

ANEXO - DADOS DA OUVIDORIA

I - OUVIDORIA ANO 2011

Gráfico 1- Evolução do número de demandas recebidas pela Ouvidoria entre 2003 e 2011.

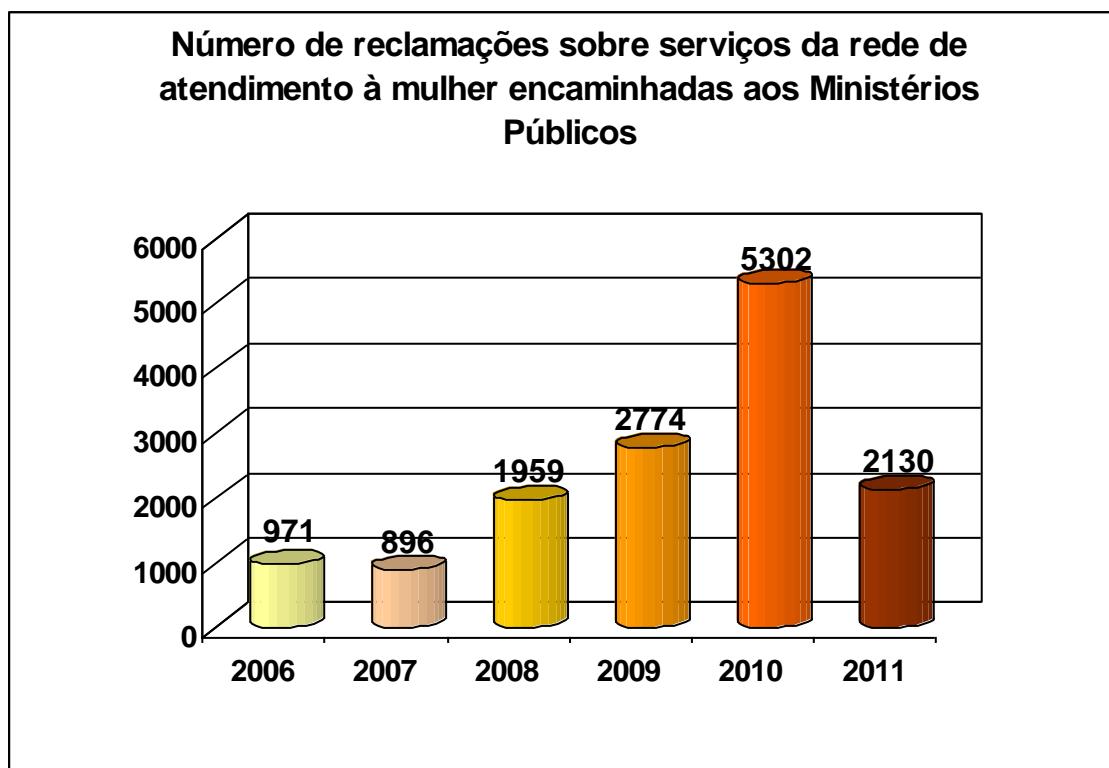


Fonte: Ouvidoria da Mulher (2011)

Desde o início das atividades em junho de 2003 até o final de 2011 a Ouvidoria da Mulher recebeu 5012 casos. A média de demandas recebidas pela Ouvidoria no ano de 2011 é de 109,3 casos/mês todavia, é importante considerar que uma mesma comunicação da demandante pode conter mais de uma demanda (solicitação de informação; reclamação sobre serviço da rede de atendimento à mulher e pedido de intervenção da SPM, por exemplo) e dá origem a diversos desdobramentos.

