

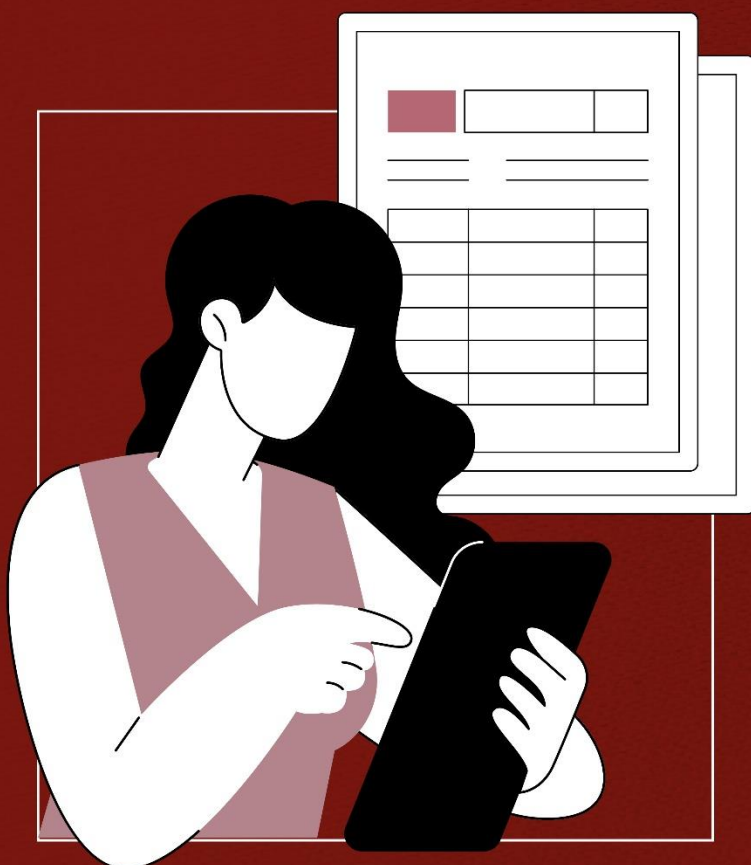


**OUVIDORIA NACIONAL
DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

Boletim Informativo

Maio | 2025

Edição 0.2



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO

Ouvidoria Nacional apresenta os projetos do canal especializado da Ouvidoria das Mulheres



Instituído pela Portaria CNMP-PRESI nº 77/2020, o canal especializado da Ouvidoria das Mulheres, no âmbito da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, representa uma resposta institucional estruturada à complexidade e à gravidade da violência de gênero. Sua criação está em consonância com as diretrizes da Recomendação CNMP nº 88/2022, que orienta a implantação de canais

especializados em todas as ouvidorias dos Ministérios Públicos do País. Ao institucionalizar mecanismos de escuta sensível e de tratamento especializado de demandas pertinentes à população feminina, o Ministério Público reafirma seu compromisso com a efetivação dos direitos humanos das mulheres, reconhecendo a centralidade das vítimas na formulação de respostas mais adequadas e eficazes.



Sob a coordenação da ouvidora nacional e conselheira Ivana Cei, o canal conta com a colaboração da promotora de Justiça Chimelly Louise de R. Marcon, do Ministério Público de Santa Catarina, na condução das estratégias e ações voltadas ao aperfeiçoamento das metodologias de atendimento de mulheres em situação de vulnerabilidade de direitos.

