



OUVIDORIA DA MULHER

CENTRAL DE ATENDIMENTO À MULHER





OUVIDORIA DA MULHER

CENTRAL DE ATENDIMENTO À MULHER



Dilma Rousseff
Presidenta da República

Michel Temer
Vice-Presidente da República

Iriny Lopes
Ministra de Estado da Secretaria de Políticas para as Mulheres

Rosana Ramos
Secretária Adjunta

Aparecida Gonçalves
Secretária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres

Lúcia Camini
Secretária Nacional de Articulação Institucional e Ações Temáticas

Maria do Carmo Godinho
Secretária Nacional de Planejamento e Gestão Interna

Ana Maria Magalhães
Chefe de Gabinete

Expediente:

Elaboração e Distribuição:
Secretaria de Políticas para as Mulheres
Presidência da República

Elaboração do Documento: Ana Paula Schwelm Gonçalves,
Jadilza Maria de Andrade Araújo e Rodrigo Giacomitti;

Colaboração: Borges de Lima, Jackelyne Palhares, Karyna de
Sousa Miranda, Maira Monte, Renata Sakai, Rita Matos Coitinho;

Produção: Assessoria de Comunicação da SPM;

Projeto Gráfico e arte-final: Barão [Estúdio Clandestino]

© 2011. **Presidência da República**
Secretaria de Políticas para as Mulheres

Endereço: Via N1 Leste s/no, Pavilhão das Metas Praça
dos 3 Poderes – Zona Cívico-Administrativa
70150-908 Brasília DF

Telefone: (61) 3411.4246

Fax: (61) 3327.7464

E-mail: spmulheres@spmulheres.gov.br

www.spm.gov.br

Distribuição gratuita. É permitida a reprodução parcial ou
total desta obra, desde que citada a fonte.

Apresentação

Enfrentar a violência contra as mulheres requer não só uma percepção multidimensional do fenômeno, como também a convicção de que para superá-lo é preciso investir no desenvolvimento de políticas públicas que acelerem a redução das desigualdades entre homens e mulheres.

O Estado brasileiro tem atuado na busca de soluções para o enfrentamento à violência contra as mulheres e à criação dos serviços especializados nos quais a voz das mulheres é auscultada e valorizada, reforçando seu compromisso com este seguimento.

Os espaços institucionais, se bem aproveitados, podem oferecer um campo privilegiado de observação e principalmente de atuação em prol de soluções para questões muitas vezes simples, mas que podem criar distâncias intransponíveis, corroendo a necessária relação de confiança e segurança que deve ser oferecida por um Estado, não paternal, não assistencial, mas correspondente à sua condição de depositário das expectativas básicas de todas as cidadãs e cidadãos.

Nesta perspectiva, a Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (SPM) criou dois serviços nacionais de atendimento prestados diretamente às mulheres brasileiras: a Ouvidoria e a Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 –, que atuam de forma integrada, mas diferenciada, conforme será demonstrado nesta publicação.

Desde a criação da SPM, a Ouvidoria e o Ligue 180 têm sido fortes aliados das mulheres em situação de violência, sendo muitas vezes o primeiro passo para a ruptura do ciclo de violência e a porta de entrada para os serviços da rede de atendimento especializado.

Tais serviços proporcionam a transversalidade de gênero e o enfrentamento a todas as formas de discriminação e violência contra as mulheres, bem como a interlocução junto às esferas governamentais, não-governamentais e de poder, aprimorando desta forma, o conjunto de soluções para as demandas apresentadas e formulação de novas políticas públicas.

Além disso, o Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, que integra a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, coordenado pela Subsecretaria de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres da SPM, tem sido o principal responsável pela ampliação e o fortalecimento tanto da Ouvidoria como do Ligue 180.

Somente assim caminharemos com muitas vozes em um só coro por um Brasil justo e livre de violência.

Iriny Lopes

Ministra de Estado Chefe da Secretaria de Políticas para as Mulheres
Presidência da República

Índice

- 5** Apresentação
- 7** Histórico da Ouvidoria
- 8** Crescimento da Ouvidoria da SPM
- 10** Forma de funcionamento da Ouvidoria
- 11** Formas de acesso
- 12** Fluxograma de encaminhamento
- 12** Atuação externa da Ouvidoria
- 13** Cárcere privado
- 15** Tráfico de mulheres
- 16** Reclamações dos Serviços da Rede
- 18** Central de Atendimento à Mulher Ligue 180
- 21** Informação
- 21** Encaminhamentos para Serviços da Rede
- 23** Registro de Reclamações
- 23** Relatos de violência
- 26** Evolutivo anual do número de atendimentos
- 26** A Central e a Lei Maria da Penha
- 27** Atendimento por Unidade Federativa
- 29** A Central - Ligue 180 e o pacto nacional

Histórico da Ouvidoria

A Ouvidoria da Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (SPM) foi criada em 21 de março de 2003, por meio do Decreto nº 4.625. Foi concebida com um conjunto complexo e organizado de procedimentos voltado para a consecução de resultados.

A Ouvidoria da SPM é um novo espaço institucional representativo das mulheres, que contribui para a o estímulo, promoção, defesa e valorização dos seus direitos. A unidade de Ouvidoria da SPM foi idealizado com especificidades e características especiais que o distinguem da grande maioria das Ouvidorias instaladas em órgãos públicos federais, isto porque é dirigido para o atendimento das demandas relativas a todas as formas de discriminação e violência contra as mulheres, orientando-as sobre a legislação existente, seus direitos e encaminhando as respectivas demandas aos órgãos competentes para apuração. Na medida em que se abriu um canal para escutar e valorizar a voz das próprias mulheres, criou-se um mecanismo por meio do qual o Estado pode compartilhar com elas o papel de formulador de políticas públicas.

No projeto de implementação do Sistema de Ouvidoria da SPM fixou-se um padrão de procedimentos de rotina, bem como orientações a respeito de suas limitações, no sentido de não se prestar, de forma voluntarista, a papéis que extrapolam sua missão.

Sedimentou-se também o entendimento de que o sistema deve contar com uma equipe multidisciplinar voltada ao trabalho cooperativo e orientada pelos princípios norteadores previamente fixados no Projeto.

Após revisão do projeto inicial da Ouvidoria, em 2004, foi estabelecido um novo Plano de Ação. Dessa forma, instalou-se o Sistema de Informações da Ouvidoria no site da SPM. Foi fixado o procedimento de atendimento das demandas, fortalecida a articulação interna e externa da Ouvidoria, e, por fim, foram dinamizados os recursos humanos e tecnológicos para melhoria do processo de trabalho.

A cada ano foram produzidas estatísticas a respeito dos casos recebidos pela Ouvidoria, informando quais os tipos mais recorrentes e seu tratamento habitual. Os dados apontam crescimento contínuo na procura pelo serviço da Ouvidoria da SPM.

Um marco desse incremento no trabalho da Ouvidoria foi a criação de um fluxo direto de informações de casos de Cárcere Privado e Tráfico de Mulheres registrados pela Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180. Além das denúncias, a Ouvidoria sistematiza os dados colhidos pela Central referentes às reclamações das usuárias da Rede de Serviços de Atendimento às Mulheres e as encaminha às Secretarias de Segurança Pública e aos Ministérios Públicos Estaduais.

A Ouvidoria da SPM é um novo espaço institucional representativo das mulheres, que contribui para a o estímulo, promoção, defesa e valorização dos seus direitos.

Crescimento da Ouvidoria da SPM

Os dados relativos à exclusão social e à pobreza demonstram que é a mulher quem sofre os efeitos mais perversos da desigualdade social; seus direitos são violados, é dificultada sua inserção no mercado de trabalho, é restrito seu acesso aos serviços públicos do estado. Além dessas dificuldades, a mulher é continuamente atingida pela violência masculina, comprometendo-a em seus aspectos físico, psíquico, econômico e sexual. A conscientização por parte de todas as mulheres, - independente de idade, classe social, escolaridade, raça ou etnia — sobre seus direitos é o primeiro passo para o enfrentamento dessas discriminações e violência.

A figura da “ouvidoria”, que em seu sentido clássico tem a função de representar a população na atuação e defesa de seus direitos, ganha, na unidade de Ouvidoria da SPM, um delineamento especial, uma vez que se distingue pela especificidade da demanda recebida. Esta primeira Ouvidoria Pública no Brasil destinada às mulheres e às questões de gênero foi idealizada para ser um canal facilitador do acesso feminino ao Estado. É a instância necessária para garantir inclusão social, igualdade de gênero e direito a uma vida livre de violência. Sua existência representa um avanço na medida em que viabiliza o amplo exercício dos direitos de todas as cidadãs.

Uma vez adotado o procedimento para o tratamento das demandas recebidas, a

Ouvidoria iniciou seu trabalho em 2003, e, após a gradativa divulgação da existência deste serviço, o número de atendimentos aumentou assim como os tipos de demandas se diversificaram.

Em 2005 foi criado um sistema eletrônico específico para melhor auxiliar o registro sistemático das demandas recebidas. Deste modo, foi desenvolvido o primeiro “Sistema da Ouvidoria”, no qual registra-se o caso, que recebe um código identificador.

