

Protocolo de Atendimento em Ouvidorias

*a Meninas e Mulheres
Vítimas de Violência
Doméstica e Familiar*



Ficha catalográfica

Ficha 1

Minas Gerais. Ministério Público.

M663p

Protocolo de atendimento em ouvidorias a meninas e mulheres
vítimas de violência doméstica e familiar / Ministério Público do Estado
de Minas Gerais. – Belo Horizonte : CEAF, 2025.

PDF (38 p.)

Publicação digital no formato PDF

ISBN 978-65-88261-31-6

1. Violência contra a mulher. 2. Violência doméstica. 3. Vítima -
proteção. I. Título.

CDDir 341.556

CDU 343.232:396

Ouvidoria das Mulheres

Ministério Público de Minas Gerais

Acolhimento humanizado,
escuta ativa e atuação integrada
com a rede de órgãos especializados
na defesa de mulheres e meninas.



● EXPEDIENTE

Administração Superior

Paulo de Tarso Moraes Filho

Procurador-Geral de Justiça

Marco Antonio Lopes de Almeida

Corregedor-Geral do Ministério Público

Rolando Carabolante

Ouvidor do Ministério Público

Reyvani Jabour Ribeiro

Procuradora-Geral de Justiça Adjunta Jurídica

Iraídes de Oliveira Marques

Procuradora-Geral de Justiça Adjunta Administrativa

Hugo Barros de Moura Lima

Procurador-Geral de Justiça Adjunto Institucional

Francisco Chaves Generoso

Chefe de Gabinete

Thiago Ferraz de Oliveira

Secretário-Geral

Ana Paula Moreira Gurgel

Diretora-Geral

Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional

Cássia Virgínia Serra Teixeira Gontijo

Diretora

Leonardo Barreto Moreira Alves

Coordenador Pedagógico

Maria Carolina Silveira Beraldo

Coordenadora Pedagógica Cooperadora

Tereza Cristina Santos Barreiro

Superintendente de Formação e Aperfeiçoamento

Leonardo Camargo Souza

Diretor de Produção Editorial

● ORGANIZAÇÃO

Rolando Carabolante

Ouvidor do Ministério Público de Minas Gerais

Ana Tereza Giacomini

Coordenadora da Casa Lilian - Centro Estadual de Apoio às Vítimas

Denise Guerzoni

Coordenadora do Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (CAOVD)

Ana Luiza Gomes Pereira Torresia

Assessora Psicóloga da Ouvidoria das Mulheres

Sandra Maria Hudson Flores

Assessora Psicóloga do CAOVD

● FICHA TÉCNICA

Projeto Gráfico e Diagramação

Leila Maria de Souza Batalha

Analista do MPMG

Revisão de Texto

Renato Felipe de Oliveira Romano

Analista do MPMG




















Produzido, editorado e diagramado pelo

Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional

(Ceaf) do Ministério Público de Minas Gerais
em agosto de 2025.

SUMÁRIO

**Para ir
diretamente a
cada tema, clique
no número da
página**

Apresentação	07		
A Ouvidoria das Mulheres do MPMG	08		
Objetivo desta Publicação	09		
Público-Alvo desta Publicação	09		
Introdução	11		
Capítulo 1	O que é Violência?	12	
	1.1 – Tipos de Violência	14	
	1.2 – A Tecnologia e os Novos Mecanismos de Violência	16	
Capítulo 2	Interseccionalidades	18	
Capítulo 3	O Ciclo da Violência Doméstica	19	
Capítulo 4	Acolhimento de Meninas e Mulheres		
	Vítimas de Violência	22	
	4.1 – A Importância do Atendimento Humanizado às Vítimas de Violência de Gênero: um Olhar para as Ouvidorias de Mulheres	22	
	4.2 – Diretrizes do Acolhimento	24	
Capítulo 5	Análise de Riscos	29	
Capítulo 6	O Ciclo do Atendimento	32	
Capítulo 7	Boas Práticas para o Aperfeiçoamento Contínuo nas Ouvidorias	33	
Capítulo 8	Atendimento Qualificado em Ações Externas	35	
Capítulo 9	Formulários Específicos	36	
Referências		37	



● Apresentação

As Ouvidorias são canais de comunicação que atuam como ponte entre os cidadãos e as instituições públicas ou privadas, tendo como principal função receber, analisar e encaminhar manifestações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias. Elas visam garantir a transparência, a eficiência e a qualidade dos serviços oferecidos, promovendo a escuta ativa e a resolução de problemas de forma ética e imparcial. Dessa maneira, as Ouvidorias contribuem para fortalecer a confiança da sociedade nas instituições, promovendo um ambiente de diálogo e aprimoramento contínuo.

A Ouvidoria do MPMG é um órgão autônomo dedicado a promover a melhoria contínua dos padrões de transparência, ética, prestação e segurança nas atividades dos membros, servidores, órgãos e serviços auxiliares do Ministério Público de Minas Gerais.

Seus fundamentos legais se encontram não só na [Constituição Federal](#), especificamente no Artigo 130-A, § 5º, que determina que leis da União e dos Estados criarão ouvidorias do Ministério Público, mas também na [Lei Complementar nº 94/2007](#), que regulamenta a criação da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, a indicação e a escolha do Ouvidor, e dá outras providências.

A Ouvidoria busca ser um espaço de escuta atenta ao cidadão, auxiliando na resolução de suas demandas e facilitando o acesso ao Ministério Público. Além disso, promove o exercício da democracia e a efetividade dos direitos humanos, atuando na mediação de conflitos e no reconhecimento do outro como sujeito de direitos.



● A Ouvidoria das Mulheres do MPMG

A Ouvidoria das Mulheres foi instituída pelo [Ato Conjunto PGJ/Ouvidoria n.º 01, de 18 de agosto de 2021](#), no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, e tem como objetivo principal estabelecer um canal especializado de atendimento e recebimento das demandas relacionadas à violência contra a mulher e dar posterior encaminhamento às autoridades competentes.

