

OUVIDORIA | MINISTÉRIO DAS MULHERES

# RELATÓRIO

JULHO | AGOSTO | SETEMBRO

# 2024

MINISTÉRIO DAS  
MULHERES



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

  [@min.dasmulheres](https://www.instagram.com/min.dasmulheres)

 [@mindasmulheres](https://twitter.com/min.dasmulheres)



## **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**

Colaboradora

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 © 2024 Ministério das Mulheres

# ÍNDICE

## 01.

A Ouvidoria

## 02.

Atribuições

## 03.

Tipos de manifestação

## 04.

Ouvidoria em números

## 05.

Dados gráficos Ouvidoria

## 06.

Dados gráficos LAI

## 07.

Áreas mais demandadas

## 09.

Assuntos mais frequentes

## 10.

Cartas gratuitas

## 11.

Atuações da Ouvidoria

## 12.

Novo espaço

## 13.

Projetos em construção

# A OUVIDORIA

○ **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.



# ATRIBUIÇÕES

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.

Compete à Ouvidoria do Ministério das Mulheres a participação e controle social, melhoria do serviço público e construção de políticas públicas, e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos previstas no art. 5º da Lei 13.460/2017.

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.

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.

# TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

## DENÚNCIA:

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

- **Comunicação de Irregularidade:** é o termo utilizado para denúncia registrada de forma anônima, não sendo passível de acompanhamento pelo seu autor, 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 de 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;

## SUGESTÃO:

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

## ACESSO À INFORMAÇÃO:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível.

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria do Ministério das Mulheres recepcionou 144 manifestações de ouvidoria e 47 pedidos de Acesso à Informação, retornando um total de 07 recursos no 3º trimestre.

## Prazos Ouvidoria

Para as manifestações de Ouvidoria, o prazo médio de resposta é de 14,92 dias.



## Prazos LAI

Em dias, o tempo médio de resposta para os pedidos é de 20,3. Para os recursos, o tempo médio tem sido de 5 dias.



# DADOS GRÁFICOS OUVIDORIA

GRÁFICO 01 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR TIPO (FONTE: FALA.BR)

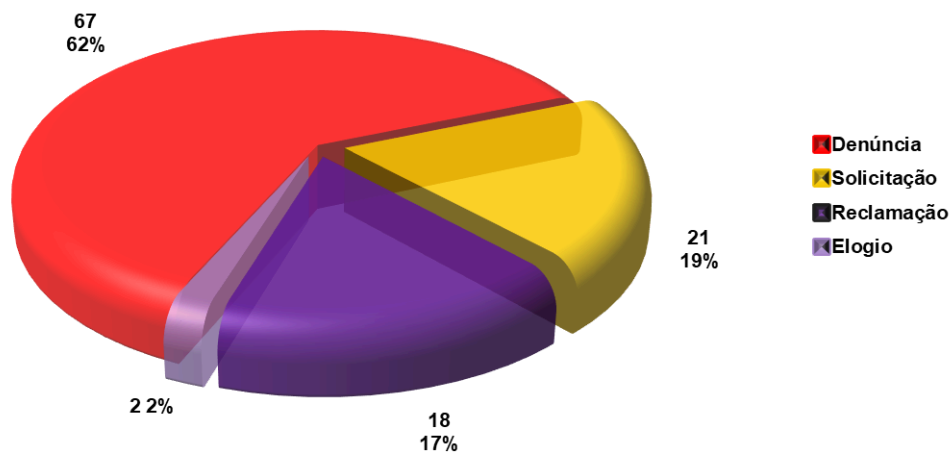
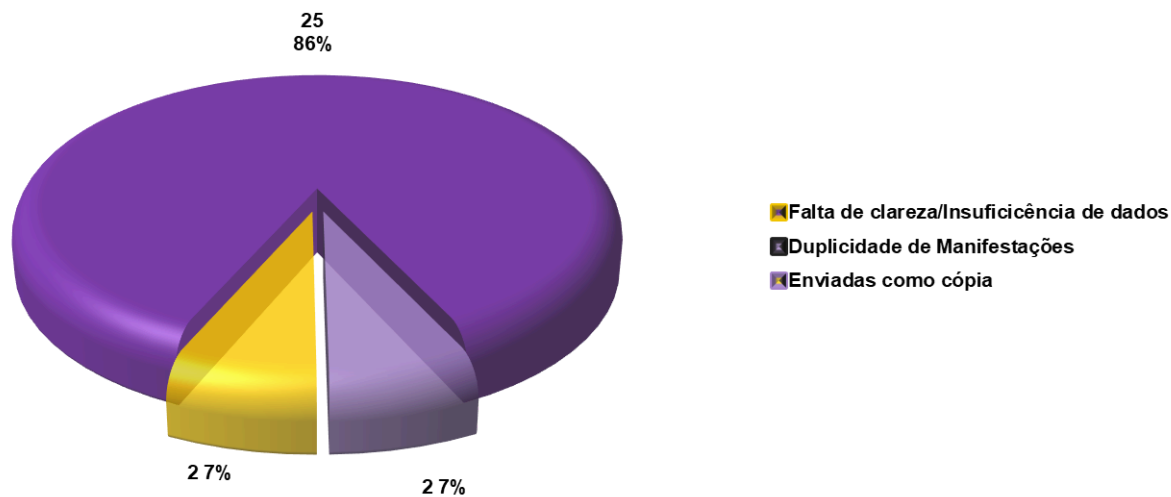