Até 2005 os registros e relatórios eram realizados num programa básico de texto para computador, o Word, de uma maneira precária, o que dificultava a análise e contagem de cada caso. O sistema permitiu registrar os casos e organizar por uma sequência de números, separá-los por ano, por assunto e ainda gerar relatórios. O relatório do sistema contém os dados da demandante, o resumo da demanda e o procedimento realizado. Tal relatório é útil nos casos em que a mesma demandante volta a entrar em contato com a Ouvidoria. Nesse caso, a demandante terá seu registro atualizado no mesmo relatório. A existência de um único relatório destinado a cada demandante facilita que o caso seja rapidamente consultado. Por esta razão, os números são computados conforme a quantidade de registros e não o total de demandas recebidas, em razão de alguns atendimentos durarem meses. A figura da próxima página ilustra a página inicial do sistema.

Esta primeira Ouvidoria Pública no Brasil destinada às mulheres e às questões de gênero foi idealizada para ser um canal facilitador do acesso feminino ao Estado.

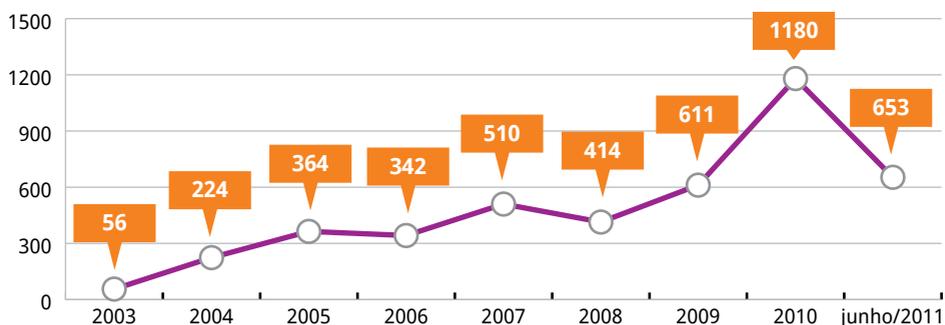
A despeito do Sistema da Ouvidoria facilitar os registros das demandas, verificou-se que era necessário adequá-lo a fim de viabilizar relatórios qualificados e dados estatísticos. A partir de então, informações registradas no Sistema da Ouvidoria passaram a ser inseridas em uma base de dados, o que permitiu uma análise quantitativa, essencial para a produção de estudos variados.

Os dados estatísticos dão subsídio a alterações nos processos internos de trabalho, no comportamento dos profissionais responsá-

veis e servem de subsídio às proposições e alterações de programas, ações e projetos da Secretaria de Políticas para as Mulheres.

Juntamente com o aperfeiçoamento do sistema e o crescimento do número de demandas, a equipe da Ouvidoria, antes formada por apenas dois membros, cresceu e especializou-se, o que permitiu, mesmo com o incremento permanente do número de demandas, que todas recebessem o atendimento qualificado, necessário para o cumprimento do serviço às(aos) cidadã(os). ■

Evolução do número de demandas recebidas pela Ouvidoria de 2003 a junho de 2011



Fonte: Sistema Interno Ouvidoria da Secretaria de Políticas para as Mulheres

O gráfico acima ilustra a evolução do número de demandas recebidas pela Ouvidoria de junho de 2003 a junho de 2011. Neste período o número de manifestações das cidadãs brasileiras à Ouvidoria da SPM só cresceu com o tempo. Chamamos a atenção para alguns pontos: houve acréscimo de 62,5% do número de demandas de 2005 em relação a 2004, e de 49,12% do ano de 2007 em relação a 2006. Ressaltamos que em 2010 em relação a 2009, o número de demandas quase dobrou (de 611 para 1.180), o que representa um acréscimo de 93,12% em apenas um ano.

Forma de funcionamento da Ouvidoria

As demandas recebidas nesta Ouvidoria referem-se, em sua grande maioria, a denúncias de mulheres que se sentem vitimadas ou com seus direitos violados. Os casos são variados: discriminação de gênero, ineficiência de órgãos públicos, problemas processuais, informações/orientações, violência patrimonial, violência doméstica, violência sexual, exploração sexual, cárcere privado, ameaças diversas, dentre outras. A gravidade de tais assuntos reveste de seriedade o papel da Ouvidoria, e exige, portanto, um

comprometimento de toda equipe, que tem a atribuição de orientar as mulheres que estão vivendo uma situação vulnerável.

As atividades desenvolvidas na Ouvidoria consistem, sobretudo, na busca de soluções junto aos demais órgãos, no acompanhamento e encaminhamento das denúncias, na oferta de informações e orientações aos diversos demandantes da Ouvidoria. Fortalece-se, assim, o papel institucional da SPM e estreitam-se diálogos com a sociedade civil.

A Ouvidoria da SPM tem como principais competências:

- | | | |
|--|---|--|
| 1) Receber e registrar reclamações, sugestões, pedidos de informações, elogios, solicitações, agradecimentos, manifestações, convites e denúncias, bem como analisar, classificar e adotar os procedimentos necessários. | 4) Classificar como confidencial os documentos recebidos. | para prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público. |
| 2) Manter o sigilo de toda e qualquer manifestação registrada. | 5) Encaminhar as demandantes e/ou as demandas à rede de serviços de atendimento à mulher. | 7) Promover a articulação e parceria com as demais Ouvidorias ou órgãos públicos para melhor solução das demandas. |
| 3) Pesquisar sobre o assunto e interpretar juridicamente cada demanda a fim de melhor respondê-la. | 6) Oficiar as autoridades competentes, cientificando-as das questões apresentadas, e requisitando informações e, sendo o caso, recomendando a instauração de procedimentos administrativos e/ou a adoção de medidas | 8) Produzir informações estratégicas e gerenciais, relatórios, estudos e diagnósticos a partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria. |

A maioria dos casos recebidos nesta Ouvidoria envolve questões jurídicas e sociais. Para tanto, a busca da solução exige uma análise conjunta de ambas as áreas. O ponto central da resposta à demandante é que sua expectativa seja atendida. A fim de que isso se torne possível é necessária uma interpretação ampla do contexto da demanda. Ademais, é preciso identificar e refletir sobre os aspectos relevantes da solicitação feita. As respostas às demandas são elaboradas após discussão entre toda a equipe da Ouvidoria e após ampla pesquisa sobre o tema demandado. Busca-se que o texto da resposta seja de fácil compreensão e que contenha informações bastante detalhadas.

Por fim, para a maioria das demandas, há o encaminhamento, de acordo com o assun-

to requerido, para os órgãos competentes. Os principais órgãos de encaminhamento são: Ministérios Públicos Estaduais e Federal; Delegacias de Atendimento à Mulher; Defensorias Públicas; Corregedorias de Polícia; Procuradorias Gerais de Justiça; Polícia Federal, Conselho Nacional de Justiça, Procuradoria Geral da República; Secretarias de Segurança Pública; Secretarias e Coordenadorias da Mulher, Ouvidorias Federais, Estaduais, Municipais; Juizados de Violência Doméstica e Centros de Referência de Atendimento às Mulheres.

Uma vez elaborada a resposta, esta é predominantemente analisada pela equipe da Ouvidoria, que a encaminha à demandante e/ou aos órgãos competentes e realiza o acompanhamento de cada caso registrado. ■

Formas de acesso

As formas de acesso à Ouvidoria são diversas. Pode-se receber casos por: e-mail, formulário eletrônico (internet), telefone, fac-símile, carta, ofício, ligue 180 e, excepcionalmente, atendimento pessoal. Abaixo apresentamos o passo-a-passo das formas de acesso da Ouvidoria da Mulher:

VIA CARTA/OFÍCIO

São demandas que chegam pelo correio. Podem ser cartas enviadas por cidadãos ou ofícios recebidos de instituições públicas ou privadas.

- 1 Uma vez lido e discutido pela equipe o conteúdo da carta, elabora-se a resposta para a(o) destinatária(o).
- 2 Se no documento não houver indicação de outro contato, a resposta será enviada a(o) demandante também por meio de carta e/ou ofício.

Costuma-se anexar à carta, dependendo do caso concreto, algum material da Secretaria de Políticas para as Mulheres, dentre eles, material do Ligue 180 e a cartilha da Lei Maria da Penha.

TELEFONE/FAX

São demandas recebidas pelo telefone da Ouvidoria: (61)3411-4279; 3411-4298 e 3411-4299 ou por fax: (61)3321-7266.

- 1 Nesse sentido, se houver uma solicitação por telefone, registra-se o caso no sistema, especificando-se o assunto demandado juntamente com o resumo do caso e os encaminhamentos realizados.
- 2 Quando do recebimento de documento via fac-símile, verifica-se o conteúdo proposto, e, se for o caso, encaminha-se ofício/carta/memorando a outro setor/órgão, para posteriormente responder ao demandante esclarecendo quais as providências adotadas.

ATENDIMENTO PESSOAL

Excepcionalmente se realiza atendimento pessoal em caráter emergencial.

