

OUVIDORIA | MINISTÉRIO DAS MULHERES

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2024

 [gov.br/mulheres](https://gov.br/mulheres)

  @min.dasmulheres

 @mindasmulheres

MINISTÉRIO DAS  
MULHERES

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO



## **OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DAS MULHERES**

**Luiz Inácio Lula da Silva**

Presidente da República

**Cida Gonçalves**

Ministra de Estado das Mulheres

**Graziele Carra Dias**

Ouvidora

**Dulcilene Cristina da Silva**

Colaboradora

**Giovana Silva Teixeira**

Colaboradora

**Karla Alves Messias dos Santos**

Edição e Elaboração

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

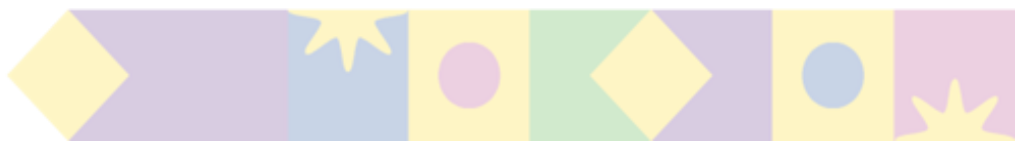
Edição e Diagramação Ouvidoria do Ministério das Mulheres

Copyright © 2025 Ministério das Mulheres



# ÍNDICE REMISSIVO

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| INTRODUÇÃO.....               | 04 |
| APRESENTAÇÃO.....             | 05 |
| COMPETÊNCIAS.....             | 06 |
| CANAIS DE ATENDIMENTO.....    | 07 |
| OUVIDORIA EM NÚMEROS .....    | 08 |
| TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....    | 10 |
| CANAIS DE ENTRADA.....        | 11 |
| ÁREAS TÉCNICAS.....           | 12 |
| PRAZOS.....                   | 13 |
| ASSUNTOS MAIS FREQUENTES..... | 14 |
| ACESSO À INFORMAÇÃO .....     | 15 |
| Número de Pedidos.....        | 15 |
| Recursos.....                 | 16 |
| ATUAÇÕES DA OUVIDORIA .....   | 17 |
| NOVO ESPAÇO .....             | 26 |
| PROJETOS EM CONSTRUÇÃO .....  | 27 |
| CONCLUSÃO.....                | 29 |



# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Pública tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber serviços públicos de qualidade. Neste sentido, ela deve atuar no processo de interlocução entre cidadãs e cidadãos, e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

Assim, o objetivo principal da Ouvidoria do Ministério das Mulheres é fomentar a participação social, para que a cidadã ou cidadão, por meio de suas reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias e pedidos de Acesso à Informação, possa contribuir para correção e aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão.

## ACESSO À INFORMAÇÃO

**Pedidos Cadastrados**  
195

**Assuntos Destaques**  
Estrutura do MMulheres  
Transparência Ativa  
Assédio

**Recursos Cadastrados**  
24

**Tempo médio (em dias)**  
18,39

## OUIDORIA

**Manifestações Cadastradas**  
582

**Manifestações Concluídas**  
435

**Tipo mais Demandado**  
Denúncia

**Assuntos em destaque**  
Violência Contra à Mulher  
Denúncia Crime  
Assédio Moral/Sexual

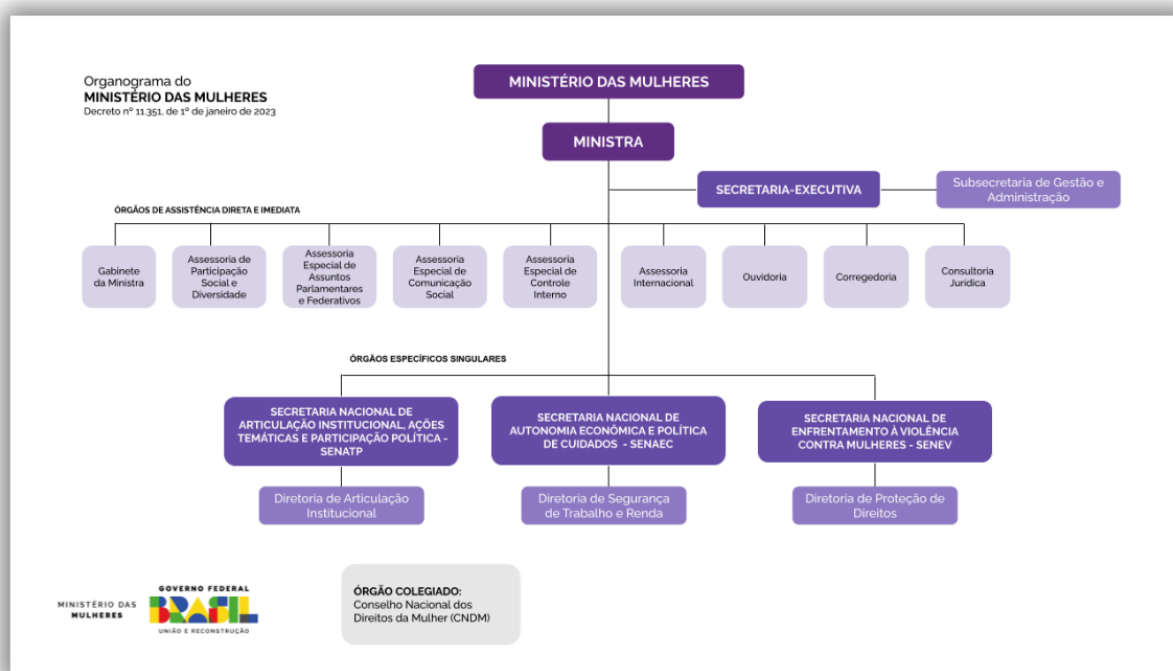
**Tempo médio (em dias)**  
16,69

# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério das Mulheres exerce as competências previstas no **art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017** assim como do **art. 9º do Decreto nº 11.351 de janeiro de 2023**.

Em seu âmbito interno, a Ouvidoria é um espaço de acolhimento e solução pacífica de conflitos, com atuação nos casos de denúncias de assédio moral e sexual.

A Ouvidoria é responsável por coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Ministério e garantir a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, que visa proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade do indivíduo.



O presente relatório abrange informações referentes às manifestações de usuárias e usuários de serviços públicos, e aos pedidos de acesso à informação, recebidas ao longo do exercício 2024, no âmbito da Ouvidoria do Ministério das Mulheres, por meio do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, canal de interlocução das cidadãs com o Ministério.