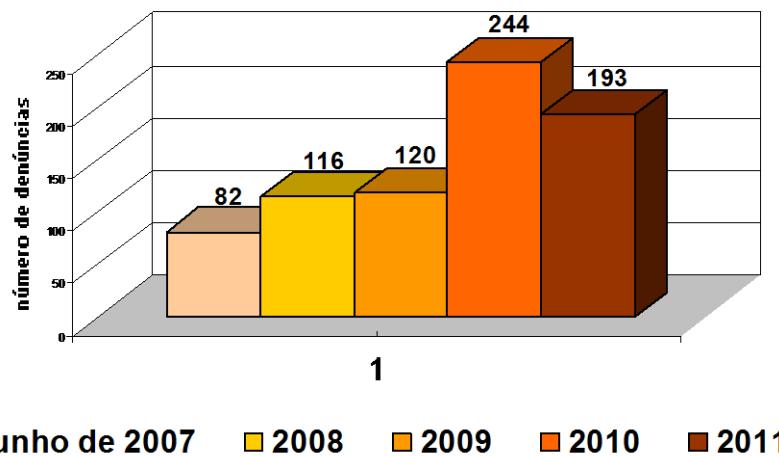
Assim, atender à cidadã demandante pode envolver encaminhamento de ofícios aos órgãos competentes, contato com a demandante para coleta de novas informações ou provas e acompanhamento do caso. Uma reclamação gera comunicação e pedido de providências aos órgãos competentes, nova orientação à demandante e acompanhamento do caso junto ao Ministério Público. As demandas que a Ouvidoria recebe são complexas, pois envolvem uma dimensão que é pessoal da demandante (resposta à sua solicitação, orientação ao problema concreto vivido pela demandante), mas envolvem uma dimensão político-institucional (pois a análise do conjunto das demandas e os dados coletados são importantes para formar subsídios para a formulação e a avaliação das políticas públicas).

Gráfico 2: Número de reclamações sobre os serviços da rede de atendimento à mulher que são recebidas pela Central de Atendimento à Mulher- Ligue 180 e encaminhadas pela Ouvidoria aos Ministérios Públicos dos Estados e do Distrito Federal.



Nota ao gráfico 2: a redução do número de reclamações encaminhadas entre os anos de 2010 e 2011 se deve à solicitação do Ministério Público para que a equipe do Posto de Apoio à Gestão da Informação da Central de atendimento à Mulher- Ligue 180 passasse a “filtrar” as reclamações que contivessem maior número de informações passíveis de investigação por parte daquele órgão.

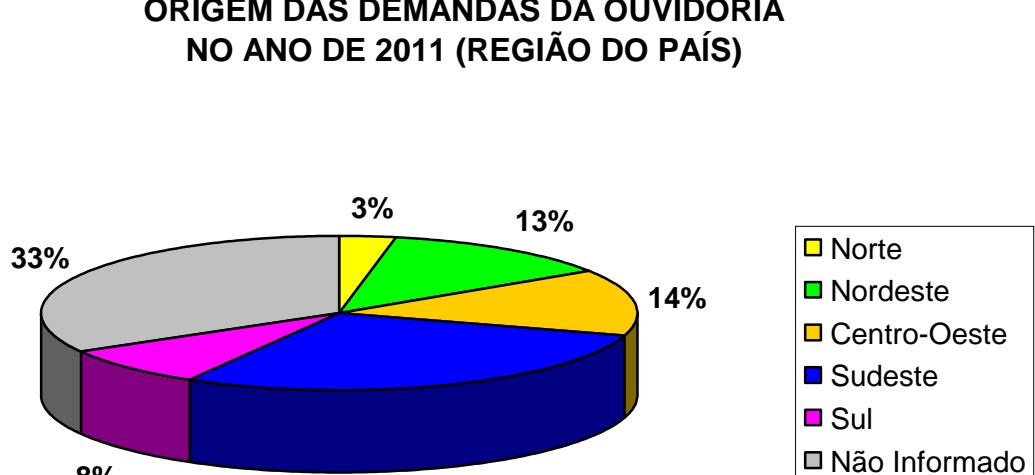
Gráfico 3- Denúncias de Cárcere Privado encaminhadas pela Ouvidoria - 2007 a 2011



Fonte: Ouvidoria da Mulher (2011)

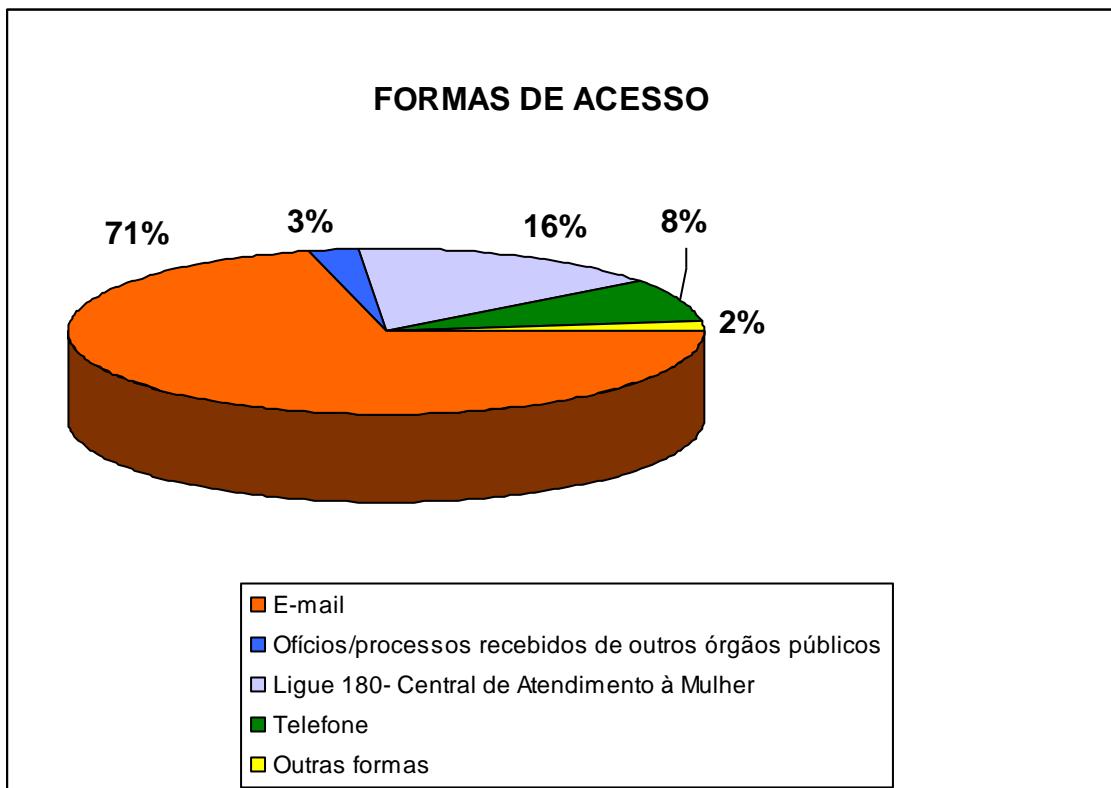
As denúncias de cárcere privado são encaminhadas aos Ministérios Públicos dos Estados e do distrito Federal quando contêm a informação completa sobre o endereço da vítima.

Gráfico 4- Origem das cidadãs demandantes por região do país.



Fonte: Ouvidoria da Mulher (2011)

Gráfico 5 – Formas de acesso à Ouvidoria (ano 2011)