- 1 No ato do atendimento ressalta-se o papel institucional da SPM e desta Ouvidoria, que visa contribuir para a formulação de políticas públicas e não realiza o atendimento direto à(o) cidadã(ão).
- 2 Em seguida, verifica-se a demanda e diante do relato realiza-se o encaminhamento aos serviços da Rede de Atendimento, quando necessário. Para tanto, são impressos todos os contatos dos serviços existentes no Estado, informação que está disponível no sítio da SPM.

VIA EMAIL/INTERNET

São demandas que chegam pelo e-mail institucional da Ouvidoria (ouvidoria@spmulheres.gov.br), disponível no sítio da Secretaria de Políticas para as Mulheres <<http://www.sepm.gov.br/>>. Os procedimentos adotados diariamente são os seguintes:

- 1 O e-mail da Ouvidoria é checado frequentemente para impressão das demandas.
- 2 Uma vez impresso o caso, passa-se ao estudo da situação descrita e à elaboração da resposta.
- 3 Em alguns casos, a demanda gera a necessidade de elaboração de ofícios a serem encaminhados a outros órgãos competentes.
- 4 Nesse caso, a resposta à demandante só é encaminhada depois que o ofício é numerado e enviado à autoridade competente.
- 5 As respostas são preferencialmente encaminhadas pelo e-mail da Ouvidoria, mas em alguns casos faz-se uso de carta ou telefone.

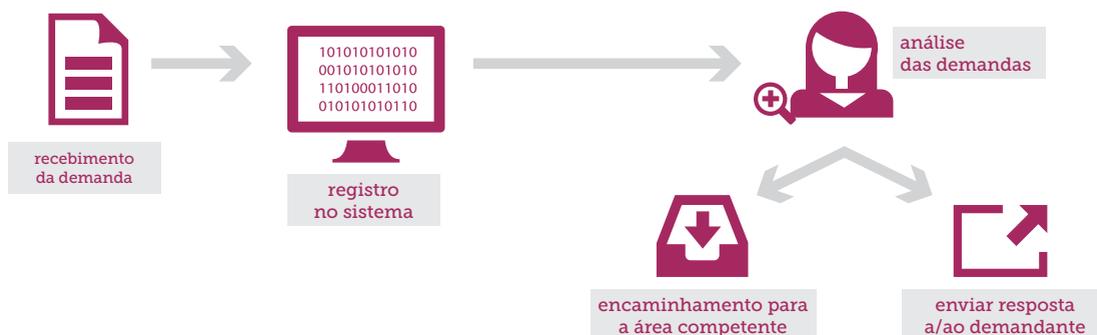
LIGUE 180

Órgão criado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres em 2005, a Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 tem como objetivo receber denúncias/relatos de violência e reclamações sobre os serviços da rede, além de orientar as mulheres sobre seus direitos encaminhando-as para os serviços da Rede de Atendimento à Mulher em Situação de Violência.

- 1 A Ouvidoria da Mulher recebe denúncias de cárcere privado e tráfico de mulheres advindas da Central 180 por meio da Tecla de Emergência. Assim, verifica-se o teor da denúncia - principalmente se constam informações completas da ocorrência - para serem encaminhadas imediatamente aos Ministérios Públicos Estaduais e Polícia Federal, respectivamente.
- 2 Além disso, os arquivos consolidados das reclamações de serviços registrados na Central Ligue - 180 são enviados mensalmente para a Ouvidoria, que os encaminha para as Secretarias de Segurança Pública e os Ministérios Públicos Estaduais.

Todos os registros do sistema são impressos, com seus respectivos relatórios, respostas e documentos anexos para formarem um processo e serem inseridos nas pastas numeradas, para fins de registro e coleta de dados.

Fluxograma de encaminhamento



Além das ações cotidianas de recebimento e registro de demandas recebidas, a Ouvidoria esquematiza os dados através de relatórios quantitativos e qualitativos periódicos (exemplo: o Boletim Bimestral) e efetivando o fluxo de atividades com as demandas registradas na Central de Atendimento 180. Periodicamente as matrizes de registros são

revistas pela equipe da Ouvidoria, a fim de se incluir novas classificações e/ou novos dados, de acordo com o surgimento de tipos inéditos de demandas. Os depoimentos cotidianos, ao mesmo tempo em que requerem providências da equipe, geram necessidade de criação, implementação e aperfeiçoamento das políticas públicas de gênero. ■

Atuação externa da Ouvidoria

A Ouvidoria da SPM busca cotidianamente viabilizar um atendimento qualificado e humanizado, a fim de satisfazer todas as inúmeras inquietações das demandantes. Para tanto, a Ouvidoria vem estreitando relações com as demais Ouvidorias, sobretudo com aquelas do Poder Executivo Federal. Por meio de diversos eventos e seminários que discutem o papel e a importância desses espaços públicos, a Ouvidoria da Mulher realizou parcerias e articulações com a Ouvidoria-Geral da União, Ouvidorias do Poder Executivo, além dos serviços que compõem a Rede de Atendimento à Mulher e sistema de Justiça para agilizar a resolução dos casos.

Exemplo de importante parceria firmada foi a formação, em março de 2010, do Grupo de Ouvidorias Federais, com a participação dos(as) representantes das Ouvidorias da Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM), Secretaria de Direitos Humanos (SEDH), Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial (Seppir), do Ministério da Saúde (SUS) e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). O objetivo do grupo foi a promoção e integração das ações das cinco Ouvidorias, com o escopo de estabelecer um fluxo para a tramitação e o encaminhamento das demandas pertinentes a mais de uma Ouvidoria, objetivando a solução conjunta de demandas interdisciplinares. ■

A Ouvidoria da SPM faz-se também presente em debates sobre legislações e alterações no ordenamento jurídico brasileiro que versam sobre discriminação e violência contra as mulheres, manifestando-se publicamente por meio de notas técnicas, além de atuar na defesa dos organismos de garantia dos direitos das mulheres, com que mantém diálogo constante em reuniões e encontros periódicos.

Cárcere privado

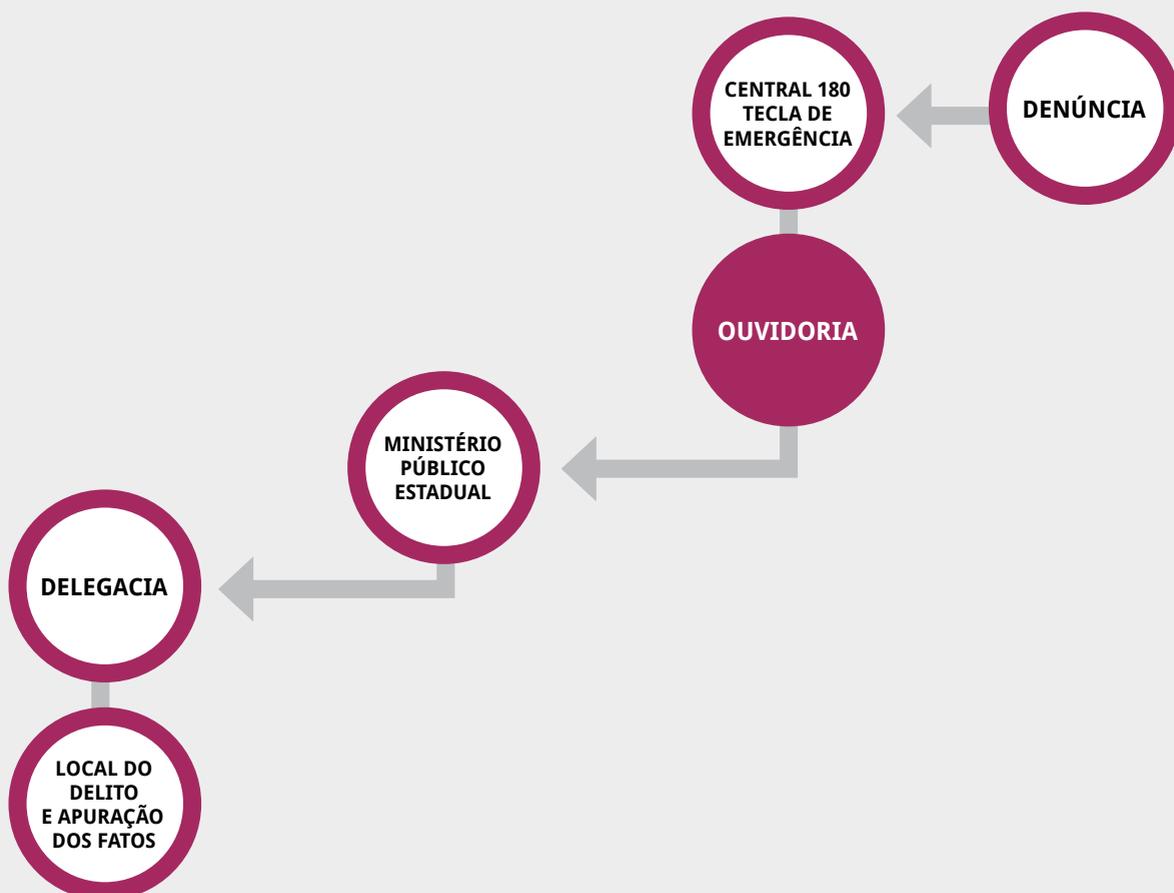
O crime de cárcere privado está consubstanciado no artigo 148 da Seção I “Dos Crimes Contra a Liberdade Pessoal”, do Código Penal Brasileiro. Com a sanção da Lei 11.106 de 2005, este crime teve sua pena agravada, caso a vítima seja ascendente, descendente, cônjuge ou companheiro do agente ou maior de 60 (sessenta) anos.