# COMPETÊNCIAS

○ **Ministério das Mulheres foi criado em 1º de janeiro de 2023, pelo Decreto nº 11.351** da Secretaria-Geral da Presidência da República, **e a partir disso foi implementada a Ouvidoria do Ministério das Mulheres, designada pela Portaria nº 4, de 12 de março de 2024.**

A Ouvidoria atua como canal de comunicação da sociedade com o Ministério das Mulheres. A finalidade é assegurar à população a oportunidade de registrar suas reclamações e denúncias de violações de direitos das mulheres na prestação de serviços públicos. As denúncias podem ser anônimas. Quando solicitado, é garantido o sigilo da fonte das informações.

A Ouvidoria do Ministério das Mulheres também recebe, registra e acompanha manifestações de elogios, sugestões, solicitações de providências, pedidos de simplificação e requerimentos de acesso à informação (SIC) no âmbito de atuação deste Ministério.

Nossa missão é a de ser um espaço institucional representativo das mulheres, que contribua para o estímulo, promoção, defesa e valorização dos seus direitos, bem como um canal para escutar a voz das próprias mulheres e um mecanismo por meio do qual o Estado possa compartilhar com elas o papel de formulador de políticas públicas.

Ainda no que se refere à proteção de direitos, a Ouvidoria deve coordenar ações que visem a orientação e à adoção de providências para o adequado tratamento dos casos de discriminação e violência contra a mulher.

# CANAIS DE ATENDIMENTO

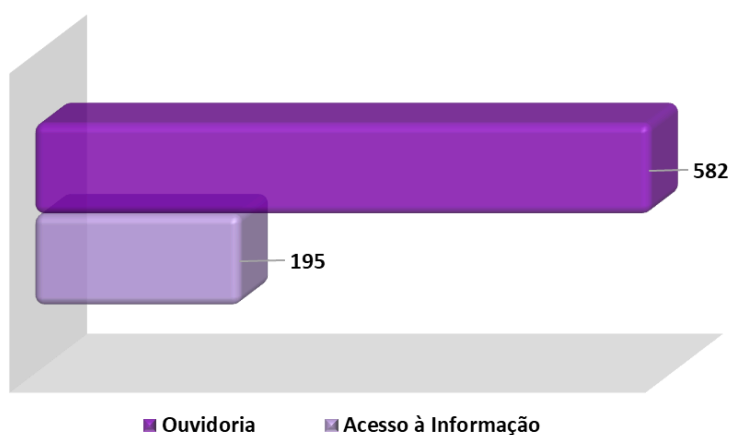
Os canais de atendimento do Ministério das Mulheres para registro de manifestações são os seguintes:

- **Fala.Br** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação disponível na página da Controladoria Geral da União (CGU), no **Endereço eletrônico:** <https://falabr.cgu.gov.br>;
- E-mail: [ouvidoria@mulheres.gov.br](mailto:ouvidoria@mulheres.gov.br);
- **Presencialmente no endereço:** Setor Bancário Sul, Quadra 2, Bloco H, 12º andar. CEP: 70073-902. Brasília, DF - Brasil - Horários de atendimento: 9h às 17h
- **Telefone:** Central de Atendimento 180

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria do Ministério das Mulheres recebeu 582 manifestações de ouvidoria e 195 pedidos de Acesso à Informação, retornando um total de 24 recursos, registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Gráfico 01 – Quantitativo de Manifestações recebidas na Ouvidoria no ano de 2024



Do total de manifestações cadastradas em 2024, apenas 147 foram arquivadas, devido à falta de elementos que permitissem o tratamento da demanda e/ou a impossibilidade de solicitar a complementação de informações, conforme ilustrado abaixo.

Gráfico 02 – Tratamento dado as manifestações cadastradas em 2024

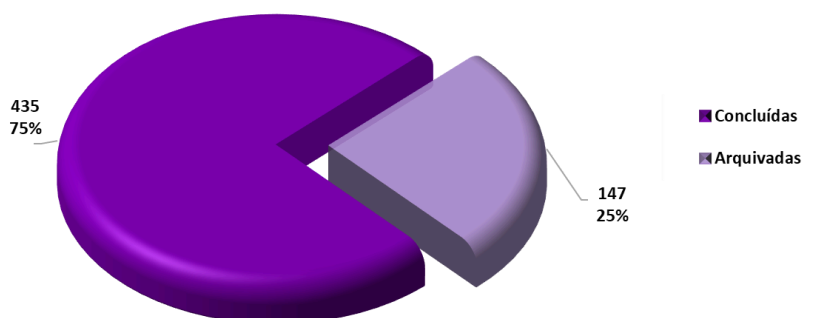
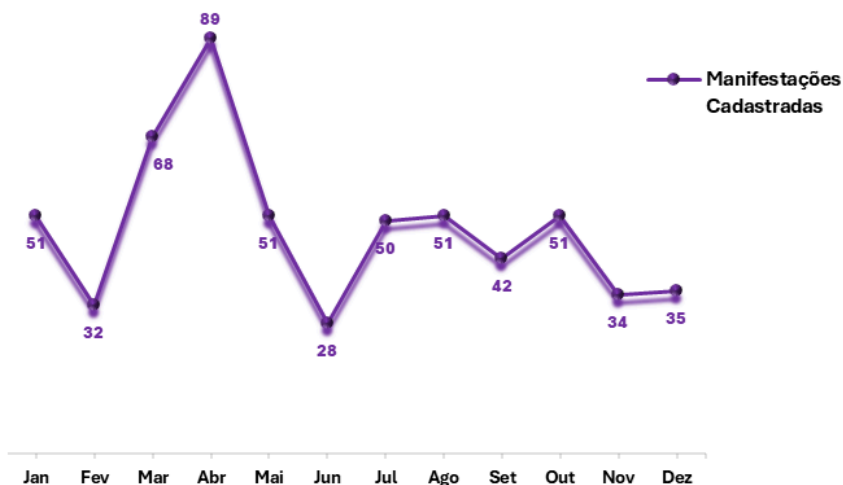