Além de receber demandas relacionadas à violência contra a mulher, o órgão promove a integração com outras entidades que atuam com o tema e propõe parcerias com instituições públicas e privadas para o aperfeiçoamento das atividades.

O canal tem como público-alvo, externo e interno, meninas e mulheres vítimas de violência e é aberto a toda a sociedade para manifestações e demandas relacionadas à violência contra a mulher. Conta com atendimento presencial, telefônico, através do WhatsApp e por e-mail.

Canais de atendimento da Ouvidoria das Mulheres:

Horário de funcionamento:

de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h30.

Telefone: (31) 3337-3628

WhatsApp: (31) 97336-1135

E-mail: ouvidoriadasmulheres@mpmg.mp.br

Presencial: atendimento realizado por psicóloga, das 9h às 15h, em dias úteis de segunda a sexta-feira.

Fale conosco:

aponte a câmera do seu celular para nos enviar uma mensagem





Objetivo desta Publicação

A Ouvidoria constitui, geralmente, a primeira ou a segunda porta de acesso para indivíduos que buscam auxílio ou esclarecimentos. Essas pessoas se encontram frequentemente constrangidas e aflitas devido à situação de violência vivenciada. Dessa forma, é imprescindível que o(a) Ouvidor(a) demonstre sensibilidade e empatia no atendimento, a fim de proporcionar um ambiente acolhedor e respeitoso. Além disso, torna-se necessário estabelecer um protocolo que vise minimizar os impactos emocionais dessa experiência, priorizando o bem-estar do ouvinte, sem, contudo, exacerbar ou maximizar tais efeitos.

O objetivo deste protocolo de atendimento é estabelecer diretrizes essenciais que orientem as ações nas Ouvidorias ao acolher meninas e mulheres vítimas de violência. Dessa forma, buscamos promover um atendimento humanizado e de qualidade, que ajude a evitar a revitimização e faça com que a vítima se sinta recepcionada, orientada e segura. Além disso, o protocolo garante que a demanda seja devidamente registrada e encaminhada aos órgãos competentes, contribuindo para uma resposta mais eficiente e sensível às necessidades de cada pessoa atendida.



Público-Alvo desta Publicação

Profissionais que trabalham nas Ouvidorias no atendimento a meninas e mulheres vítimas de violência doméstica e familiar.

“

A igualdade de gênero não é apenas um direito humano fundamental, é a base necessária para um mundo pacífico, próspero e sustentável.

”

ONU Mulheres



Introdução

Ao longo da história, a desigualdade de gênero tem sido uma realidade presente em diversas culturas e sociedades. Durante séculos, as mulheres enfrentaram limitações em seus direitos, oportunidades e liberdades, muitas vezes sendo consideradas inferiores ou destinadas a papéis específicos, como o de cuidadoras ou donas de casa. Essas desigualdades foram reforçadas por tradições, leis e costumes que perpetuaram a ideia de que homens e mulheres não eram iguais. No entanto, com o passar do tempo, movimentos sociais e avanços na legislação têm buscado promover a igualdade de direitos e oportunidades, contribuindo para uma sociedade mais justa e igualitária para todos.

A violência contra as mulheres é um grave problema de saúde pública, conforme destaca a Organização Mundial de Saúde (OMS). Segundo estudos da própria OMS, cerca de 35% de todas as mulheres sofrem algum tipo de violência, seja dentro ou fora de casa, em algum momento de suas vidas.

Os impactos dessa violência são devastadores e trazem consequências tanto a curto quanto a longo prazo para as sobreviventes e seus filhos. Além disso, essa realidade gera altos custos sociais e econômicos, que afetam toda a sociedade.

Por isso, a prevenção, a qualificação e o apoio são fundamentais. É importante sensibilizar e qualificar toda a rede de apoio que atua no combate à violência contra as mulheres, a fim de melhorar o atendimento e construir um futuro em que essa violência seja cada vez mais rara, com a promoção de uma sociedade mais segura e igualitária para todos.



Capítulo 1



O que é Violência?

A Organização Mundial da Saúde define a violência como o uso de força física ou poder, em ameaça ou na prática, contra si próprio, outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade que resulte ou possa resultar em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação.

Já a violência doméstica e familiar contra a mulher, conforme o art.5º da [Lei nº11.340 \(Lei Maria da Penha\)](#), é “qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial”.

Números da Violência contra a Mulher em Minas Gerais

Em 2023, Minas Gerais registrou 183 feminicídios consumados, ocupando o segundo lugar entre os Estados brasileiros em número absoluto de casos. A taxa foi de 1,739 por 100 mil mulheres (9ª posição nacional), e a proporção de feminicídios entre os homicídios de mulheres chegou a 56,66%, colocando o Estado em quarto lugar nesse indicador. Em relação a 2022, houve um aumento de 4,57% no número de feminicídios consumados.

Os dados do Painel Mulheres e Segurança Pública confirmam a permanência de Minas Gerais como o segundo Estado com maior número de feminicídios, tanto em 2024 quanto em 2025, o que evidencia a gravidade e a persistência da violência letal de gênero no Estado.



No que se refere à violência doméstica e familiar contra a mulher, os registros em Minas Gerais entre 2016 e 2024 mantiveram-se em patamares elevados, variando entre 141 mil e 154 mil casos anuais.

Após dois anos consecutivos de queda (2020-2022), observou-se um aumento expressivo de 9,6% entre 2022 e 2023, com os registros saltando de 141.164 para 154.742. Em 2024, houve uma leve redução de 0,74%, totalizando 153.599 casos – o que representa uma média de mais de 420 registros por dia.

