

# MANUAL DE ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA MULHER SERVIDORA



CGE  
Controladoria  
Geral do Estado



## FICHA TÉCNICA

**Título:** Manual de Acolhimento e Atendimento da Ouvidoria da Mulher Servidora

**Produção:** Ouvidoria da Mulher Servidora

**Instituição:** Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE-GO)

**Publicação:** Maio/2026

## INSTITUCIONAL

**Governador do Estado de Goiás:**

Daniel Vilela

**Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado de Goiás:**

Antônio Flávio de Oliveira

**Chefe de Gabinete da Controladoria-Geral do Estado de Goiás:**

Alessandra dos Santos Paz Esteves

**Subcontrolador de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral:**

Weyk Wagne Barbosa Gomes

## ELABORAÇÃO

**Ouvidora da Mulher Servidora:**

Fernanda Marra

**Revisão de conteúdo:**

Cíntia Maria Gondim Villac

Haleária Alves de Alencar

Maria do Carmo Rodrigues Póvoa

Vânia Cristina Gonçalves da Silva

**Diagramação:** Ana Laura Baia de Morais

**Revisão ortográfica:** Carolina Augusta de Oliveira Alvarez Lima

# SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1.</b> Apresentação   | <b>5</b>  |
| <b>2.</b> Princípios orientadores da atuação                                 | <b>6</b>  |
| <b>3.</b> Objetivos da Ouvidoria da Mulher Servidora                         | <b>7</b>  |
| <b>4.</b> Nosso público  | <b>8</b>  |
| <b>5.</b> Tipos de demandas recebidas  | <b>9</b>  |
| <b>6.</b> O que configura assédio moral no trabalho?                         | <b>11</b> |
| <b>7.</b> O que configura assédio sexual no trabalho?                        | <b>14</b> |
| <b>8.</b> Danos que podem ser gerados pelo assédio                           | <b>16</b> |
| <b>9.</b> O que fazer se um direito for violado                              | <b>17</b> |
| <b>10.</b> Conheça os canais de atendimento da Ouvidoria da Mulher Servidora | <b>18</b> |
| <b>10.1.</b> Como fazer uma denúncia no Sistema de Ouvidoria (SGOe)?         | <b>19</b> |
| <b>11.</b> Protocolo de atendimento  | <b>22</b> |
| <b>11.1.</b> Acionamento do Canal  | <b>22</b> |
| <b>11.2.</b> Acolhimento e Escuta Qualificada                                | <b>23</b> |
| <b>11.3.</b> Orientações e encaminhamentos                                   | <b>23</b> |
| <b>12.</b> Fluxo de atendimento  | <b>24</b> |
| <b>12.1.</b> Pontos de Atenção   | <b>28</b> |

# SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>13.</b> Direitos da Usuária                                | <b>29</b> |
| <b>14.</b> Deveres da Equipe da Ouvidoria da Mulher-Servidora | <b>30</b> |
| <b>15.</b> Situações sem nexos com o trabalho                 | <b>31</b> |
| <b>16.</b> Disposições finais                                 | <b>32</b> |
| <b>17.</b> Saiba mais   | <b>33</b> |
| <b>18.</b> Referências  | <b>36</b> |

# 1. Apresentação

Este Manual de Acolhimento e Atendimento é um instrumento orientador para o atendimento específico às mulheres com vínculo laboral com a administração e se destina a orientar a atuação da Ouvidoria da Mulher Servidora, bem como das Ouvidorias Setoriais e Adjuntas. O propósito é estabelecer diretrizes para um atendimento humanizado, eficiente, técnico e sigiloso às mulheres que buscam este canal, com foco no enfrentamento ao assédio praticado contra mulheres que mantenham vínculo laboral com a administração pública estadual, em consonância com as normativas nacionais e as melhores práticas.

A Ouvidoria da Mulher Servidora é um espaço de **escuta qualificada, acolhimento, orientação e encaminhamento de demandas relativas à igualdade de gênero, prevenção e combate ao assédio praticado contra a mulher servidora.** Contamos com canais próprios de atendimento para poder melhor atender e orientar nosso público, em busca de um ambiente de trabalho seguro e livre de assédio e de discriminação.

Este manual está em conformidade com:

- **Decreto 10.657/2025** (Institui a Ouvidoria da Mulher Servidora, canal especial de atendimento vinculado à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral, da Controladoria-Geral do Estado - CGE);
- **Decreto 10.466/2024** (Dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria

no Poder Executivo do Estado de Goiás);

- **IN 02/2025 - CGE** (Dispõe sobre o funcionamento da Ouvidoria da Mulher Servidora);
- **IN 05/2025 - CGE** (Regulamenta a admissão de denúncias pelas ouvidorias no âmbito do Poder Executivo estadual);
- **Lei Estadual 18.456/2014** (Dispõe sobre a prevenção e a punição de assédio moral no âmbito da Administração estadual) e
- **Lei estadual 20.756/2020** (Estatuto do Servidor).



# 2. Princípios orientadores da atuação

O atendimento na Ouvidoria da Mulher Servidora pauta-se pelos seguintes princípios: **autonomia, imparcialidade e confidencialidade**. É fundamental que esse canal opere de forma independente, com plena autonomia para admitir as denúncias de assédio e que a confidencialidade seja garantida por protocolos rigorosos, protegendo a privacidade e a segurança das vítimas.

Assim, os atendimentos devem observar as seguintes diretrizes:

## ACOLHIMENTO HUMANIZADO



Receber a mulher com empatia, respeito, dignidade e sem julgamentos, criando um ambiente seguro e confiável.

## ESCUA ATENTA E QUALIFICADA



Ouvir atentamente o relato, compreendendo as necessidades e particularidades de cada caso, pautando-se pelo exercício da escuta ativa e respeito à vontade da pessoa notificante.

## SIGILO E CONFIDENCIALIDADE



Garantir o caráter reservado das informações recebidas, exceto nos casos previstos em lei ou com consentimento expreso da demandante. A Ouvidoria da Mulher Servidora adotará as medidas necessárias para salvaguardar a identidade da(o) manifestante.

## NÃO REVITIMIZAÇÃO



Evitar questionamentos ou procedimentos que causem sofrimento adicional ou constrangimento à mulher.

## RESPEITO À AUTONOMIA DA MULHER



Respeitar as decisões da mulher quanto aos encaminhamentos e providências a serem tomadas, oferecendo as informações necessárias para sua tomada de decisão.

## CELERIDADE, EFICIÊNCIA E EFETIVIDADE



Buscar a resolução das demandas de forma ágil e eficaz, dentro das competências da Ouvidoria.

## IMPARCIALIDADE E ISONOMIA



Tratar todas as demandas com igualdade, sem qualquer tipo de discriminação.

## AÇÃO EM REDE



Atuar de forma integrada com outros órgãos e instituições que compõem a rede de proteção aos direitos da mulher.

## TRANSPARÊNCIA



Informar a demandante sobre os fluxos, procedimentos e possíveis encaminhamentos.