A seguir, os projetos e ações desenvolvidos no âmbito do canal especializado da Ouvidoria das Mulheres:

Projeto “Respeito é Bom, Eu Gosto e é Direito!”:

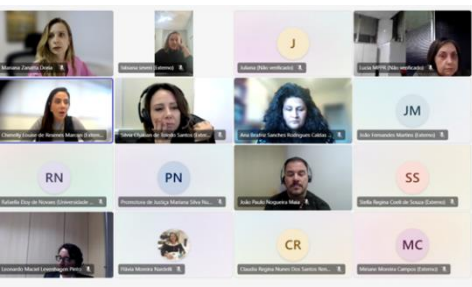
O projeto tem como finalidade estabelecer **parcerias com universidades públicas para ampliar a divulgação de informações sobre violência contra a mulher e facilitar o acesso aos canais da Ouvidoria das Mulheres, com atenção especial a estudantes em situação de violência de gênero.** A iniciativa busca fortalecer a conscientização,

orientar vítimas sobre seus direitos e ampliar a rede de apoio institucional, promovendo ambientes universitários mais seguros e inclusivos. **O projeto-piloto será implementado em parceria com as universidades UNIFAP, UnB, USP, UFPR e UNIVALI, com o apoio das respectivas Ouvidorias dos Ministérios Públicos locais.** Diversas reuniões de alinhamento foram realizadas ao longo do semestre para a construção conjunta das estratégias de ação. O pacto nacional pelo enfrentamento à violência de gênero no ambiente universitário encontra-se em fase final de formalização, e as peças de comunicação, elaboradas com o apoio da Secretaria de Comunicação Social do Conselho Nacional do Ministério Público (SECOM/CNMP) já foram aprovadas, garantindo padronização e qualidade na divulgação em âmbito nacional. Além da atuação junto às universidades, **a iniciativa será também estendida para a parceria institucional com o Ministério dos Portos e Aeroportos, com foco na ampla divulgação dos canais de denúncia da Ouvidoria Nacional nos terminais aeroportuários de todo o Brasil.** As reuniões para definição das ações e para a possível assinatura de um Termo de Cooperação Técnica estão em andamento, visando reforçar a visibilidade dos crimes de violência de gênero e facilitar o acesso das vítimas aos serviços de acolhimento e proteção oferecidos pelo Ministério Público.



Projeto - Ouvidoria para todas as Mulheres:

O projeto busca firmar parcerias internas no campo de atuação do Conselho Nacional do Ministério Público, bem como com órgãos externos e Ouvidorias-Gerais, para oferecer capacitação continuada e especializada às equipes das ouvidorias-gerais, com ênfase nas temáticas relacionadas à violência contra a mulher. O objetivo é aprimorar o atendimento e a escuta, além de simplificar a linguagem nas manifestações apresentadas por vítimas de violência de gênero, assegurando um acolhimento qualificado e humanizado. Como parte dessas ações, será ministrado, em



julho de 2025, o curso de capacitação “Acolhimento de Mulheres Vítimas”, durante a 76ª Reunião do Conselho Nacional de Ouvidores-Gerais do Ministério Público (CNOMP). O curso é uma parceria da

Ouvidoria Nacional com a Comissão de Capacitação do Conselho Nacional do

Ministério Público, a Escola Superior do Ministério Público e a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado de Mato Grosso.

Pacto para Integração, Articulação e Fortalecimento dos Canais das Ouvidorias das Mulheres no Enfrentamento da Discriminação e da Violência contra as Mulheres:

Assinado em fevereiro de 2025 pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público, no âmbito da Rede de Ouvidorias-Gerais, em parceria com o CNOMP, o pacto estabelece diretrizes para a qualificação do atendimento às mulheres em situação de violência, com foco na consolidação de um canal especializado, humanizado e articulado. Prevê a padronização de protocolos, integração com a rede de proteção, campanhas permanentes de conscientização, fluxos céleres e confidenciais de encaminhamento e capacitação continuada de equipes. Ao alinhar diretrizes normativas e operacionais, o pacto fortalece o papel estratégico das ouvidorias na resposta institucional à violência de gênero, promovendo atuação qualificada, integrada e orientada à efetividade.