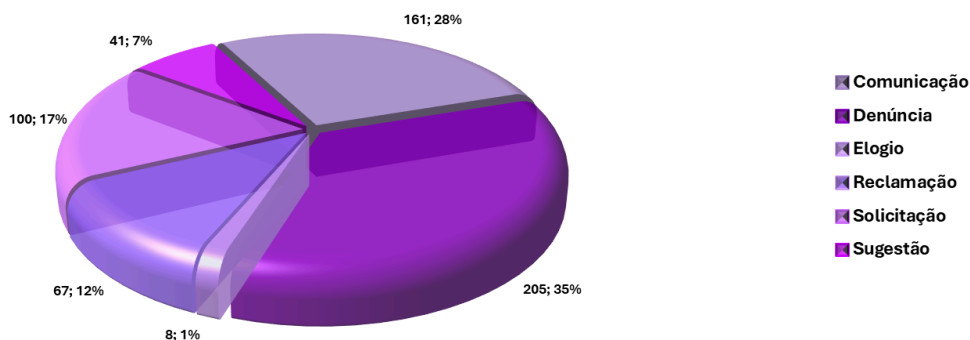
Gráfico 03 – Demonstrativo de manifestações recepcionadas por mês em 2024



Observa-se que os tipos de manifestações mais recorrentes registrados em 2024, por meio da Plataforma Fala.BR, foram as denúncias e comunicações de irregularidades, as quais juntas representam 62,82% do total. Ressalta-se que, para as manifestações do tipo comunicação de irregularidade, o formulário disponibilizado na Plataforma Fala.BR, possibilita a cidadã e cidadão o encaminhamento de manifestação anônima.

Destaca-se que não foram recebidas, em 2024, manifestações do tipo “Simplifique”.

Gráfico 4 - Manifestações por tipo



# TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

As competências precípuaas de atendimento por ouvidorias públicas estão expressas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. De acordo com esses normativos, manifestações típicas de ouvidoria são aquelas definidas como um pronunciamento de usuárias e usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. São elas:

- **Denúncia:** comunicação de ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **Comunicação de irregularidade:** relato anônimo de ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **Solicitação de providências:** pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.
- **Sugestão:** proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.
- **Simplifique!:** instituído pelo Decreto nº 9.094/2017, trata-se de proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público.
- **Acesso à Informação:** solicitação de informações sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas .

# CANAIS DE ENTRADA

A Plataforma Fala.BR, em 2024, segue como principal canal utilizado pelas cidadãs e cidadãos para o registro de manifestações de ouvidoria, com 84,70% do total de demandas recebidas pelo Ministério das Mulheres, conforme pode ser observado no gráfico abaixo.

Gráfico 05 – Quantitativo de manifestações por canal de entrada em 2024



Importante destacar que, em cumprimento ao art. 25, II, da Portaria CGU nº 581, de 2021, as manifestações recepcionadas por carta e por e-mail, assim como as decorrentes do atendimento presencial, são cadastradas na Plataforma Fala.BR pela equipe da Ouvidoria. Ademais, em cumprimento ao inciso I do art. 13 da referida Portaria, passou-se a solicitar autorização da cidadão ou cidadão para uso dos dados pessoais, para fins de registro no Fala.BR, decorrentes dos atendimentos presenciais, cartas e outros meios de recepção que não ocorressem pela Plataforma de Ouvidoria, permitindo o acompanhamento e o recebimento de respostas de forma simples e segura.

Destacamos ainda que o atendimento presencial, por telefone e por e-mail, visa ampliar os canais de comunicação das cidadãs e cidadãos com na Ouvidoria do MMulheres, de modo a orientá-los sobre a relevância e o uso da Plataforma Fala.BR, além de prestar informações básicas e indicar a busca das informações que estão disponíveis em transparência ativa, na seção “Acesso à Informação”, da página institucional do MMulheres, no gov.br.

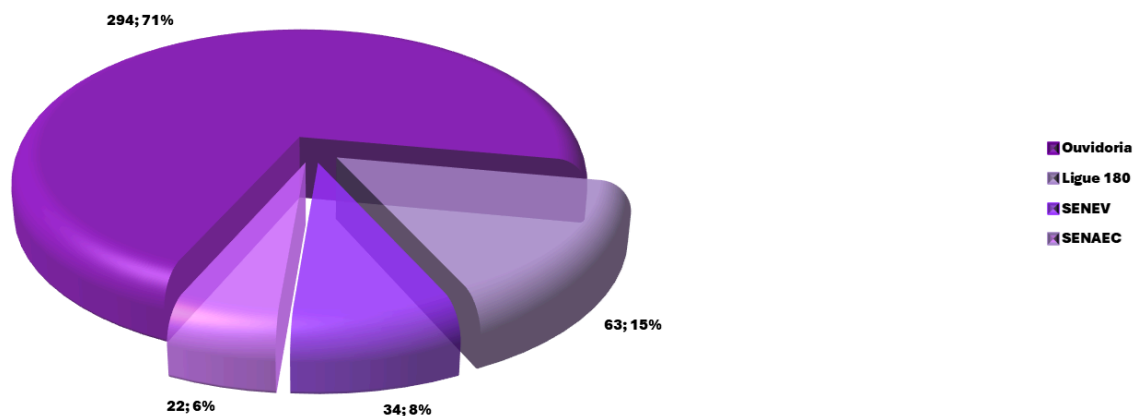
# ÁREAS TÉCNICAS

Após análise preliminar das manifestações recebidas, a Ouvidoria realiza o direcionamento às áreas técnicas responsáveis pelo assunto ou serviço objeto da manifestação, ou responde diretamente a cidadã ou cidadão.

Do total de manifestações recepcionadas, destaca-se a atuação da Ouvidoria, responsável por tratar 294 manifestações, o que corresponde a 29,4% das manifestações concluídas. As respostas foram subsidiadas por consultas aos sistemas corporativos e às orientações padronizadas das diversas áreas técnicas do Órgão.

Em seguida, a Coordenação da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 foi a unidade responsável pelo tratamento de 63 manifestações, o que corresponde 10,8% das manifestações concluídas no Órgão.