# 3. Objetivos da Ouvidoria da Mulher Servidora

A criação de uma Ouvidoria especializada em situações de assédio está alinhada com compromissos nacionais e internacionais para promover ambientes de trabalho mais seguros e igualitários para mulheres. Em termos específicos, essa Ouvidoria da Mulher Servidora visa:

- ✦ *Atuar* como uma ferramenta proativa de educação e prevenção, contribuindo para a construção de um ambiente de trabalho mais justo e produtivo.

- ✦ *Ser* uma instância de escuta, reporte e acolhimento das possíveis vítimas de assédio no Poder Executivo estadual.

- ✦ *Auxiliar* na conscientização de vítimas ou potenciais vítimas de assédio no trabalho por meios internos (campanhas, publicações, encontros, etc.).

- ✦ *Divulgar* os canais de denúncia, atendimento e suporte existentes para atendimento da mulher, bem como os canais de contato em caso de emergência.

- ✦ *Propor* a colaboração com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher.



# 4. Nosso público

Mulheres com vínculo laboral com o Poder Executivo estadual, em situações relacionadas a **assédio moral ou sexual no contexto da relação de trabalho, ou em decorrências das atividades laborais**.

São usuárias da Ouvidoria da Mulher Servidora as mulheres que possuam vínculo com o Poder Executivo Estadual na condição de:

- ✦ Servidoras públicas efetivas ou comissionadas;
- ✦ Empregadas públicas;
- ✦ Contratadas temporárias;
- ✦ Estagiárias;
- ✦ Terceirizadas;
- ✦ Outras mulheres com vínculo regular com órgãos e entidades do Poder Executivo estadual.



# 5 Tipos de demandas recebidas

A Ouvidoria da Mulher Servidora está apta a receber as seguintes demandas provenientes do ambiente de trabalho:

✦ Assédio moral

✦ Assédio sexual



## ATENÇÃO:

Embora a Ouvidoria da Mulher Servidora atue apenas na admissão de denúncias de assédio moral e sexual, é importante **conhecer e saber identificar outras formas de violência de gênero** que afetam as mulheres, inclusive no ambiente de trabalho. Isso porque essas situações geralmente não começam de forma direta, mas evoluem aos poucos, iniciando-se com atitudes aparentemente pequenas e chegando a situações mais graves que podem configurar o assédio. Por isso, perceber os sinais desde o início é fundamental para interromper essa escalada, quebrar o ciclo de violência e adotar medidas de proteção.

Na seção **SAIBA MAIS**, ao final deste Manual, você encontra descrições dos tipos de violência.



# TERMÔMETRO DA VIOLÊNCIA CONTEMPLANDO ASPECTOS DO TRABALHO:



# 6. O que configura assédio moral no trabalho?

O **assédio moral no trabalho** é configurado como uma forma de **violência psicológica** praticada de maneira **repetitiva e prolongada** durante a jornada de trabalho e no exercício das funções. Para que uma conduta seja caracterizada como tal, é preciso identificar:

## REPETIÇÃO E TEMPORALIDADE

Um fato isolado não caracteriza assédio moral; a conduta deve ser um padrão que se repete ao longo do tempo.

## AÇÃO, GESTO OU PALAVRA

Pode se manifestar por comunicações verbais, atitudes hostis ou gestos depreciativos.

## ABUSO DE AUTORIDADE

Frequentemente envolve o uso indevido do cargo ou função para subjugar o outro.

## INTENCIONALIDADE

O objetivo ou efeito da conduta é atingir a **autoestima e a autodeterminação**<sup>1</sup> do agente, causando danos

à sua dignidade ou integridade física e psicológica.

## DANO PROFISSIONAL

Atos que visam dificultar a evolução na carreira ou a estabilidade funcional da vítima.

## ✦ Exemplos de Condutas Assediadoras

### EXCLUSÃO E ISOLAMENTO

Não convidar para reuniões relevantes, separar o servidor fisicamente do grupo ou ignorar sua presença para forçar o ostracismo.

→ Desconsiderar sumária e repetitivamente a opinião técnica da mulher em sua área de conhecimento.

→ Tratar mulheres de forma infantilizada e/ou condescendente apresentando explicações e/ou opiniões não solicitadas.



<sup>1</sup> Autodeterminação é a capacidade de um indivíduo ou povo decidir livremente sobre o seu próprio destino, comportamentos ou estatuto político, agindo sem coação externa. Envolve autonomia, motivação intrínseca e tomada de decisão.

## **HUMILHAÇÃO E CRÍTICAS EXCESSIVAS**

Piadas, comentários depreciativos e críticas constantes ao desempenho profissional sem justificativa técnica.

→ Fazer insinuações ou afirmações de incompetência ou incapacidade da pessoa pelo fato de ser mulher.

→ Questionar a sanidade mental da pessoa pelo fato de ser mulher.

→ Interromper constantemente a fala de mulheres no ambiente de trabalho e/ou em atividades relacionadas ao trabalho.

→ Proferir piadas de cunho sexista.



## **ATRIBUIÇÃO DE TAREFAS IMPOSSÍVEIS**

Dar prazos inviáveis ou tarefas incompatíveis com os recursos disponíveis para induzir ao erro.

## **PRIVAÇÃO DE INFORMAÇÃO**

Reter treinamentos ou dados necessários para o desempenho das funções.

## **BOATOS E RUMORES**

Espalhar comentários maliciosos para prejudicar a imagem da pessoa.

→ Emitir críticas ao fato de a mulher ter engravidado.



## **DESRESPEITO A LIMITAÇÕES**

Ignorar doenças físicas ou psíquicas, atribuindo atividades inadequadas às necessidades especiais da vítima.

→ Dificultar ou impedir que as gestantes compareçam a consultas médicas fora do ambiente de trabalho.

→ Desconsiderar recomendações médicas às gestantes na distribuição de tarefas.



## ☒ Não configura assédio moral

- ✦ Exigir **eficiência e produtividade** no trabalho;
- ✦ **Aumento do volume de trabalho**, desde que não seja direcionado a uma pessoa ou grupo específico de forma abusiva;
- ✦ **Críticas construtivas**, desde que comunicadas de forma direta e respeitosa;
- ✦ **Avaliação de desempenho**, incluindo-se mecanismos tecnológicos de controle a exemplo do ponto eletrônico, sistema de gestão de produtividade, estabelecimento de metas, etc;
- ✦ **Condições de trabalho não ideais** como falta de infraestrutura, por exemplo, desde que essa ausência não seja direcionada a uma pessoa ou grupo específico de forma abusiva.

# 7 O que configura assédio sexual no trabalho?

O **assédio sexual no trabalho** pode ser identificado quando um agente utiliza sua **autoridade ou poder** decorrente do cargo ou função para constranger outra pessoa com comportamentos indesejados, ofensivos e impertinentes, visando obter **vantagem ou favores sexuais**.

Diferentemente do **assédio moral**, que para ser configurado exige **repetição**, o assédio sexual **pode ser caracterizado por um único ato**, desde que fira a dignidade da vítima e tenha o objetivo de satisfação sexual.

