

[Página Inicial](#) ▶ [Notícias](#) ▶ [CNJ](#) ▶ [Mulheres se queixam do atendimento da Segurança Pública](#)

Mulheres se queixam do atendimento da Segurança Pública

25/04/2012 - 18h56



Nove em cada dez reclamações feitas à Ouvidoria da Secretaria de Políticas para Mulheres da Presidência da República (SPM/PR) são queixas contra o serviço de atendimento da Polícia Militar (190), a assistência prestada em delegacias de polícia tradicionais e em delegacias especializadas no combate à violência contra a mulher. A informação é da ouvidora da SPM/PR, Ana Paula Gonçalves, que apresentou os resultados da Ouvidoria durante a 6ª. edição da Jornada da Lei Maria da Penha, promovida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Segundo a ouvidora, a reclamação é um tipo de manifestação feita à Ouvidoria especificamente sobre algum serviço de atendimento à mulher. Em geral, diz respeito a alguma ocasião em que a mulher foi mal atendida ou quando o órgão não teve estrutura para recebê-la. “Vamos fazer um encontro

nacional com as delegacias de atendimento à mulher para conversar sobre inquéritos e procedimentos”, adiantou a ouvidora.

A Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180) registrou 14.032 reclamações desde que foi criada, em 2006.

Segundo a coordenadora do Grupo de Atuação Especial em Defesa da Mulher do Ministério Público do Estado da Bahia (Gedem), promotora Márcia Teixeira, o serviço 190 baiano é líder de reclamações das mulheres. As queixas contra o atendimento do 190 do estado da Bahia geraram uma ação civil pública contra o estado. “Na investigação, descobrimos que os atendentes eram servidores temporários sem habilidade para lidar com esse atendimento, por força de uma lei que regulamentava o serviço”, explicou.

A promotora disse que outras reclamações feitas ao Gedem contra serviços de atendimento à mulher, como as delegacias especializadas e as casas de acolhimento, por exemplo, já foram transformadas em procedimentos administrativos, inquéritos civis e até ações civis públicas. “O objetivo é melhorar as políticas públicas no nosso estado”, disse a promotora.

Demandas - A Ouvidoria da Secretaria de Políticas para Mulheres da Presidência da República tem sido cada vez mais acionada para denunciar violências contra a mulher. No ano em que foi criada a Ouvidoria (2003), o número de demandas recebidas foi 56. No ano passado, o número subiu para 1.311 demandas. Segundo a ouvidora Ana Paula Gonçalves, as demandas são encaminhadas individualmente ao órgão adequado para resolver a pendência manifestada. “Quando a reclamação é sobre uma decisão judicial, por exemplo, encaminhamos a demanda ao CNJ”, afirmou.

A Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180) é um dos principais canais de atendimento da Ouvidoria. Desde sua criação, em 2006, já realizou mais de dois milhões de atendimentos – denúncias, pedidos de informação, orientação, reclamação, entre outros. “São cerca de 160 atendentes, todas mulheres, aptas a dar o atendimento necessário”, disse a ouvidora.

*Manuel Carlos Montenegro
Agência CNJ de Notícias*



Link: www.cnj.jus.br/pg7c

Palavras-chave: jornada, lei maria da penha, polícia militar, 190, ouvidoria, queixas



Contato

[Secretaria de
Comunicação Social](#)

[Ouvidoria](#)

Leia mais

Procedimentos instaurados pela Lei Maria da Penha cresceram mais de 100%

Juiz afirma que ameaças são principal tipo de violência contra mulheres

OEA elogia modernidade da Lei Maria da Penha

Transparência

Justiça Aberta

Poder Judiciário

Eventos

Áreas Temáticas

Canal da Estratégia

Ações e Programas

Programas de A a Z

Publicações

Código de Ética da Magistratura