GRÁFICO 02 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES QUE FORAM ARQUIVADAS (FONTE: FALA.BR)



# DADOS GRÁFICOS LAI

GRÁFICO 03 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR DECISÃO (FONTE: FALA.BR)

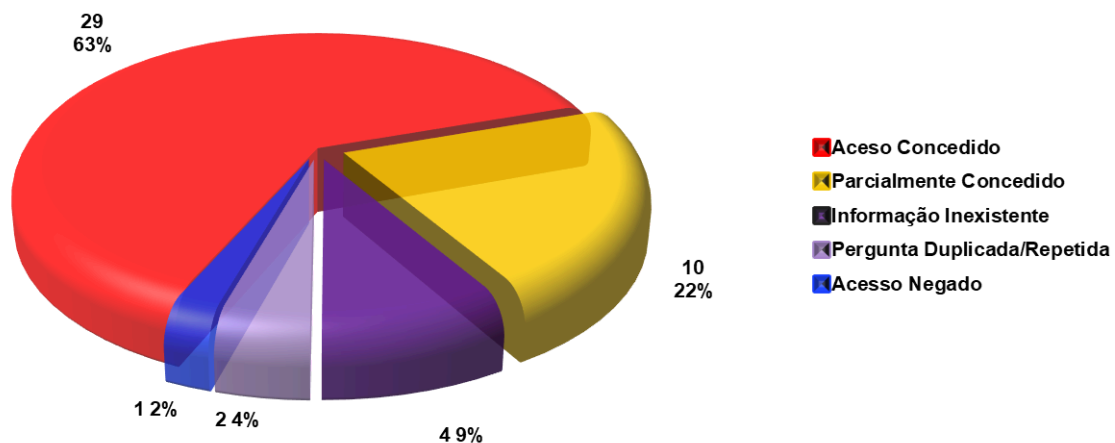
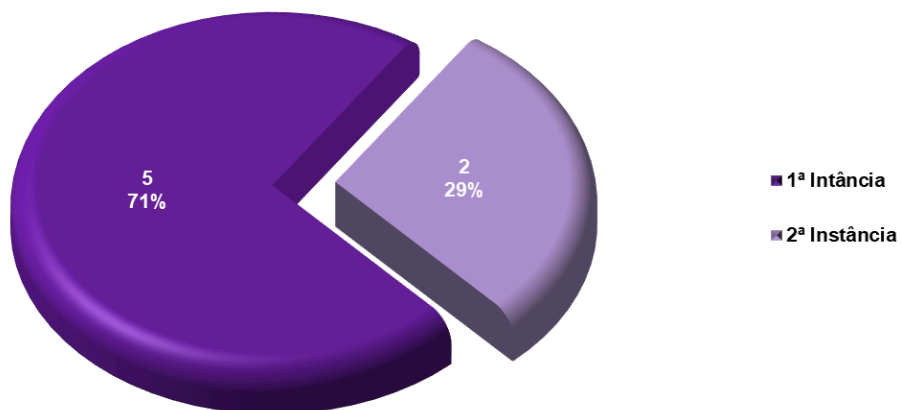


GRÁFICO 04 – QUANTITATIVO DE RECURSOS POR INSTÂNCIA (FONTE: FALA.BR)



# ÁREAS MAIS DEMANDADAS

A tabela abaixo indica as áreas que mais responderam pedidos de Acesso à Informação no 3º trimestre de 2024.

