

# Ministério das Mulheres (MMULHERES)

## Carta de Serviços

Documento gerado em 05 de Dezembro de 2025.

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 aos usuários.

## **Ministério das Mulheres (MMULHERES)**

## Serviços disponíveis

Denunciar e buscar ajuda a vítimas de violência contra mulheres (Ligue 180)	4
Protocolar documentos junto ao Ministério das Mulheres	8

## Denunciar e buscar ajuda a vítimas de violência contra mulheres (Ligue 180)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

A Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 é um serviço de utilidade pública oferecido pelo governo federal, por meio do Ministério das Mulheres, para fornecer informações sobre os direitos e garantias das mulheres em situação de violência e informar locais e contatos dos serviços mais próximos e apropriados para cada caso. Também registra e encaminha denúncias de violência contra a mulher aos órgãos competentes.

### Quem pode utilizar este serviço?

Mulheres em situação de violência ou qualquer pessoa que queira denunciar uma situação de violência contra a mulher ou que esteja em busca de informações sobre direitos, garantias e serviços especializados.

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Fazer uma denúncia ou buscar acolhimento

A Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 está disponível diariamente, 24 horas por dia, incluindo sábados, domingos e feriados. As denúncias são registradas e encaminhadas aos órgãos competentes. Também é possível fazer reclamações, sugestões ou elogios sobre o funcionamento dos serviços de atendimento.

#### Canais de prestação

Telefone

Número: 180

- Tempo estimado de espera: Até 1 minuto(s)

Aplicativo móvel

Whatsapp: (61) 9610-0180

E-mail

central180@mulheres.gov.br

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Etapa 2 - Acompanhar denúncia**

Após o registro, a denúncia é analisada e encaminhada aos órgãos da Segurança Pública, Ministério Público e Secretaria Estadual de Políticas para Mulheres, respeitando as competências de cada órgão.

Se a(o) cidadã(o) quiser acompanhar a denúncia, basta ligar para o Ligue 180, fornecer o número de protocolo e confirmar os dados da denúncia.

**Canais de prestação**

Telefone

Número: 180

- Tempo estimado de espera: Até 1 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Ligue 180

Whatsapp (61) 9610-0180

## **Legislação**

[Lei nº 13.025, de 3 de Setembro de 2014](#)

[Lei nº 10.714, de 13 de agosto de 2003](#)

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

De acordo com a [Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017](#), o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela [Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017](#) , tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Têm atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, de acordo com a [Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000](#) .

## Protocolar documentos junto ao Ministério das Mulheres

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O ProtocoloGOV.BR possibilita aos cidadãos (portador ou interessado), aos órgãos e às entidades públicas e privadas protocolar solicitações, requerimentos, pedidos e documentos em geral pela internet, de forma eletrônica, a o Ministério das Mulheres sem a necessidade de se deslocarem fisicamente até o Protocolo Central e, ainda, evitar gastos com o envio de correspondência postal.

Acesse a [Cartilha do Protocolo GOV.BR - Cidadão](#) para verificar o passo a passo e demais orientações sobre o serviço.

Com a institucionalização do Decreto nº 11.837, de 21 de dezembro de 2023, o Ministério das Mulheres passou a integrar o Centro de Serviços Compartilhados ( [ColaboraGov](#) ) em que as atividades de suporte administrativo são prestadas pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Ao realizar a protocolização dos documentos, o usuário deverá selecionar a solicitação **"9 - Protocolizar documentos para o Ministério das Mulheres"** .

### Atenção:

**Sobre o nível de acesso:** em cumprimento ao que estabelece o inciso I do art. 3º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que assegura o direito fundamental de acesso à informação e a observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção, os documentos enviados ao Ministério das Mulheres por meio do Protocolo Digital, no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), **terão nível de acesso público, salvo se a restrição, quando houver, for devidamente informada no início do primeiro documento protocolado.**

### Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoa física que esteja portando documentação de outra pessoa física ou jurídica e seja responsável por realizar a entrega.
- Pessoa física que participe ou tenha demanda na condição de interessado em processo administrativo e pessoa jurídica na mesma situação (representado por pessoa física).

**Requisito necessário:** criar/possuir conta de acesso única do Governo no portal < [acesso.gov.br](#) >

Acesse a [Cartilha do Protocolo GOV.BR - Cidadão](#) para verificar o passo a passo e demais orientações sobre o serviço.

### Etapas para a realização deste serviço



## **Etapas 1 - Protocolar documentos ou pedidos**

Após o login no Portal [gov.br](http://gov.br) , o usuário deve:

- Acessar a página do serviço
- Escolher o tipo de solicitação **"9 - Protocolizar documentos para o Ministério das Mulheres"** ;
- Preencher os dados da solicitação;
- Anexar documento contendo informações básicas do destinatário ou do processo já existente em PDF;
- Anexar demais documentos correspondentes em PDF;
- Conferir os dados e concluir a solicitação.

### **Documentação**

#### **Documentação em comum para todos os casos**

O requerimento inicial do interessado, deve ser formulado por escrito e conter os seguintes dados:

I - Órgão ou entidade administrativa a que se dirige;

II - Identificação do interessado ou de quem o representante;

III - Domicílio do requerente ou local para recebimento de comunicações;

IV - Formulação do pedido, com exposições dos fatos e de seus fundamentos; e

V - Data e assinatura do requerente ou de seu representante.

É possível realizar a protocolização de até 19 arquivos, sendo o tamanho de cada arquivo limitada a 30Mb, e a extensão permitida é PDF

### **Canais de prestação**

Web

### [Protocolar](#)

Em caso de indisponibilidade do Sistema o usuário poderá protocolar a documentação por meio dos outros canais existentes, como:

1 – Peticionamento Eletrônico, por meio do link: [SEI - Usuário Externo](#)

Caso ainda não seja cadastrado (a), clique aqui: [SEI - Cadastro de Usuário Externo](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Receber resposta/conclusão**

Os documentos protocolados poderão passar triagem e conferência prévia e só então poderão ser tramitados para a área de destino. Será enviado e-mail informando sobre a situação da protocolização, bem como com o Número Único de Protocolo, nos casos em que este for gerado, e forma de acompanhamento do trâmite. O usuário deve acompanhar o status de sua solicitação por meio do Portal [gov.br](#).

#### **Canais de prestação**

Web

### [Resposta](#)

**E-mail:** [protocolo@gestao.gov.br](mailto:protocolo@gestao.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 1 dia(s) útil(eis)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Até 1 dia(s) útil(eis)

### **Informações adicionais ao tempo estimado**

Até 1 (um) dia útil a partir do recebimento da solicitação.

É de inteira responsabilidade do usuário consultar periodicamente o e-mail cadastrado e a aba "Minhas solicitações" do portal [gov.br](http://gov.br).

Este é um serviço do [Ministério das Mulheres](#) prestado pelo [Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos](#). Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões favor contatá-los.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

Acesse a [Cartilha do Protocolo GOV.BR - Cidadão](#) para verificar o passo a passo e demais orientações sobre o serviço.

- Conta de acesso única do Governo: <https://faq-login-unico.servicos.gov.br/en/latest/>
- Documentos protocolados no MGI: [protocologeral@gestao.gov.br](mailto:protocologeral@gestao.gov.br)
- Funcionamento da ferramenta: [sei@gestao.gov.br](mailto:sei@gestao.gov.br)

### **Informações adicionais ao tempo de validade**

#### **Legislação**

Lei nº 9.784, de 29/01/1999

Decretos nº 8.539, de 08/10/2015 e nº 9.094, de 17/07/2017

Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23/12/2022

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;

- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.