

GUIA PRÁTICO **LIGUE** **180**

Central de Atendimento à Mulher

MINISTÉRIO DAS
MULHERES

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

Governo do Brasil
Ministério das Mulheres



Brasília, DF



Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

Vice-Presidente da República

Geraldo Alckmin

Ministra de Estado das Mulheres

Márcia Helena Carvalho Lopes

**Secretária Nacional de Enfrentamento
à Violência contra Mulheres**

Estela Bezerra

Elaboração

Ana Paula Antunes Martins

Clara Frota Wardi

Cristiane Olívia do Nascimento

Ela Wiecko Volkmer de Castilho

Graciele Félix Reis

Natalia Almeida Tostes

Tânia Mara Campos de Almeida

Tatiane dos Santos Duarte

Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Mulheres/NEPeM

Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares/CEAM

Fundação de Empreendimentos Científicos

e Tecnológicos/FINATEC

Universidade de Brasília/UnB

Coordenação Geral Ligue 180

Ellen dos Santos Costa

Revisão

Anita Cunha Monteiro

Eliane Barros

Ellen dos Santos Costa

Projeto gráfico e Diagramação

Lucas Gabriel Sabino Brum



SUMÁRIO

O que é o Ligue 180?	8
Quem são as profissionais que atendem no Ligue 180?	9
Quando Registrar Denúncia no Ligue 180?	9
O que é Violência de Gênero contra as Mulheres sob o foco do Ligue 180?	13
Ligue 180: uma medida de enfrentamento	15
Perguntas frequentes ao Ligue 180	16

O QUE É O LIGUE 180?

É um serviço de utilidade pública especializado, operado pela Central de Atendimento à Mulher e integrante de Rede Especializada de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência. Atua como um canal que acolhe a população com segurança e respeito, bem como difunde informações sobre direitos e políticas públicas às mulheres.

O Ligue 180 funciona 24 horas por dia, nos sete dias da semana, pelo telefone 180, pelo [WhatsApp +55\(61\)99610-0180](https://api.whatsapp.com/send?phone=5561996100180) ou pelo e-mail central180@mulheres.gov.br e por videochamada para atendimento em Libras através do site gov.br/mulheres/pt-br/ligue180/libras.

Há opção de atendimento em espanhol, inglês e Língua Brasileira de Sinais - Libras **por videochamada**, além de atendimento em português, garantindo acessibilidade a diferentes públicos, inclusive a mulheres estrangeiras no Brasil, brasileiras no exterior e pessoas com deficiência auditiva.

O serviço pode ser utilizado por vítimas de violência de gênero e por terceiros que desejam denunciar esses casos ou obter informações sobre o assunto. Todas as informações fornecidas são sigilosas e utilizadas exclusivamente para apuração da denúncia e acolhimento à vítima pelos respectivos órgãos.



Pelo Ligue 180, é possível:

- Buscar informações sobre os direitos das mulheres, formas de violências contra as mulheres e as políticas de enfrentamento;
- Conhecer os serviços da Rede Especializada de Atendimento, como Casas da Mulher Brasileira, Centros de Referência ou Centros Especializados de Atendimento à Mulher (CRAMs ou CEAMs), Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs), Defensorias Públicas, Abrigos, entre outros;
- Denunciar a violência de gênero contra mulheres em diversos ambientes e relações sociais: doméstico, familiar, institucional, comunitário, meio virtual, vias públicas, trabalho, instituições de saúde e outros;
- Tirar dúvidas sobre leis e medidas de proteção;
- Registrar reclamações, sugestões ou elogios sobre os serviços da Rede de Atendimento.



Importante!

Em casos de urgência/emergência, acione imediatamente:
190 (Polícia Militar); 197 (Polícia Civil);
192 (Samu) ou 193 (Bombeiros), se estiver ferida;
Ou procure a delegacia mais próxima.
Se estiver em risco iminente, busque um local
seguro e aguarde a polícia.

QUEM SÃO AS PROFISSIONAIS QUE ATENDEM NO LIGUE 180?

As atendentes do Ligue 180 são profissionais mulheres, qualificadas para ouvir e orientar a população sobre os direitos das mulheres e as diversas formas de violência que ocorrem em diferentes contextos, como ambientes domésticos, familiares, relações íntimas de afeto (namoro, uniões etc.), espaços de trabalho e de estudo, espaços políticos, instituições de saúde, vias públicas, entre outros.