Com a maior divulgação do crime de cárcere a partir da criação da lei 11.106/05 e também com o crescimento da procura pelo serviço da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, no ano de 2007 ficou evidenciado o aumento dos registros desse tipo crime.

Devido ao caráter emergencial dessas

denúncias, a Central de Atendimento à Mulher e a Ouvidoria da SPM, iniciaram um trabalho integrado no tratamento dessas demandas específicas. Buscou-se a construção de um fluxo de trabalho para solucionar casos de cárcere privado, criando-se a denominada “Tecla de Emergência”, que envia imediatamente um e-mail à Ouvidoria da SPM com a íntegra do registro. A Ouvidoria encaminha tal registro para conhecimento e providências aos Ministérios Públicos Estaduais, graças à parceria previamente estabelecida.

Esta interface representa o cumprimento do Eixo I do Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.

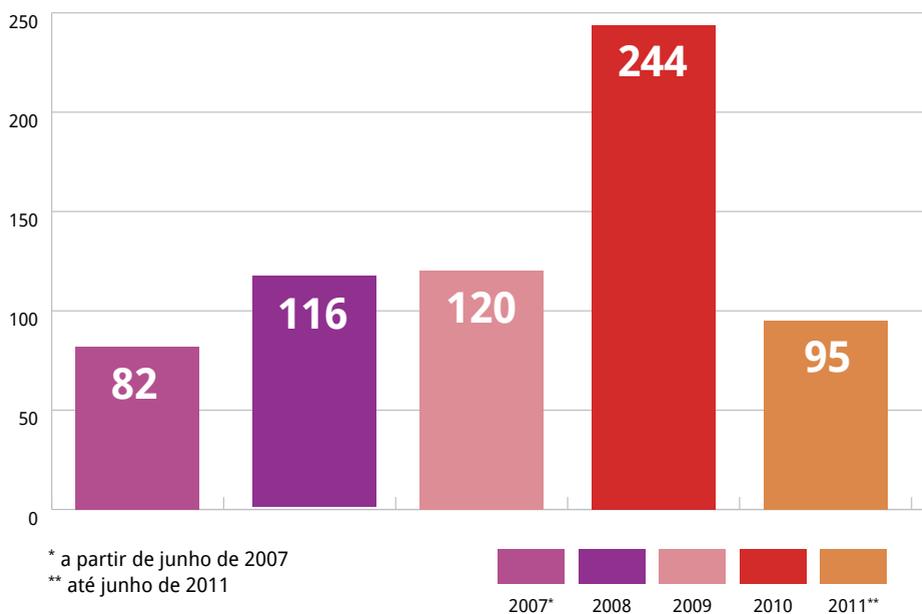


A Ouvidoria tem obtido êxito em muitas demandas a partir de parcerias com diversos órgãos, como Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, Advocacia-Geral da União, Ouvidorias Públicas, Ministério Público Federal, Polícia Federal, entre outros. Além disso, a Ouvidoria evidencia a importância da Rede de Atendimento, fortalecendo vínculos, através dos encaminhamentos cotidianos aos serviços especializados da Rede, em âmbito estadual e municipal, como Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, Centros de Referência, Conselhos da

Mulher, Núcleos de Gênero das Defensorias Públicas, bem como diversos organismos governamentais e não governamentais de atendimento à mulher.

Dessa forma, a atuação da Ouvidoria se caracteriza tanto como um serviço de atendimento, prestando informações e esclarecimentos aos demandantes, quanto como órgão condutor das demandas, realizando encaminhamentos aos diversos serviços de atendimento e demais órgãos da Administração Pública. ■

Evolução do número de denúncias de cárcere privado recebidas pela Ouvidoria de 2007 a junho de 2011



Fonte: Sistema Interno Ouvidoria da Secretaria de Políticas para as Mulheres/2011

O gráfico acima trata da evolução do número de denúncias registradas pela Central de Atendimento à Mulher-Ligue 180 que, após avaliação da equipe da Ouvidoria da SPM, foram encaminhadas aos Ministérios Públicos dos estados para providências. Ressaltamos que a Ouvidoria faz o encaminhamento das demandas que possuem informações suficientes para identificação do endereço do cárcere. No ano de 2007 os encaminhamentos foram iniciados a partir de junho. Enquanto o número de encaminhamentos de 2009 em relação a 2008 praticamente não se alterou, no ano de 2010, houve o crescimento de 103% no número de denúncias encaminhadas em relação a 2009 o que se deve, provavelmente, a maior divulgação da Central 180 em sua atuação no enfrentamento à violência contra as mulheres.

O dado referente a 2011 se refere ao período de janeiro a junho.

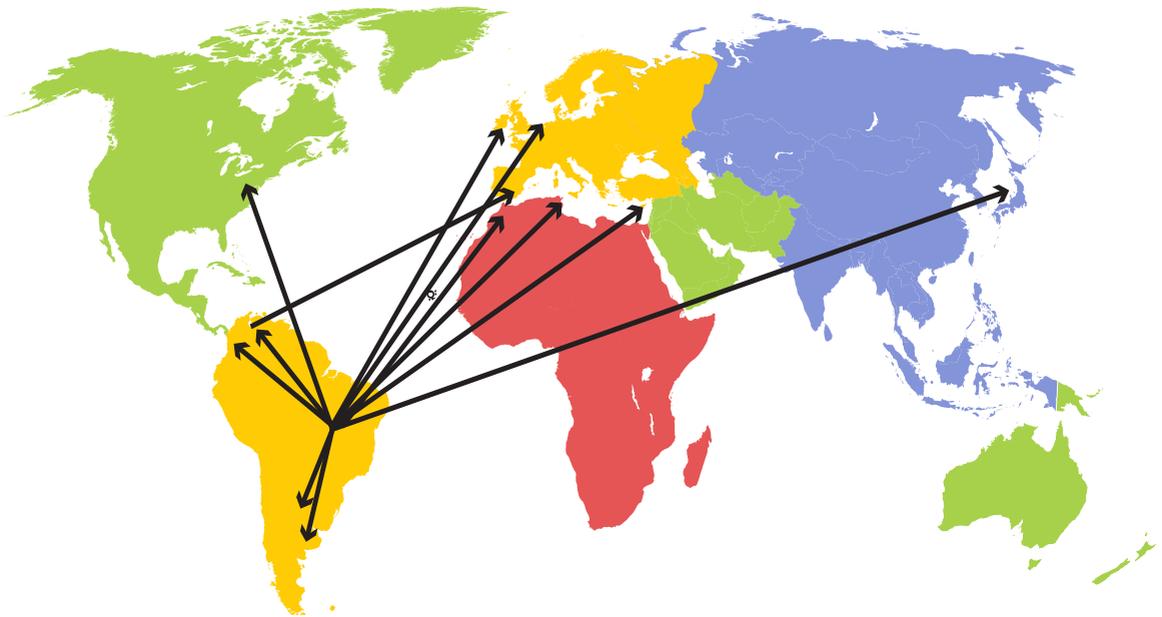
Tráfico de mulheres

Além dos casos de cárcere privado, a Central de Atendimento à Mulher passou a registrar também denúncias de crime de tráfico de mulheres. O tráfico pode ser internacional ou interno (dentro do território brasileiro) e é crime consubstanciado nos artigos **231 e 231-A** do Capítulo V do Código Penal brasileiro:

Art. 231 - Promover ou facilitar a entrada, no território nacional, de alguém que nele venha a exercer a prostituição ou outra forma de exploração sexual, ou a saída de alguém que vá exercê-la no estrangeiro.

Art. 231-A - Promover ou facilitar o deslocamento de alguém dentro do território nacional para o exercício da prostituição ou outra forma de exploração sexual.

A figura abaixo, baseada na imagem disponibilizada pelo site do Observatório de Segurança Pública do Estado de São Paulo, ilustra os destinos mais recorrentes das mulheres aliciadas no Brasil para fins de prostituição e os principais países de proveniência de clientes de turismo sexual internacional:



Em razão das denúncias crescentes, os casos de tráfico de mulheres passaram a integrar a denominada Tecla de Emergência da Central 180. Da mesma forma como se processa os casos de cárcere privado, uma vez recebida a denúncia no Ligue 180, um relatório é enviado imediatamente por e-mail à Ouvidoria da SPM, que toma conhecimento do fato e contata o órgão competente. Para o encaminhamento deste tipo de crime, a Ouvidoria firmou parceria com a Polícia Federal. De 2009 a junho de 2011, foram encaminhados 66 registros de tráfico.

O tema tráfico de mulheres é contemplado no Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres dentro do eixo IV "Garantia dos Direitos Sexuais e Reprodutivos, Enfrentamento à Exploração Sexual e ao Tráfico de Mulheres".