Gráfico 6 - Áreas mais demandas



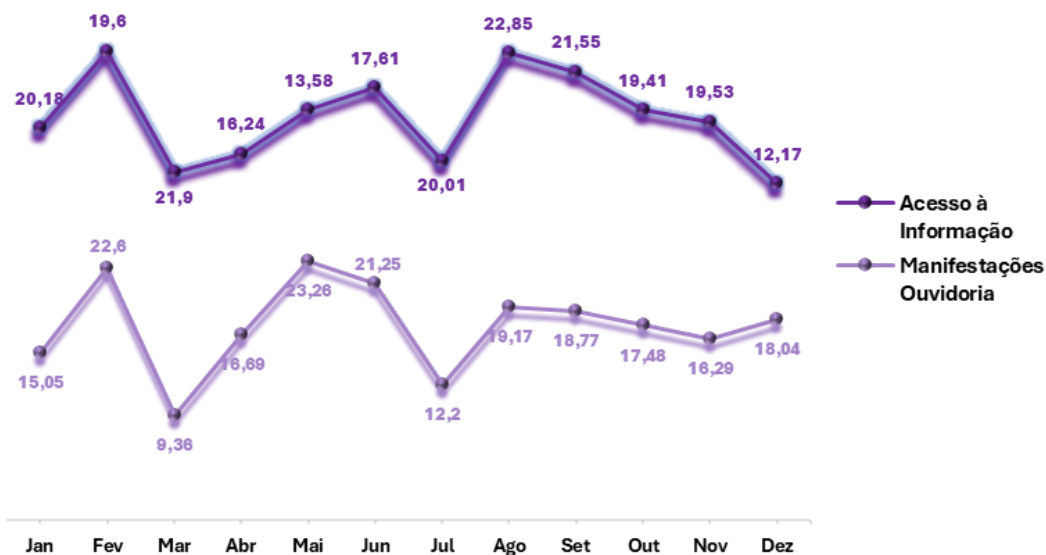
# PRAZOS

Em relação ao prazo para atendimento às manifestações, a Lei nº 13.460, de 2017, em seu art. 16, estabeleceu o prazo de 30 dias para atendimento das demandas apresentadas às ouvidorias, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa por parte das áreas competentes.

Em 2024, do total de manifestações recepcionadas pelo Ministério das Mulheres, 582 (100%) foram atendidas dentro do prazo legal estabelecido.

De acordo com as informações do Painel Resolveu?, o MMulheres levou em média 16,69 dias para enviar a resposta as cidadãs e cidadãos.

Gráfico 7 - Tempo médio de resposta (em dias)



# ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Dentre as manifestações recebidas no ano de 2024, os assuntos relacionados à violência contra a mulher foram os mais demandados à Ouvidoria.

Gráfico 8 – Assuntos em destaque para Manifestações de Ouvidoria

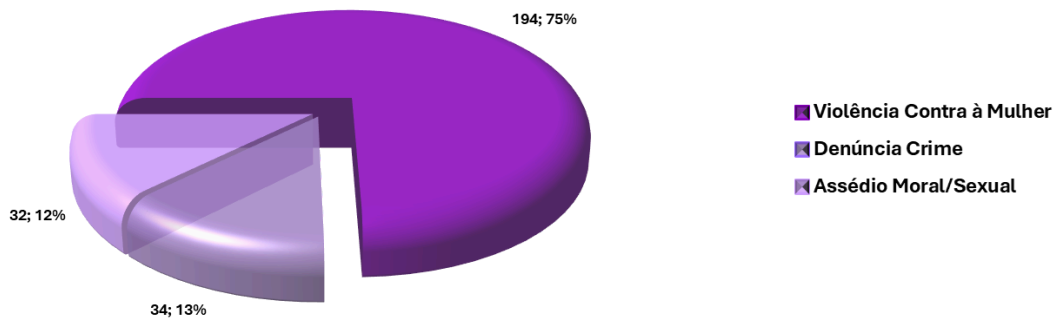
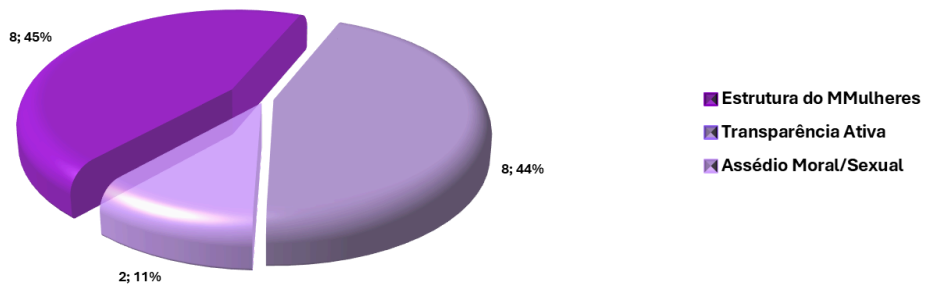


Gráfico 9 – Assuntos em destaque em pedidos de Acesso à Informação



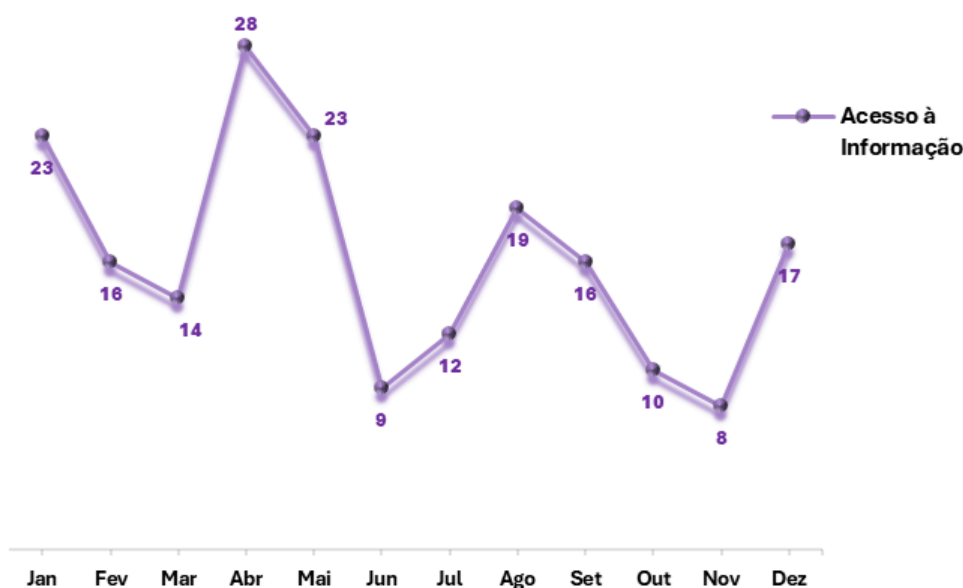
# ACESSO À INFORMAÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão é responsável por recepcionar, atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, conforme previsto no artigo 9º, da Lei 12.527/2011.

## 1. NÚMEROS DE PEDIDOS

O Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério das Mulheres recepcionou 195 pedidos de acesso à informação ao longo do ano de 2024. Desse total de pedidos cadastrados, todos foram tempestivamente tratados e entregues as cidadãs e cidadãos.

Gráfico 10 – Quantitativo por mês



O SIC recebeu ainda 45 manifestações que, por não se enquadrarem no escopo da LAI, e foram alteradas para a Ouvidoria, e 29 manifestações que foram reencaminhadas para outros órgãos, por não estarem na competência da Pasta, totalizando, então, o recebimento e tratamento de 269 manifestações.

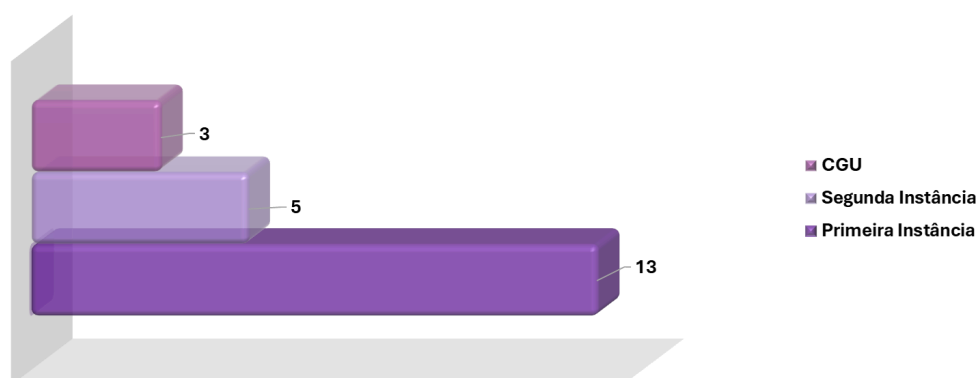
No que tange ao tratamento dos pedidos de informação recebidos pelo Ministério das Mulheres, verifica-se que cerca de 56% dos pedidos de informação tiveram o acesso concedido; 16,9% tiveram o acesso parcialmente concedido, e aproximadamente 11,2% dos pedidos tiveram o acesso negado, com a devida justificativa para a negativa amparadas na Lei de Acesso à Informação.

## 2. RECURSOS

A Lei de Acesso à Informação prevê a hipótese de interposição de recursos contra a decisão em dois casos: no caso de indeferimento de acesso à informações e no caso do não fornecimento das razões da negativa.

Em 2024, o Ministério das Mulheres recebeu 13 recursos em primeira instância, os quais foram dirigidos à autoridade hierarquicamente superior e 5 recursos em segunda instância, que foram direcionados à autoridade máxima do órgão. Dos recursos analisados por este órgão, 3 subiram para a instância superior e foram analisados à Controladoria-Geral da União e nenhum dos recursos chegaram à Comissão Mista de Reavaliação da Informação (CMRI), instância máxima da Lei de Acesso à Informação.

Gráfico 11 – Recursos por instância



# ATUAÇÕES DA OUVIDORIA

## TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM E VOZ

Tendo em vista que compete a Ouvidoria "assegurar e orientar as demais unidades do Ministério quanto ao cumprimento das normas relativas à proteção e ao tratamento de dados" conforme dispõe o inciso VII do art. 9.º do Decreto n. 11.351/23, diante dos dispositivos legais que trata do uso de imagem e sua autorização para divulgação, inclusive quando a gravação é prevista no Regimento Interno o Conselho Nacional dos Direitos da Mulher, bem como, diante da necessidade de eventual fornecimento do vídeo para fins de garantia da Lei de Acesso à informação, orientou-se às conselheiras à assinatura de Termo de Autorização de Uso de Imagem e Voz nas reuniões do CNDM.

## PARTICIPAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA DO PROJETO FEMINICÍDIO ZERO

Em 2024, no marco das comemorações aos 18 anos da Lei Maria da Penha, o Ministério das Mulheres lança a Mobilização Nacional pelo Femicídio Zero, uma mobilização permanente direcionada a todos os setores da sociedade para que se juntem às iniciativas do governo federal somando esforços para erradicar os feminicídios através da prevenção a todas as formas de violência baseada em gênero contra as mulheres em sua diversidade.

A campanha marca o "Agosto Lilás", mês dedicado à conscientização sobre o fim da violência contra a mulher e o aniversário da Lei Maria da Penha, sancionada em 7 de agosto de 2006. Entre os objetivos da campanha estão conscientizar a população e reforçar o Ligue 180 - Central de Atendimento à Mulher - como canal para busca de ajuda, informações e registro de denúncias.

## **PARTICIPAÇÃO NO GRUPO TÉCNICO DE TRABALHO SALES PIMENTA**

O GTT foi criado por decreto, como resposta a duas decisões, uma da Corte Interamericana de Direitos Humanos, que condenou, em 2022, o Brasil pelo assassinato de Gabriel Sales Pimenta, um defensor dos direitos humanos, e outra do Ministério Público Federal (MPF) que ajuizou uma ação civil pública, em janeiro de 2017, requisitando que a União elaborasse um Plano Nacional de Proteção aos Defensores dos Direitos Humanos.

Além disso, a instauração do GTT atende às reivindicações da sociedade civil para a elaboração de políticas públicas que incidam na redução da letalidade e das ameaças contra pessoas defensoras de direitos humanos, comunicadoras e ambientalistas.

## **MULHERES BRASILEIRAS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA ATENDIDAS NO EXTERIOR**

A Ouvidoria atuou no atendimento à mulheres em situação de violência em Portugal e no Chile, além de atendimento de duas mães, juntamente com a SENEV e Assessoria Internacional, que estão com as filhas no exterior, prestando atendimento humanizado e dando encaminhamento aos casos.

## **MULHERES INDÍGENAS NO ESTABELECIMENTO PENAL FEMININO DE PONTA PORÃ E NO PRESÍDIO FEMININO DE JATEÍ/MS**

A partir de denúncias apresentadas à Ouvidoria sobre violações de direitos de mulheres indígenas no Estabelecimento Penal Feminino de Ponta Porã e no Presídio Feminino de Jateí/MS, após visitas realizadas nas referidas unidades prisionais, a Ouvidoria deu andamento para que várias melhorias fossem implantadas.