ÁREAS	TOTAL
SENEV	14
SECRETARIA EXECUTIVA	8
OUVIDORIA	7
CNDM	5
SENAEC	4
CORREG	3
SENATP	2
ASCOM	2
CGGM	1
APSD	1

# ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Dentre as manifestações recepcionadas no 3º trimestre, os assuntos relacionados à violência contra a mulher foram os mais demandados à Ouvidoria.

ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

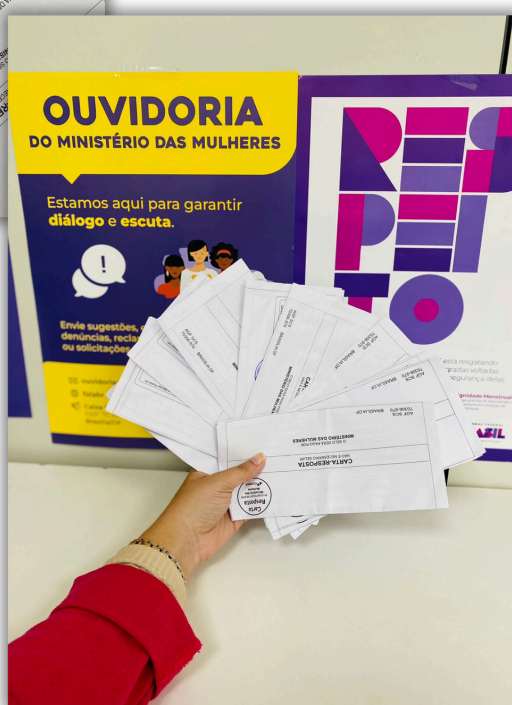
RECLAMAÇÃO NO ÂMBITO DO SERVIÇO PÚBLICO

DENÚNCIA CRIME

# CARTAS GRATUITAS

O envio de cartas à Ouvidoria do Ministério das Mulheres, tem como objetivo ampliar o acesso aos canais de denúncia e de participação social direta do para todas as mulheres, independente da sua condição social ou dos locais onde estejam de forma gratuita.

De julho a setembro de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 4 cartas, cuja principal reclamação foi acerca do Sistema de Saúde.





# 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 do 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**

No 3º trimestre de 2024, 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.

## **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Além dos atendimentos prestados através da Plataforma Fala.BR e canais de comunicação divulgados, a Ouvidoria também atende de forma presencial:

- Endereço: Setor Bancário Sul, Quadra 2, Bloco H, 12º andar. CEP: 70073-902. Brasília, DF - Brasil
- Horários de atendimento: 9h às 17h

O atendimento também pode ser agendado pelo telefone: (61) 2027-3137 ou através do e-mail: [ouvidoria@mulheres.gov.br](mailto:ouvidoria@mulheres.gov.br)

# 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**

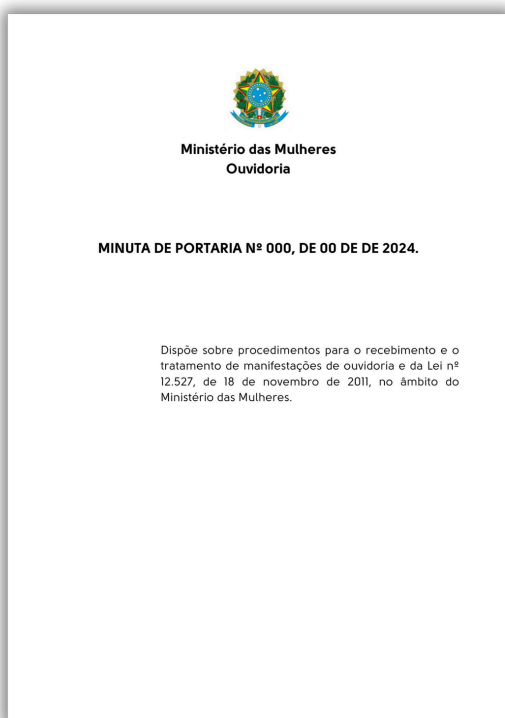


**GABINETE DA OUVIDORA**



**OUVIDORIA - 12º ANDAR**

# PROJETOS EM CONSTRUÇÃO



PORTARIA DE FLUXO INTERNO | 2024



CARTA DE SERVIÇOS | 2024

# MINISTÉRIO DAS MULHERES

## OUVIDORIA