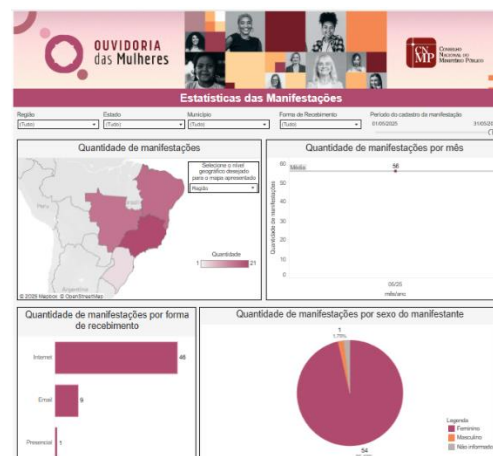
CAMPANHAS, AÇÕES, EVENTOS E PUBLICAÇÕES:

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público tem ampliado sua presença institucional em espaços de debate e promoção dos direitos das mulheres. Em destaque, a participação da ouvidora nacional, Ivana Lúcia Franco Cei, no IV Fórum da Organização dos Estados Americanos (OEA), onde apresentou ações do MP no enfrentamento à violência de gênero e na promoção da equidade. Dentre as iniciativas implementadas, destaca-se a assinatura de Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério das Mulheres, integrando a Ouvidoria das Mulheres ao “Ligue 180”, e a realização do 1º Encontro Nacional da Ouvidoria das Mulheres, voltado ao fortalecimento do atendimento humanizado. Para o segundo semestre de 2025, estão previstas novas publicações, ações formativas e estratégias de ampliação da visibilidade e da efetividade dos atendimentos.



BI DA OUVIDORIA DAS MULHERES:

A Ouvidoria Nacional do Ministério Público solicitou o desenvolvimento do BI do canal Ouvidoria das Mulheres, produto que foi entregue no mês de março de 2025. A ferramenta tem por objetivo dar visibilidade às manifestações



recebidas, monitorar tendências de violência contra as mulheres e subsidiar a atuação institucional na proteção dos direitos femininos, por meio da divulgação transparente, acessível e sistematizada dos dados e encaminhamentos registrados.

Entrevista com Sílvia Chakian, promotora de Justiça, coordenadora da Ouvidoria das Mulheres e do Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência do Ministério Público do Estado de São Paulo e membro da Comissão Nacional Permanente de Violência contra a Mulher.

- 1) A senhora tem uma trajetória marcada pela atuação no enfrentamento à violência contra as mulheres dentro do Ministério Público. De que forma as informações recebidas pelas ouvidorias especializadas — como relatos, denúncias e padrões de violência — têm ajudado o Ministério Público a melhorar o tratamento das demandas e qualificar sua atuação institucional?**

Os 26 anos de carreira no Ministério Público de São Paulo, em grande parte voltados ao enfrentamento da violência contra meninas e mulheres - sendo os últimos 15 em dedicação exclusiva a essa pauta - permitiram-me compreender que uma atuação ministerial resolutiva e eficaz, como a que almejamos, passa necessariamente pela via da especialização. O cenário de desigualdade histórica, que por séculos inviabilizou o reconhecimento pleno das mulheres como sujeitos de direitos e ainda hoje sustenta a persistência das desigualdades de gênero e suas interseccionalidades, exige que todas as políticas, decisões, estratégias e iniciativas da Instituição sejam orientadas pela perspectiva de gênero. E isso não se limita às políticas de controle da criminalidade, como aquelas voltadas às denúncias de discriminação e violência. Diz respeito, também, aos obstáculos enfrentados pelas mulheres no acesso a serviços e equipamentos da rede de atendimento. É por isso que a Lei Maria da Penha, como estratégia para romper os ciclos de violência, dedicou atenção prioritária - ao longo de seus dispositivos - à agenda de transformações estruturais e de padrões culturais indispensáveis à garantia de direitos como educação, trabalho, moradia, saúde, alimentação, lazer, cidadania, liberdade, segurança e justiça para as mulheres brasileiras. A Ouvidoria das Mulheres no Ministério Público, nesse contexto, está em consonância com os