Reclamações dos Serviços da Rede

Entre as ações integradas da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 e a Ouvidoria da Secretaria de Políticas para Mulheres (SPM), destaca-se o envio sistemático das reclamações sobre os serviços da rede de atendimento ciência e providências dos Mi-

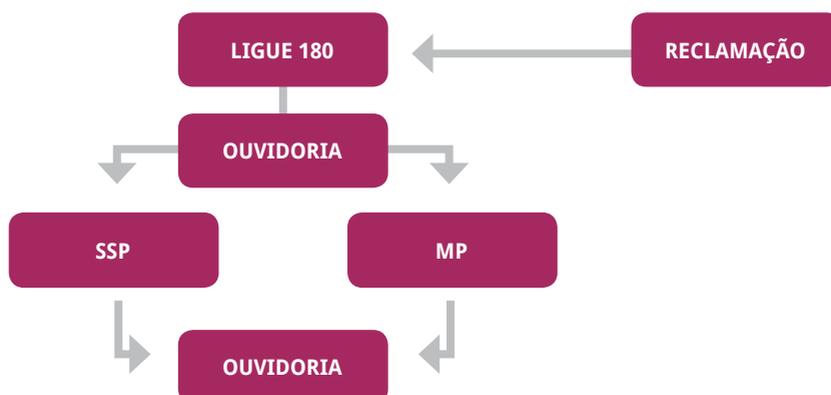
nistérios Públicos Estaduais, visto que a Lei Maria da Penha, em seu artigo 25, estabelece a competência de fiscalização por parte deste órgão, dos estabelecimentos públicos e particulares de atendimento à mulher em situação de violência.

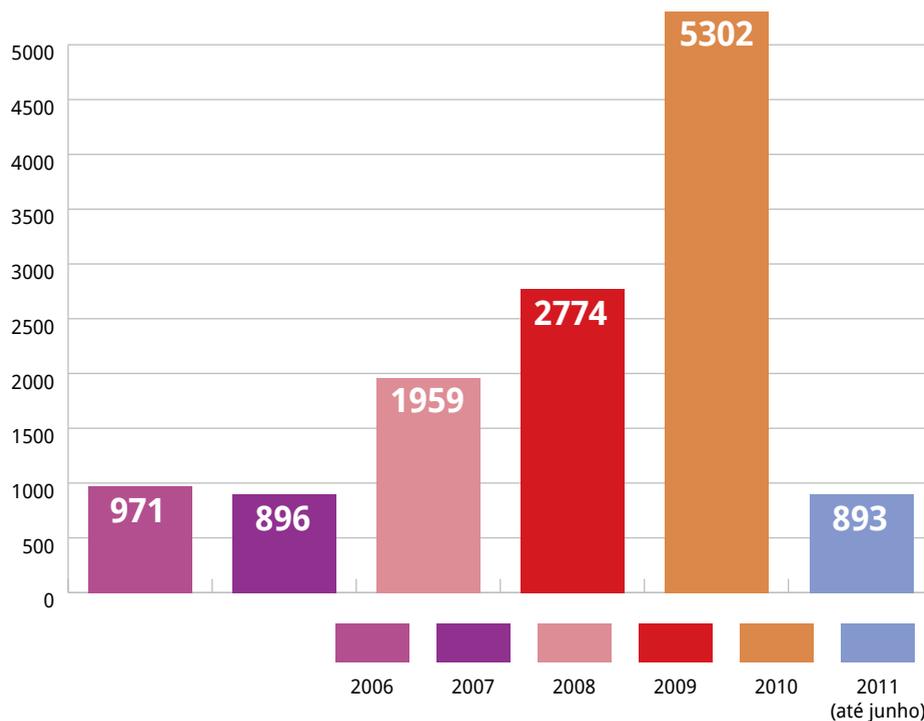
Total de Reclamações Registradas por Ano - 2006 a Junho de 2011	
Ano	Total
2006	971
2007	896
2008	1959
2009	2774
2010	5302
2011/junho	893

Após a análise dos períodos apresentados, percebemos o aumento significativo das reclamações registradas, graças a maior divulgação da Central 180 e conscientização das cidadãs sobre seus direitos.

Diante do aumento do número de registros de reclamações, a Ouvidoria da SPM encaminhou ofícios circulares para todas os Ministérios Públicos Estaduais solicitando

a indicação de representantes que sejam "canais de interlocução". O objetivo foi firmar parceria com os respectivos órgãos, para o estabelecimento de fluxo para envio das reclamações dos serviços registradas no Ligue 180. A maioria dos Estados respondeu à solicitação, e, desde então, as reclamações são encaminhadas mensalmente aos órgãos competentes, conforme demonstra o procedimento descrito abaixo:



Número de reclamações dos serviços da rede de atendimento à mulher recebidas pelo Ligue 180 e encaminhadas pela Ouvidoria ao Ministério Público

No ano de 2011 a Ouvidoria passou a encaminhar para os Ministérios Públicos Estaduais apenas as reclamações registradas que tivessem elementos suficientes (endereço do serviço, nome, data, etc) para que o MP pudesse promover a apuração do atendimento prestado e a identificação dos(as) agentes

públicos(as) envolvidos(as). Devido a essa alteração do procedimento diminuiu o número de reclamações enviadas (como pode ser visualizado no gráfico), porém essa mudança visa uma maior eficiência na fiscalização dos serviços de atendimento promovida pelo Ministério Público. ■

CENTRAL DE ATENDIMENTO À MULHER



A Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 é um serviço de atendimento telefônico da Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM), da Presidência da República, criada com o objetivo de disponibilizar um espaço para que a população brasileira pudesse se manifestar acerca da violência de gênero, em suas diversas formas.

O serviço é caracterizado como de utilidade pública de emergência, de abrangência nacional, que pode ser acessado por meio do número 180, gratuitamente, 24 horas por dia, de qualquer terminal telefônico - móvel ou fixo, particular ou público - todos os dias da semana, inclusive domingos e feriados.

O Ligue 180 foi instituído por meio da Lei 10.714/03 e configura-se como um canal de acesso gratuito à população brasileira, especialmente às mulheres, para prestar acolhimento, orientações e encaminhamentos para os serviços de atendimento em todo o território nacional. Além disso, presta informações sobre a legislação referente aos direitos das mulheres e registra os relatos de violência, denúncias e reclamações.

A Central de Atendimento à Mulher começou a funcionar, em caráter experimental, em novembro de 2005, a partir de um acordo de cooperação técnica entre a SPM e o Ministério da Saúde. Em abril de 2006 o serviço passou a ser prestado integralmente pela SPM, aumentando de 04 para 20 pontos de atendimento e iniciando o atendimento 24h, ininterrupto.

O Ligue 180 expressa ainda a necessidade e reivindicação dos movimentos organizados de mulheres, bem como dos movimentos de combate à violência e de direitos humanos.

Em sua criação, a Central de Atendimento à Mulher não traçou um protocolo fechado das demandas que atenderia. A partir da manifestação da população, foi-se definindo os procedimentos de atendimento.

Em virtude da celebração do dia 25 de novembro – Dia Internacional da não Violência contra as Mulheres –, e ao crescente número de ligações recebidas, a Secretaria de Políticas para as Mulheres promoveu, no ano de

2009, expressiva campanha institucional de divulgação da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 em âmbito nacional. A campanha potencializou a busca pelo serviço, o que resultou em nova ampliação da Central, em dezembro de 2009.

E assim tem ocorrido, à medida que a demanda cresce ou se altera, ajustes são realizados pela SPM para que o serviço continue com a qualidade necessária. Diversos são os fatores que interferem na busca crescente do serviço apontamos alguns deles como sendo o nível de conhecimento por parte das mulheres de seus direitos; a criação da Lei Maria da Penha impulsionou sobremaneira a busca pelo serviço; a consolidação e ampliação de políticas públicas fomentadas e executadas pela Secretaria de Políticas para as Mulheres.

O Ligue 180 configura-se como um canal de acesso gratuito à população brasileira, especialmente às mulheres, para prestar acolhimento, orientações e encaminhamentos para os serviços de atendimento em todo o território nacional

As ligações recebidas pela Central são espontâneas e a cada ano percebemos um aumento gradativo em sua procura. Isso mostra que havia uma demanda reprimida na população brasileira, relacionada à vontade de se manifestar acerca da temática de violência de gênero. Bastou a criação de um canal de atendimento a mulheres em situação de violência, para que a população dele se apropriasse. Hoje, 99% das ligações que recebemos são de mulheres, que em sua grande maioria relatam situações acerca da violência doméstica e familiar

Desde seu lançamento, a Central de Atendimento à Mulher vem se consolidando como um serviço de emergência de grande relevân-

cia para população brasileira. O Ligue 180 atende em média 65.000 mulheres por mês. Para muitas, este é o primeiro passo para romper com o ciclo de violência e garantir uma vida digna e plena em seus direitos.

As atendentes do Ligue - 180 são capacitadas em questões de gênero, legislação, políticas do Governo Federal para as mulheres, informações sobre o enfrentamento à violência contra a mulher e, principalmente, na forma de acolher as cidadãs e orientá-las nos procedimentos a serem adotados na busca do serviço adequado a cada caso.