Com uma abordagem humanizada e qualificada, essas profissionais atendem as vítimas e quem deseja denunciar uma situação de violência, preservando, além do sigilo, anonimato da denúncia quando solicitado. São continuamente preparadas para:

- Prestar apoio e fornecer informações sobre os direitos das mulheres;
- Identificar e auxiliar em situações de violência e risco;
- Registrar e encaminhar denúncias e demandas aos órgãos competentes;
- Assegurar uma escuta acolhedora e adaptada, em relação à idade, raça/cor, classe, identidade de gênero, região e deficiência das usuárias e dos usuários.

QUANDO REGISTRAR DENÚNCIA NO LIGUE 180?

Diante de qualquer situação de violência ou ameaça contra as mulheres que tenha o gênero como principal motivação da situação e que não seja de urgência e emergência para a vítima, é fundamental buscar o Ligue 180 para denunciar e/ou se informar.

Pessoas que presenciam ou têm conhecimento desses casos também podem procurar o Ligue 180 para registrar a denúncia, quando munidas de informações mínimas sobre a vítima, o agressor e a situação de violência.

Como denunciar a violência contra a mulher?

Em caso de registro de denúncia, é fundamental ter, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome ou características físicas ou endereço da vítima; e
- Endereço da(s) violência(s) e o que ocorreu;

Além disso, quanto mais detalhes forem fornecidos sobre a situação de violência e as características do agressor, melhor para que a apuração policial ocorra de forma mais rápida e precisa.



O **Ligue 180** está disponível **24 horas por dia**, sete dias por semana, incluindo finais de semana e feriados. A denúncia pode ser feita gratuitamente de qualquer telefone no Brasil. Além da ligação, também é possível denunciar, mesmo estando no exterior, pelo **WhatsApp: +55 (61) 99610-0180** ou pelo e-mail: **central180@mulheres.gov.br**.

Dicas para registrar a denúncia e acompanhar seu andamento:

Antes de contatar o Ligue 180:

- ✓ Escolha um local e um momento oportunos, principalmente se for a própria vítima e estiver convivendo com o agressor;
- ✓ Utilize um aparelho seguro (pessoal, de uma amiga ou telefone público);
- ✓ Tenha em mãos informações importantes, como nomes, características da vítima, do agressor e de testemunhas, local e data da agressão, evidências (fotos, objetos quebrados, mensagens intimidadoras, áudios etc.);
- ✓ Mencione, se souber, registros anteriores da violência, denúncias já realizadas ou a existência de medidas protetivas
- ✓ Forneça o máximo de detalhes, pois facilitam o atendimento e a condução da denúncia.

Durante o contato com o Ligue 180:

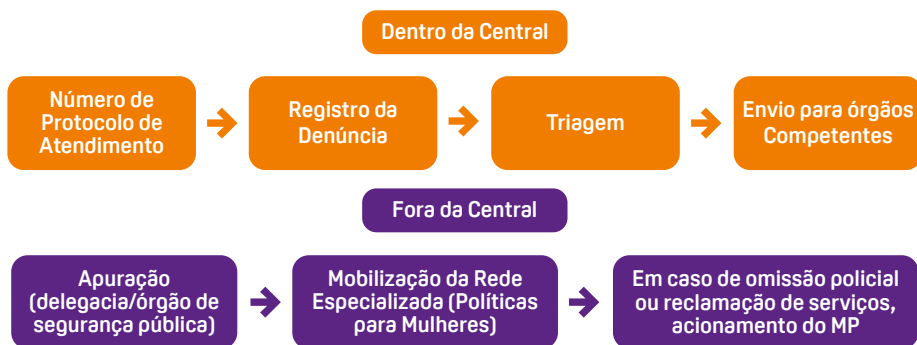
- ✓ Mantenha a calma e exponha a situação de forma compreensível (a equipe de atendimento está preparada para atender com respeito e paciência);
- ✓ Descreva a violência sofrida, o local do ocorrido, os envolvidos e a relação entre eles;
- ✓ Explique se há perigo (se a vítima está na presença do agressor, se há ameaças com armas etc.);
- ✓ Anote as orientações recebidas para segui-las após o atendimento;
- ✓ Pergunte sobre os direitos das mulheres em situação de violência e as medidas de proteção.

Depois do contato com o Ligue 180:

- ✓ Siga as orientações recebidas (ex.: procurar uma delegacia, buscar assistência jurídica, acessar serviços especializados etc.);
- ✓ Se necessário, apague o histórico da chamada ou conversa para evitar que o agressor tome conhecimento da denúncia;
- ✓ Caso seja a vítima, busque apoio de uma pessoa de confiança, relatando para ela o ocorrido e solicitando que peça ajuda em caso de emergência.

O que acontece com a denúncia?

Após o registro, o Ligue 180 encaminha a denúncia para os órgãos competentes para apuração criminal na Segurança Pública e no Ministério Público, além de notificar o órgão de políticas para mulheres estadual a fim de promover a oferta dos serviços especializados, que orientam sobre medidas protetivas, apoio psicossocial e jurídico quando necessários.



É possível acompanhar o andamento da denúncia contatando o Ligue 180. Basta fornecer o **CPF** do denunciante ou o **número do protocolo** de atendimento.

Sigilo e proteção de dados no Ligue 180

A denúncia pode ser feita de forma **identificada** ou **anônima**. O sigilo dos dados está garantido pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018. A privacidade das usuárias e dos usuários do serviço é preservada, as informações fornecidas só são acessadas por profissionais responsáveis pelo tratamento do caso. Dessa forma, mesmo que a pessoa denunciante se identifique ao registrar a ocorrência, sua identidade não será revelada aos órgãos competentes.

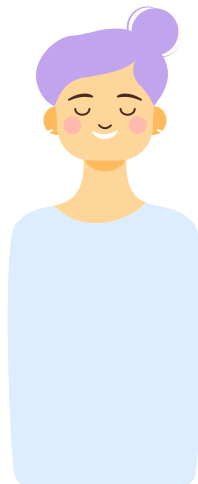


O que esperar do atendimento seguro e sigiloso?

- O atendimento do Ligue 180 visa oferecer acolhimento humanizado à população, especialmente às vítimas e testemunhas, oferecendo informações sobre direitos e dando tratamento aos casos para seguirem à Rede de Serviços Especializados no Atendimento às Mulheres em Situação de Violência. O sigilo e a proteção dos dados relatados são prioridades.
- O Ligue 180 também informa sobre a Rede Especializada de Atendimento, serviços disponíveis e dúvidas sobre violência contra a mulher. Também é possível registrar elogios ou reclamações sobre o Ligue 180 e os órgãos da rede, contribuindo para a melhoria dos serviços. Para conhecer os serviços especializados de atendimento à mulher em situação de violência, acesse: www.gov.br/mulheres/ligue180
- Além do suporte direto às vítimas, os dados coletados pelo Ligue 180 são utilizados para a formulação, o monitoramento e a avaliação de políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres no país. Isso produz conhecimento essencial para fortalecer a Rede de Atendimento e aprimorar as ações governamentais nesse campo. Para acessar os balanços do Ligue 180, acesse o link: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180/balancos>



O Ligue 180 é mais do que um simples canal de denúncia: é um serviço especializado de acolhimento e proteção para mulheres em situação de violência; é também uma fonte de informação especializada para o enfrentamento à violência de gênero contra as mulheres.



O QUE É VIOLÊNCIA DE GÊNERO CONTRA AS MULHERES SOB O FOCO DO LIGUE 180?

Refere-se a qualquer agressão, ofensa ou abuso físico, psicológico, sexual, moral ou patrimonial, motivados pelo fato de se ser mulher, e assim vista inferior aos homens (frágil, menos inteligente e capaz...). Essa ideia de subordinação leva à tentativa masculina de controle e determinação sobre sua vida, seu corpo e suas vontades, o que já é uma violência.

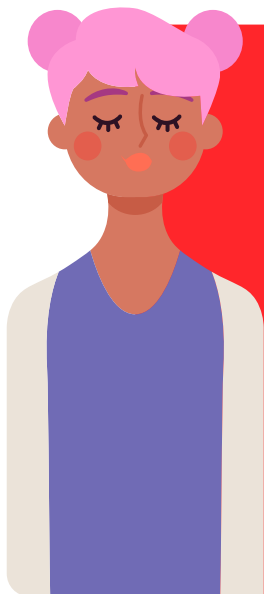
Por estar presente ao longo da história e de várias gerações, essa desigualdade entre os gêneros parece “natural”, parte de como as coisas são e devem continuar sendo. Mas mudanças já acontecem e, cada vez mais, mulheres participam de decisões importantes na sociedade, definem seus destinos e se recusam a ser tratadas com menosprezo e como objetos, a ter seus direitos negados e a estar expostas à violência nos diversos ambientes.

Contextos da violência de gênero, agressores e agressoras

A violência de gênero ocorre tanto em ambientes e vínculos domésticos (casa, família, relações íntimas de afeto) quanto em espaços públicos (comunidade, trabalho, escolas, serviços de saúde, internet, entre outros). Em geral, os agressores são homens e conhecidos das vítimas, mas também há casos de violência contra as mulheres praticados por mulheres ou por desconhecidos, os quais também podem ser registrados no Ligue 180.

Formas de violência doméstica, familiar e íntima de afeto

As cinco formas de violência doméstica, familiar e íntima de afeto estão indicadas na Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006):



Violência Física:

Agressões que causam dor, ferimentos ou risco à vida, como chutes, socos, empurrões, queimaduras etc.

Violência Psicológica:

Ameaças, humilhações, xingamentos, ridicularizações, chantagens e manipulações que afetam a autoestima e a saúde mental da vítima, dentre outras atitudes.

Violência Sexual:

Atos de ordem sexual não consentidos, como assédio, importunação sexual e estupro.

Violência Patrimonial:

Controle, retirada ou destruição de bens, documentos e recursos financeiros da mulher etc.

Violência Moral:

Calúnia, difamação e injúria, afetando a reputação e a dignidade da vítima.

Formas de violência em espaços públicos e institucionais

Além das mesmas formas de violência ocorridas em contexto doméstico, familiar e íntimo de afeto, há outras formas de violência em espaços públicos e institucionais:

- **Violência contra os Direitos Reprodutivos:** esterilização forçada, violência obstétrica, negação de acesso a contraceptivos ou ao aborto legal, entre outras ações e omissões.
- **Violência Política:** impedimentos e ataques que dificultam a participação da mulher na vida política, como se eleger a cargos públicos e cumprir os mandatos, restringindo o exercício de sua cidadania.
- **Violência Simbólica:** reforço de ideias e imagens (estereótipos) que inferiorizam a mulher, encontradas na mídia, na publicidade e nas expressões culturais (músicas, piadas, brincadeiras, propagandas...).
- **Violência Institucional:** omissão, negligência ou discriminação por parte de instituições e agentes públicos ou privados, prejudicando o acesso a direitos e serviços.

- **Tráfico de Pessoas:** transporte mediante fraude, engano ou coação de meninas e mulheres no país e no exterior para exploração sexual, trabalho forçado, retirada de órgãos do corpo e adoção ilegal.
- **Redução à Condição Análoga à de Escravo:** submissão da mulher a jornadas exaustivas, trabalho forçado e ambientes degradantes, incluindo exploração sexual.

Violência Midiática, Online ou Virtual

Na maioria das vezes, as formas citadas de violência são vivenciadas presencialmente pelas mulheres. Hoje, com os avanços tecnológicos, ocorrem também em meio digital e seus relatos vêm aumentando no Ligue 180. Esse modo de se realizar a violência envolve qualquer forma de violência cometida, assistida ou agravada pelo uso de tecnologias de computação e informação, através de celulares, smartphones, internet, plataformas de mídias sociais e e-mail. Tem sido um meio comum de:

- Divulgação de imagens íntimas sem consentimento da mulher.
- Uso de Inteligência Artificial (IA) para criação de imagens falsas que atingem a honra e a reputação da mulher.
- Violência sexual por meio do assédio e importunação sexual em redes sociais.
- Ameaça, perseguição e extorsão online.

LIGUE 180: UMA MEDIDA DE ENFRENTAMENTO

A **violência de gênero contra as mulheres** tem consequências graves, impactando diretamente sua saúde física e mental, sua autonomia econômica e sua integração social, assim como das suas filhas e filhos. A erradicação da violência de gênero é um compromisso coletivo, que passa por mudanças culturais, sociais e institucionais para garantir o respeito à dignidade e aos direitos das mulheres.

Essa violência contra as mulheres é uma realidade que exige compromisso e ação de toda a sociedade. Trata-se de uma violência que não escolhe idade, raça, classe social ou religião e que afeta a liberdade e a segurança de milhares de mulheres todos os dias. Oferecer informação, apoio e caminhos para a proteção e autonomia das mulheres é fundamental para a construção de um país mais justo e igualitário.

Mulher, você tem direitos, e viver sem violência é um deles! O Ligue 180 garante que você tenha acesso à informação, apoio e orientação de forma acolhedora, segura e sigilosa. O atendimento é gratuito, disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, e realizado por profissionais capacitadas. Você não está sozinha. Busque ajuda e lembre-se de que há meios de sair da violência.

Compromisso coletivo!

A responsabilidade de enfrentar a violência contra as mulheres não é apenas das vítimas. Todas as pessoas possuem um papel fundamental na mudança dessa realidade. Criar redes de apoio, escutar sem julgamentos, oferecer suporte e incentivar a busca por ajuda são atitudes que fazem a diferença. Não minimize o sofrimento de uma mulher que confia em você para compartilhar sua história. Respeite o tempo e as decisões dela, mas nunca negligencie a situação.

Cada denúncia feita, cada informação compartilhada e cada mão estendida a quem se encontra em sofrimento são passos para a construção de uma sociedade mais segura e igualitária. Juntas e juntos, seguimos na busca de que nenhuma mulher fique sem apoio.

Ligue 180!

PERGUNTAS FREQUENTES AO LIGUE 180

Emergências e Segurança

O que fazer em casos de emergência ou urgência?

Entre em contato com: 190 (Polícia Militar); 197 (Polícia Civil); 192 (Samu) ou 193 (Bombeiros), caso a mulher esteja ferida; ou procure a delegacia mais próxima.

Como funciona o Ligue 180?

Minha ligação para o 180 será identificada?

Não! Todas as ligações são sigilosas para garantir sua privacidade.

Posso ligar para tirar dúvidas e receber orientações?

Sim! O Ligue 180 oferece informações sobre direitos das mulheres e serviços de atendimento para mulheres em situação de violência.

Quem pode ligar para o Ligue 180?

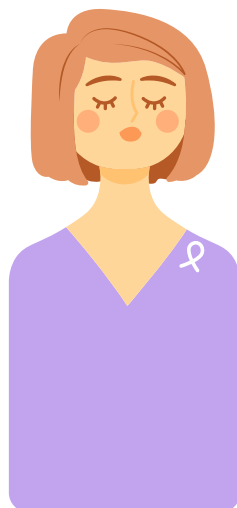
- Mulheres em situação de violência;
- Testemunhas, familiares, amigos, colegas ou vizinhos que queiram denunciar ou buscar informações;
- Qualquer pessoa interessada no tema, na Rede Especializada de Atendimento, nas políticas públicas e demais informações associadas.

Medidas Protetivas

O que são Medidas Protetivas?

São determinações da Justiça para proteger mulheres em situação de violência, estabelecendo restrições ao agressor ou garantindo direitos à mulher. Entre as medidas possíveis estão:

- Proibição de aproximação do agressor;
- Proibição de contato (telefone, mensagens, redes sociais etc.);
- Restrição de aproximação em locais frequentados pela vítima e
- Afastamento do agressor da residência



Como solicitar uma Medida Protetiva?

1. Procurar uma Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM) ou uma delegacia comum;
2. Registrar um Boletim de Ocorrência relatando a violência sofrida;
3. Solicitar a Medida Protetiva diretamente à polícia ou ao juiz no Fórum;

O pedido será analisado com urgência e pode ser concedido em até 48 horas.

O que fazer se o agressor descumprir a Medida Protetiva?

Ligue 190 (Polícia Militar) imediatamente e informe o descumprimento. O agressor pode ser preso por violar a ordem judicial.

Com a Medida Protetiva, o agressor é obrigado a sair de casa?

Sim, se a Justiça determinar essa medida, especialmente quando a vítima **corre risco** e reside com o agressor.

Qual a validade da Medida Protetiva?






Varia conforme o caso, podendo ser renovada enquanto existir o risco de sofrer violência.

Para mais informações sobre essas e outras dúvidas, não hesite em entrar em contato pelo 180, **WhatsApp: +55(61) 99610-0180** ou pelo e-mail **central180@mulheres.gov.br**



NOSSA LIGAÇÃO MAIS FORTE EM DEFESA DAS MULHERES



-  gov.br/mulheres
-  [mmulheres](https://www.instagram.com/mmulheres)
-  [min_das_mulheres](https://twitter.com/min_das_mulheres)
-   [min.dasmulheres](https://www.youtube.com/min_das_mulheres)

MINISTÉRIO DAS
MULHERES

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO