MINISTÉRIO DAS MULHERES
Gabinete da Ministra

PLANO DE TRABALHO - ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

1 DADOS CADASTRAIS

PARTICIPE 1: MINISTÉRIO DAS MULHERES

CNPJ: 05510958/0001-46

ENDEREÇO: Esplanada dos Ministérios, Bloco C, 6º andar.

CEP: 70.046-900

ESFERA ADMINISTRATIVA: Federal

NOME DO RESPONSÁVEL: Marcia Helena Carvalho Lopes

CARGO: Ministra de Estado

PARTICIPE 2: SECRETARIA DA MULHER

CNPJ: 42.498.600/0001-71

ENDEREÇO: Rua Aristides lôbo, 71 5º andar - Rio Comprido

CEP: 20080-011

TELEFONE:(61)96659-3810

NOME DO RESPONSÁVEL: Heloisa Aguiar

CARGO/FUNÇÃO: SECRETÁRIA DE MULHER

PARTICIPE 3: SEGURANÇA PUBLICA ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CNPJ: 42.498.725/0001-00

ENDEREÇO: Rua Carmo Neto, s/n - Cidade Nova, Rio de Janeiro

CEP: 20210-051

TELEFONE: (21) 2253-1177

NOME DO RESPONSÁVEL: Victor Cesar carvalho dos Santos

CARGO/FUNÇÃO: SECRETÁRIO DE SEGURANÇA PÚBLICA

PARTICIPE 3: MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO DE JANEIRO

CNPJ: 28.305.936/0001-40

ENDEREÇO: Avenida Marechal Câmara, nº 370, Centro, Rio de Janeiro

CEP: 20020-080

TELEFONE: (21) 2550-9050

NOME DO RESPONSÁVEL: Antonio Jose Campos Moreira

CARGO/FUNÇÃO**:** PROCURADOR GERAL DE JUSTIÇA.

2 IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO

Título:	Acordo de Cooperação Técnica entre o Ministério das Mulheres, o Governo do Estado do Rio de Janeiro , através da Secretaria de Estado da Mulher, Secretaria de Estado de Segurança Pública, e o Ministério Público Estadual do Rio de Janeiro ; a fim de conjugar os esforços dos partícipes para **estabelecimento e execução do fluxo de envio, recebimento e monitoramento de denúncias da Central Ligue 180 com origem do Estado do Rio de Janeiro, registradas da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, para diligências necessárias no âmbito da SEGURANÇA PÚBLICA, MINISTÉRIO PÚBLICO e SECRETARIA DA MULHER ,** no âmbito de suas competências, conforme especificações estabelecidas no Plano de Trabalho em anexo.		
PROCESSO nº:	21260.002098/2024-24		
Data da assinatura:			
Início (mês/ano):	data da assinatura	**Término (mês/ano):**	24 (vinte quatro) meses após data da assinatura

Estabelecimento e execução do fluxo de envio, recebimento e monitoramento de denúncias da Central Ligue 180 com origem do Estado do Rio de Janeiro , registradas da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, para diligências necessárias no âmbito da SEGURANÇA PÚBLICA, MINISTÉRIO PÚBLICO e SECRETARIA DA MULHER, no âmbito de suas competências, conforme especificações estabelecidas no Plano de Trabalho em anexo.

3 DIAGNÓSTICO

Observa-se que a Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 atua como canal de comunicação entre a sociedade e o Ministério das Mulheres, cuja competência é manter, em caráter permanente, ferramentas acessíveis para permitir o repasse de informações, o registro de reclamações e denúncias de violência contra as mulheres, contribuindo para o cumprimento do dever do Estado de ofertar meios para a tutela das garantias individuais de todas as mulheres e da sociedade como um todo.

Nesse passo, destaca-se a competência do Ministério das Mulheres - MMULHERES no que diz respeito à formulação, coordenação e execução de políticas e diretrizes de garantia dos direitos das mulheres, conforme estabelecido no Decreto nº 11.351, de 1º de janeiro de 2023.

I - formulação, coordenação e execução de políticas e diretrizes de garantia dos direitos das mulheres;

II - políticas para as mulheres;

III - articulação e acompanhamento de políticas para as mulheres nas três esferas federativas;

IV - articulação intersetorial e transversal junto com aos órgãos e às entidades, públicos e privados, e às organizações da sociedade civil;

V - articulação, promoção e execução de programas de cooperação com organismos nacionais e internacionais, públicos e privados, para a implementação de políticas para as mulheres;

VI - elaboração e implementação de campanhas educativas e antidiscriminatórias de abrangência nacional; e

VII - acompanhamento da implementação da legislação sobre ações afirmativas e definição de ações para o cumprimento de acordos, convenções e planos de ação sobre a garantia da igualdade de gênero e do combate à discriminação.

A Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência Contra Mulheres - SENEV é órgão específico singular do Ministério das Mulheres - MMULHERES que tem como competências, dentre outras, assessorar a Ministra de Estado na avaliação das "atividades do serviço de atendimento telefônico gratuito e dos demais canais destinados a receber denúncias e reclamações e prestar informações, com a garantia do sigilo da fonte, quando solicitado pelo denunciante" (Art. 17, II).

A Coordenação Geral da Central de Atendimento à Mulher, que compõe a Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres, tem como competências, dentre outras, coordenar a manutenção, funcionamento e aprimoramento da Central de Atendimento – Ligue 180.

O serviço foi criado em novembro de 2005 pela então Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM) para orientar as mulheres em situação de risco de violência sobre seus direitos, bem como onde buscar ajuda. Além disso, auxilia o monitoramento da rede de atenção à mulher em todo o país, por meio do registro de reclamações, sugestões e elogios sobre os serviços. A ligação é gratuita e a central funciona 24 (vinte e quatro) horas todos os dias da semana.

Desde sua criação, a Central ampliou o seu escopo de atuação e, em 2008, o Ligue 180 passou a encaminhar as denúncias de tráfico de pessoas à Polícia Federal, e posteriormente as denúncias de cárcere privado aos Ministérios Públicos estaduais.

Em 2010, a Secretaria de Políticas para as Mulheres realizou uma campanha de massa para a divulgação do serviço e ultrapassou a marca de 01 (um) milhão de atendimentos realizados desde sua criação. Ainda em 2010, o Decreto nº 7.393/2010 determinou, que a Central de Atendimento à Mulher deveria assumir as seguintes atribuições:

I - Receber relatos, denúncias e manifestações relacionadas a situações de violência contra as mulheres;

II - Registrar relatos de violências sofridas pelas mulheres;

III - Orientar as mulheres em situação de violência sobre seus direitos, bem como informar sobre locais de apoio e assistência na sua localidade;

IV - Encaminhar as mulheres em situação de violência à Rede de Serviços de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência, de acordo com a necessidade;

V - Informar às autoridades competentes, se for o caso, a possível ocorrência de infração penal que envolva violência contra a mulher;

VI - Receber reclamações, sugestões e elogios a respeito do atendimento prestado no âmbito da Rede de Serviços de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência, encaminhando-os aos órgãos competentes;

VII - Produzir periodicamente relatórios gerenciais e analíticos com o intuito de apoiar a formulação, o monitoramento e a avaliação de políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres;

VIII - Disseminar as ações e políticas de enfrentamento à violência contra as mulheres para as usuárias que procuram o serviço; e

IX - Produzir base de informações estatísticas sobre a violência contra as mulheres, com a finalidade de subsidiar o sistema nacional de dados e de informações relativas às mulheres.

Dessa forma, a Central passou a executar seus serviços, por meio de contratação exclusiva para o canal 180, com publicação dos Balanços Ligue 180, contendo análise de dados sobre os atendimentos previstos no Decreto 7.393/2010, lançados até o ano de 2018.

Em 2019, a Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 foi unificada ao Disque Direitos Humanos - Disque 100, sob a coordenação da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, do antigo Ministério da Mulher, Família e dos Direitos Humanos, conforme Decreto 10.174/2019.

Em 2023, com a criação do Ministério das Mulheres, a Central retorna para a pasta exclusiva de mulheres, onde, dentre as ações apontadas em diagnóstico realizado sobre os serviços da Central, entendeu-se pela necessidade de realização de repactuações com os estados, no sentido de reaproximar o canal aos órgãos que compõem a rede de atendimento à mulher vítima de violência em todo o país, estabelecendo novos fluxos e protocolos para as demandas advindas de cada estado da federação.

Além do propósito de ampliar a interação entre o Ministério das Mulheres e o Estado do Rio de Janeiro , a celebração deste Acordo assinala mais uma etapa do processo de unificação da política pública nacional do Programa “Mulher Viver sem Violência” e do Pacto Nacional de Prevenção aos Feminicídios. A partir de parcerias dessa espécie, será possível promover a eficiência no encaminhamento de denúncias de violência contra a mulher, bem como propiciar a formação de um banco de dados confiável sobre violências contra as mulheres e, assim, permitir o monitoramento da política pública por meio de indicadores mais precisos.

Nessa esteira, informa-se as seguintes ferramentas de atendimento deste Ministério das Mulheres, que podem ser disponibilizadas ao ente partícipe:

- Sistema Operacional da Central de Atendimento Ligue 180;

- Sítio eletrônico destinado ao recebimento de denúncias de violência contra a mulher – atualmente, o serviço é ofertado por meio do endereço central180@mulheres.gov.br;

- Atendimento por programas e aplicativos para dispositivos móveis de mensageria, com possibilidade de atendimento por videochamadas em Língua Brasileira de Sinais – Libras

- WhatsApp.

- Demais sistemas eventualmente disponibilizados;

Alerta-se que a referida disponibilização das ferramentas se dará em conformidade com a legislação e normas técnicas aplicáveis, a fim de garantir a segurança do tratamento da informação, conforme os termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Ademais, convém expor a necessidade de estipular a fixação de prazo para alimentação dos sistemas e informar quais medidas foram adotadas para a apuração do fato – a isso, opta-se por nominar “devolutividade”. Esclarece-se que a aposição dessas informações se pauta pela necessidade de manter os cidadãos denunciantes devidamente informados das providências tomadas acerca da denúncia encaminhada.

Há de se considerar que um cidadão, além de efetuar uma denúncia na qualidade de vítima, a faz na qualidade de usuário de serviço público. Nesse sentido, o seu direito à informação clara, transparente e tempestiva detém guarida no artigo 37 da Constituição Federal; na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação, e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que a regulamenta; na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre os direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que a regulamenta.

A proposta permite ainda que o ente local adote, de forma gratuita, as ferramentas empregadas pela Central Ligue 180. Trata-se de uma proposta de integração, de funcionamento harmônico e em compasso entre a Administração Pública federal e estadual, no mister de ampliar a rede de proteção das

mulheres vítimas de violência.

Igualmente, apõe-se que a previsão de retorno das medidas adotadas acerca das denúncias recebidas, tratadas e encaminhadas também possibilitará o diagnóstico consistente da situação de violência contra as mulheres no estado partícipe, destacando-se que esses dados comporão diagnóstico nacional e fundamental para o adequado planejamento, desenho, execução, monitoramento e avaliação de políticas do Ministério das Mulheres.

Informa-se ainda que a proposta em comento não repercute em impacto financeiro ao MMulheres, estando acobertada pela dotação orçamentária já destinada aos custos do contrato administrativo da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180.

Por fim, destaca-se que a parceria está em conformidade com legislação então vigente da matéria.

4 ABRANGÊNCIA

Abrangência local: Estado do Rio de Janeiro .

Público-alvo: instituições de recebem denúncias da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180.

5 JUSTIFICATIVA

Inicialmente salienta-se que esta análise presta posicionamento estritamente técnico sobre ação específica de reestruturação da Central de Atendir Ligue 180, incluindo análise dos dados a respeito da operação da Central Ligue 180, não cabendo adentrar nas análises jurídica, orçamentária e financeira.

Importa contextualizar que, em 2019, a Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 foi unificada ao Disque Direitos Humanos - Disque 100, coordenação da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, do antigo Ministério da Mulher, Família e dos Direitos Humanos, conforme Decreto 10.174/2019. Em com a criação do Ministério das Mulheres, a Central Ligue 180 retorna para estrutura do órgão de políticas para mulheres do Governo Federal.