Os atendimentos disponibilizados pela Central distribuem-se em: informações, encaminhamentos para serviços e registro de demandas, podendo ser de: reclamações, sugestões, elogios e relatos de violência, que podem ser classificadas como física, moral, patrimonial, psicológica e sexual; e ainda denúncias de tráfico de mulheres e cárcere privado. Ao classificar o atendimento em cárcere privado e tráfico de mulheres, automaticamente é encaminhado via correio

eletrônico um relato do atendimento para a Ouvidoria da SPM, a qual analisa se o mesmo tem todos os dados necessários para ser remetido para a Polícia Federal que realiza seus procedimentos usuais.

Para todo atendimento humano é utilizado um sistema informatizado. A Central coleta dados cadastrais das mulheres que procuram o serviço - faixa etária, escolaridade, estado civil, cor/ raça - bem como registra detalhada e padronizadamente todos os atendimentos prestados, possibilitando a construção de indicadores acerca da violência de gênero em todo o Brasil.

De janeiro a junho de 2011 tivemos 293.703 ligações válidas, dessas, 30.677 foram de denúncias.

A partir de novembro deste ano a Central de Atendimento à Mulher expandiu o serviço para brasileiras que vivem em situações de violências em países como Espanha, Portugal e Itália. O serviço inicia-se como projeto experimental para que sejam analisados os

TIPO DE ATENDIMENTO	MÊS					
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Telefonia	29.854	24.265	28.306	23.191	19.175	19.193
Informação	15.698	13.055	14.540	10.529	10.258	10.893
Serviço	8.844	7.390	8.368	5.975	5.863	5.382
Denúncia	6.928	5.320	6.009	4.129	3.955	4.336
Reclamação	383	284	344	240	232	226
Elogio	102	72	56	31	44	69
Sugestão	28	22	44	23	18	15
Tráfico	3	4	4	2	2	4
Total	61.840	50.412	57.671	44.120	39.547	40.118

Fonte: Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 / Secretaria de Políticas para as Mulheres/1º semestre 2011

casos e suas situações para estabelecer um padrão para que possa subsidiar e melhorar o atendimento. Esse serviço formalizado através de convênio entre a Secretaria de Políticas para as Mulheres, Ministério das Relações Exteriores e Ministério da Justiça com as Secretaria Nacional de Justiça e Polí-

cia Federal, foi lançado em 25 de novembro de 2011, no Dia Internacional da Não Violência Contra a Mulher e também dos seis anos de existência da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180. De fato mais um desafio que se apresenta, considerando que trata-se de um serviço único e inédito em nosso país.

Informação

É toda demanda que requer o repasse de informações técnicas relacionadas à temática do serviço e que são respondidas com base na consulta ao banco de dados.

O banco de informações técnicas da Central de Atendimento à Mulher conta com cerca trezentas perguntas e respostas, elaboradas pela Secretaria de Políticas para Mulheres, com base em todas as denúncias já recebidas por sua Ouvidoria e ainda nas novas demandas oriundas do atendimento

às mulheres em situação de violência que vivem no exterior. As informações são repassadas quando questionadas diretamente pelas cidadãs que entram em contato com o serviço e quando as atendentes ofertam alguma orientação complementar.

Entre as categorias das informações prestadas pela Central, o item mais registrado é sobre “Violência Doméstica e Familiar” onde estão inseridos dados sobre a Lei Maria da Penha.

Encaminhamentos para Serviços da Rede

A Central de Atendimento à Mulher possui em seu banco de dados um cadastro de serviços especializados no atendimento à mulher de todo o território nacional, que são consultados pelas tele atendedoras sempre que necessário. Fazem parte deste cadastro os Centros de Referência de Atendimento à Mulher, as Delegacias de Atendimento à Mulher, Defensorias Públicas, Varas Criminais, Juizado Especial de Violência Doméstica e Familiar, Serviços de Saúde, todas as instituições que compõem a Rede de Atendimento à Mulher em situação de violência e demais serviços que possam auxiliar a mulher na defesa de seus direitos.

A pessoa que liga é orientada sobre o funcionamento do serviço, o tipo de atendimento é disponibilizado e endereço da instituição mais próxima de seu local de moradia. Também é solicitado que ela retorne a ligação caso tenha alguma dificuldade ou não seja atendida conforme esperado, constando do sistema um item específico para Reclamações que são remetidos à Ouvidoria para solicitação de providência, conforme esclarecido no ponto a seguir.

Na página a seguir são apresentados os percentuais de encaminhamentos por tipo de serviço.

ENCAMINHAMENTOS PARA SERVIÇOS	MÊS					
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Delegacia da Mulher	4.129	3.469	3.772	2.799	2.707	2.417
Centros de Referência de Atendimento à Mulher	1.860	1.469	1.593	998	986	887
Centros De Referência de Atendimento Geral	1.159	934	1.254	964	974	1.030
Defensorias Públicas Gerais	824	787	856	667	640	537
Corregedoria de Polícia Civil	124	117	110	72	87	52
Serviços de Atendimento Jurídico	98	77	98	70	66	58
Conselho Municipal da Mulher	90	62	93	37	41	48
Corregedoria de Polícia Militar	79	64	77	46	56	49
Defensorias Públicas de Atendimento a Mulher	67	48	68	38	38	51
Juizado Especial de Violência Doméstica e Familiar	56	47	62	40	49	40
Outros Serviços***	53	44	44	28	23	35
Grupos e Organismos Não Governamentais para as Mulheres	46	58	54	31	30	19
Promotorias e Núcleos Especializados do Ministério Público	37	30	33	34	25	20
Núcleos Especializados da Defensoria Pública	35	30	36	33	33	28
Coordenadoria	34	15	31	13	19	17
Organismos Governamentais de Políticas para as Mulheres	34	33	42	22	25	18
Delegacia Comum	19	17	21	16	7	16
Serviços de Saúde de Atendimento a Violência Sexual	17	14	17	6	4	6
Conselho Estadual da Mulher	14	22	21	11	8	11
Serviços de Responsabilização do Agressor	12	10	14	9	9	7

Fonte: Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 / Secretaria de Políticas para as Mulheres/1º semestre 2011

*** Serviços regionais e/ou municipais.

Registro de Reclamações

Toda demanda relacionada ao funcionamento inadequado dos serviços que compõem a rede de atendimento às mulheres é registrada como uma reclamação. As atendedoras da Central são orientadas a oferecer o registro sempre que percebem uma manifestação de insatisfação, por parte da cidadã, no atendimento que recebeu ao procurar algum serviço. Ainda, grande parte dos registros de reclamação é decorrente do retorno de ligação que as usuárias fazem ao 180, em resposta à orientação de disponibilidade que é posta caso tenham qualquer tipo de dificuldade.

Os registros de reclamações são acessados por um setor da central denominado Apoio à Gestão e sistematizados em relatórios, que são mensalmente encaminhados à Ouvidoria para análise e encaminhamento para os Ministérios Públicos registrando a reclamação e solicitando informações. Para tanto foi solicitada parceria a todos os estados brasileiros na obtenção de análise e respostas das demandas encaminhadas.

As delegacias comuns representam o maior percentual dos serviços que recebem reclamações; por serem os serviços em maior número na rede, e também os mais demandados.

Neste sentido também de acordo com os relatos de atendimento registra-se que ainda persiste certa resistência por parte de alguns agentes públicos no pleno cumprimento da Lei Maria da Penha.

É identificado que através das parcerias governamentais existe capacitação aos agentes acerca da legislação bem como nos procedimentos a serem adotados. No entanto, é analisado que por tratar-se de uma lei recente e que rompe paradigmas ainda são necessárias intervenções dos organismos de controle para sua completa execução.

Outro ponto constatado é a estrutura deficitária na Rede de Atendimento. Ainda são poucos os municípios que dispõem de instituições específicas de atendimento à mulher e nem todas estão disponíveis durante as vinte e quatro horas, o que por vezes dificulta a orientação aos que procuram o serviço da Central de Atendimento à Mulher que funciona durante as vinte e quatro horas, todos os dias da semana.

A categorização dos tipos de reclamação baseia-se na ocorrência das próprias manifestações das cidadãs que ligam para a Central de Atendimento à Mulher.

Relatos de Violência

Representam as demandas nas quais há registro de informações relacionadas aos atos de violência relatados pelas pessoas que procuram a Central, incluindo as demandas de Cárcere Privado e Tráfico de Mulheres. Todo atendimento no qual a cidadã relata uma situação de violência, seja vivida por ela ou por terceiros, é prestado com foco no acolhimento, orientação e encaminhamento para os serviços da rede em todo o Brasil.

O procedimento de atendimento e o desenvolvimento do sistema informatizado para o registro dos relatos de violência foram construídos a partir da demanda levantada pelas próprias usuárias do serviço. O sistema dispõe de área específica para o atendimento do relato de violência, composto por campos abertos e fechados, que permitem o registro escrito e a coleta de informações de caracterização da violência.

Os dados coletados durante o relato da violência são de auto-declaração e só são colhidos caso haja confirmação e consentimento por parte da cidadã. As atendentes são orientadas a interagir de forma acolhedora e respeitosa, consultando primeiramente sobre o desejo da cidadã em aceitar o registro da informação e encaminhamentos posteriores, não exigindo o preenchimento dos campos dos formulários. Em uma única ligação podem ser registrados vários tipos de atendimento, como, por exemplo, busca de serviço para violência física e reclamação de serviço.