## VISITAS PARA ESCUTAS COM AS MULHERES ATENDIDAS, COM AS INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES DO PROJETO E COM AS COORDENAÇÕES DAS CASAS DA MULHER BRASILEIRA

Considerando que as Casas da Mulher Brasileira são espaços de referência para o atendimento integral das mulheres em situação de violência, proporcionando serviços como Delegacia Especializada, Defensoria Pública, Ministério Público e Juizado Especial, bem como apoio psicossocial e de orientação profissional, conforme as diretrizes da Lei Maria da Penha, e que em 2024, foram recebidas diversas reclamações por meio da Ouvidoria do Ministério das Mulheres, relacionadas ao atendimento inadequado e à falta de acolhimento às mulheres em situação de violência, evidenciando a necessidade de aprimoramento nos serviços prestados, iniciou-se o presente procedimento com o objetivo de estabelecer visitas para escutas com as mulheres atendidas, com as instituições participantes do projeto e com as coordenações das Casas da Mulher, para, ao final, elaborar um diagnóstico com proposições de melhorias de atendimento ao público, cumprindo com as determinações contidas no Decreto n.º 11.431/2023 que instituiu o Programa Mulher Viver sem Violência.

### PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O Ministério das Mulheres, liderado pela Ministra Cida Gonçalves, busca promover um ambiente de trabalho ético e sustentável. Este projeto visa criar um ambiente de trabalho saudável, seguro, com perspectiva de gênero, promovendo ética, inclusão e respeito, alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU para atingir a Agenda 2030.

Este Programa de Desenvolvimento Sustentável elaborado no âmbito do Ministério das Mulheres compõe o Plano de Trabalho do Programa de Integridade, trazendo diversas medidas preventivas, ações de capacitação e encontros (sociabilização) com o fito de promover e fomentar à integridade e a conduta ética no Ministério, em atendimento aos ditames dos Decretos n.º 9.203/2017 e 11.529/2023.

Tem como um dos objetivos a capacitação de toda a equipe que compõe o Ministério das Mulheres, com mapeamento periódico das competências existentes, para identificar lacunas que necessitem ser preenchidas por meio desse plano de capacitação de forma contínua sobre os temas relevantes, como os abaixo sugeridos, sem prejuízo de outros necessários para preenchimento de habilidades das integrantes.

## **FÓRUM PARA A PROMOÇÃO DE ESTRATÉGIAS PARA A AUTONOMIA ECONÔMICA E CUIDADO, ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA E ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MULHERES LÉSBICAS**

Entre os dias 14 e 15 de maio, o Ministério das Mulheres realizou, em São Luís, Maranhão, a segunda reunião do Fórum para a Promoção de Estratégias para a Autonomia Econômica e Cuidado, Enfrentamento à Violência e Articulação Institucional de Políticas Públicas para Mulheres Lésbicas. Promovido em parceria com a Secretaria da Mulher do Maranhão, a programação também incluiu o Seminário Brasil Sem Misoginia: Enfrentamento à Lesbofobia e Lesbo-ódio, que ocorreu na quarta-feira (15).

Nos dois dias de encontro, representantes do Ministério das Mulheres, autoridades do governo do Maranhão e ativistas atuantes da causa debateram a participação das mulheres lésbicas na criação de políticas públicas, igualdade de gênero e estratégias de prevenção à violência.

Para a ouvidora da pasta, Grazielle Carra Dias, a eficácia dessas políticas depende não apenas de sua implementação, mas também de uma fiscalização adequada e de compromisso contínuo com a educação e sensibilização da população sobre questões LGBTQIA+.

"A Ouvidoria de um ministério pode desempenhar um papel fundamental na promoção e proteção dos direitos das pessoas LGBTQIA+ por meio de várias ações estratégicas: como canal de comunicação, monitoramento e resposta a queixas, promoção de políticas inclusivas, educação e sensibilização, relatórios de impacto, proteção de direitos, defensoria e OAB, e colaboração com organizações não governamentais", explicou a ouvidora."

## MMULHERES DEFENDE QUE CRIME CONTRA JULIETA HERNÁNDEZ SEJA RECONHECIDO COMO FEMINICÍDIO

A secretária Nacional de Enfrentamento à Violência contra Mulheres, Denise Motta Dau, esteve em Manaus nesta segunda (10) e terça-feira (11) representando o Ministério das Mulheres em apoio aos familiares de Julieta Hernández, artista assassinada em dezembro de 2023 no município de Presidente Figueiredo, interior do Amazonas. Eles pedem que o crime, classificado como latrocínio, seja reconhecido como feminicídio. Também participou da comitiva a ouvidora do MMulheres, Grazielle Carra Dias.

Denise Dau reuniu-se com representantes do Tribunal de Justiça do Amazonas e da Comissão de Direitos Humanos da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), onde frisou a importância do novo entendimento sobre o caso. “O crime não tem nada de roubo. Mas houve violência sexual, houve tortura, houve crueldade, que são manifestações bem explícitas de ódio, de misoginia e xenofobia”, destacou.

Para ela, a classificação do crime como feminicídio terá um impacto social e cultural. “Estamos nessa jornada construindo a Casa da Mulher Brasileira aqui em Manaus, uma luta para ampliação de serviços, mas a prevenção e a mudança de mentalidade machista e xenófoba é muito importante”, frisou, pedindo aos órgãos do judiciário um olhar de gênero para este caso.

“Estamos lutando para que o crime seja apurado de acordo com as diretrizes de investigação de crimes contra as mulheres preconizado, inclusive, pela ONU Mulheres, para que possamos garantir justiça e reparação para Julieta e para a família dela”, afirmou.

## ALINHAMENTO DE FLUXO JUNTO AO LIGUE 180, OUVIDORIA DA FUNAI E OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DOS POVO INDÍGENAS

A reunião discutiu a atuação da FUNAI em relação a mulheres indígenas em situação de violência, evidenciando a falta de um fluxo estruturado para o atendimento desses casos. A Coordenadora Ivanise Santos destacou a ausência de normativas específicas e a necessidade de um diálogo interinstitucional para criar um protocolo eficaz. Foram sugeridas capacitações para os servidores sobre os direitos das mulheres indígenas e a importância de um acompanhamento sensível, considerando questões culturais e linguísticas.

A Ouvidora Maial Paiakan mencionou a importância de articular com outros serviços, como saúde e assistência social, para garantir um suporte adequado. A reunião também abordou a necessidade de definir claramente o papel dos servidores da FUNAI e de melhorar o acompanhamento de casos por meio do Ligue 180, além de propor um seminário para coletar informações e ajustar as práticas atuais.

Os próximos passos incluem o mapeamento das demandas enfrentadas pelos servidores, a realização de uma reunião virtual com gestores regionais, a elaboração de um formulário para coletar informações e a definição de um fluxo mínimo de atendimento. A próxima reunião está agendada para 13 de março de 2025.