Nessa fase, após realização de diagnóstico pelo Ministério das Mulheres em 2023, por meio da NOTA TÉCNICA Nº 1/2023/SENEV/MMULHERES (340 no ítem "b.2.1) Pactuação com a Rede de encaminhamento de denúncias", foram apontadas dentre outras ações, a necessidade de pactuação com os estado objetivo de definir os órgãos responsáveis pelo recebimento e devolutiva do encaminhamento dado às denúncias enviadas pela Central de Atendimento à Mulher 180.

Além da proposta apontada pela referida Nota Técnica de "Realização de Reuniões Técnicas de pactuação com representantes da Segurança Estadual, da Polícia Federal e do Ministério Público para designação de pontos focais e alinhamento de fluxos e responsabilidades no âmbito do encaminhamer denúncias"; também foram identificadas posteriormente à realização do referido diagnóstico, os seguintes elementos que corroboram a necessidade de pactua fluxos estaduais:

a) Identificação de apenas 5 (cinco) Acordos de Cooperação Técnica com objeto de organizar e pactuar fluxo de denúncias com os respectivos Distrito Federal, Ceará, Londrina/PR, Marília/SP e Guarujá/ SP.

b) Indefinição de critérios para devolução de denúncias inconsistentes, arquivamento ou simples omissão da instituição que recebe as denúncias.

c) Indefinição de critérios para cadastramento, no sistema da Central Ligue 180, de pontos focais e respectivas atribuições legais no tratamer denúncias.

d) Ausência de relatórios ou dados quantitativos por estado, município e tipologias de violação nas respostas devolvidas à Central Ligue 180.

Para sanar esses gargalos, a Coordenação-Geral do Ligue 180 construiu uma proposta de fluxo de encaminhamento e tratamento das denúncias a atender os seguintes objetivos:

a) Definição de instituições com respectivas atribuições legais responsáveis pelo recebimento das denúncias.

b) Definição de critérios para devolução de denúncias inconsistentes, arquivamento ou simples omissão da instituição que recebe as denúncias.

c) Identificação das instituições públicas para serem pontos focais e respectivas atribuições legais no tratamento das denúncias.

d) Previsão de relatórios com dados quantitativos por estado, município e tipologias de violação nas respostas devolvidas à Central Ligue 180.

e) Fixação de prazos para respostas dos estados, visando a alimentação do sistema com medidas adotadas para a apuração do fato.

Para viabilidade da proposta, o Ministério das Mulheres, por meio da Coordenação-Geral do Ligue 180 disponibilizará as seguintes ferramentas:

a) Sistema Operacional da Central de Atendimento Ligue 180.

b) Capacitação no Sistema Operacional da Central de Atendimento Ligue 180.

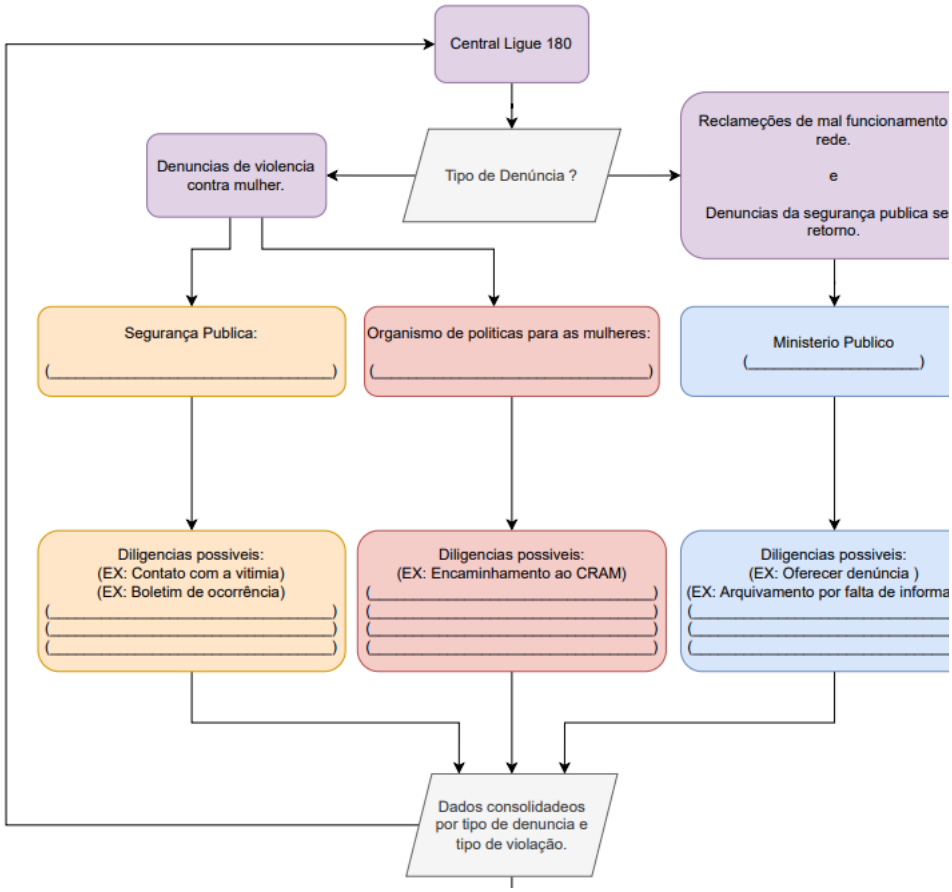
c) Alternativa ao recebimento de denúncias via o e-mails: central180@mulheres.gov.br, para os entes que preferirem não entrar no sistema.