Esses números indicam que a violência doméstica e familiar contra a mulher permanece como um fenômeno estrutural e persistente no Estado de Minas Gerais, exigindo ações contínuas e articuladas de prevenção, proteção e enfrentamento, com foco na transformação cultural e no fortalecimento das redes de apoio.



1.1 – Tipos de Violência

Estão previstos cinco tipos de violência doméstica e familiar contra a mulher na Lei Maria da Penha: física, psicológica, moral, sexual e patrimonial.

● Violência física

Entendida como qualquer conduta que ofenda a integridade ou saúde corporal da mulher.

Exemplos: espancamento, atirar objetos, sacudir e apertar os braços, lesões com objetos cortantes, tortura, ferimentos causados por queimaduras ou armas de fogo.

● Violência psicológica

Qualquer conduta que cause dano emocional e diminuição da autoestima, prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento da mulher ou vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões.

Exemplos: ameaças, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insultos, tirar liberdade de crença, distorcer e omitir fatos para deixar a mulher em dúvida sobre sua memória e sanidade.

● Violência sexual

Trata-se de qualquer conduta que constranja a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força.

Exemplos: estupro, impedir o uso de métodos contraceptivos ou forçar a mulher a abortar, obrigar a mulher a fazer atos sexuais que causam desconforto ou repulsa, forçar matrimônio, gravidez ou exploração da prostituição por meio de coação, chantagem, suborno ou manipulação.



● **Violência patrimonial**

Entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos da mulher, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades.

Exemplos: controlar o dinheiro, deixar de pagar pensão alimentícia, destruição de documentos pessoais, furto, extorsão ou dano, estelionato, privação de bens, causar danos propositais a objetos da mulher ou dos quais ela goste.

● **Violência moral**

É considerada qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria.

Exemplos: acusar a mulher de traição, fazer críticas mentirosas, expor a vida íntima, emitir juízos morais sobre a conduta.



1.2 – A Tecnologia e os Novos Mecanismos de Violência

Com o avanço da tecnologia, emergiram novas modalidades de violência contra a mulher. O uso de redes sociais, aplicativos e outras plataformas digitais possibilitou o aumento de casos de *cyberbullying*, *stalking*, assédio *online* e disseminação de conteúdo íntimo sem consentimento. Essas novas formas de violência representam desafios atuais na proteção dos direitos das mulheres e exigem atenção e medidas específicas para serem combatidas no ambiente digital.

A violência cibernética contra as mulheres se refere a qualquer tipo de violência ou abuso que ocorra no ambiente digital, através de redes sociais, fóruns, aplicativos de mensagens e outros espaços.

Engloba uma ampla gama de práticas abusivas e nocivas, entre as quais:

Assédio *online*: condutas abusivas através de palavras, textos e comportamentos que causam danos à integridade física ou psíquica de alguém.

***Cyberstalking*:** perseguição e assédio constante a alguém na *internet*.

Sextorsão: crime que envolve a extorsão de uma pessoa com ameaça de exposição de fotos ou vídeos sexuais na *internet*.



Além disso, a [Lei nº 15.123/2025](#) previu o agravamento da pena se a violência psicológica contra a mulher for cometida com o uso de inteligência artificial: “crime cometido mediante uso de inteligência artificial ou de qualquer outro recurso tecnológico que altere imagem ou som da vítima”.



Capítulo 2



Interseccionalidades

O conceito de interseccionalidade, desenvolvido pela jurista Kimberlé Crenshaw, refere-se à forma como diferentes marcadores sociais – como raça, classe, gênero, orientação sexual, deficiência e idade – se combinam para criar experiências únicas de discriminação e vulnerabilidade.

No contexto da violência doméstica e familiar contra as mulheres, a interseccionalidade permite compreender que essa violência não afeta todas as mulheres da mesma maneira. Mulheres negras, indígenas, periféricas, LGBTQIA+, com deficiência ou em situação de pobreza, por exemplo, enfrentam camadas adicionais de opressão que dificultam o acesso à proteção, à justiça e ao suporte social.

Assim, a interseccionalidade nos convida a olhar para além do gênero, reconhecendo como as desigualdades estruturais agravam a violência e limitam as possibilidades de enfrentamento e superação.

Incorporar essa perspectiva nos serviços de atendimento é essencial para garantir respostas mais justas, eficazes e inclusivas na proteção das mulheres, além de contribuir para a construção de encaminhamentos mais qualificados, levando-se em conta todas as vulnerabilidades apontadas nos casos.

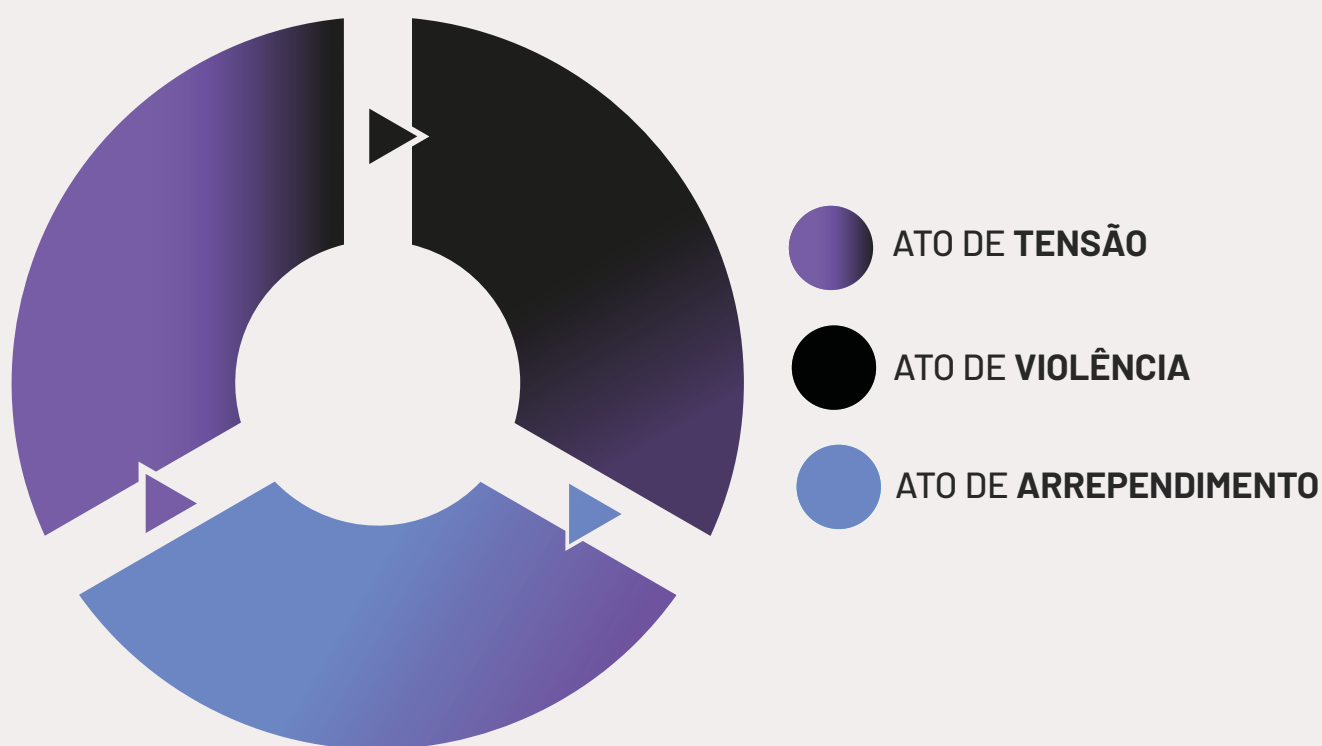


Capítulo 3



O Ciclo da Violência Doméstica

A psicóloga norte-americana Lenore Walker identificou que as agressões cometidas em um contexto conjugal ocorrem dentro de um ciclo que é constantemente repetido.





Este ciclo é dividido em três fases:



Fase 1

Aumento da tensão

Nesse primeiro momento o agressor mostra-se tenso e irritado, apresentando excessos de raiva. Há constantes humilhações, ameaças, e a mulher tende a ficar aflita e a evitar qualquer atitude que possa “provocá-lo”.

Essa tensão pode durar dias ou anos, mas como ela aumenta cada vez mais, é muito provável que a situação levará à Fase 2.



Fase 2

Ato de violência

Esta fase corresponde ao ato violento. Nela toda a tensão acumulada na Fase 1 se materializa em violência verbal, física, psicológica, moral, patrimonial, sexual, virtual ou em qualquer outra forma de violência.



Fase 3

Lua de Mel

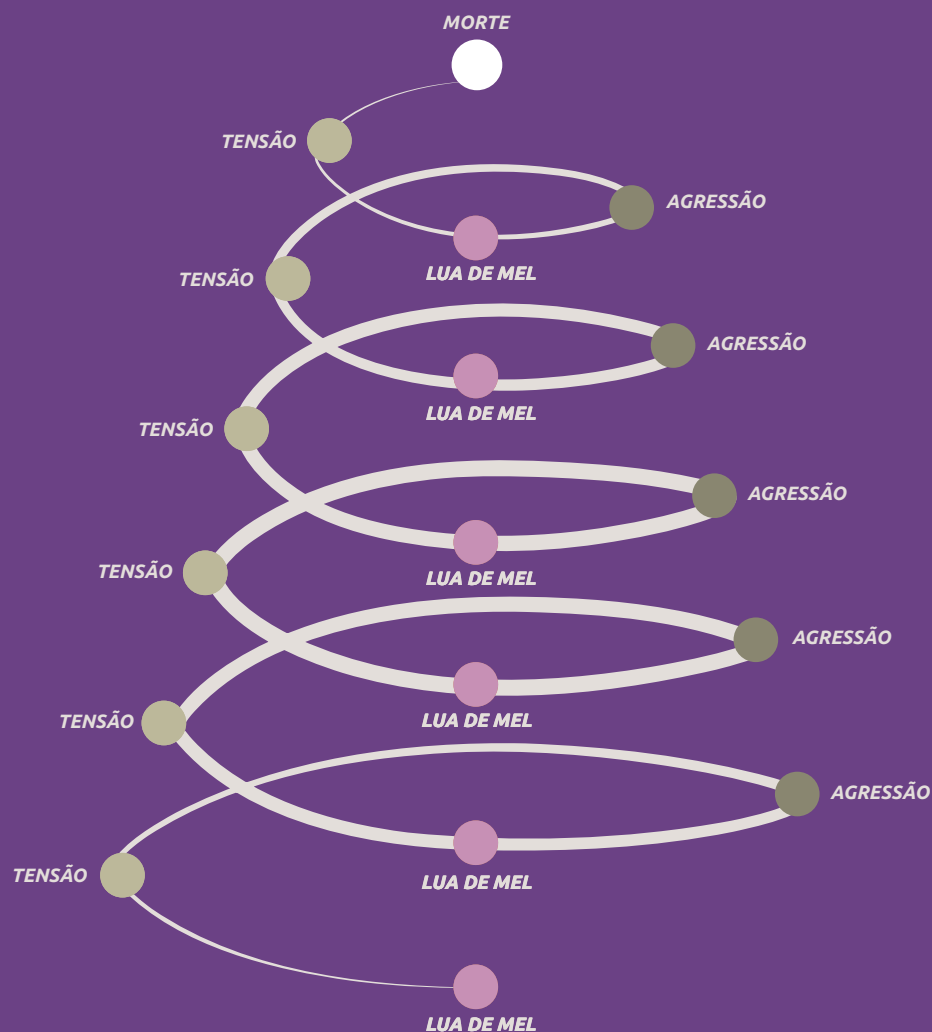
Esta fase é caracterizada pelo arrependimento e pelo comportamento carinhoso do agressor. Ele se torna amável para conseguir a reconciliação, dando início a um período relativamente calmo. A mulher experimenta um sentimento misto de medo, confusão, culpa e ilusão. Por fim, a tensão volta e, com ela, as agressões da Fase 2.

A **Espiral da Violência** nos traz a ideia de que o ciclo não acontece da mesma maneira e intensidade quando ele se repete, mas que a violência vai se agravando até chegar ao seu ápice.

É importante que as mulheres tenham conhecimento deste conceito para que consigam identificar situações de risco e romper com o ciclo da violência.



Espiral da Violência



- Lua de mel**
Promessas de mudança, carinhos, presentes, paixão, liberdade e reconciliação.
- Tensão**
Insultos, intimidações, ameaças, conflitos, isolamentos, humilhações, ansiedade, medo.
- Agressão**
Agressões físicas, como empurrão, puxão de cabelo, tapa, beliscão, sufocamento, arremesso de objetos, entre outras.

*Espiral ou Escalada da Violência *Modelo descrito inicialmente pela norte-americana Lenore Walker (1979)*



Capítulo 4



Acolhimento de Meninas e Mulheres Vítimas de Violência

O acolhimento consiste em uma prática fundamental que envolve a escuta ativa, a recepção atenta e empática, o respeito e a compreensão das necessidades e demandas do indivíduo, promovendo um ambiente de segurança e confiança. Trata-se de uma abordagem humanizada, que busca oferecer suporte emocional, orientações e encaminhamentos adequados, contribuindo para o fortalecimento da autonomia e do bem-estar da pessoa atendida.

4.1 – A Importância do Atendimento Humanizado às Vítimas de Violência de Gênero: um Olhar para as Ouvidorias de Mulheres

O atendimento humanizado é um componente essencial no acolhimento de mulheres em situação de violência de gênero. É necessário que o cuidado vá além da escuta formal ou burocrática: é preciso garantir um espaço seguro, ético e empático, onde a mulher seja ouvida e acolhida sem julgamentos. Nas Ouvidorias especializadas, esse tipo de escuta representa a porta de entrada para o rompimento do ciclo de violência e o fortalecimento da confiança no sistema de justiça e de proteção.



A violência de gênero provoca impactos emocionais e sociais, causando muitas vezes a desorganização da vida cotidiana e a sensação de insegurança. As mulheres frequentemente não sabem a quem recorrer, como relatar o ocorrido e ainda lidam com a vergonha, a culpabilização e a desconfiança em relação ao sistema de justiça. O atendimento humanizado nas Ouvidorias deve ser capaz de reconhecer esse cenário e de adaptar-se à realidade de cada mulher. Conforme aponta o Guia Metodológico da Casa Lilian, para um atendimento adequado é essencial considerar os traumas vividos e as dificuldades de acesso a direitos, bem como atuar com escuta qualificada, informação acessível e linguagem respeitosa.

Outro aspecto central é a prevenção da vitimização secundária – que ocorre quando a mulher sofre novos danos por parte do sistema de segurança e justiça ou dos serviços públicos, seja por condutas insensíveis, descrédito ou pela exposição de sua intimidade. As Ouvidorias, como canais de escuta institucional, têm o dever de proteger a integridade emocional da vítima, assegurando que sua narrativa seja acolhida com seriedade e que ela seja informada sobre seus direitos e encaminhamentos possíveis. O reconhecimento da vítima como sujeito de direitos, e não apenas como “fonte de denúncia”, é um marco fundamental para transformar a cultura institucional de atendimento.

Oferecer cuidado envolve técnica, ética e sensibilidade. As Ouvidorias de mulheres podem e devem atuar não só como canais receptores de demandas, mas como espaços de transformação, fortalecendo as vítimas e as redes de apoio, e contribuindo para uma justiça mais próxima, empática e eficaz.



4.2 – Diretrizes do Acolhimento:

Humanizando o Atendimento:

O atendimento humanizado baseia-se na compreensão da importância de estabelecer um vínculo emocional com a pessoa que está sendo atendida. Essa abordagem envolve acolhimento e empatia, levando em consideração a vivência e a história de cada indivíduo.

É fundamental dar a devida atenção às demandas apresentadas, sem minimizá-las. Muitas vezes, devido ao grande volume de atendimentos, há a tendência de diminuir a gravidade do que foi relatado, o que pode levar à normalização de situações que merecem cuidado e atenção especial.

Meninas e mulheres em situação de violência, já fragilizadas, procuram os órgãos públicos com a esperança de resolver seu contexto de violência, buscando acolhimento sem julgamentos. Por isso, é essencial que o atendimento seja feito com sensibilidade, respeito e compreensão, garantindo que elas se sintam seguras e apoiadas em todo o processo.

Escuta Ativa e Fala Consciente:

A escuta ativa consiste em ouvir com atenção plena, estando atento tanto às comunicações verbais quanto às não verbais, antes de preencher qualquer formulário ou registrar informações. É fundamental manter uma postura compreensiva, livre de julgamentos e críticas, agindo com empatia e garantindo o sigilo de tudo o que for compartilhado. Além disso, devemos estar sensíveis às possíveis dificuldades que a vítima possa ter para



se expressar verbalmente, oferecendo um ambiente acolhedor e seguro para que ela possa se sentir à vontade para falar.

A fala consciente, durante um atendimento, envolve a realização de intervenções livres de julgamento ou preconceitos, utilizando-se de uma comunicação clara, acolhedora e respeitosa, capaz de transmitir as informações necessárias de forma eficaz. É importante promover um ambiente de confiança, evitando-se perguntas repetitivas que possam dificultar o relato da vítima. Além disso, deve-se valorizar e respeitar os termos utilizados pelas vítimas, reconhecendo possíveis expressões culturais locais, o que contribui para uma abordagem mais sensível e empática.

Atendimento Priorizado:

É fundamental que o atendimento à vítima seja o mais célere possível e garanta total privacidade para que ela se sinta segura e acolhida. Essa atenção especial ajuda a reduzir os danos e o sofrimento que ela está enfrentando. Além disso, o tempo de espera pode ser bastante angustiante, fazendo com que a vítima se sinta insegura ou até questione sua decisão de procurar ajuda naquele momento. Por isso, é importante oferecer apoio e tranquilidade durante todo o processo.

O atendimento priorizado contribui para que a vítima possa recordar os fatos com maior clareza, o que facilita o seu depoimento e lhe permite fornecer detalhes mais precisos sobre a situação.



Não Revitimização:

A revitimização ocorre quando a vítima precisa contar várias vezes, para diferentes profissionais, o que aconteceu, geralmente sem entender os motivos ou os procedimentos que serão realizados. Essa repetição traz uma exposição desnecessária e faz com que a mulher reviva o sofrimento, o que pode gerar consequências psicológicas muito prejudiciais.

Por isso, é fundamental que tenhamos a responsabilidade de organizar bem o percurso que essa mulher seguirá nas Ouvidorias. Ela deve ser orientada de forma clara sobre qual profissional irá atendê-la, qual será o conteúdo do relato, qual o objetivo de cada etapa e quais encaminhamentos serão feitos. Assim, evitamos que ela reviva o trauma várias vezes, atuando de maneira a reduzir os danos emocionais e a promover um atendimento mais acolhedor e eficiente.

Especificidades do Ambiente Físico:

O ambiente físico onde o atendimento acontece deve ser o mais acolhedor e seguro possível, a fim de garantir sempre a privacidade do relato. A sala de acolhimento precisa promover o bem-estar da vítima e oferecer conforto para ajudar a minimizar os impactos emocionais do trauma.

É importante lembrar que muitas mulheres vítimas de violência se fazem acompanhar de seus filhos, familiares ou amigos, que também podem estar sofrendo. Quando possível, ter um espaço dentro da sala de acolhimento destinado às crianças é um diferencial importante, pois contribui para um atendimento mais completo e humanizado. Além disso, relatar o ocorrido na presença de familiares ou amigos pode causar constrangimento



à vítima. Por isso, deve-se respeitar sua preferência e permitir que ela escolha a companhia com a qual se sente mais confortável para compartilhar a sua história.

Acolher a mulher vítima de violência significa pensar em um cuidado integral, que leva em conta todas as suas necessidades físicas e emocionais, a fim de promover um ambiente de apoio e segurança.

O que evitar ao realizar-se o acolhimento:

Ao realizar-se o acolhimento, é importante estar atento não apenas às boas práticas, mas também a certas falas e comportamentos que devem ser evitados.

O atendimento deve ser sempre livre de julgamentos de valor. Por isso, é fundamental evitar frases ou comentários que possam reforçar estigmas ou causar mais sofrimento à vítima.

São exemplos de falas que devem ser evitadas:

“Não está falando coisa com coisa, deve ser mentira.”

“Como você aceitou um relacionamento assim?”

“Mas você também o agrediu!”

“Será que você não está exagerando?”

“Mas foi assim mesmo que aconteceu?”

“Vamos lá, diga logo o que aconteceu.”

“Se fosse comigo, eu faria diferente.”

Falas como essas podem descredibilizar o relato da vítima, prejudicando o vínculo que foi criado durante o atendimento e, infelizmente, fazendo com que a vítima se sinta culpada.



Dentre os comportamentos que devem ser evitados durante o atendimento, destacam-se a dispersão do olhar e da atenção enquanto o vínculo com a pessoa atendida ainda está em processo de estabelecimento. É importante evitar distrações, como mexer no celular durante a conversa, pois isso pode transmitir uma impressão de desinteresse na fala da vítima. Evitar posturas que demonstrem impaciência, como apressar a pessoa atendida para concluir o atendimento de forma rápida ou interromper sua fala, pois isso compromete a construção de uma relação de confiança.

Outros comportamentos inadequados incluem manter conversas paralelas discutindo assuntos alheios à situação, o que demonstra desrespeito e falta de atenção à pessoa atendida. Ainda, atitudes que possam indicar descaso, falta de empatia ou desrespeito, como demonstrar impaciência, desdém ou negligência, comprometem a qualidade do atendimento e prejudicam a efetividade do suporte oferecido.



Capítulo 5



Análise de Riscos

A análise de risco é uma ferramenta essencial no enfrentamento da violência doméstica e familiar contra as mulheres. Seu objetivo é identificar a gravidade da situação, a probabilidade de reincidência da violência e o risco iminente de feminicídio, orientando ações necessárias de proteção.

Esse processo envolve a avaliação de diversos fatores, como o histórico de agressões, a escalada da violência, o acesso do agressor a armas, ameaças de morte, controle extremo sobre a vítima, isolamento social e uso de álcool ou drogas. Também leva em conta aspectos subjetivos relatados pela mulher, como o medo e a percepção de perigo.

Ao longo dos últimos anos algumas ferramentas para análise de risco foram desenvolvidas, como por exemplo o formulário Frida, criado em 2018 pelo CNMP. Em 2020, o CNJ, em conjunto com o CNMP, publicou a [Resolução Conjunta Nº 5, de 3 de março de 2020](#), que instituiu o Formulário Nacional de Avaliação de Risco – Fonar, instrumento importante para o conhecimento do histórico da violência doméstica e familiar, da escalada da violência, das circunstâncias em que ocorrem e dos demais elementos que permitam a análise da situação de violência e a indicação do grau de risco para adoção das providências adequadas à proteção da mulher.

Com isso, sugere-se que a metodologia de trabalho das Ouvidorias contemple a análise de risco como parte do



processo de atendimento, potencializando assim os encaminhamentos dos casos.

O acolhimento humanizado é um dos pilares mais importantes no atendimento a meninas e mulheres vítimas de violência doméstica e familiar. Conforme destacado no protocolo da Ouvidoria das Mulheres do MPMG, esse tipo de escuta exige sensibilidade, empatia, atenção e respeito, proporcionando um ambiente seguro e acolhedor para que a vítima possa relatar sua experiência sem medo, julgamento ou constrangimento.

Mulheres que vivenciam situações de violência frequentemente chegam aos serviços públicos fragilizadas, inseguras e em sofrimento. O contexto de violência em que estão inseridas, por vezes, as silencia, diminui e naturaliza a violência e descredibiliza seus pedidos de ajuda. Por isso, o primeiro contato com os serviços de apoio e proteção – muitas vezes realizado nas Ouvidorias – pode representar um momento decisivo entre o silêncio e a busca por ajuda, sendo fundamental que o atendimento esteja centrado na escuta ativa e na fala consciente.

Um acolhimento inadequado pode resultar em revitimização, perda de confiança e abandono da tentativa de romper com o ciclo da violência. Além disso, não raro, mulheres vítimas de violência doméstica e familiar desconhecem seus direitos e não compreendem os procedimentos judiciais destinados à sua proteção.

Ter acesso a um espaço que as auxilie na compreensão do passo a passo para sair desse contexto é fundamental. O protocolo enfatiza que o atendimento humanizado



contribui para evitar a revitimização e, ao mesmo tempo, assegura que a mulher compreenda o processo ao qual será submetida, seus direitos e os encaminhamentos realizados. Essa clareza reduz a ansiedade, fortalece a autonomia e amplia a eficácia das medidas de proteção.

Entendemos, portanto, que o acolhimento humanizado não é apenas uma diretriz técnica, mas uma prática transformadora que reconhece a centralidade da mulher em sua trajetória de superação, sendo essencial para garantir um serviço público mais justo, empático e efetivo no enfrentamento à violência contra meninas e mulheres.



Capítulo 6



O Ciclo do Atendimento

Como o objetivo de sistematizar o processo de atendimento, a Ouvidoria das Mulheres do MPMG criou o “Ciclo do Atendimento”, uma estrutura que abrange todas as etapas do procedimento.

Acolha/ Escute

Acolhimento humanizado
Escuta ativa
Fala consciente

Articule em rede

Diálogo com profissionais
e conhecimento da rede de
apoio disponível no município



Sensibilize

Não vitimização
Conceitos de violência

Oriente/ Esclareça

Encaminhamentos e
orientações necessárias

O atendimento nas Ouvidorias é sempre dinâmico, pois cada caso possui suas particularidades. O ciclo do atendimento foi desenvolvido com o objetivo de sistematizar o processo, garantindo que as práticas essenciais sejam seguidas de forma flexível, sem tornar o atendimento rígido ou engessado. Assim, busca-se manter as diretrizes que promovem um acolhimento de qualidade e respeitoso.

Ao final de cada atendimento, a vítima receberá orientações claras sobre seus direitos, a rede de apoio disponível, os encaminhamentos necessários e continuará contando com o suporte e a disponibilidade da equipe.



Capítulo 7



Boas Práticas para o Aperfeiçoamento Contínuo nas Ouvidorias

Atendimento em Rede:

É essencial que a equipe de atendimento conheça toda a rede de acolhimento disponível do município e suas respectivas atribuições, para apoiar a vítima. Ter um bom entendimento dos serviços oferecidos é fundamental para fornecer orientações precisas e adequadas, a fim de que a vítima receba o suporte necessário de forma eficiente e acolhedora.

Capacitação da Equipe:

A equipe responsável pelo atendimento às meninas e mulheres vítimas de violência deve possuir formação especializada e contínua, que proporcione uma abordagem sensível, ética e eficaz.

Essa capacitação deve abranger conhecimentos sobre os diferentes tipos de violência, os direitos das vítimas e os protocolos de intervenção. Além disso, é fundamental que os profissionais desenvolvam habilidades de escuta ativa, empatia e manejo de situações de crise, a fim de criar um ambiente seguro e acolhedor para as vítimas.

Investir em treinamentos periódicos, *workshops* e atualizações jurídicas contribui para aprimorar a atuação da equipe e para promover uma resposta mais eficiente e humanizada às necessidades dessas pessoas vulneráveis.



Divulgação dos Serviços:

A divulgação dos serviços disponíveis às vítimas é fundamental para assegurar que elas tenham conhecimento das opções de apoio e proteção a que podem recorrer. Informar a comunidade sobre os recursos existentes, como Centros de Atendimento, Delegacias Especializadas, Polícia Militar, abrigos, linhas de denúncia, Ouvidorias, Promotorias de Justiça, Defensoria Pública, entre outros órgãos, aumenta as chances das vítimas buscarem ajuda de forma rápida e segura. Além disso, a ampla divulgação contribui para sensibilizar a sociedade, combater o silêncio e o estigma associados à violência doméstica.

Para que a Ouvidoria possa divulgar seus serviços de acolhimento de forma eficaz, é fundamental um estudo aprofundado do público-alvo que se deseja atingir. Isso inclui conhecer as especificidades territoriais, as limitações, os costumes e as preferências culturais da comunidade, bem como os meios de consumo de conteúdo mais utilizados por ela. Além disso, é importante identificar possíveis barreiras de comunicação, como deficiências físicas ou tecnológicas, para garantir que a divulgação seja acessível a todos. Dessa forma, a estratégia de comunicação será mais assertiva e alcançará de maneira eficiente aqueles que mais precisam dos serviços de acolhimento oferecidos pela Ouvidoria.



Capítulo 8



Atendimento Qualificado em Ações Externas

É de extrema importância que a Ouvidoria inclua em suas ações eventos externos que tenham como objetivo a conscientização da temática, prevenção e busca ativa de demandas. A busca ativa permite que a Ouvidoria das Mulheres chegue até as meninas e mulheres que por algum motivo não conseguiram o atendimento especializado, por falta de acesso à informação dos canais de atendimento disponíveis ou por outras dificuldades.

Como adequar o ambiente e a escuta

Para realizar um bom acolhimento em ações externas, é preciso observar alguns pontos relativos ao ambiente:

- ★ O local de atendimento precisa oferecer segurança e privacidade, o que contribuirá para a construção do vínculo e para o compartilhamento da situação de violência.
- ★ A equipe de atendimento deve ser capaz de fornecer todas as orientações necessárias e de realizar os encaminhamentos para os órgãos da rede de enfrentamento à violência.
- ★ O local deve possuir estrutura para eventuais necessidades, como o transporte da vítima para outro local e o apoio de órgãos de segurança.



Capítulo 9



Formulários Específicos

É necessário que haja uma documentação específica para o registro da demanda, com perguntas intencionais que colaborem para o andamento do caso, de forma didática, sem estender-se além do necessário.

Na Ouvidoria das Mulheres do MPMG foi criado um formulário com informações específicas para ajuda imediata e com perguntas que auxiliarão a atuação da Promotoria de Justiça.

*Aponte a câmera
do seu celular
e confira!*





Referências

BANDEIRA, Regina. Violência contra a mulher é problema de saúde pública e a agressão mais comum é do parceiro íntimo, diz OMS.

Notícias CNJ, 20 jun. 2013. Disponível em: <http://cnj.jus.br/violencia-contr-a-mulher-e-problema-de-saude-publica-e-a-agressao-mais-comum-e-do-parceiro-intimo-diz-oms/>. Acesso em: 17 jul. 2025.

BRASIL. **Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006**. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htm. Acesso em: 17 jul. 2025.

BRASIL. **Manual de Segurança Digital**. Fascículo Violência Cibernética contra as Mulheres. Brasília: Secretaria de Segurança da Informação e Cibernética/GSI/PR, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/gsi/pt-br/seguranca-da-informacao-e-cibernetica/fasciculos/fasciculo_violencia_cibernetica_contra_as_mulheres.pdf. Acesso em: 17 jul. 2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2024**: planilha de dados. São Paulo: FBSP, 2024. Disponível em: <https://publicacoes.forumseguranca.org.br/bitstreams/859e8894-6e15-449b-8a0a#f11e93c99212/download>. Acesso em: 16 jul. 2025.



MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública. **Dados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (2019 a 2025) e dados de Vítimas de Feminicídios (2021 a 2025)**. Belo Horizonte: SEJUSP/MG, [2025?]. Disponível em:

<https://www.seguranca.mg.gov.br/index.php/component/sppagebuilder/page/261>. Acesso em: 16 jul. 2025.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Carta de Serviços: Ouvidoria**. Belo Horizonte: Ministério Público do Estado de Minas Gerais, 2022. Disponível em: https://www.mpmg.mp.br/data/files/93/14/AD/94/34A048106192FE28760849A8/Carta_Servicos_Ouvidoria_MPMG%20Site%2021.10.2022.pdf. Acesso em: 17 jul. 2025.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Resolução Conjunta PGJ Ouvidoria nº 1, de 18 de agosto de 2021**. Institui o canal especializado Ouvidoria das Mulheres, no âmbito da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/diariooficial/DO-20210112.PDF>. Acesso em: 17 jul. 2025.

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO MATO GROSSO. **Cartilha de Proteção da Mulher**. Violência contra a mulher: identificando os fatores de risco. Cuiabá: PCMT, [s. d.]. Disponível em: <https://mpmt.mp.br/site/storage/webdisco/arquivos/CARTILHA%20FATORES%20DE%20RISCO.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2025.

SANTA CATARINA. Corregedoria-Geral da Justiça de Santa Catarina. **Protocolo com orientações para a escuta humanizada e não revitimizadora da mulher em situação de violência**. Florianópolis: Corregedoria-Geral da Justiça de Santa Catarina, 2021. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/documents/3380888/11509652/Protocolo+com+orienta%C3%A7%C3%B5es+para+a+escuta+humanizada+e+n%C3%A3o+revitimizadora+da+mulher+em+situ%C3%A7%C3%A3o+de+viol%C3%Aancia+--vers%C3%A3o+final+--diagramado-compactado.pdf/b6d8735f-e756-5894-dbbb-902386a74a76?t=1628787707647>. Acesso em: 17 jul. 2025.



SOARES, Barbara M. **Enfrentando a violência contra a mulher: Orientações práticas para profissionais e voluntários(as)**. Brasília: [Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres/CESeC](#), 2005.

TIPOS de violência. **Instituto Maria da Penha**, [s. d.]. Disponível em: <https://www.institutomariadapenha.org.br/lei-11340/tipos-de-violencia.html>. Acesso em: 17 jul. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ. **Relacionamento abusivo**. Material elaborado pela Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar – CEVID. Curitiba: TJPR, [s. d.]. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/documents/12054912/55369057/Cartilha_Relacionamento_Abusivo+-+vers%C3%A3o+final+diagramada.pdf/fd648910-d495-d4b2-56da-014f4871ef83. Acesso em: 17 jul. 2025.

VIOLÊNCIA contra as mulheres. **Organização Pan-Americana da Saúde**, [s. d.]. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/topics/violence-against-women>. Acesso em: 17 jul. 2025.



**Ouvidoria
das mulheres**



CEAF
Centro de Estudos
e Aperfeiçoamento Funcional



MPMG
Ministério Público
do Estado de Minas Gerais