fundamentos da própria Lei Maria da Penha, ao criar um canal institucional de escuta direta e qualificada, legitimado justamente por reconhecer as especificidades das mulheres e a complexidade de suas demandas. Graças à especialização, os Ministérios Públicos têm hoje melhores condições de identificar e responder às situações de discriminação e violência de gênero, seja no âmbito da Lei Maria da Penha, seja em outros contextos, como violência sexual, assédio ou violência política, para citar alguns exemplos. Também têm acesso a informações relevantes sobre o funcionamento da rede de serviços e dos equipamentos públicos responsáveis por assegurar às mulheres direitos fundamentais. A especialização permite ao Ministério Público não apenas responder a casos individuais, como os trazidos por meio da Ouvidoria, mas, sobretudo, atuar na esfera difusa e coletiva. Ao detectar falhas estruturais - como deficiências em serviços, desarticulação na rede ou lacunas no fluxo de atendimento -, o MP pode produzir diagnósticos precisos que subsidiam e aperfeiçoam a atuação das promotorias de justiça com atribuições nas respectivas áreas.

2) A Ouvidoria das Mulheres do MPSP tem se notabilizado pela adoção de práticas sensíveis e qualificadas de escuta. Poderia compartilhar uma experiência concreta ou uma boa prática que tenha provocado mudanças significativas no modo como o Sistema de Justiça responde às mulheres vítimas de violência?

Como também atuo na Coordenação do NAVV – Núcleo de Atendimento às Vítimas de Violência do MPSP, foi possível integrar a experiência acumulada na Escuta Qualificada de vítimas diretas e indiretas de violência, desenvolvida no âmbito do Núcleo, à atuação da Ouvidoria das Mulheres. Essa articulação permitiu que, atualmente, nossas práticas estejam orientadas pelo Protocolo de Escuta Qualificada, elaborado em 2022. Embora inicialmente concebido para o atendimento de vítimas de violência sexual, o Protocolo tem se mostrado adaptável a outras situações de violência, justamente por estabelecer diretrizes abrangentes que orientam desde a preparação do ambiente físico - que deve ser seguro, acolhedor e resguardado - até a conduta de quem realiza a escuta. O documento fornece orientações sobre a formulação das perguntas, aspectos que devem ser evitados e os encaminhamentos necessários, garantindo, assim, um acolhimento mais humanizado, respeitoso e eficaz. Essa prática está em consonância com os princípios da escuta ativa, da não revitimização e do atendimento humanizado, preconizados tanto pela Lei Maria da Penha (Lei n. 11.340/2006) quanto pela Recomendação n. 33 do CNMP, que dispõe sobre a atuação do Ministério Público na proteção integral às vítimas de crimes. Desde sua implementação, o Protocolo tem promovido impactos concretos na atuação institucional, contribuindo para qualificar o modo como o Sistema de Justiça se aproxima das vítimas, ampliar a confiança das mulheres na Instituição e viabilizar intervenções mais eficazes - seja no plano individual, seja na formulação de



estratégias de atuação coletiva a partir das recorrências identificadas nos atendimentos.

3) A construção da confiança institucional é um fator decisivo para que mulheres em situação de violência procurem ajuda. Quais estratégias têm sido adotadas para garantir que a escuta seja não apenas acolhedora, mas também transformadora, gerando respostas efetivas e articuladas com a rede de proteção?

A construção da confiança institucional é, de fato, um processo contínuo, que exige compromisso permanente com práticas de escuta sensíveis, qualificadas e transformadoras. Essa relação de confiança não se estabelece de forma imediata - ela depende da adoção de estratégias consistentes, sustentadas por pilares como a comunicação acessível e respeitosa, a capacitação contínua das equipes envolvidas, a transparência nas ações institucionais e, sobretudo, o retorno às usuárias sobre os encaminhamentos realizados. O *feedback* à vítima é parte essencial desse processo, pois reafirma que sua voz foi ouvida, considerada e mobilizou providências. Além disso, para que a escuta seja verdadeiramente transformadora, é indispensável o fortalecimento do diálogo interinstitucional. A atuação articulada com a rede de proteção - que envolve desde os serviços de saúde, assistência social e segurança pública até os centros de referência e abrigo - permite que a Ouvidoria das Mulheres seja compreendida não apenas como um canal de denúncia, mas como um espaço estratégico de acolhimento, orientação e mediação com os demais órgãos. Essa compreensão compartilhada qualifica o fluxo de atendimento, evita a revitimização e contribui para respostas mais céleres e integradas. Outro ponto essencial é o investimento na escuta ativa, baseada nos princípios da dignidade, da empatia e da não culpabilização da vítima, alinhada aos marcos normativos nacionais, como a Lei Maria da Penha e a Convenção de Belém do Pará, e internacionais. Tais fundamentos não apenas asseguram o direito à escuta qualificada, como impõem às instituições públicas o dever de atuar com a devida diligência na prevenção, investigação, responsabilização e reparação da violência. Ao reconhecer que o acolhimento é, em si, uma forma de proteção e empoderamento, o Ministério Público amplia sua capacidade de intervenção, não apenas no plano reativo, mas também no plano estrutural, identificando padrões de violações e promovendo ações mais efetivas na defesa dos direitos das mulheres.

4) Na prática, de que forma a atuação conjunta entre as ouvidorias dos Ministérios Públicos — por meio da troca de informações, do compartilhamento de boas práticas e da articulação institucional — tem contribuído para qualificar a atuação do Ministério Público no enfrentamento à violência de gênero?

Ao longo dos anos de existência das Ouvidorias das Mulheres, pude participar de diversas iniciativas que vêm contribuindo de forma decisiva para o aprimoramento da atuação ministerial no enfrentamento à violência de gênero. Destacam-se, nesse percurso, os seminários e capacitações voltados a membros

e servidores, que promovem a disseminação de conhecimentos especializados, o alinhamento de práticas institucionais e a sensibilização para uma escuta qualificada e transformadora. Além disso, as reuniões periódicas entre as ouvidorias dos Ministérios Públicos têm desempenhado um papel fundamental na construção de uma atuação mais articulada, colaborativa e responsiva. Esses encontros permitem a troca de informações, o compartilhamento de boas práticas e, sobretudo, a identificação de gargalos estruturais - como falhas nos serviços públicos, desarticulação da rede de proteção ou lacunas nos fluxos de atendimento - viabilizando, assim, a formulação de soluções mais integradas e efetivas. Um exemplo recente dessa atuação conjunta são as reuniões e tratativas mantidas com a equipe responsável pelo canal “Ligue 180”, do Ministério das Mulheres, com o objetivo de fortalecer sua efetividade e assegurar respostas mais céleres e qualificadas às demandas encaminhadas por mulheres em situação de violência. Esse tipo de articulação interinstitucional evidencia o compromisso das ouvidorias não apenas com o acolhimento individual, mas também com a construção de respostas estruturais, sustentadas por diagnósticos precisos e pelo engajamento coletivo dos órgãos envolvidos. Ao consolidar essa rede de cooperação entre as ouvidorias dos Ministérios Públicos, cria-se uma inteligência institucional compartilhada, capaz de orientar ações estratégicas, influenciar políticas públicas e ampliar a capilaridade da atuação ministerial na proteção dos direitos das mulheres.

Cursos sugeridos para capacitação continuada – Orientação nº 01/2025 – Ouvidoria Nacional



Novo

Letramento Racial aplicado ao Setor Público

Conteudista:
Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania

Carga Horária:
30h



ACOLHIMENTO DE MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA

CURSO
EAD AO VIVO

Inscriva-se em escola.mpms.mp.br

REALIZAÇÃO
11/7/2025

HORÁRIO
das 9h às 12h
Paralelo do Estado de Mato Grosso do Sul

PÚBLICO-ALVO
servidores do Ministério Público brasileiro, em especial com atuação nas Ouvidorias

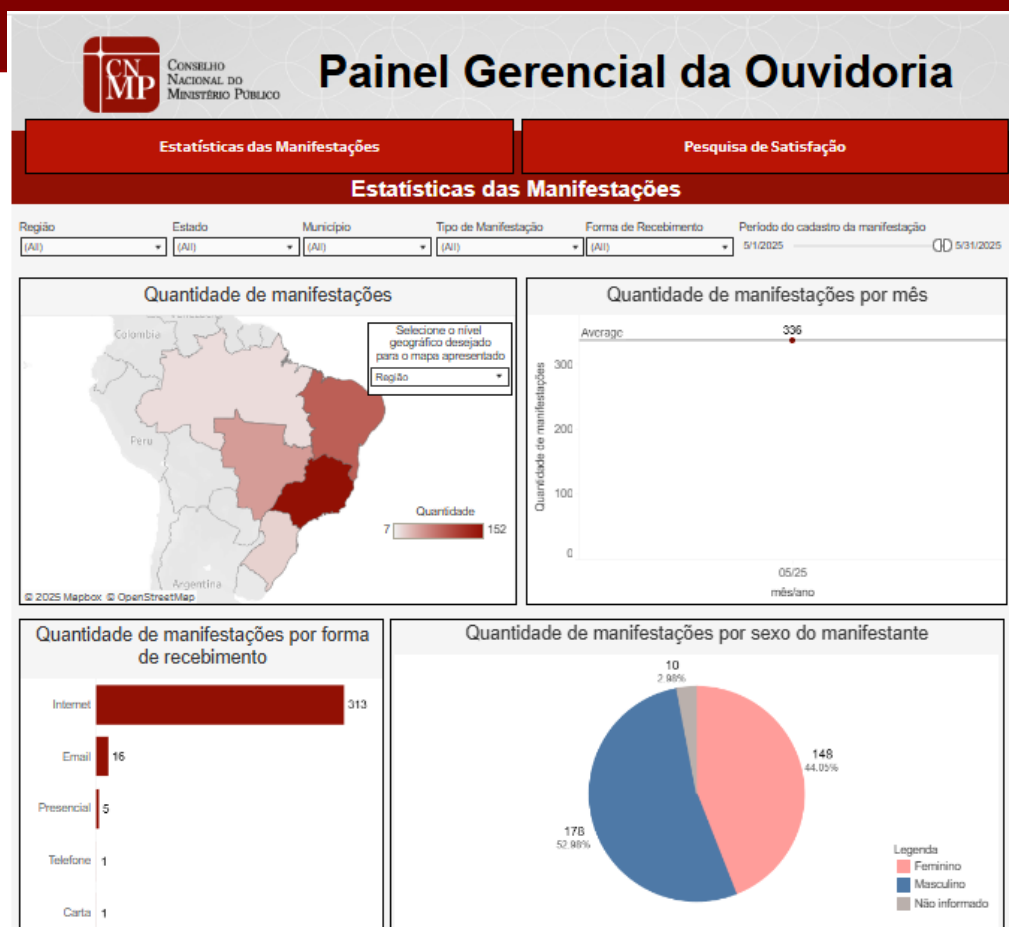


Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias do Ministério Público

Conteudista:
Controladoria Geral da União

Carga Horária:
20h

Estatística da Ouvidoria Nacional – Maio 2025



Na Ouvidoria Nacional, as manifestações são recebidas por meio de diversos canais de atendimento.

Nosso expediente funciona das 12h às 19h, de segunda a sexta-feira, e nossa equipe é capacitada para receber reclamações, representações, pedidos de informação, críticas, sugestões e elogios, sem limitação temática.

Adotamos a estratégia de multicanais de atendimento, com a integração da base de dados dos sistemas informatizados e demais ferramentas de TI, visando a celeridade e efetividade dos serviços prestados.


**queremos
ouvir você!**