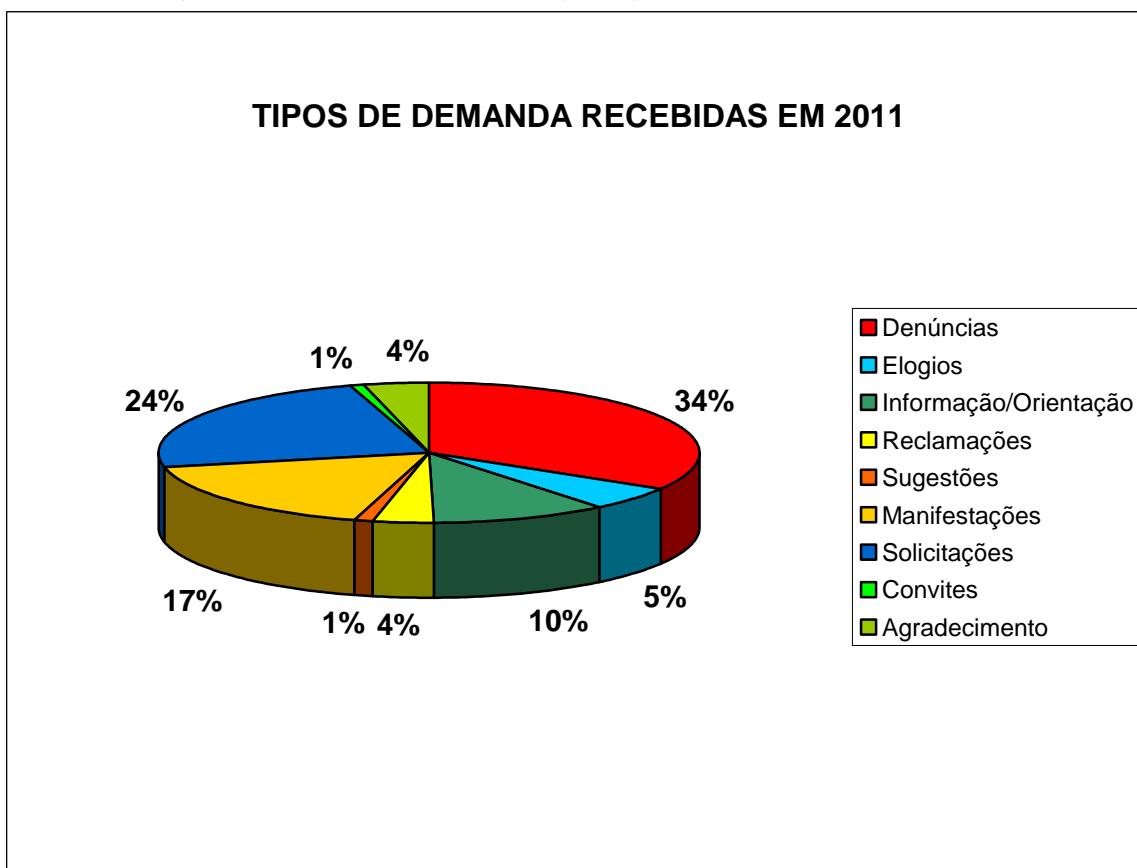


Fonte: Ouvidoria da Mulher (2011)

Tabela 2 - Tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria

Tipos de demandas	Porcentagem do total
Denúncias	33,74%
Elogios	5,49%
Informação/orientação	10,4%
Reclamações	3,83%
Sugestões	0,94%
Manifestações	17,2%
Solicitações	23,7%
Convites	0,87%
Agradecimento	3,83%

Gráfico 6 – Tipos de demandas recebidas (2011)



Fonte: Ouvidoria da Mulher (2011)

Com relação à categoria “Tipos de Demanda” cabe ressaltar que as demandas apresentadas pelas cidadãs muitas vezes tem mais de um tipo de demanda. Por exemplo, a cidadã envia e-mail e faz uma **reclamação** sobre determinado serviço da rede de atendimento e **solicita** uma intervenção da Ouvidoria no caso apresentado.

Tabela 3 - Tipos de denúncia (ano 2011)

Denúncias	% do total
Cárcere Privado	40,22%
Outros crimes/delitos	8,57%
Discriminação de gênero	8,35%
Violência Doméstica	7,91%
Tráfico de Mulheres	5,27%
Violência Sexual	4,62%
Ameaça	3,08%
Apologia ao Crime	2,86%
Crimes relacionados à Internet	2,64%
Discriminação em geral	2,42%
Improbidade Administrativa	2,20%
Assédio Moral	1,98%
Violência Física	1,98%
Perseguição	1,76%

Assédio Sexual	1,54%
Homicídio	1,10%
Violência Patrimonial	0,88%
Violência Moral	0,88%
Sequestro	0,66%
Exploração Sexual	0,44%
Violação dos Direitos Humanos das mulheres presas	0,44%

No ano de 2011 foram encaminhadas ao Departamento de Polícia Federal vinte e quatro (24) casos de tráfico de mulheres. As denúncias de tráfico são recebidas pela Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 e encaminhadas à Ouvidoria, que, após avaliação, encaminha à Polícia Federal para providências. A parceria e o fluxo de encaminhamento estão em vigor desde o ano de 2010.

Tabela 4 - Subtipos de demanda “Informação/Orientação”:

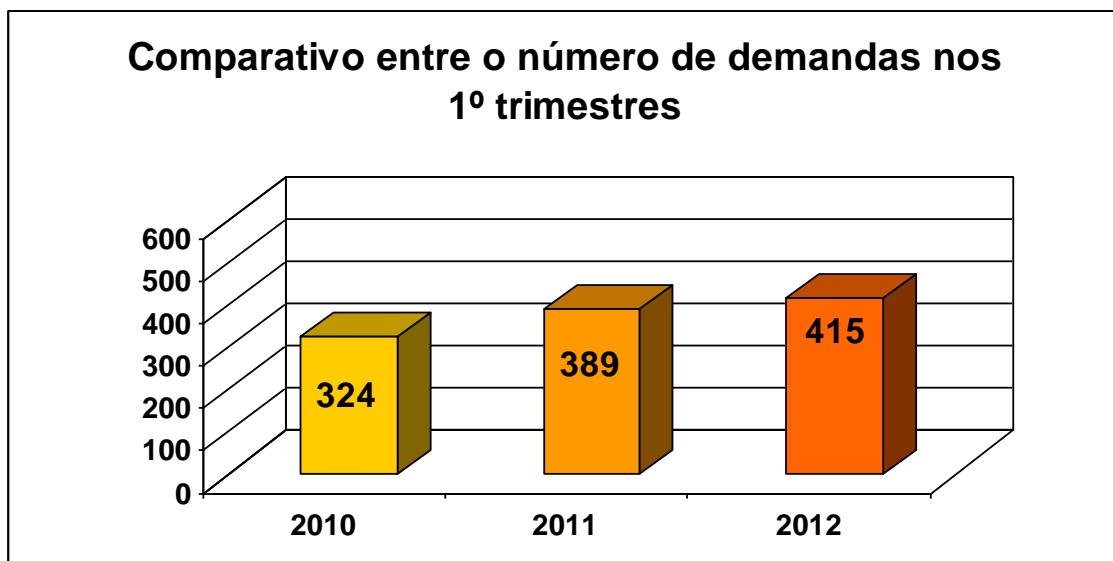
Subtipos de “Informação/Orientação”	% do total
Políticas Públicas da SPM	29,55%
Outras informações	26,52%
Direito Trabalhista	9,09%
Lei Maria da Penha	9,09%
Outras Legislações/Direitos	8,33%
Endereços/telefones dos serviços da Rede	5,30%
Direito de Família	3,79%
Direito Previdenciário	3,79%
Políticas Públicas em geral	3,03%
Direito Penal	0,76%
Estatuto do Idoso	0,76%

Tabela 5- Subtipos de demanda “Solicitação” no ano de 2011.

Subtipos de solicitação	% do total
de Material de Apoio/Publicações	27,00%
outras solicitações	22,00%
de Intervenção da SPM em algum caso concreto	16,50%
de Dados/Estatísticas da SPM	12,00%
de Ajuda (financeira, casa, passagens, emprego...)	8,00%
de Convênios com a SPM/Apoio a projetos	5,50%
de Acompanhamento pela SPM de algum caso	3,70%
de Manifestação da SPM/Nota Técnica da SPM	2,50%
de Inclusão/Atualização dos serviços no site da SPM	2,50%
de visita técnica da SPM	0,30%

II- DADOS DA OUVIDORIA 1º TRIMESTRE DE 2012

Gráfico 7: Comparativo do número de demandas recebidas por trimestre nos anos de 2010 a 2012.



Entre o 1º trimestre de 2010 e 2011 houve um crescimento de 20,06% no número de demandas. E entre 2010 e 2012 o crescimento foi de 28,1%.

Tabela 6: Número de demandas recebidas no 1º trimestre nos anos de 2010 a 2012.

	2010	2011	2012
JANEIRO	77	98	115
FEVEREIRO	102	188	143
MARÇO	145	103	157

Fonte: Ouvidoria da Mulher 2012.

Das 415 demandas recebidas no 1º trimestre, 71,6% foram enviadas por mulheres; 22,7% por homens; cerca de 4,8% por pessoas jurídicas ou órgãos públicos e em menos de 1% não foi possível identificar o sexo do demandante.

A média do número de demandas recebidas nos meses de janeiro, fevereiro e março é de 96,7 ; 144,3 e de 135 demandas respectivamente.

Gráfico 8: Tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria nos meses de janeiro a março de 2012.



Tabela 7: Tipos de demandas encaminhadas à Ouvidoria no 1º trimestre de 2012.

Tipos de demandas	número de casos em que se apresentou
Denúncias	193
Manifestações	128
Solicitações	123
Informação/Orientação	26
Reclamações	14
Agradecimento	11
Elogios	7
Convites	4
Sugestões	1

Fonte: Ouvidoria da Mulher (2012)

Nota: quando a cidadã ou cidadão aciona a Ouvidoria pode apresentar num mesmo contato vários subtipos de demandas, por exemplo: uma denúncia, reclamação e uma manifestação num mesmo e-mail.

Tabela 8: Número de casos por tipo de denúncia (1º trimestre de 2012)

Tipos de denúncias	número de casos
Cárcere Privado	67
Violência Sexual	36
Discriminação de gênero	16
Outros crimes/delitos	13
Violência Doméstica	12
Ameaça	9
Tráfico de Mulheres	7
Apologia ao Crime	5
Assédio Sexual	5
Assédio Moral	4
Homicídio	4
Violência Patrimonial	3
Exploração Sexual	2
Discriminação em geral	2
Violação dos Direitos Humanos das presas	2
Violência Moral	2
Improbidade Administrativa	1
Crimes relacionados à Internet	1
Perseguição	1
Seqüestro	1
Tráfico de Drogas	0

Tabela 9: Tipos de solicitações.

Tipos de Solicitações	porcentagem do total
de Intervenção da SPM em algum caso concreto	52,85%
outras solicitações	10,57%
de Material de Apoio/Publicações	9,76%
de Dados/Estatísticas da SPM	6,50%
de Convênios com a SPM/Apoio a projetos	5,69%
de Ajuda (financeira, casa, passagens, emprego...)	5,69%
de Manifestação da SPM/Nota Técnica da SPM	3,25%
de Acompanhamento pela SPM de algum caso	2,44%
de Inclusão/Atualização dos serviços no site da SPM	0,00%
de visita técnica da SPM	0,00%

Apenas nos três primeiros meses de 2012 foram encaminhados 68 ofícios. O número total de ofícios encaminhados em 2010 foi de 160 e, no ano de 2011 84 ofícios.

Quanto ao número de denúncias de cárcere privado encaminhadas aos Ministérios Públicos:

Tabela 10: Número de denúncias de cárcere privado encaminhadas aos Ministérios Públicos. Comparativo entre os 1º trimestres dos anos de 2010 a 2012.

	2010	2011	2012
Cárcere Privado	59	59	67

Nota: as denúncias de cárcere privado são recebidas pela Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 e encaminhadas à Ouvidoria para avaliação. A partir de parceria estabelecida pela Ouvidoria com os Ministérios Públicos dos Estados no ano de 2010, são enviadas aos Promotores(as) de Justiça que foram designados pelos(as) respectivos(as) Procuradores(as) Gerais de Justiça nos Estados para providências.

No 1º trimestre a Ouvidoria encaminhou sete (07) casos de tráfico de mulheres à Polícia Federal.