d) Elaboração de proposta de modelo de relatório para fornecimento de dados padronizados pelos estados.

Alerta-se que a referida disponibilização das ferramentas se dará em conformidade com a legislação e normas técnicas aplicáveis, a fim de gar segurança do tratamento da informação, conforme os termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Pontua-se que um(a) cidadã(o), além de efetuar uma denúncia no papel de vítima, também assume o lugar de usuário do serviço público, tendo d informação clara, transparente e tempestiva, conforme artigo 37 da Constituição Federal; na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informaçã Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que a regulamenta; na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre os direitos do usuário dos serviços públ administração pública, e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que a regulamenta.

Nesse sentido, segue proposta da Coordenação-Geral do Ligue 180 para Pactuação do Fluxo de denúncias enviadas pela Central de Atendimento à - Ligue 180 com estados:



Destaca-se que a proposta de fluxo deve ser analisada e adaptada por cada entre federado, conforme atuação legal das instituições envolvidas, no s pactuar atribuições sobre tratativas e fornecimento de informações básicas para o funcionamento da Central, conforme a legislação que rege o funcionamento da de Atendimento à Mulher - Ligue 180 e Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre Proteção de Dados (LGPD).

Registra-se a importância da pactuação para o atendimento adequado às mulheres e para geração de dados, com aprofundamento de diagnóstico n e fundamental para continua melhoria das políticas desenvolvidas pelo Ministério das Mulheres. Além disso, a parceira -- por meio de Acordo de Cooperação Té possibilitará a institucionalização da investigação de denúncias e mobilização da Rede Especializada de Atenção à Mulher nos estados, bem como a formação banco de dados nacional sobre atuação do Ligue 180, contribuindo, assim, para melhor execução das políticas para as mulheres com base em evidências.

6 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS

Objetivo geral:

Receber, tratar e encaminhar denúncias de violências contra as mulheres, recebidas pela Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 e encaminhadas por meio eletrônico ao estado do Rio de Janeiro. Será disponibilizado o acesso aos pontos focais, que poderão fazer uso, inclusive cadastrando novos parceiros e tratando as denúncias recebidas, bem como permitir a utilização das ferramentas tecnológicas integradas ao sistema operacional da Central de Atendimento, tais como endereços eletrônicos, aplicativos para dispositivos móveis e softwares de mensageria, além possibilitar o atendimento por meio de videochamadas em Língua Brasileira de Sinais – Libras.

Objetivos Específicos:

a) Receber e encaminhar de imediato denúncias relativas à violência contra a mulher e de gênero, não apenas no âmbito da violência doméstica e familiar, mas sempre que tratar-se de violência baseada em gênero, podendo envolver meninas, adolescentes, mulheres idosas, mulheres com deficiência e outros grupos vulneráveis;

b) Possibilitar verificação da atuação do agente público local quanto à adoção das medidas necessárias para a proteção de mulheres, crianças, adolescentes, pessoas idosas e pessoas com deficiência, bem como outros grupos vulneráveis em situação de violência de gênero;

c) Adotar medidas pertinentes em caso de omissão dos agentes públicos locais responsáveis por mitigar as situações violência contra as mulheres;

d) Promover a resolutividade dos atendimentos ofertados acerca das denúncias encaminhadas pela Central de Atendimento;

e) Formar banco de dados sólido a respeito das situações de violência contra as mulheres e de gênero;

f) Divulgar, no Estado do Rio de Janeiro , os canais de atendimento da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, disponíveis por meio de endereços eletrônicos, aplicativos para dispositivos móveis e softwares de mensageria, com a possibilidade de atendimento por meio de vídeo-chamadas em Libras;

g) Estimular as ações de promoção e proteção aos direitos das mulheres;

h) Promover a conscientização da população acerca da importância de seu papel social para a tutela de direitos das mulheres;

i) Estimular a realização de denúncias de violência contra a mulher, e violência de gênero contra crianças, adolescentes e demais grupos em situação de vulnerabilidade.

7 METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO

Considerando a operação diária e ininterrupta da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, o fluxo **de envio, recebimento e monitoramento de denúncias da Central Ligue 180 com origem do Estado do Rio de Janeiro , deve ser executado, conforme as seguintes atribuições dos respectivos órgãos:**

I- Cabe ao Ministério das Mulheres, por meio da Coordenação Geral do Ligue 180:

a) Apresentar proposta de fluxograma de envio, recebimento e monitoramento de denúncias para ser analisado e adaptado em cada estado.

b)Disponibilizar o sistema operacional da Central de Atendimento Ligue 180, onde deve tramitar as denúncias.

c)Oferecer capacitação no sistema operacional da Central de Atendimento Ligue 180 à equipe técnica indicada pelos partícipes para execução do fluxo de denúncias.

d)Disponibilizar alternativa ao recebimento de denúncias via o e-mail: central180@mulheres.gov.br, para os entes que preferirem não entrar no sistema.

e)Elaborar proposta de modelo de relatório para fornecimento de dados padronizados pelos estados.

f)Exercer atividades de órgão gestor do canal de atendimento destinado ao recebimento de denúncias de violências contra as mulheres.

g)Encaminhar as denúncias relativas à violência contra as mulheres e de gênero de origem no Estado do Rio de Janeiro , no prazo de até 48 horas, para o órgão de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro designado .

h)Encaminhar denúncias relativas à violência de gênero e contra as mulheres ao Ministério Público, representado pela Ouvidoria da Mulher, após decorrido o prazo de 10 dias sem resposta do Governo do Estado.

i) Encaminhar denúncias relativas ao mal funcionamento dos serviços da rede de atendimento às mulheres em situação de violência para o Ministério Público, representado pela Ouvidoria da Mulher.

j) Encaminhar ao Governo do Estado do Rio de Janeiro, representado pela **SECRETARIA DA MULHER** as denúncias relativas à violência contra as mulheres e de gênero de origem no Estado do Rio de Janeiro , para mobilização da rede especializada de atendimento às mulheres em situação de violência, no que se refere à proteção de direitos, atendimento socioassistencial e psicológico quando necessário;

k) Alimentar banco de dados para a Coordenação Geral do Ligue 180, após o encaminhamento dos relatórios periódicos dos entes locais.

II - Cabe ao Governo do Estado, por meio da Secretaria da Mulher:

a) Acompanhar o fluxo das denúncias encaminhadas ao órgão da Segurança Pública e ao Ministério Público, no que se refere à mobilização da rede especializada de atendimento à mulher em situação de violência, quando necessário, em parceria com órgão estadual da Segurança Pública e Ministério Público no âmbito de suas atividades.

b) Mobilizar equipe técnica para contribuir, no que for cabível e dentro de suas atribuições temáticas, à consecução do objeto do presente Acordo;

c) Designar servidores visando elaborar os procedimentos necessários para a execução desse acordo;

d) Divulgar, por seus meios, os canais de atendimento da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180;

e) Efetuar o retorno dos encaminhamentos dados às denúncias enviadas pela Central Ligue 180, conforme os prazos e metodologia estabelecidas no plano de trabalho;

f) Prestar eventuais esclarecimentos solicitados pela Coordenação Geral do Ligue 180; e

g) Permitir a avaliação dos encaminhamentos pelo Ministério das Mulheres, visando aprimorar o fluxo de encaminhamento proposto neste Acordo

III -Cabe ao Governo do Estado, por meio da Secretaria de Segurança Pública:

a) Acolher as denúncias registradas e encaminhadas pela Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 da Secretaria Nacional de Enfretamento a Violência Contra a Mulher do Ministério das Mulheres, encaminhando-as para tratamento aos órgãos de competência vinculados à Segurança Pública.

b) Acompanhar, fiscalizar o fluxo das denúncias citado na alínea anterior, bem como informar à Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 qual o procedimento adotado.

c) Mobilizar equipe técnica para contribuir, no que for cabível e dentro de suas atribuições temáticas, à consecução do objeto do presente Acordo.

d) Designar servidores da Secretaria de Segurança Pública, visando elaborar os procedimentos necessários para a execução deste Acordo;

e) Divulgar, por meios próprios, os canais de denúncias da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, respeitando a padronização da identidade visual do mesmo.

f) Efetuar retorno dos encaminhamentos dados às denúncias enviadas pela Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, conforme os prazos e metodologia do Plano de Trabalho;

g) Prestar eventuais esclarecimentos solicitados pela Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 da Secretaria Nacional de Enfretamento a Violência Contra a Mulher do Ministério das Mulheres;

h) Permitir a avaliação dos encaminhamentos pela Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 - Secretaria Nacional de Enfretamento a Violência Contra a Mulher - Ministério das Mulheres, visando aprimorar o fluxo de encaminhamento proposto neste acordo;

IV - Cabe ao Ministério Público do Estado do Rio Janeiro:

a) Acolher as denúncias enviadas pela Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, encaminhando-as para tratamento aos órgãos de competência vinculados ao MINISTÉRIO PÚBLICO.

b) Realizar procedimentos necessários no âmbito da competência do MINISTÉRIO PÚBLICO , nos casos de denúncias e demais comunicações relacionadas ao mal funcionamento dos serviços da rede de atendimento às mulheres.

c) Mobilizar equipe técnica para contribuir, no que for cabível e dentro de suas atribuições temáticas a consecução do objeto do presente Acordo.

d) Designar servidores do MINISTÉRIO PÚBLICO, visando elaborar os procedimentos necessários para a execução deste Acordos;

e) Divulgar, por meios próprios, os canais de denúncias da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, respeitando a padronização da identidade visual do mesmo.

f) Efetuar retorno dos encaminhamentos dados as denúncias enviadas pela Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 - Secretaria Nacional de Enfretamento a Violência Contra a Mulher - Ministério das Mulheres, conforme os prazos e metodologia do Plano de Trabalho;

g) Prestar eventuais esclarecimentos solicitados pela Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 da Secretaria Nacional de Enfretamento a Violência Contra a Mulher do Ministério das Mulheres;

h) Permitir a avaliação dos encaminhamentos pela Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180, visando aprimorar o fluxo de encaminhamento proposto neste acordo.

8 UNIDADE RESPONSÁVEL E GESTOR DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

Pela Secretaria de Segurança Pública do Rio de Janeiro :

Receber as denúncias encaminhadas pela Central de Atendimento à Mulher Ligue 180;

A Secretaria de Segurança Pública tem o prazo de até 20 dias para receber a denúncia, atualizando o status da demanda para “denúncia recebida pelo órgão”;

Distribuir as denúncias para as Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher ou Delegacias Gerais, de acordo com a competência previamente estabelecida;

Encaminhar o retorno do tratamento e ações realizadas em cada denúncia enviada, por meio de relatório individualizado de cada registro à Central de Atendimento -Ligue 180, no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, contados a partir do recebimento dos dados pelo órgão;

Pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro , através da Ouvidoria da Mulher:

Receber as denúncias encaminhadas pela Central de Atendimento à Mulher Ligue 180;

Distribuir as denúncias para as demais unidades do Ministério Público Estadual, de acordo com as competências previamente estabelecidas;

Encaminhar o retorno do tratamento e as ações realizadas em cada denúncia enviada, por meio de relatório individualizado de cada registro à Central de Atendimento -Ligue 180, no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, contados a partir do recebimento dos dados pelo órgão;

Pela Secretaria da Mulher do Estado do Rio Janeiro :

Receber as denúncias encaminhadas pela Central de Atendimento à Mulher Ligue 180;

Articular a rede de proteção dos órgãos estaduais e municipais para atendimento e acolhimento às mulheres vítimas de violência.

Adotar as medidas cabíveis, dentro da sua esfera de competência, caso verifique que outros órgãos da administração estadual não vêm adotando as medidas necessárias à informação de encaminhamento adotados à Central de Atendimento - Ligue 180;

Encaminhar relatório mensal sobre o tratamento e ações realizadas para atendimento das vítimas, para compor a base de dados nacional da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180;

9 RESULTADOS ESPERADOS

9.1. Definição, formalização e execução de fluxo de movimentação e tratamento das denúncias enviadas pela Central Ligue 180 ao Estado do Rio de Janeiro, em cooperação com o MMulheres e os órgãos estaduais.

9.2. Atendimento adequado (humanizado e tempestivo) ao usuário ou usuária denunciante, por meio dos canais disponibilizados pela Central Ligue 180 para denúncias de violência contra as mulheres.

9.3. Relatórios analíticos com informações resultantes da execução do fluxo pactuado, contemplando quantitativo total de: denúncias entrantes, diligências realizadas, arquivamentos justificados, devoluções justificadas e outros encaminhamentos necessários.

10 PLANO DE AÇÃO

Eixos		Ação	Responsável	Prazo	Situação
1	Definição de Fluxo de Tratamento de Denúncias	Proposta de Fluxo de movimentação e tratamento de denúncias do Ligue 180	Ministério das Mulheres	15 dias a contar da assinatura	
		Reunião de análise da proposta de fluxo de movimentação e tratamento de denúncias do Ministério das Mulheres	Governo do Estado por meio da Secretaria da Mulher	30 dias a contar da assinatura	
		Identificação e definição das instituições responsáveis (pontos focais), respectivas atribuições no fluxo, prazos para realização; e envio do documento ao Ministério das Mulheres	Governo do Estado por meio da Secretaria da Mulher	45 dias a contar da assinatura	
2	Implementação do Fluxo de Tratamento de Denúncias	Disponibilização de acesso ao Sistema Operacional da Central Ligue 180 aos pontos focais identificados pelas instituições responsáveis	Ministério das Mulheres	60 dias a contar da assinatura	
		Definição de indicadores que serão informados nos relatórios periódicos	Todos os Partícipes	30 dias a contar da assinatura	
		Treinamento aos usuários (das instituições responsáveis) cadastrados no sistema operacional	Governo Estadual por meio da Secretaria de Segurança Pública e Ministério Público	90 dias a contar da assinatura	
3	Controle e Monitoramento do Fluxo de Tratamento das Denúncias	Relatório mensal consolidado da Segurança Pública	Governo Estadual por meio da Secretaria de Segurança Pública	90 dias a contar da assinatura	
		Relatório mensal consolidado da Ministério Público	Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro	90 dias a contar da assinatura	
		Relatório mensal consolidado do Organismo de Política da Mulher	Governo do Estado por meio da Secretaria da Mulher	90 dias a contar da assinatura	

assinado eletronicamente

MÁRCIA HELENA CARVALHO LOPES

Ministra de Estado das Mulheres

assinado eletronicamente

HELOISA AGUIAR

Secretaria de Estado das Mulheres

assinado eletronicamente

VICTOR CESAR CARVALHO DOS SANTOS

Secretário de Segurança Pública

assinado eletronicamente

ANTONIO JOSE CAMPOS MOREIRA

Ministério Público do Rio de Janeiro

Documento assinado eletronicamente por **Márcia Helena Carvalho Lopes**, **Ministro(a) de Estado**, em 05/03/2026, às 11:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Heloisa Helena de Alencar Aguiar**, **Usuário Externo**, em 05/03/2026, às 13:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Antonio José Campos Moreira**, **Usuário Externo**, em 11/05/2026, às 13:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **58508616** e o código CRC **4CAFF00B**.

Criado por marcia.galvao@mulheres.gov.br, versão 6 por valeria.rodrigues@mulheres.gov.br em 05/03/2026 11:31:49.