## PONTOS DE IDENTIFICAÇÃO:

Para que uma conduta seja configurada como assédio sexual, as fontes destacam dois elementos principais:

### **FALTA DE CONSENTIMENTO**

A vítima não concorda com a atitude do assediador e se sente invadida, humilhada ou desrespeitada.

### **IMPOSIÇÃO DA VONTADE**

O assediador impõe seu desejo sobre a vítima, muitas vezes utilizando-se de sua ascendência hierárquica.

## ✦ Exemplos de Condutas de Assédio Sexual

As fontes fornecem uma lista detalhada de comportamentos que exemplificam a prática:

### CHANTAGEM E PROMESSAS

Oferecer promoções, aumentos salariais ou benefícios em troca de favores sexuais, ou ameaçar com demissão e prejuízos na carreira em caso de recusa.

### COMENTÁRIOS E INSINUAÇÕES

Fazer observações maliciosas sobre o corpo ou a vestimenta, proferir piadas de cunho sexual, fazer perguntas indiscretas sobre a vida privada ou usar termos como “vagabunda” em contextos de desqualificação moral.



## CONTATO FÍSICO E GESTUAL

Toques inapropriados e sem consentimento, abraços forçados, beijos à força e olhares ou gestos ofensivos que sugiram interesse sexual.

## ASSÉDIO VIRTUAL E FÍSICO PERSISTENTE

Envio de material pornográfico, convites insistentes para encontros com intenção sexual após recusas prévias e perseguição (*stalking*) em ambientes físicos ou digitais.



## ✘ Não configura assédio sexual

- ✦ **Flerte** ou tentativa de aproximação para relacionamento amoroso;
- ✦ Proposta sexual **sem ameaça, insistência, oferta de privilégios ou vantagens**;
- ✦ Comentário ou elogio **respeitoso**, sem conotação sexual implícita ou explícita e que é bem recebido;
- ✦ Convite (para sair por exemplo) **recusado sem represálias** e que não resulta em nenhum tipo de consequência negativa para o agente público que o recusou;
- ✦ Gesto de **gentileza e cortesia** realizados **sem segundas intenções**.

# 8 Danos que podem ser gerados pelo assédio

## PSICOLÓGICOS

Culpa, vergonha, rejeição, tristeza, inferioridade e baixa autoestima, irritação, pessimismo, depressão, diminuição da concentração e da capacidade de recordar acontecimentos, cogitação de suicídio.

## FÍSICOS

Distúrbios digestivos, hipertensão, palpitações, tremores, dores generalizadas, alterações da libido, agravamento de doenças preexistentes, alterações no sono, dores de cabeça, estresse, suicídio.



## SOCIAIS

Falta de vontade de fazer amizades, degradação do relacionamento familiar.

## PROFISSIONAIS

Redução da capacidade de concentração e da produtividade, erros no cumprimento das tarefas, intolerância ao ambiente de trabalho e reações.

# 9. O que fazer se um direito for violado

1

## Identificar a violência

Essas situações decorrem de fatores culturais, materiais e relacionados ao exercício de poder, e podem se manifestar de inúmeras formas. Por isso, é importante estar atenta e apta a **ler os sinais** por meio dos quais a violência se apresenta.

4

## Reunir evidências

Para a formalização de denúncia é primordial que sejam apresentadas evidências que demonstrem ou confirmem os relatos tais como: conversas via aplicativo, e-mails, relatos de testemunhas, gravações etc.

2

**Conhecer direitos** no que se refere ao acesso à Justiça e à assistência na rede de atendimento.

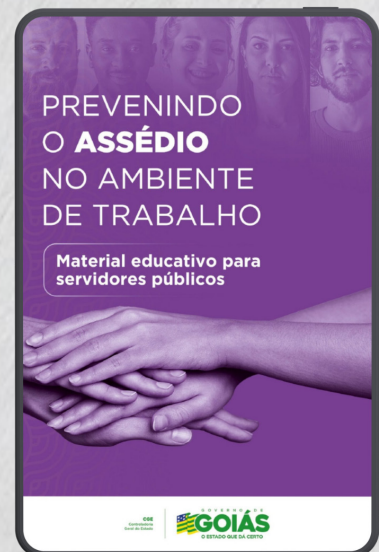
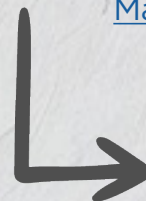
+

Para maiores informações, acessar a cartilha **[Prevenindo o Assédio no Ambiente de Trabalho](#)**, encontrada no site da CGE, na [área Manuais/Cartilhas CGE](#).

3

**Procurar ajuda** se a violência está acontecendo e você precisa de ajuda imediata:

- Caso seja servidora ou tenha vínculo laboral com o Poder Executivo estadual e a violência estiver acontecendo em seu local de trabalho, ou tiver alguma relação com o seu trabalho, **procure a Ouvidoria da Mulher Servidora pelos canais de atendimento.**



# 10. Conheça os canais de atendimento da Ouvidoria da Mulher Servidora

A Ouvidoria da Mulher Servidora disponibiliza os seguintes canais de atendimento, garantindo acessibilidade e discrição:



## ATENDIMENTO PRESENCIAL AGENDADO

Realizado em espaço reservado na sala da Ouvidoria da Mulher Servidora, situada na sede da Controladoria-Geral do Estado. Durante o atendimento, estarão presentes apenas a servidora da Ouvidoria e a possível vítima, que poderá estar acompanhada, ou não, por pessoa de sua confiança, sendo asseguradas a privacidade e o sigilo.



## NOSSA PÁGINA

Ouvidoria da Mulher Servidora, no site da CGE (<https://goias.gov.br/controladoria/ouvidoria-da-mulher-servidora/>)

Acesse também por meio do QR Code Abaixo, apontando a câmera do celular:



## WHATSAPP

(62) 3201-5334



## E-MAIL INSTITUCIONAL

ouvidoriadamulher.cge@goias.gov.br



## FORMULÁRIO ELETRÔNICO

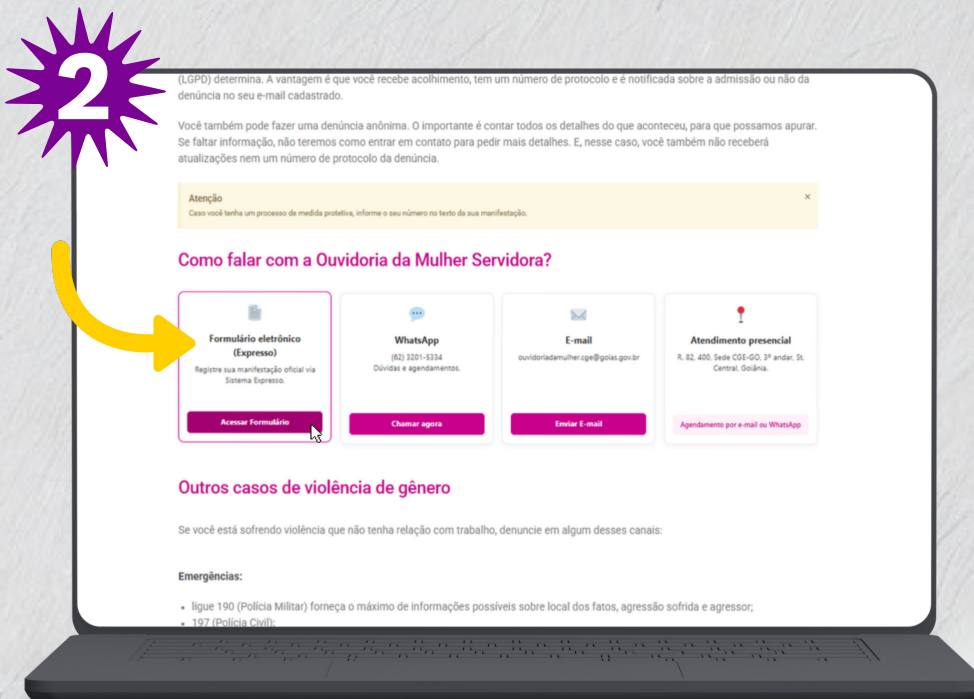
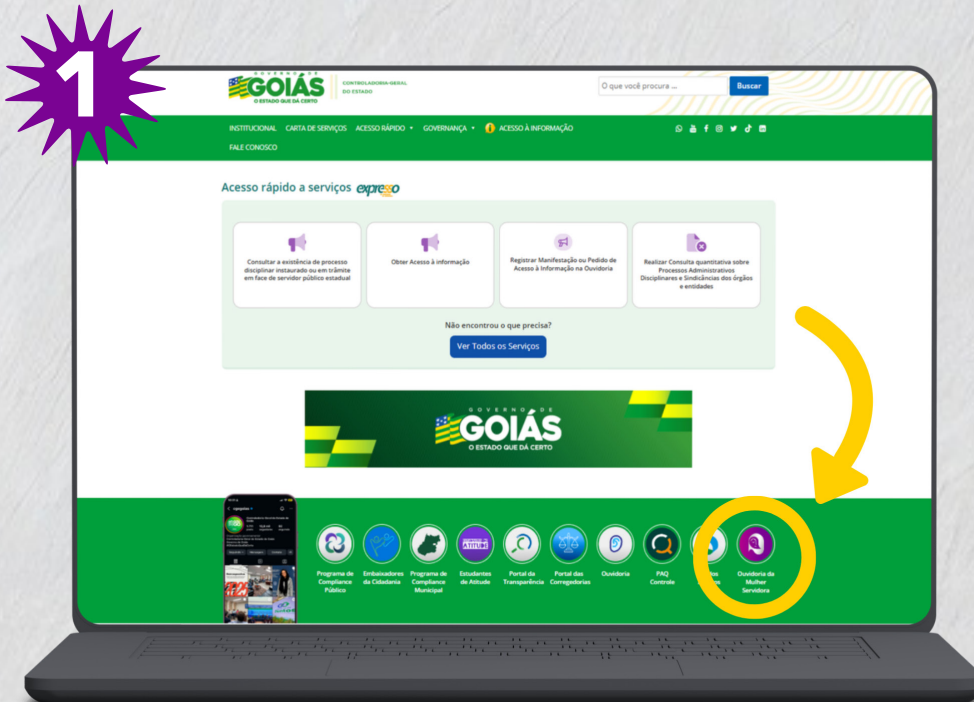
Disponível no [Expresso](#)

Qualquer pessoa pode fazer um relato por meio dos nossos canais. Para facilitar o retorno, sugerimos informar seu nome e contatos.

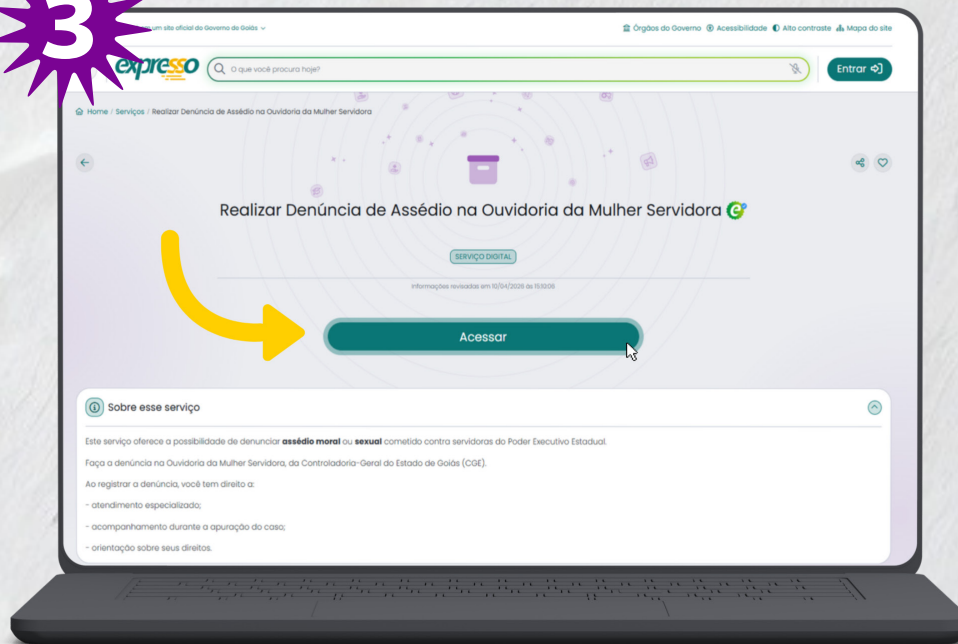


# 10.1 Como fazer uma denúncia no Sistema de Ouvidoria (SGOe)?

O Sistema de Ouvidoria pode ser acessado pelo Expresso ou pela página da [Ouvidoria da Mulher Servidora](#), no site da CGE-GO.



3



Ao escrever seu relato, descreva o que aconteceu de forma organizada, com o máximo de detalhes (nomes, datas, registros das situações, nomes de testemunhas), tentando responder às perguntas:



### O que aconteceu?

Exemplos:

★ "Fui alvo de comentários humilhantes na frente da equipe e recebi prazos impossíveis de cumprir."

★ "No dia 08/12/2025, na reunião de fim de ano da nossa área, recebi propostas de favores sexuais em troca de uma promoção no setor."



### Onde ocorreu?

Exemplos:

★ "Na sala de reuniões da Gerência de Averiguação."

★ "No corredor do 3º andar."

★ "No grupo de WhatsApp institucional da equipe."



### Quando ocorreu?

Exemplos:

★ "Ocorreu no dia 15/03/2025, por volta das 14h."

★ "Vem acontecendo de forma repetitiva todas as semanas desde janeiro deste ano."



### Quem praticou o quê?

Exemplos:

★ "A Coordenadora Fulana."

★ "O Servidor Ciclano, do Setor de Estudos Preliminares."



### Quem foi prejudicada?

Exemplos:

★ "Eu mesma fui a vítima" (se a denúncia não for anônima).

★ "O estagiário Fulano."



## Quem presenciou?

### Exemplos:

✦ "Os colegas Fulano e Beltrano estavam na sala no momento dos gritos e podem confirmar."



## Que dano foi causado?

### Exemplos:

✦ "Desenvolvi crises de ansiedade e precisei de afastamento médico."

✦ "Fui isolado das minhas funções técnicas."

✦ "Houve prejuízo financeiro ao Estado."



## Você tem alguma evidência (foto, print, vídeo)? Se sim, anexe.

### Exemplos:

✦ "Estou anexando prints das mensagens de WhatsApp, e-mails com as ameaças e meu laudo/atestado psicológico."



## Devo me identificar ou não?

O que considerar a respeito dessa decisão:

### IDENTIFICAÇÃO:

Você pode optar por se identificar ou não. A vantagem de se identificar é que você recebe o número de protocolo da manifestação, pode ser contatada para uma conversa de acolhimento, ou para complementar a sua denúncia, além de receber informes sobre o andamento. Nesse caso, é necessário preencher: nome, CPF, e-mail e telefone. Saiba que o Estado garante o sigilo dos seus dados por meio de técnicas de proteção.

### ANONIMATO:

Se a denúncia for anônima, você não acompanha o andamento da manifestação, não recebe resposta conclusiva e, caso as informações sejam insuficientes, a admissão pode ser prejudicada devido à impossibilidade de fazer contato para um pedido de complementação. Sem contar que não é possível entrarmos em contato para acolhê-la e orientá-la.

### INFORMAÇÕES COMPLETAS:

Independente da forma como você escolher se manifestar, sua manifestação terá nossa atenção. Por isso, é importante que forneça o máximo de informações e elementos (documentos, prints, áudios e/ou vídeos). Quanto mais completa a manifestação, maior a chance de ser admitida e dos fatos serem apurados.

# 11. Protocolo de atendimento

Proporcionar atendimento inicial rápido, eficiente e acolhedor, com base na IN nº 02/CGE/2025.

## 11.1 Acionamento do Canal

### OBJETIVO

Registrar a comunicação e direcionar para o acolhimento.

O acionamento da Ouvidoria da Mulher Servidora pode acontecer de forma **direta** ou **indireta**.

### ACIONAMENTO INDIRETO

Nos casos em que a denúncia for realizada em outro canal, a exemplo da Ouvidoria Geral ou autoridade, será um acionamento indireto.

Nos casos de acionamento indireto, cabe à instância que receber a denúncia proceder ao registro no sistema:

- ✦ Fornecer o protocolo à pessoa denunciante.
- ✦ Encaminhar a denúncia via Sistema de Ouvidoria (SGOe) para a Ouvidoria da Mulher Servidora.
- ✦ Orientar a possível vítima a procurar a Ouvidoria da Mulher Servidora para receber acolhimento.

### ACIONAMENTO DIRETO

Será direta quando a denunciante (ou terceiro) fizer a denúncia em um dos canais da Ouvidoria da Mulher Servidora.

Ao receber a comunicação identificada, a Ouvidoria da Mulher Servidora fornecerá número do protocolo da denúncia registrada no Sistema de Ouvidoria para acompanhamento e orientações pertinentes ao seu processamento.

Em caso de denúncia anônima, que também é possível, a pessoa manifestante **não recebe** número de protocolo nem notificação sobre as fases do processo.



## 11.2 Acolhimento e Escuta Qualificada

### OBJETIVO

Estabelecer um vínculo de confiança, ouvir a demanda e elaborar o **Termo de Atendimento**

### AÇÕES

- ✦ Realizar o acolhimento.
- ✦ Pautar-se pelo exercício da escuta ativa e respeito à vontade da pessoa denunciante.
- ✦ Apresentar-se (nome e função).
- ✦ Explicar o papel da Ouvidoria da Mulher Servidora, seus limites de atuação e o compromisso com o sigilo.
- ✦ Informar sobre os direitos da demandante.
- ✦ Verificar se a mulher se sente segura para falar.
- ✦ Após a escuta, resumir o compreendido para confirmação da mulher.
- ✦ Identificar o(s) tipo(s) de violência ou discriminação relatada(s).
- ✦ Identificar o(s) suposto(s) autor(es) da violência, se houver e se a mulher desejar informar.
- ✦ Identificar o(s) local(ais) onde a violência teria ocorrido.
- ✦ Identificar possíveis testemunhas.
- ✦ Orientar sobre a importância da apresentação de evidências para a admissão da denúncia.



## 11.3 Orientações e encaminhamentos

### OBJETIVO

Informar a mulher sobre seus direitos, as opções disponíveis, os possíveis encaminhamentos.

### AÇÕES

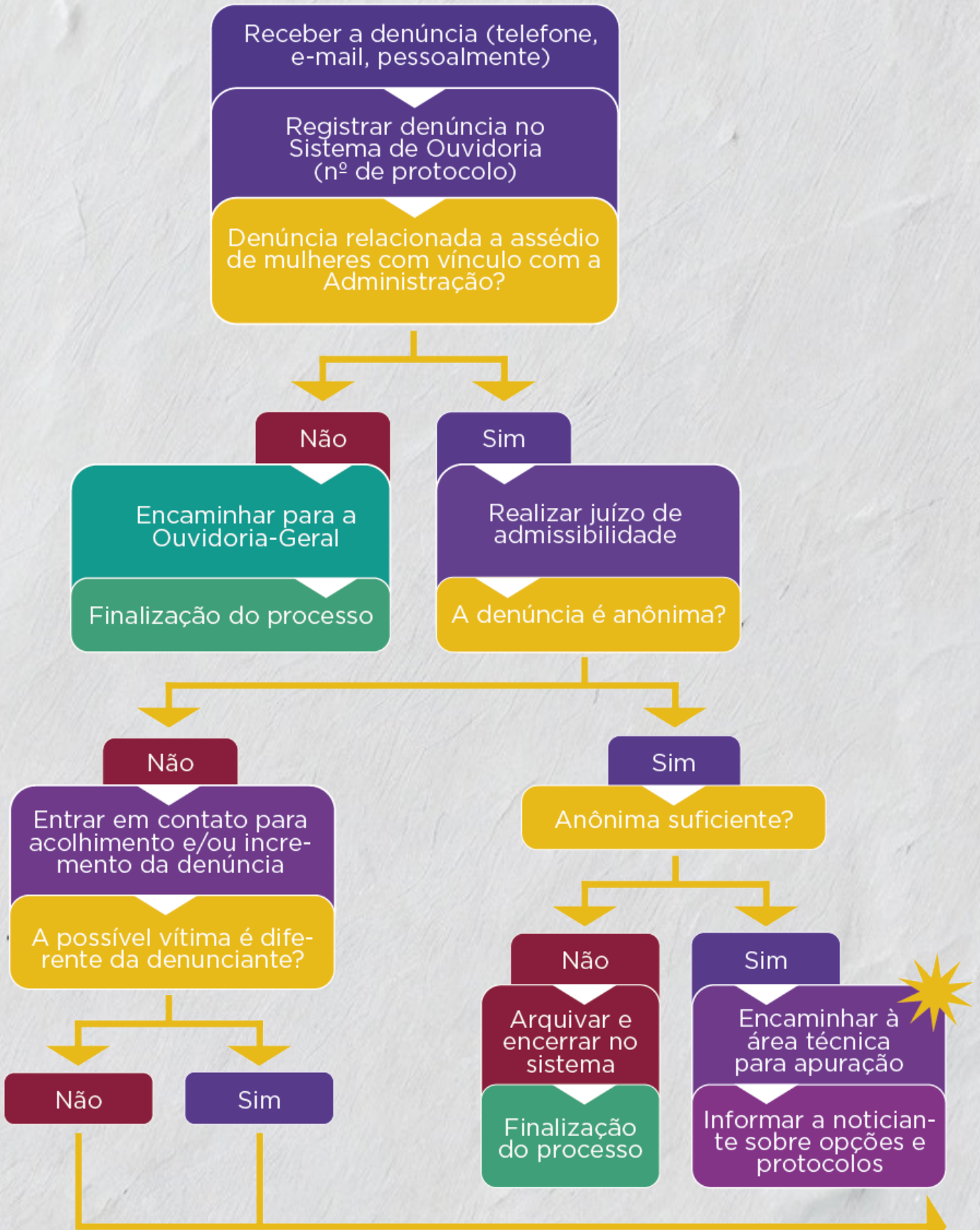
- ✦ Pedir complementação do relato.
- ✦ Admitir a denúncia no Sistema de Ouvidoria (SGOe).
- ✦ Explicar os procedimentos de cada encaminhamento, seus possíveis desdobramentos e limitações (em caso de atendimento presencial ou por telefone).
- ✦ Fornecer contatos e endereços dos serviços da rede de apoio.
- ✦ Respeitar a decisão da mulher sobre quais passos seguir, registrando sua escolha.
- ✦ Adotar as providências cabíveis com vistas aos encaminhamentos necessários.
- ✦ Alertar sobre o prazo de atendimento da Ouvidoria: **até 20 dias, prorrogável uma única vez por igual período.**

# 12. Fluxo de atendimento

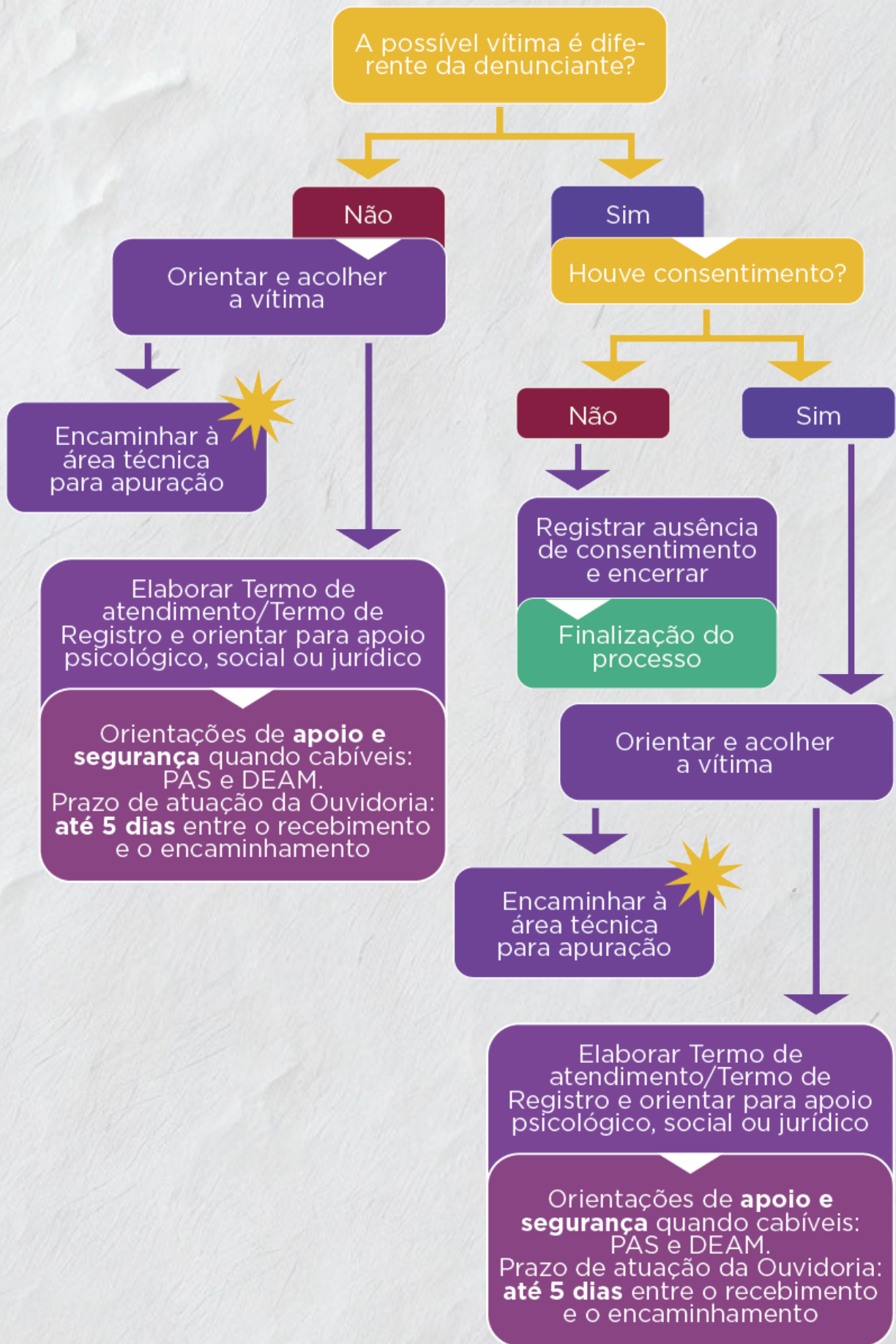
## Ouvidorias do Poder Executivo (acionamento indireto)



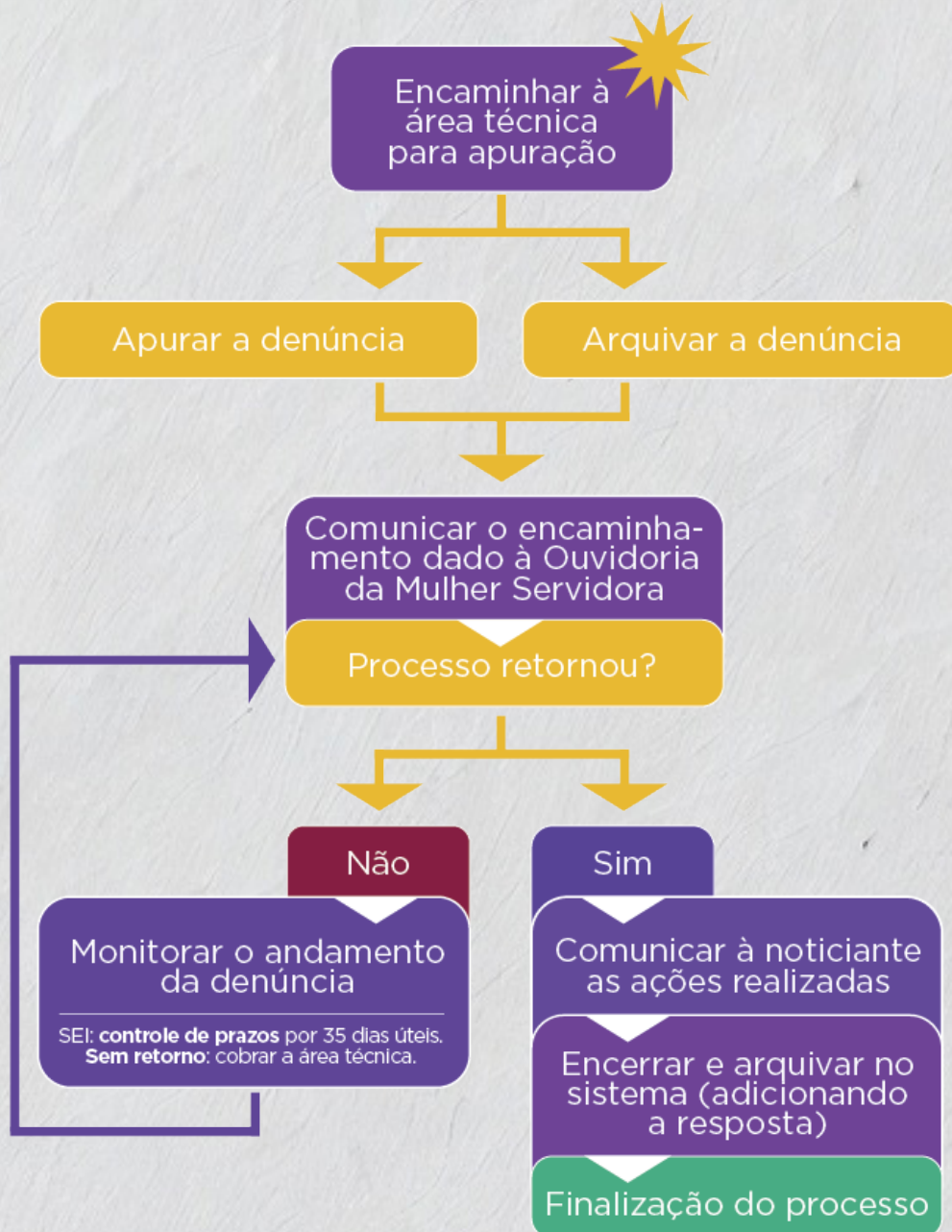
# Ouvidoria da Mulher Servidora (acionamento direto)



(continua na página seguinte)



## Após o encaminhamento à área técnica para apuração



## 12.1 Pontos de Atenção:

### POSSÍVEL VÍTIMA DIFERENTE DA DENUNCIANTE

Se a possível vítima for diferente do denunciante, a denúncia só será encaminhada com o consentimento da primeira.

### ACOLHIMENTO E ESCUTA QUALIFICADA

Sempre que houver necessidade de compreender melhor a denúncia, convidar a servidora para receber **escuta qualificada, empática e sigilosa** em ambiente seguro.

- **Agendamento:** agendar conversa (presencial ou à distância) pelo whatsapp da Ouvidoria da Mulher.
- **Prazo para atuação da Ouvidoria:** 5 dias entre o recebimento e o encaminhamento.
- **Tentativas de contato com denunciante:** se denunciante não comparecer ou não responder, sugere-se ao menos mais uma tentativa.
- **Orientação sobre medidas de Apoio e Segurança** (se aplicável): Acionamento de protocolos
  - **Saúde Mental:** Programa de Apoio ao Servidor - PAS: (62) 3201-6828.
  - **Segurança:** Delegacia da Mulher - DEAM: (62) 3201-2802 Goiânia.
  - Após atendimento, elaborar **Termo de Atendimento** de acordo com a demanda.

### MONITORAMENTO DO ANDAMENTO DA DENÚNCIA

Monitorar o andamento da denúncia pelo SEI: colocar o processo no Controle de Prazos com **35 dias úteis**. Se não houver retorno, entrar em contato com a área técnica para verificar andamento da apuração.

Comunicação com a noticiante **via Sistema de Ouvidoria** para informar sobre as ações. Ambiente seguro.

### ENCERRAMENTO/ARQUIVAMENTO

Após a solução ou esgotamento das providências cabíveis à Ouvidoria, com registro no sistema.



# 13. Direitos da Usuária

Toda mulher que procurar a Ouvidoria da Mulher Servidora tem direito a:

- ✦ Ser tratada com respeito, dignidade, igualdade e livre de qualquer discriminação.
- ✦ Ser ouvida em ambiente seguro, sigiloso e acolhedor.
- ✦ Ter suas informações pessoais e o conteúdo de seu relato tratados com confidencialidade.
- ✦ Receber informações claras e completas sobre o funcionamento da Ouvidoria, seus limites de atuação e os possíveis encaminhamentos de sua demanda.
- ✦ Ser informada sobre seus direitos e sobre os serviços da rede de proteção e apoio.
- ✦ Decidir sobre quais encaminhamentos autoriza para sua demanda, inclusive o de não representar formalmente.
- ✦ Ser informada sobre o andamento de sua demanda.
- ✦ Não sofrer retaliações por ter procurado a Ouvidoria.

# 14. Deveres da Equipe da Ouvidoria da Mulher Servidora

A equipe de atendimento da Ouvidoria da Mulher Servidora deve:

- ✦ Atuar com ética, profissionalismo, imparcialidade, empatia e respeito.
- ✦ Garantir o sigilo profissional sobre todas as informações a que tiver acesso,
- ✦ Prestar um atendimento humanizado, técnico e qualificado.
- ✦ Orientar a usuária de forma clara, completa e acessível.
- ✦ Respeitar a autonomia e as decisões da usuária.
- ✦ Evitar qualquer forma de prejulgamento ou revitimização.
- ✦ Conhecer e aplicar este Manual e demais normativos.
- ✦ Manter-se atualizada sobre a legislação de proteção aos direitos da mulher e sobre a rede de serviços de apoio.
- ✦ Registrar adequadamente os atendimentos e encaminhamentos.
- ✦ Abster-se de formular juízo de valor sobre o caso, focando no acolhimento e encaminhamentos.



# 15. Situações sem nexos com o trabalho

Se a situação não tiver nexos com o trabalho, guarde esses contatos:

## Emergências

- Ligue **190** (Polícia Militar) e forneça o máximo de informações possíveis sobre local dos fatos, agressão sofrida e agressor;
- **197** (Polícia Civil);
- **180** (Central de Atendimento à Mulher).

## Denúncias

- Procure a **Delegacia Especial de Atendimento à Mulher** (DEAM) ou a Delegacia de Polícia mais próxima.
- Procure Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público de Goiás (MPGO): <https://www.mpggo.mp.br/portal/conteudo/ouvidoria-das-mulheres>.
- Ligue 127 ou 100.
- Entre na página do Ministério Público: <https://www.mpggo.mp.br/denuncia/>.



# 16. Disposições finais

Este Manual servirá como referência para a atuação da Ouvidoria da Mulher Servidora e poderá ser revisado e atualizado periodicamente, visando o seu contínuo aprimoramento e adequação às necessidades do serviço e às mudanças legislativas e sociais.

# 17. Saiba mais

## Como identificar uma violência de gênero

A violência de gênero pode se manifestar de várias formas. Ela **tende a começar de forma sutil e se agravar com o tempo**. Por vezes, a escalada é normalizada, pois costuma seguir padrões culturais que moldam as relações.

É essencial observar que agressões físicas ou verbais, abusos sexuais e até mesmo o feminicídio são as consequências trágicas de um processo violento que se **inicia de maneira quase imperceptível**.

Pequenos atos de humilhação, controle, depreciação e chantagem emocional já são sinais de alerta de que a violência está presente e deve ser enfrentada. Para combater o assédio, **é preciso identificar esses sinais**.

## Violência psicológica

Esta forma de violência se manifesta através de ações que causam danos emocionais e redução da autoestima, tais como: manipulação, perseguição, insultos e outras formas de ameaças com o propósito de limitar as relações pessoais da mulher ou, até mesmo, de restringir sua liberdade utilizando-se de várias formas de chantagem.

É a forma de violência mais difícil de ser identificada pela vítima e pelas pessoas ao seu redor, pois é caracterizada por um comportamento geralmente silencioso, mas

persistente. Por isso, é importante manter registros com datas, local das ocorrências e nomes de testemunhas que presenciarem a situação. Quanto mais evidências você puder trazer para sua denúncia, maiores são as chances de admissão e apuração dos fatos.

**Observação:** A Lei 14.188/2021 altera o Código Penal criando o tipo penal de violência psicológica contra a mulher:

Art. 147-B. Causar dano emocional à mulher que a prejudique e perturbe seu pleno desenvolvimento ou que vise a degradar ou a controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, chantagem, ridicularização, limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que cause prejuízo à sua saúde psicológica e autodeterminação:

Pena - reclusão, de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos, e multa, se a conduta não constitui crime mais grave.



## Violência simbólica

Essa expressão se refere a uma **forma de violência praticada através de comportamentos, pensamentos e até mesmo modelos de organização** das instituições públicas. Este conjunto de mecanismos cria uma estrutura simbólica impondo concepções transmitidas como legítimas, confundindo o pensamento da vítima e estabelecendo assim a dominação do agressor.

Expressões como **“manterrupting”** e **“mansplaining”** exemplificam essa forma de violência.

O **“manterrupting”** é a prática de não deixar a mulher se expressar, interrompendo sua fala com o intuito de calá-la ou impedir sua participação em uma conversa.

O **“mansplaining”** é o ato de um homem explicar algo a uma mulher de maneira condescendente, simplista ou excessivamente confiante, presumindo que ela sabe menos sobre o assunto — mesmo quando ela é especialista.

## Violência moral

A violência moral é quando alguém atinge a dignidade ou a reputação de outra pessoa por meio de palavras, atitudes ou acusações.

Alguns exemplos: espalhar boatos ou mentiras sobre alguém, fazer acusações falsas, humilhar ou ridicularizar a pessoa em público, ofender constantemente com xingamentos ou insultos.

## Violência sexual

Caracteriza-se por qualquer conduta que constranja a vítima a presenciar, manter ou participar de relação sexual indesejada, utilizando intimidação, ameaça, coerção ou força física. Nesses casos, a violência está na **invasão direta do corpo e da intimidade da vítima**, independentemente de relação hierárquica ou convivência prévia.

São exemplos de importunação sexual: apalpar, tocar, beijar a vítima à força, ejacular ou masturbar-se próximo à vítima sem o seu consentimento.

No ambiente de trabalho, é importante atentar para situações que envolvam gestos e toques corporais constrangedores, não consentidos e indesejados. Se acontecer com você, guarde registros de onde e quando ocorreu, anote o nome de possíveis testemunhas.

## Violência física

Facilmente identificada, tanto pela vítima, quanto por sua rede de apoio, pois o agressor faz uso da força física para ferir, lesar, provocar dor e sofrimento à vítima, podendo ou não deixar marcas evidentes no seu corpo.



## Violência patrimonial

Neste tipo de violência, o agressor retém, subtrai (parcial ou totalmente) ou destrói os bens pessoais da vítima, seus instrumentos de trabalho, documentos importantes ou objetos de valor como joias, vestuário, veículos, dinheiro.

Além da destruição de bens e propriedade privada, a violência patrimonial engloba a ocultação de patrimônio, apropriação de rendimentos, impedimento da administração de recursos financeiros e simulação de contratos.



# 18. Referências

**Cartilha sobre Violência Política de Gênero:** Elaborada pelo **Observatório de Violência Política Contra a Mulher** em parceria com o **Instituto Nacional Democrata para Assuntos Internacionais (NDI)**, publicada em 2021.

**Cartilha "Prevenindo o Assédio no Ambiente de Trabalho":** Material focado no Poder Executivo do **Estado de Goiás**, elaborado pela **Controladoria-Geral do Estado (CGE)** e publicado em 2024.

**Manual de Acolhimento e Protocolo de Atendimento Imediato:** Guia da **Ouvidoria da Mulher** do **Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (TRE-PB)**.

**Projeto Ouvidoria da Mulher:** Documento de estruturação da Ouvidoria da Mulher Servidora no Estado de Goiás, desenvolvido pela **CGE-GO** em 2025.

**Cartilha "Violência Contra a Mulher: o que você precisa saber?":** Publicação do **Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT)**, 2ª versão digital de outubro de 2024.

**Guia Lilás: Orientações para prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal:** Elaborado pelo **Think Olga** em parceria com a **Controladoria-Geral da União**, publicado em 2024.

Legislação:

**Lei nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha):** Define e cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar.

**Lei nº 14.192/2021:** Estabelece normas para prevenir, reprimir e combater a violência política contra a mulher.

**Lei nº 13.104/2015 (Lei do Femicídio):** Prevê o assassinato de mulheres por razões da condição de sexo feminino como crime hediondo.

**Lei nº 14.188/2021:** Tipifica o crime de **violência psicológica** contra a mulher.

**Leis Estaduais de Goiás:** Incluem a **Lei nº 18.456/2014** (sobre assédio moral) e a **Lei nº 20.756/2020** (Estatuto do Servidor Público)

**Decreto nº 10.657**, de 14 de março de 2025 (institui a Ouvidoria da Mulher Servidora)

**Instrução Normativa nº 2/CGE/2025** (funcionamento da Ouvidoria da Mulher Servidora)

**Instrução Normativa nº 5/CGE/2025** (critérios de admissibilidade das denúncias)

**Decreto-Lei nº 2.848/1940 (Código Penal).**



Ouvidoria da  
**Mulher**  
Servidora

**CGE**  
Controladoria  
Geral do Estado

GOVERNO DE  
**GOIÁS**  
O ESTADO QUE DÁ CERTO