- De janeiro a junho de 2011 foram registrados 18.320 casos de lesão corporal leve e 418 casos de lesões graves.
- Houve, ainda, diminuição das denúncias de estupro e homicídio comparando-se mesmo período do ano anterior (2010). No primeiro, em 2010 foram 815 casos e 386 em 2011. Quanto ao homicídio houve 33 casos em 2010 e registro de 10 casos em 2011. Estes dados, todavia, carecem

serem problematizados uma vez que os dados das Secretarias Estaduais de Segurança Pública, Delegacias de Atendimento à Mulher e organismos de política para as mulheres apontam um índice alarmante quanto a estes aspectos. Provavelmente, estes casos não sejam notificados à Central devido a suas especificidades, como a freqüente subnotificação.

- A lesão corporal leve e a ameaça são as maiores manifestações de crimes relatados pelas cidadãs que acessam a Central – Ligue 180.

A história tem demonstrado que a ameaça proveniente de violência contra as mulheres, principalmente a violência doméstica, em regra se concretiza. Assim, é necessário atribuir a devida relevância à voz das mulheres que reportam estes crimes, pois não se tratam de simples relatos de problemas familiares, mas sim a declaração da iminência de um crime mais grave que somente elas podem perceber.

TIPO DE RELATO DE VIOLÊNCIA	TIPO DE VIOLÊNCIA	MÊS					
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Lesão corporal leve	física	4.364	3.231	3.468	2.390	2.311	2.557
Lesão corporal grave		142	64	60	38	39	75
Tentativa de homicídio		26	21	13	7	12	18
Lesão corporal gravíssima		17	8	10	6	12	8
Homicídio		2	2	3	1	1	1
Ameaça		781	667	873	583	576	580
Dano emocional/diminuição da auto-estima	psicológica	514	434	561	353	301	331
Perseguições		61	52	58	39	37	40
Outros especificar		42	43	64	56	59	73
Assédio moral (trabalho)		8	4	6	5	1	3
Difamação	moral	389	305	351	272	279	239
Calúnia		208	213	225	138	119	126
Injúria		107	73	68	81	46	71
Estupro	sexual	84	75	58	46	40	83
Exploração sexual		41	34	29	21	20	23
Assédio sexual (trabalho)		4	8	10	3	5	5
Violência patrimonial	patrimonial	97	70	120	72	80	74
Cárcere privado		41	16	32	18	17	29
Tráfico		3	4	4	2	2	4
Total		6.931	5.324	6.013	4.131	3.957	4.340

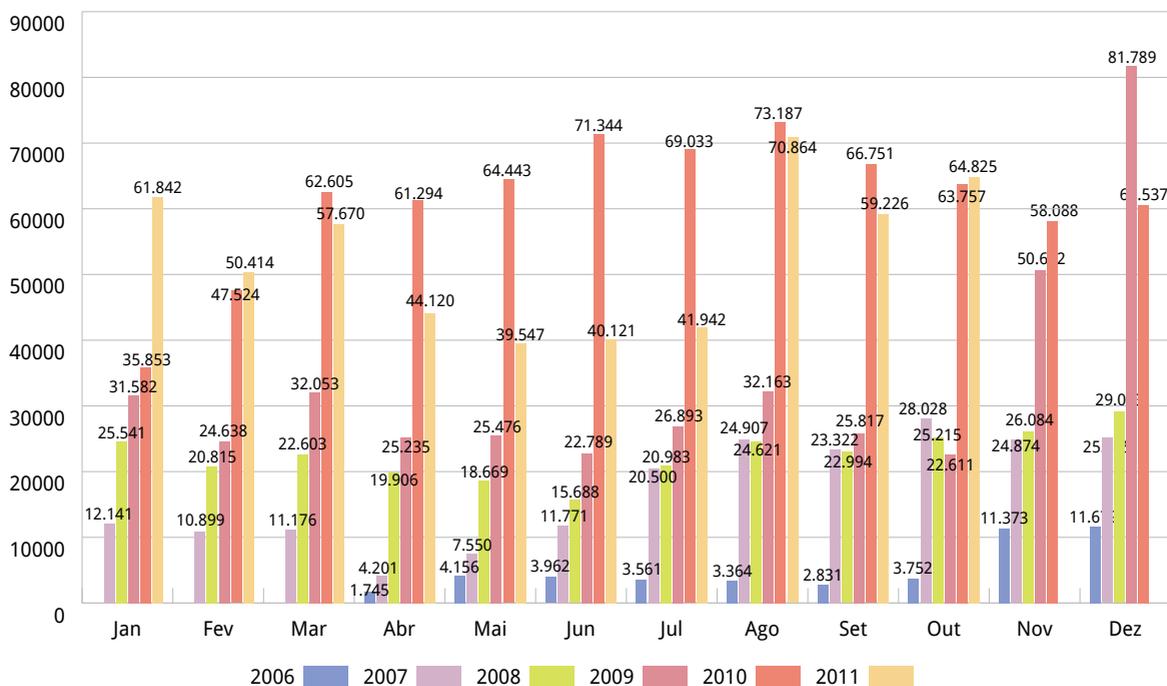
O perfil geral da violência relatada mostra que:

Dados da Central de Atendimento à Mulher- Ligue 180 da Secretaria de Políticas para Mulheres/PR 1º semestre de 2011.

- O perfil continua sendo majoritariamente feminino, 99%.
- A maioria tem até o ensino fundamental (48,8% em 2011). Com ensino médio, inclusive incompleto, houve leve aumento (40,1% em 2010 e 43,8% em 2011).
- Quanto à faixa etária, verifica-se que a fase de vida adulta/reprodutiva da mulher continua sendo o período de maior risco. De 20 a 39 anos representam mais de 65% das vítimas, em ambos os períodos.
- As vítimas que se identificam com a cor de pele parda é a maioria. Em 2010 foram 47,4% e em 2011 foram 46,6% dos casos apontados pela Central.
- 93,3% das ligações, em ambos os períodos, foram casos de violência doméstica e familiar. E mais de 80% foi a própria vítima que ligou relatando os fatos.
- Os laços afetivos/sexuais continuam sendo a principal relação da vítima com o agressor. Em 2010 foram 54,8% de companheiros, cônjuges ou namorados os agressores e 13,6% ex-maridos ou ex-namorados. Em 2011 o percentil ficou ainda mais elevado, com 84,1 sendo os primeiros e 16,4 os segundos a agredir suas companheiras, esposas e namoradas.
- Salienta-se, ainda a diminuição da notificação dos casos de violência nas relações homoafetivas. Em 2010 foram 15,8% de casos e em 2011 apenas 0,1%.
- Quanto ao tempo de relação com o agressor, em 2010, 28,4% conviviam há mais de 10 anos com o agressor e, em 2011, o dado subiu para 39,6%. Os dados também foram bem próximos quanto ao tempo em que vem ocorrendo a violência. Em 2010, 39,6% das vítimas afirmaram que a violência ocorria desde o início da relação e 28,9% há 2 anos ou mais. Em 2011, 36,2% desde o início e 30,8% há 2 anos ou mais.
- Quanto à frequência da violência, os percentis se mantiveram. As mulheres continuam sendo diariamente violentadas (57,4% em 2010 e 58,9% em 2011). E o risco de espaçamento (47,9% em 2010 e 44,9% em 2011) e morte (50,3% em 2010 e 53,2% em 2011) continua servindo de alerta para esse fenômeno.
- Em 2010, 30,3% das mulheres que contataram a Central dependiam economicamente do agressor. Em 2011 o número se elevou para 40,9%. E, também, de programas de transferência de renda. Em 2010 foram 5,9% e em 2011 subiu para 18,5%.
- A grande maioria das mulheres violentadas possui filhos e estes presenciavam tal violência e/ou sofrem também de violência intrafamiliar. Em 2010, 84,3% dos filhos acompanham os atos violentos. Em 2011, foram 85,3%.
- Em se tratando do agressor, os dados continuam parecidos. Em 2010 94% foram homens, 62,7% tinham até o ensino fundamental e 60,1% com faixa etária entre 20 e 39 anos. Em 2011 94,2% são homens, 60,8% com igual escolaridade e também 60,1% na mesma faixa etária. A exemplo do que ocorre com as vítimas, os agressores, em sua maioria, segundo informações das denunciadas, possuem pele parda 43,4% em 2010 e 42,7% em 2011.
- Quanto ao fato de agredir sob efeito da substância, os dados do primeiro semestre mostram que 22,16% (6.801 ligações) sempre estavam sob o uso de álcool ou outra droga, 21,54% nem sempre, quase 10% nunca e mais de 46% não informaram. Ou seja, o número de agressores que sempre estão sob o uso de substância é de 22,54%, o que ajuda a desmistificar a violência intrafamiliar atrelada apenas ao uso de substâncias psicoativas e justificando os atos de agressão.
- Por fim, é notado que as denúncias provêm, maciçamente, de zonas urbanas. Em 2010 foram 91,3% das ligações e em 2011 92,5%. Cabe questionar o acesso da população rural à Central e demais possibilidades de atendimentos, informações, notificações e enfrentamentos da violência nestas regiões.

Evolutivo anual do número de atendimentos

ATENDIMENTO POR MÊS - CENTRAL 180



Fonte: Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 / Secretaria de Políticas para as Mulheres/2011

A Central e a Lei Maria da Penha

A Central de Atendimento à Mulher e a Lei Maria da Penha sempre mantiveram relação muito estreita, representando grandes marcos na luta pelo fim da violência contra as mulheres.

A legitimidade que esta lei alcançou na sociedade brasileira se deve tanto pela clareza da população em perceber o erro e o crime da violência doméstica, quanto pelos mecanismos de divulgação e orientação sobre a Lei, dos quais a Central - Ligue 180 é grande motivadora.

Um estudo realizado acerca do impacto desta Lei 11.340/06 no atendimento da Central mostra que: antes de sua publicação eram registrados, em média, 3.356 atendimentos por mês. A partir de agosto de 2006, data de sanção da Lei, a média de atendimentos mensais passou para 6.600, revelando um aumento de 96% na procura pelo serviço. Isso se deve, em grande parte, ao alcance que a Lei Maria da Penha teve em seus processos de divulgação e conscientização da população acerca do tema da violência contra a mulher.

Atendimento por Unidade Federativa

Em números absolutos, os estados mais populosos são os que mais acessam o serviço - SP, BA, MG e RJ. Para avaliar a real demanda de cada Unidade Federativa, apresentamos ao lado quadro relativo ao número de acesso à Central, de acordo com a população feminina de cada localidade, por grupo de 50.000 mulheres.

- De janeiro a junho de 2010 foram 343.063 ligações e em 2011 tivemos 293.703 ligações válidas. Dessas, 30.677 foram de denúncias, enquanto no ano anterior houve o registro de 62.301 denúncias.
- No tocante a este somatório de chamadas obtém-se o seguinte ranking por número absoluto e por taxa per capita, por estado:

Estados	Posição por Valor Absoluto
SP	1º
BA	2º
MG	3º
RJ	4º
PA	5º
PR	6º
PE	7º
MA	8º
RS	9º
GO	10º
CE	11º
PI	12º
DF	13º
ES	14º
SE	15º
AL	16º
PB	17º
RN	18º
SC	19º
MS	20º
MT	21º
TO	22º
AM	23º
RO	24º
AP	25º
AC	26º
RR	27º

Estados	Posição em relação à população feminina
BA	1º
SE	2º
DF	3º
PA	4º
PI	5º
MA	6º
AL	7º
ES	8º
RJ	9º
TO	10º
PE	11º
RN	12º
GO	13º
MG	14º
PR	15º
PB	16º
SP	17º
MS	18º
AP	19º
RS	20º
CE	21º
RO	22º
AC	23º
RR	24º
MT	25º
SC	26º
AM	27º

- Tais dados colocam uma classificação diferenciada quanto ao número de ligações e o total da população em cada estado. Com isso, Bahia, Sergipe, Distrito Federal, Pará e Piauí são os estados com mais notificações junto à Central, o que pode apontá-los como os estados com mais casos de violência frente à população feminina dos respectivos estados.
- Outro dado que pode ser questionado é a divulgação do serviço em algumas regiões/ estados uma vez que o número de ligações não condiz nem com a população nem com os registros de violência levantados nos mesmos. A exemplo de São Paulo tem-se que o estado registrou 44.499 ligações, um número bastante elevado. Todavia, com uma população de mais de 41 milhões de pessoas, apenas 0,10% da população fez uso do serviço. Esse fato dá a São Paulo o primeiro lugar em números absolutos de ligações, mas apenas a 17^a colocação quando contabilizadas as diferenças por habitantes. Em contrapartida, de Sergipe foram recebidas 4.571 ligações o que a deixaria em 15^o lugar. Todavia, com uma população de apenas 2.068.436 pessoas, significa dizer que 0,22% utilizaram o serviço, deixando-o em 2^o lugar.
- Os dados regionalizados também apontam diferenciação quanto à procura pela Central quando é realizada uma análise comparativa com a população existente em cada região. Como pode ser observado nos gráficos abaixo, quando se julgam as ligações e sua origem é visto o Sudeste como campeão em ligações e o Centro-Oeste como a região com menor volume de ligações. Quando se analisa a taxa (no. ligações / no. população) verifica-se que o Nordeste tem maior procura ao serviço e que o Sul possui o menor índice.

Vale ressaltar que a maior procura pelo serviço não significa, diretamente, maior incidência de crimes / violência contra mulheres na região. O acesso aos meios de comunicação, empoderamento da população feminina e vontade de se manifestar acerca do tema de violência de gênero são fatores de grande relevância na procura pelo serviço, que tem como propósito não só atender relatos de violência, mas também de prestar orientações e encaminhamentos.

Desde que foi criado, o serviço trabalha com demanda espontânea, recebendo as ligações por manifestação livre da população brasileira. A Central de Atendimento à Mulher sempre manteve uma postura de acolhimento das ligações e ao longo destes anos, foi se adaptando à real necessidade da população que se manifesta acerca do fenômeno da violência contra a mulher. O resultado deste trabalho é a possibilidade de podermos apresentar uma resposta direta sobre a postura e o entendimento dos brasileiros acerca deste tema.

Quanto à divulgação do serviço cabe ressaltar que a Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 cada vez mais, torna-se um instrumento de domínio público com a divul-

gação dos meios de comunicação de massa e também por parte de entidades não governamentais e também pelos órgãos públicos do poder judiciário, executivo e legislativo das diversas esferas: nacional, estadual, municipal. Avaliamos que é um reconhecimento importante à medida que consolida e confirma o serviço como sendo de utilidade pública. É sobretudo o reconhecimento de que o Ligue 180 é da sociedade, ainda que sob exclusiva coordenação e manutenção da Secretaria de Políticas para as Mulheres.

Outro aspecto a ser destacado é quando existe a divulgação correta do Ligue 180, há um sensível crescimento na busca do serviço, tornando as ligações de fato produtivas, ou seja, ligações com casos reais, concretos e necessários para serem encaminhados. Ainda nos deparamos com materiais que classifica a Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, como sendo um órgão de denúncia, confundindo-o com uma Delegacia. É importante que haja a divulgação correta que somos um serviço de orientação e prestação de serviços para que a própria mulher em condição de violência, ou amigos e familiares tenham informações e capacidade de buscar o atendimento às suas questões.

A Central - Ligue 180 e o pacto nacional

O Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra a Mulher é um acordo federativo entre o governo federal, os governos dos estados e dos municípios brasileiros para o planejamento de ações que consolidem a Política Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres por meio da implementação de políticas públicas integradas em todo o território nacional. Lançado em 2007, fez-se uma releitura após quatro anos de implementação do Pacto Nacional em que foram estabelecidos novos eixos estruturantes que são: I- Garantia da aplicabilidade da Lei Maria da Penha; II - Ampliação e fortalecimento da rede de serviços para mulheres em situação de violência.; III – Garantia da segurança cidadã e acesso à Justiça; IV – Garantia dos direitos sexuais e reprodutivos, enfrentamento à exploração sexual e ao tráfico de mulheres; e V – Garantia da autonomia das mulheres em situação de violência e ampliação de seus direitos.

A Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, nesta nova estrutura compõe o Pacto em seu eixo II, na busca do fortalecimento da Rede de Atendimento para Mulheres em Situação de Violência. Dentro dessa ação temos como proposta que em parte já está em execução a consolidação e ampliação da Central de Atendimento às Mulheres –para as mulheres brasileiras que vivem no exterior.Outro tarefa é a capacitação permanente das atendentes da Central com destaque às especificidades das mulheres do campo e da floresta, indígenas, lésbicas e negras. O Ligue - 180 atua também na construção de indicadores acerca

da violência de gênero em todo o Brasil; presta informações a toda população sobre a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, incluindo orientações sobre a Lei Maria da Penha.

Entre as principais metas do Pacto, foi estabelecida para a Central de Atendimento à Mulher a ampliação em seu número de atendimentos. Tendo como base o total de 2007, quando a Central – Ligue 180 prestou 204.514 atendimentos à população brasileira, foi previsto um aumento médio para 250.000 ligações por ano, totalizando um milhão de atendimentos durante o período de execução do Pacto, até 2011.

Assim, o interesse espontâneo da população; a promulgação da Lei Maria da Penha, que deu grande visibilidade à questão da violência de gênero; e os investimentos da Secretaria de Políticas para as Mulheres voltados à Central, que, entre outros, promoveu a campanha nacional do 180 e a licitação para a ampliação do serviço, fizeram com que a meta prevista no Pacto Nacional de um milhão de atendimentos para 2011, fosse alcançada em maio de 2010, quando a Central contabilizou 1.149.174 atendimentos. No momento temos registros de mais de dois milhões de ligações, o que nos coloca como desafio contínuo a busca de melhorias na qualidade do atendimento operacional, e para tanto contando com a contribuição dos serviços de apoio à mulher em condição de violência para que os encaminhamentos e orientações oferecidas obtenham êxito.

Impressão e Acabamento
GRAFICA E EDITORA IDEAL
Fone (61) 3344.2112



Secretaria de
Políticas para as Mulheres

