30.508
2009	29756
2010*	13.247
Total	127.770

* Até junho

Estado com maior número de denúncias

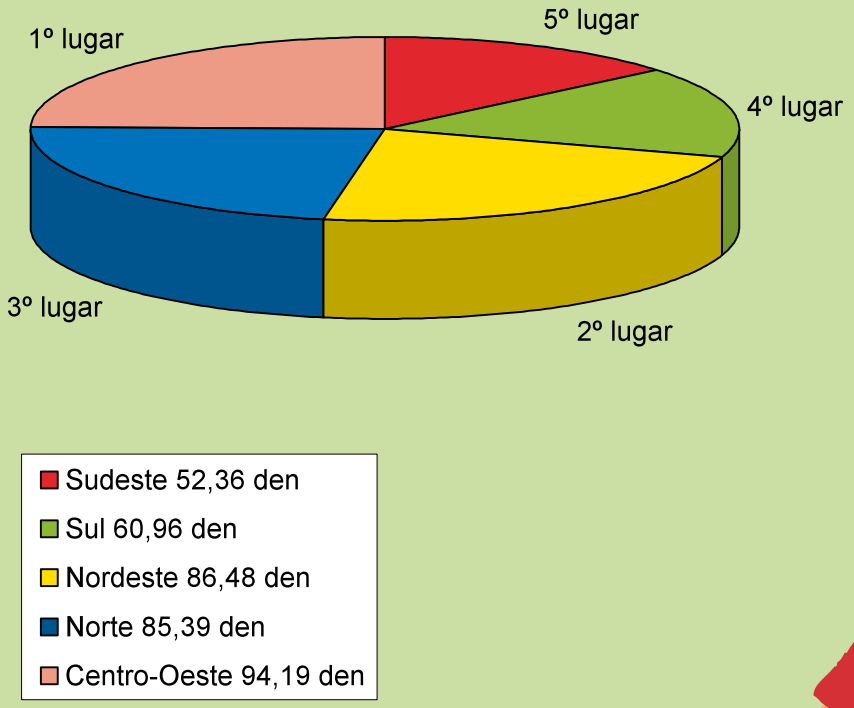
No primeiro semestre de 2010, o Rio Grande do Norte tem o maior índice de denúncias para o Disque 100, com 19,31 para cada 100 mil habitantes. O Distrito Federal vem em segundo lugar, com 12,95. A Bahia aparece em terceiro, com 11,22.



Região do país que mais denuncia

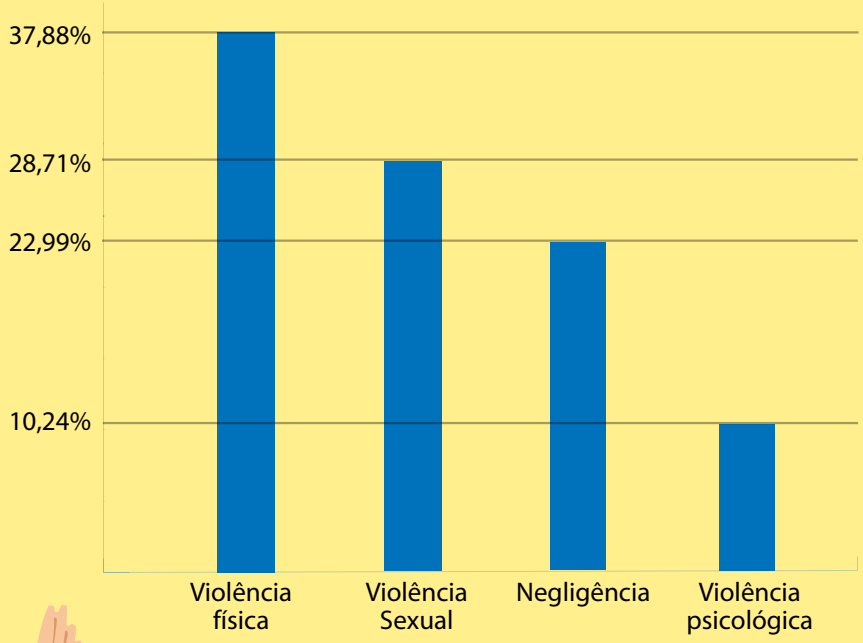
O Nordeste é a região que registra os maiores índices de denúncias com mais de 94 para cada 100 mil habitantes. Em seguida estão as regiões Nordeste, Norte, Sul e, por último, a região Sudeste.

DDN - 100
Denúncias Recebidas por Região por grupo de 100 mil hab.
Período: maio de 2003 a junho de 2010



Tipo de violência mais denunciada

Os relatos de violência física e violência sexual são os mais freqüentes na Central de Atendimento do Disque 100. Os números referem-se aos registros de 2003 a junho de 2010. Nesse período, mais de 37% dos registros foram de violência física e 28% de violência sexual, seguidos da negligência e da violência psicológica.



Fluxo da denúncia no Disque 100

As ligações feitas ao Disque Denúncia são recebidas por um atendimento eletrônico, onde o usuário encontra a opção de conhecer o número telefônico do Conselho Tutelar da localidade de origem da chamada. A outra opção é para falar com o teleatendente e registrar a denúncia. Todos os denunciantes recebem um número de protocolo que possibilita o acompanhamento das providências dadas às mesmas.

As denúncias são encaminhadas em até no máximo 24 horas, e aquelas que sob critérios do serviço, forem consideradas urgentes, são transmitidas de imediato.

Todas as notificações são feitas junto aos órgãos de defesa e responsabilização de competência na apuração dos fatos relatados pelo usuário, priorizando o Conselho Tutelar e o Ministério Público Estadual. Mas, outros órgãos podem ser contatados, como as Delegacias Especializadas de Proteção a Criança e ao Adolescente e/ou Delegacias de Polícia Civil, Polícia Militar, Polícia Rodoviária Federal, Polícia Federal e os órgãos de Saúde.

A Área de Dados pode então extrair do sistema os dados das denúncias e dar o tratamento necessário para a elaboração dos relatórios periódicos. Os relatórios, portanto, tem como principal objetivo divulgar e publicizar as informações para subsidiar políticas públicas e ações de enfrentamento da violência sexual de crianças.

O foco dos procedimentos adotados pelo serviço é a proteção das crianças e adolescentes vítimas, com o objetivo principal de interromper a situação revelada.

Registro da Denúncia
(Central de Atendimento)

1. Recepção automatizada da URA	2. Recepção, escuta e registro da denúncia	2. Revisão e Classificação das denúncias

Encaminhamento ao Conselho Tutelar e outros órgãos e ao Ministério Público para Monitoramento (Central de Encaminhamento)

Denúncias urgentes	Denúncias diferenciadas	Denúncias Gerais

Monitoramento
(Central de Monitoramento)

Análise e inserção dos dados recebidos pelo Ministério Público	Busca ativa dos retornos

Tratamento de dados
(Área de dados e tratamento da informação)

Consulta dos dados no sistema	Elaboração de relatórios quantitativos e qualitativos	Manutenção do banco de dados atualizados

Áreas do Serviço

A estrutura do Disque Denúncia Nacional é composta pela Coordenação do serviço e pelas áreas de atendimento, encaminhamento e monitoramento das denuncias, além da área de dados e tratamento da informações.

Coordenação Geral

Central de Atendimento

Responsável pelo atendimento e revisão de denúncias, classificação quanto à urgência e envio da denúncia para o encaminhamento.

Central de Encaminhamento

Responsável pela triagem, diferenciação e encaminhamento das denúncias aos órgãos de proteção, defesa e responsabilização.

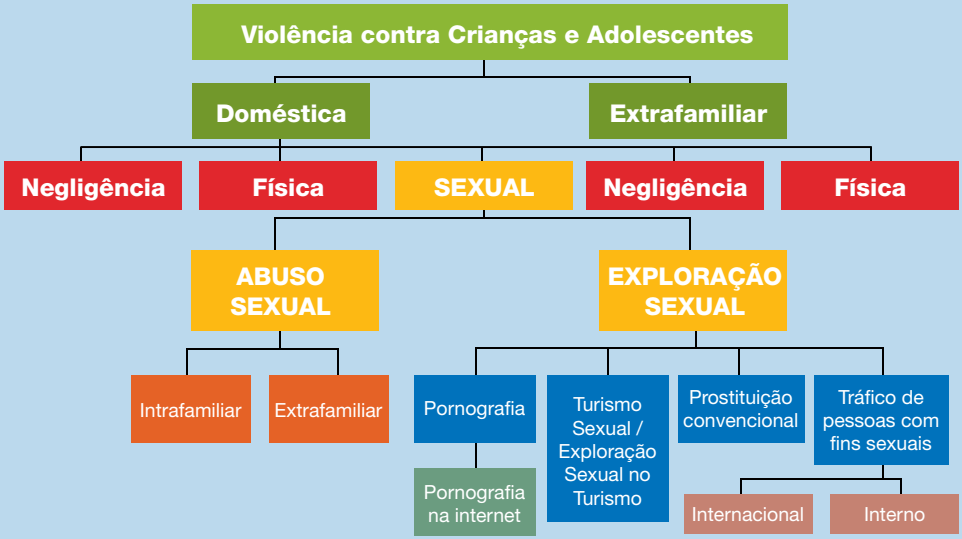
Central de Monitoramento e Hotline

Responsável pelo monitoramento das denúncias encaminhadas e o acompanhamento de denúncias recebidas através do Hotline.

Área de Dados e Tratamento da Informação

Responsável pela consulta, extração dos dados e elaboração de relatórios quantitativos e qualitativos.

Traduzindo a violência



Violência Física

Uso da força física de forma intencional, não-acidental, por um agente agressor adulto (ou mais velho que a criança ou o adolescente). Normalmente, esses agentes são os próprios pais ou responsáveis que muitas vezes machucam a criança ou adolescente sem a intenção de fazê-lo. A violência física pode deixar ou não marcas evidentes e nos casos extremos pode causar a morte. (Fonte: Guia Escolar. 2004).

Violência Psicológica

Conjunto de atitudes, palavras e ações para envergonhar, censurar e pressionar a criança de modo permanente. Ela ocorre quando xingamos, rejeitamos, isolamos, aterrorizamos, exigimos demais das crianças e dos adolescentes, ou mesmo, os utilizamos para atender a necessidades dos adultos. (Fonte: Guia Escolar. 2004).

Violência Sexual

É uma violação dos direitos sexuais porque abusa do corpo e da sexualidade, seja pela força ou outra forma de coerção, ao envolver crianças e adolescentes em atividades sexuais impróprias à sua idade cronológica, ou ao seu desenvolvimento psicossexual.

Trata-se de toda ação na qual uma pessoa, em situação de poder, obriga outra pessoa à realização de práticas sexuais contra a vontade, por meio da força física, da influência psicológica (intimidação, aliciamento, sedução) ou do uso de armas ou drogas.

A violência sexual se apresenta de duas formas: exploração sexual e abuso sexual.

- **O abuso sexual**
  É a utilização da sexualidade de uma criança ou adolescente para a prática de qualquer ato de natureza sexual.

  O Abuso Sexual é geralmente praticado por uma pessoa com quem a criança ou adolescente possui uma relação de confiança, e que participa do seu convívio. Essa violência pode se manifestar dentro do ambiente doméstico (intrafamiliar) ou fora dele (extrafamiliar).

- **A exploração sexual**
  É a utilização de crianças e adolescentes para fins sexuais mediada por lucro, objetos de valor ou outros elementos de troca.

  A exploração sexual ocorre de quatro formas:

  - Exploração sexual no contexto da prostituição
  É o contexto mais comercial da exploração sexual, normalmente envolvendo rede de aliciadores, agenciadores, facilitadores e demais pessoas que se beneficiam financeiramente da exploração sexual. Mas esse tipo de exploração sexual também pode ocorrer sem intermediários.

  - Pornografia infantil
  É a produção, reprodução, venda, exposição, distribuição, comercialização, aquisição, posse, publicação ou divulgação de materiais pornográficos (fotografia, vídeo, desenho, filme etc.) envolvendo crianças e adolescentes. A pornografia também pode ocorrer por meio da Internet.

  - Tráfico para fins de exploração sexual
  É a promoção ou facilitação da entrada, saída ou deslocamento no território nacional ou para outro país de crianças e adolescentes com o objetivo de exercerem a prostituição ou outra forma de exploração sexual.

  - Turismo com motivação sexual
  É a exploração sexual de crianças e adolescentes por visitantes de países estrangeiros ou turistas do próprio país, normalmente com o envolvimento, cumplicidade ou omissão de estabelecimentos comerciais de diversos tipos.

Legislação Recomendada

- Constituição da República Federativa do Brasil – Art. 227;
- Código Penal – Decreto-Lei nº 2.848, de 7-02-1940;
- Estatuto da Criança e do Adolescente – Lei nº 8.069, de 13-07-90;
- Lei nº 2.889, de 1 de outubro de 1956;
- Lei nº 4.898, de 9 de dezembro de 1965;
- Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989;
- Lei nº 8.072, de 25 de julho de 1990;
- Lei nº 9.434, de 4 de fevereiro de 1997;
- Lei nº 9.455, de 7 de abril de 1997;
- Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006;
- Lei nº 11.689, de 9 de junho de 2008;
- Lei nº 11.690, de 9 de junho de 2008;
- Lei nº 11.900, de 8 de janeiro de 2009;
- Convenção sobre os Direitos da Criança – DECRETO nº 99.710,
- de 21-11-1990;
- Protocolo Facultativo à Convenção sobre os
- Direitos da Criança – Decreto nº 5.007, de 08-03-2004;
- Protocolo de Palermo – DECRETO nº 5.017, de 12-03-2004;
- Convenção Interamericana sobre o
- Tráfico Internacional de Menores – Decreto nº 2.740, de 20-08-1998
- Decreto nº 5.007, de 8 de março de 2004;
- Resolução nº 357, de 15 de março de 2004;
- Anexo à resolução nº 357, de 15 de março de 2004.
- Convenção sobre a Proibição das Piores Formas de Trabalho Infantil e a Ação Imediata para a sua Eliminação (Convenção nº 182 da Organização Internacional do Trabalho).

Links do Programa

Comitê Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes:
www.comitenacional.org.br

Programa Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes:
www.direitoshumanos.gov.br/spdca/exploracao_sexual

Hot Line Federal (denúncias on line):
www.disque100.gov.br

Portal do PAIR:
http://pair.ledes.net

Portal do PAIR Mercosul
http://ninosur.ledes.net

Observatório dos Direitos da Criança e do Adolescente
www.obscriancaeadolescente.gov.br/

Patrocínio:

PETROBRAS

FAÇA BONITO.
PROTEJA NOSSAS CRIANÇAS E ADOLESCENTES.

UNFPA
Fundo de População das Nações Unidas

CECRIA
CENTRO DE REFERÊNCIA, ESTUDOS E AÇÕES SOBRE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Secretaria de Direitos Humanos

BRASIL
UM PAÍS DE TODOS
GOVERNO FEDERAL