## HOSPITAL VILA NOVA CACHOEIRINHA

No mês de dezembro de 2023 o Hospital Maternidade Vila nova Cachoeirinha suspendeu os atendimentos para o aborto legal, no qual a unidade é referência na realização do procedimento na zona norte da capital, e sobretudo para mulheres com mais de 22 semanas de gestação. Vale ressaltar, que o aborto legal é um procedimento de interrupção de gestação autorizado pela legislação brasileira em casos específicos e que deve ser oferecido gratuitamente pelo Sistema Único de Saúde (SUS). É permitido quando a gravidez é decorrente de estupro, quando há risco à vida da gestante ou quando há um diagnóstico de anencefalia do feto. Visando apurar a denúncia acima, essa Ouvidoria encaminhou diversos ofícios ao Hospital, ao Município de São Paulo e ao governo estadual, solicitando esclarecimentos sobre os serviços que estão disponíveis para atendimento das mulheres no caso de abortamento legal.

## EDITAL DE CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS DA SAÚDE PARA O HFB

Tornou-se público, o edital do Processo Seletivo Simplificado destinado à formação de Cadastro de Reserva de candidatos, para admissão por contratos temporários para composição do quadro de pessoal para atuação no Hospital Federal Bonsucesso, localizado no município do Rio de Janeiro. Ocorre que o referido edital, vedava a participação de mulheres gestantes, lactantes e que estejam percebendo benefício previdenciário de salário maternidade.

Considerando que o Brasil, ao ratificar a CEDAW e a Convenção nº 111 da OIT, se comprometeu a eliminar a discriminação contra mulheres, incluindo gestantes e lactantes, garantindo seus direitos à licença-maternidade e à igualdade no trabalho. A exclusão de mulheres grávidas de processos seletivos é considerada uma violação do princípio de igualdade, configurando discriminação. Além disso, menciona a Convenção Interamericana que assegura o direito das mulheres a uma vida livre de violência e a função da Ouvidoria do Ministério das Mulheres em coordenar ações contra discriminação. Por fim, recomendou-se a retificação do edital de contratação para remover cláusulas discriminatórias e, se necessário, a prorrogação do prazo de inscrição.

### ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS DE DIREITOS HUMANOS

As ouvidorias de direitos humanos desempenham um papel essencial na garantia e promoção dos direitos fundamentais. No entanto, para enfrentar de maneira eficiente os desafios e as demandas cada vez mais complexas, sugere-se a criação de um Grupo de Trabalho Temático (GTT) específico. Este GTT será responsável por desenvolver tratamentos conjuntos, fluxos e procedimentos integrados que envolvam os Ministérios dos Direitos Humanos e Cidadania, das Mulheres, da Igualdade Racial, dos Povos Indígenas e da Fundação Nacional dos Povos Indígenas. Essa criação deve ser endereçada à Ouvidoria Geral da União (OGU) para assegurar a coordenação centralizada e eficiente das atividades.

A criação de um Grupo de Trabalho Temático das ouvidorias de direitos humanos é uma necessidade premente para assegurar uma abordagem coordenada e eficiente na defesa e promoção dos direitos fundamentais, que permitirá a construção de tratamentos conjuntos, fluxos e procedimentos integrados, garantindo uma resposta mais eficaz e abrangente às demandas da sociedade.

## PRÊMIO LUIZ GAMA DE DIREITOS HUMANOS

Em um esforço para reconhecer e valorizar a promoção e defesa dos direitos fundamentais no Brasil, o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) lançou o Prêmio Luiz Gama de Direitos Humanos.

Para a assessora especial de Educação e Cultura em Direitos Humanos do MDHC, Letícia Cesarino, a ação é uma iniciativa crucial que reconhece e celebra os esforços dedicados à promoção dos direitos fundamentais. "É uma oportunidade de destacar histórias inspiradoras e incansáveis batalhas por justiça, igualdade e dignidade humana", ressaltou.

A participação da Ouvidoria do Ministério das Mulheres, representada por Grazielle Carra Dias, na avaliação do prêmio Luiz Gama foi fundamental para garantir que os critérios de análise e seleção fossem alinhados com as diretrizes e objetivos de promoção dos direitos humanos e igualdade de gênero. Grazielle trouxe uma perspectiva crítica, enfatizando a importância de reconhecer iniciativas que contribuam para a proteção e fortalecimento dos direitos das mulheres, especialmente em contextos de vulnerabilidade.

## CASO JOYCILENE SOUZA DE ARAÚJO - ACRE

Trata-se de caso de violência de gênero que resultou na morte de Joycilene Souza de Araújo, caso que em razão da repercussão está sendo acompanhado pelo MMUHerres. Para continuidade, tornou-se necessária uma pesquisa com relação aos projetos de lei em andamento na Câmara ou no Senado que versem sobre eventual tipificação de violência patrimonial mediante fraude, ou, estelionato sentimental, cujo conteúdo remeta a violência psicológica com consequências financeiras para a mulher em situação de violência.

## ACRE - PROPAGANDA DO GOVERNO CONTRA QUEIMADAS VIRA POLÊMICA: “DISCRIMINATÓRIA”



Um outdoor do governo do estado para alertar sobre os perigos das queimadas e o desmatamento acabou provocando um nota de indignação do Conselho Estadual dos Direitos da Mulher (CEDIM/AC).

Em atenção ao caso trazido ao conhecimento desta Ouvidoria do Ministério das Mulheres, o qual, de maneira tendenciosa, atribui às mulheres um papel de destaque entre os responsáveis pelas queimadas e pela crise climática que o Estado vem enfrentando, conforme imagem. A ouvidoria entrevistou por meio de ofício, ressaltando a falta de campanhas publicitárias que responsabilizem os homens em relação à violência de gênero, evidenciando uma visão sexista.

Defendeu que ações e campanhas públicas devem promover a igualdade de gênero e combater estereótipos prejudiciais, conforme estabelecido pela Constituição brasileira e pela Convenção Interamericana que garante o direito das mulheres a uma vida livre de violência. Destacou ainda a função da Ouvidoria do Ministério das Mulheres em coordenar ações para tratar casos de discriminação e violência contra mulheres. Por fim, recomendou que as campanhas publicitárias do governo respeitem esses princípios para garantir a proteção das mulheres.

# NOVO ESPAÇO

Com a posse da nova Ouvidora do Ministério das Mulheres, verificou-se a necessidade de mudança do espaço físico mais adequado, que permitiu a criação de um ambiente exclusivo para a realização de suas atividades. Além disso, a unificação de toda a equipe em uma única sala reforça a integração e a colaboração entre os membros, otimizando o trabalho e fortalecendo a força tarefa no âmbito da Ouvidoria.



**SALA DE REUNIÃO - 12º ANDAR**



**GABINETE DA OUVIDORA**

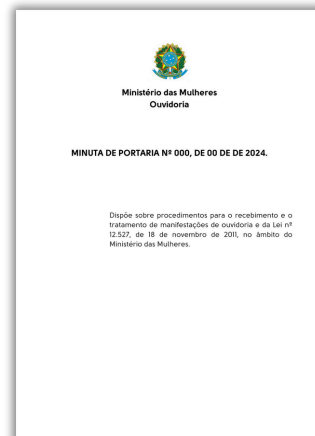


**OUVIDORIA - 12º ANDAR**

# PROJETOS EM CONSTRUÇÃO

## PORTARIA DE FLUXO INTERNO

Dispõe sobre procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria e da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Ministério das Mulheres.



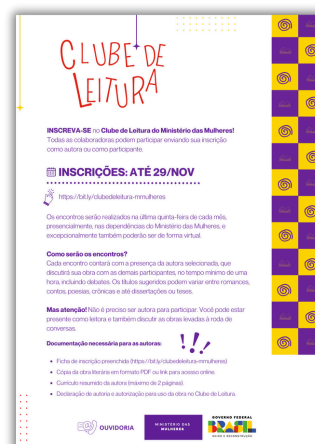
## CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento as usuárias e usuários.



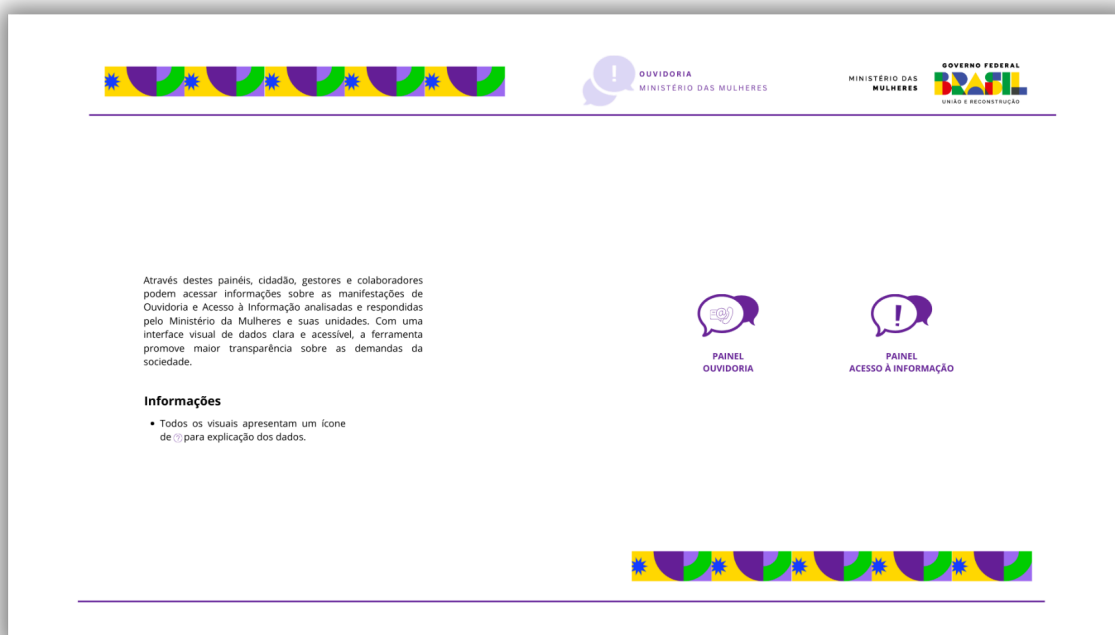
## CLUBE DE LEITURA

Criado com o objetivo de selecionar obras literárias escritas por servidoras do Ministério das Mulheres para serem lidas e discutidas nos encontros mensais do Clube de Leitura e inscrições das demais participantes como ouvintes.



## PAINEL INTERNO DE OUVIDORIA E LAI

O painel de informações gerado a partir das atividades da Ouvidoria do Ministério das Mulheres cumpre o objetivo de publicizar os dados de atendimento às demandas de ouvidoria e acesso à informação, possibilitando o conhecimento dos trabalhos realizados, das fragilidades do sistema em operação e da própria cultura de transparência quando o foco é a visão das cidadãs e cidadãos, como se pode demonstrar no trabalho realizado.



# CONCLUSÃO

Para a elaboração do presente Relatório de Gestão, foram analisados os dados e informações obtidos por meio da Central de Painéis e da Plataforma Fala.BR, como também relatórios elaborados pela equipe da Ouvidoria do Ministério das Mulheres.

A partir do exposto neste relatório, é possível afirmar que a Ouvidoria do MMulheres atuou para melhorar o atendimento das cidadãs e cidadãos, e fornecer dados gerenciais para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Órgão.

Por meio da análise dos dados apresentados, entende-se que cidadãs e cidadãos que procuraram os serviços desta Ouvidoria optaram pela internet para cadastrar as manifestações.

Por todo o exposto, entendemos que os resultados obtidos em 2024 foram satisfatórios e refletem o comprometimento da equipe da Ouvidoria, que foi responsável por dar tratamento a mais de 42% das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR, além da atuação dos demais servidores que, mesmo diante de outras atribuições de suas unidades, se esforçaram para atender de forma satisfatória as demandas das cidadãs e cidadãos usuários dos serviços e beneficiários das políticas públicas do MMulheres.

Por fim, concluímos que a Ouvidoria e o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC), do Ministério das Mulheres, cumpriram com suas competências, por meio do trabalho de sua equipe com a colaboração dos dirigentes e servidores das demais unidades do Órgão, em atendimento ao disposto no inciso II do caput do art. 14 e apresenta, de forma consolidada, aos itens previstos nos incisos I a IV, do art. 15, ambos da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017; no inciso II do art. 40, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI); e no inciso II do art. 67, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a LAI, no que se refere ao conteúdo que deve constar nos relatórios anuais de gestão desta Unidade, referentes aos resultados apurados no tratamento de manifestação e atendimento dos pedidos de acesso à informação.



MINISTÉRIO DAS  
MULHERES

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

 [gov.br/mulheres](https://gov.br/mulheres)

  @min.dasmulheres

 @mindasmulheres



MINISTÉRIO DAS  
MULHERES

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO