



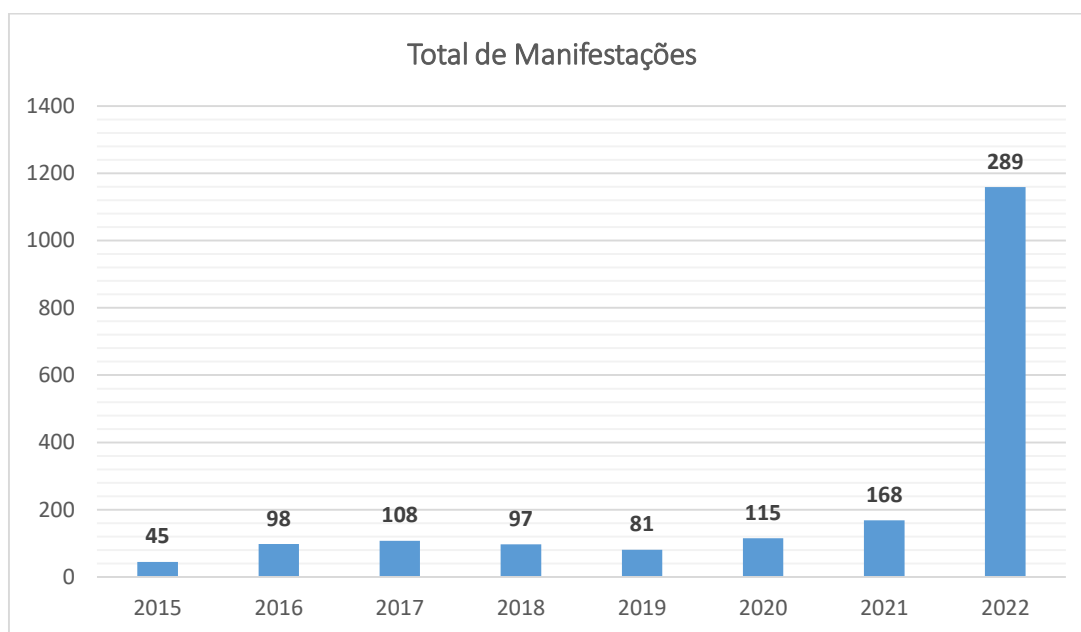
**VI Concurso de
BOAS PRÁTICAS**
Rede Nacional de Ouvidorias

Descrição da prática

Descrição da prática

A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal da Câmara Municipal de Itapevi em 2013 (Resolução 18/2013). E, por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), ela faz a mediação entre os cidadãos e a Câmara.

Uma forma de mediação que desde a sua instituição atendeu 1001 pessoas (os atendimentos realizados anos de 2013 e 2014 e também não foram contabilizados os 1043 atendimentos eleitorais¹), sendo que no último ano foram registradas 289 manifestações, entre reclamações, elogios, críticas, denúncias, solicitações e pedido via Lei de Acesso à Informação.



Fonte: Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Itapevi

Diante da trajetória de alta nos últimos anos – 2020, 2021 e 2022 – e os servidores da Ouvidoria, no início de 2022, analisaram os dados dos últimos anos e foram identificados protocolos (atendimentos) com temáticas que poderiam culminar em debates nas comissões permanentes dos vereadores sobre melhorias dos serviços públicos ou no surgimento de políticas públicas, por exemplo, os protocolos que tratavam de regularização do Código de Endereçamento Postal (CEP), falta de internet na biblioteca municipal, maus tratos aos animais, falta de água em bairros, falta de medicação, descarte irregular de lixo, melhorias em unidade básica de saúde, vaga em escola de tempo integral, venda de drogas, nomenclatura de vias públicas, restrição de ação em área pública, itinerário de ônibus municipal, uso do nome social, perturbação do sossego, agendamento para tirar o RG, pista de skate, isenção do IPTU, atendimento no hospital infantil, área de lazer, fiscalização em feira noturna, transporte escolar, leis

¹ Disponível em: <https://sicouvidoria.sinoinformatica.com.br/camaraitapevi/Ouvidoria>. Acessado em 12 jan. de 2023

municipais, sugestão de lei municipal, horário da sessão, contato de vereador entre outras temáticas.

Temas relacionados ao cotidiano das pessoas na cidade. Entretanto, durante a análise das manifestações registradas em 2021, também foram identificadas demandas sociais – registradas e não registradas (por opção do cidadão, pois queria apenas desabafar) sobre violência contra a mulher, violência contra a criança e adolescente, racismo e atenção à pessoa idosa.

Foram assuntos que chamaram a atenção da equipe da Ouvidoria, e para encontrar um ponto de intermediação da população com a Câmara Municipal de Itapevi – leia-se Ouvidoria/vereadores – sobre esses temas que também fazem parte do dia-a-dia das pessoas na cidade, e que mesmo, alguns deles, não sendo oficializados precisavam ser tratados de alguma forma, na visão dos servidores.

Dessa forma, para além de fazer os encaminhamentos dos protocolos aos setores da Câmara e as secretarias municipais da Prefeitura de Itapevi, por meio do SAC. A equipe da Ouvidoria sugeriu à Mesa Diretora a criação de uma Unidade de Direitos Humanos dentro da Ouvidoria Geral, para que as manifestações fossem analisadas pela ótica da Declaração Universal dos Direitos Humanos, Direitos do Idoso, Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei de Proteção aos Animais, Estatuto do Servidor (Funcionário) Público de Itapevi, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, entre outras legislações vigentes que possam contribuir na formatação do debate na Câmara e na cidade.

Junto da proposta de minuta de Projeto de Resolução, que visava alterar a Resolução 11/2021² – que disciplina Ouvidoria Geral, a sugestão da criação na Unidade de Direitos Humanos, nos seguintes moldes:

...

Art. 12-C Fica criada na estrutura organizacional do Poder Legislativo Municipal a unidade de Direitos Humanos, subordinada à Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Itapevi. (Redação dada pela Resolução nº 25/2022)

Art. 12-D A unidade de Direitos Humanos tem como objetivos:

I - fortalecer a política afirmativa de Inclusão e acessibilidade na Câmara Municipal de Itapevi;

II - incentivar e promover o desenvolvimento de projetos e ações de Inclusão das pessoas na Câmara e na cidade;

III - promover pesquisas, seminários, palestras e estudos sobre acessibilidade, diversidade e inclusão. (Redação dada pela Resolução nº 25/2022)

...

Na justificativa do projeto, foi apontado que a criação da Unidade não traria custos à Instituição, uma vez que toda operação se daria pelos cinco servidores e dois estagiários lotados na Ouvidoria Geral. Como também não demandaria a contratação de novas ferramentas de atendimento e o sigilo dos dados dos manifestantes seriam preservados,

² Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a2/sp/i/itapevi/resolucao/2021/2/11/resolucao-n-11-2021-disciplina-o-orgao-da-ouvidoria-geral-da-camara-municipal-de-itapevi-e-a-unidade-do-sac-servico-de-atendimento-ao-cidadao?q=11%2F2021>. Acessado em: 11 jan. de 2023.

uma vez que os servidores possuem a prática do zelo pela identidade dos manifestantes e prezam pelo que rege à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). O que traria a segurança orçamentária, zeladoria dos dados e respeito às pessoas.

Dessa forma, a unidade foi instituída com a finalidade, de livre iniciativa ou em cooperação com outros setores, por propor ações afirmativas em áreas que conectem o Poder Legislativo Municipal a pautas inclusivas, étnicas e raciais. A partir da mensuração dos dados da Ouvidoria e do SAC, para identificar particularidades das políticas públicas municipais e serviços públicos, e assim, propor ações de melhorias.

Um setor, dentro da Ouvidoria, com um olhar voltado às ações afirmativas – políticas públicas municipais –, e de promoção do debate público sobre a geração de igualdade de oportunidades a todos na cidade.



VI Concurso de
BOAS PRÁTICAS
Rede Nacional de Ouvidorias

Histórico da implementação

Histórico da implementação

E desde a sua implantação e designação de um servidor, Claudia Aparecida Lopes de Novaes¹, a Unidade vem analisado as manifestações dão entrada na Ouvidoria e sugerido, em parceria com outros setores da Casa de Leis, ações que provoquem o debate sobre questões relacionadas aos direitos humanos por meio dos vereadores integrantes das comissões permanentes; vereadores procuradores da Infância, Mulher e Segurança; Mesa Diretora e Escola do Parlamento.

Uma das primeiras medidas, foi a sugestão da realização de audiências públicas para debater o racismo estrutural no município, uma vez que em 2021 moradores da cidade entraram em contato – mas não quiseram oficializar a denúncia – para saber onde denunciar casos de racismo. Sugestão que foi acatada pela Comissão de Justiça e Redação (CJR), e que culminou na realização de 10 audiências públicas² para debater o Direito da População Afrodescendente e o Combate ao Racismo, na intenção de ouvir pesquisadores, instituições, sociedade e políticos para elaborar a minuta do estatuto municipal de combate ao racismo em Itapevi.

Imagem 1: Reprodução de notícia publicada no site da Câmara



Fonte: Câmara Municipal de Itapevi

Além da CJR, a Proracial da Prefeitura de Itapevi e a 198ª Subseção da OAV (Itapevi) também participaram ativamente das dez mesas temáticas sobre: História e Cultura Afro-brasileira; Racismo Estrutural e a Abordagem Conceitual de Raça; Racismo, Identidade e Etnia- Racismo Estrutural; A Questão Racial na Legislação Brasileira e os Avanços da Luta Antirracista; Saúde da População Preta; Direitos Humanos e as Práticas de Racismo; Segurança Pública e a Questão Étnico-racial; Educação Antirracista e a Lei

¹ Disponível em: <https://www.camaraitapevi.sp.gov.br/wp-content/uploads/2022/02/P-O-R-T-A-R-I-A-NºE2%95%91-052.22-timbrado-Designa%C3%BE%C3%92o-de-Lota%C3%BE%C3%92o-Claudia.pdf>. Acessado em 11 jan. de 2023.

² Disponível em: <https://www.camaraitapevi.sp.gov.br/camara-de-itapevi-audiencia-publica-discute-direitos-da-populacao-afro-brasileira/>. Acessado em 11 jan. de 2023.

10.639/2003; Liberdade Religiosa; Racismo Inter setorial-Sugestão; Por que a Mulher Preta Empoderada Incomoda Tanto?

As audiências contaram a participação de representantes do Governo do Estado de São Paulo; Prefeituras de Itapevi, Barueri, São Paulo, Osasco, Jandira; Universidade Metodista de São Paulo (UMESP), Universidade Pontifícia de São Paulo (PUC-SP), Universidade de São Paulo (USP), União de Negras e Negros pela Igualdade (Unegro), Museu Afro Brasil, Associação dos Organização Koinonia dos Imigrantes e Refugiados (Okoier). O que resultou em 120 contribuições que serão analisadas para elaboração da minuta do estatuto municipal.

Apesar das alterações no calendário – devido às eleições gerais e da Copa do Mundo, a última audiência foi realizada no dia 30 de novembro de 2022.

Ainda no escopo dos direitos humanos, em parceria com a Procuradoria da Mulher e da Escola do Parlamento, ambas da Câmara de Itapevi, mediante as denúncias sobre violência contra a mulher, as dúvidas e consultas sobre locais para realizar denúncias na cidade. A Unidade, com o apoio de uma pesquisadora, foi desenvolvido um questionário – probabilístico – para identificar a percepção da violência contra a mulher no município. Um levantamento que buscou ouvir mulheres de todas as faixas, rendas e escolaridades. O que resultou na elaboração de um Nota Técnica que será divulgada em fevereiro de 2023, na intenção de contribuir no debate de políticas públicas municipais e ações de conscientização na cidade.

Ainda em questões relacionadas à violência no município, a Unidade realizou uma pesquisa sobre os casos de violência contra crianças e adolescentes, uma vez que em 2021 a Ouvidoria recebeu cinco consultas de pessoas sobre locais para realizar denúncia sobre violência contra criança e adolescente. Como as pessoas não quiseram registrar uma manifestação, a equipe entendeu a necessidade de entender o cenário.

Diante do levantamento, a equipe identificou que nos anos de 2019, 2020 e 2021, 102 protocolos de denúncia, originados do município, foram abertos no Disque 100 (Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos). Os dados do mostram as denúncias abrange crianças e adolescentes, entre 0 e 17 anos, de ambos os sexos. Os dados foram obtidos via Lei de Acesso à Informação.

A partir desses dados, a equipe buscou casos que foram noticiados na mídia (2020/2021), onde foram encontrados 11 relatos existentes na imprensa local e regional. Ainda no levantamento, foram encontradas quatro campanhas realizadas pela Prefeitura em seu site e em seus perfis nas redes sociais: Campanha Abuso Sexual Infantil; Campanha Combate a Violência e Exploração Sexual Contra a Criança e Adolescente; Campanha Combate ao Trabalho Infantil; Campanha Erradicação do Trabalho Infantil.

Imagem 2: Reprodução de notícia publicada pelo Itapevi Agora

Cidadãos com 50 anos ou mais poderão se vacinar a partir de segunda-feira (14)



Homem que estupro menina de 3 anos é preso pela PM

A prisão foi feita no sábado passado (5) pelo PM de Itapevi, na Chácara Santa Cecília. Página 2

VACINA SALVA
 CLIQUE E SAIBA MAIS

Vejo se o vizinho está liberado para você!

Participando de uma campanha de vacinação em massa, a Prefeitura Municipal de Itapevi oferece a vacina contra a COVID-19 para todos os cidadãos com mais de 50 anos de idade. Para saber mais informações, clique no link: www.vacinasp.gov.br. O acompanhamento da Secretaria Municipal de Saúde poderá ser realizado através do telefone (13) 3333-1111.

Idade e datas de vacinação:
 De 50 a 59 anos - 14 e 15 de agosto
 De 60 a 69 anos - 14 e 15 de agosto
 De 70 a 79 anos - 14 e 15 de agosto
 De 80 a 89 anos - 14 e 15 de agosto
 De 90 a 99 anos - 14 e 15 de agosto

Fonte: jornal Itapevi Agora 2021

PM de Itapevi prende estuprador que molestou menina de 3 anos

Policiais militares da 3ª Cia. do 20º BPM/PM, com sede em Itapevi, prenderam um homem que molestou sexualmente de uma menina de três anos, amiguinha de seus filhos, na Chácara Santa Cecília.

De acordo com testemunhas, ele também abusava de seus dois filhos menores de idade. O flagrante aconteceu na noite de sábado passado (5).

A equipe foi acionada para atender uma ocorrência de violência doméstica e, ao chegar no local, constatou que se tratava de crime sexual contra uma criança.

A população reagiu com indignação e o homem quase foi linchado por moradores do bairro.

Ele conseguiu fugir antes da chegada dos policiais militares, mas foi preso escondido em sua casa.

O homem foi conduzido à Delegacia de Polícia de Itapevi, onde foi autuado em flagrante por estupro de vulnerável e permaneceu preso à disposição da Justiça.

A Polícia Militar de Itapevi atua no combate da violência sexual infantil através de campanhas para incentivar a população a denunciar casos dessa natureza.

Denuncie através dos números 190, 181 ou 193.



Telefones úteis

Samu (Atend. Múltiplo de Urgência)	192
Polícia Sacoa Control	4143-9900
Polícia Militar	193
Guarda Municipal	199
Copa de Bombeiros	197
Distrito Civil	199 / 4142-7223
Saberes (Inclusões)	0800-011-9911
Fórum de Itapevi	0800-7272-196
Iluminação Pública (Estatua)	0800-775-600
Teléfono (Salvador)	0800-771-9104
Teléfono (Informações)	192
4142-1414	192
Prefeitura (Pano Municipal)	4143-7600
Prefeitura (Nova Itapevi)	4143-7500
Câmara Municipal	4141-4472
Defensoria	4142-1967
Fórum	4141-2370
Promotoria de Justiça	4141-4000
Comarca (Centro)	4142-7779
Comarca (Nova Itapevi)	4141-5647
Cartório do Registro Civil	4141-2517
Cartório Juizal	4142-1189
Cartório Municipal	4142-6343

Diante do levantamento, foi constatado que a violência contra criança e adolescente é uma pauta latente no município, e que recebe atenção da Prefeitura e da imprensa. Contudo, foi identificado que, apesar das campanhas, faltam informações sobre as formas de violência, as consequências dessa violência para as crianças e adolescentes, locais de denúncia e, principalmente, que a culpa não é da vítima. Dessa forma, a equipe da Ouvidoria desenvolveu um material ilustrativo com essas informações, na intenção de fornecer às pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria de forma presencial e distribuir no Conselho Tutelar, nos Centros de Referência da Assistência Social, Centro de Referência de Assistência Social e na 198ª Subseção da OAB em Itapevi. Além de disponibilizar no site da Câmara³.

Imagem 3: reprodução da capa da cartilha Iniciativas para o combate à violência contra a criança e adolescente

INICIATIVAS
 PARA O COMBATE À
 VIOLÊNCIA CONTRA A
 CRIANÇA E ADOLESCENTE

CÂMARA
 ITAPEVI

PRINCIPAIS FORMAS DE VIOLÊNCIA CONTRA A CRIANÇA E O ADOLESCENTE

A infância é a primeira etapa da vida de uma pessoa, importante fase que compreende do nascimento a adolescência, sendo caracterizada pelo processo de aprendizagem e desenvolvimento físico, social e intelectual.

Toda ação prejudicial ao desenvolvimento da criança, à saúde e à sobrevivência é considerada como violência.

São diferentes formas de violência que descumprem os direitos da criança e do adolescente. Abusos que podem ocasionar prejuízos físicos, psíquicos, sociais, entre outros.

Abaixo estão listadas algumas das principais formas de violência:

- **Negligência:** não dar atenção, carinho, não fornecer meios para uma higiene e/ou alimentação adequada;
- **Abandono:** quando o responsável, por sua ausência, pode expor à criança a situações de risco, falta de cuidados básicos, não matricular em escola, não dar moradia adequada;
- **Violência física:** chacoalhar, bater, espancar, provocar lesões por queimadura, dar chutes, ou seja, causar qualquer ferimento ou traumatismo;
- **Violência psicológica:** qualquer conduta que cause dano emocional e diminuição da autoestima, por exemplo, ameaça, discriminar, desprezar, usar termos depreciativos (teor ofensivo ou de desqualificação);
- **Violência social:** qualquer ação que impeça a criança ou adolescente de conviver com outros, impedir o convívio social: como ir à escola, ver pessoas da família ou fazer amizades;
- **Violência sexual:** se refere a qualquer ato de natureza sexual com ou sem penetração, tais como: toque, carícia, provocações verbais, envolvimento em conteúdo sexual etc.

Art. 2º Considera-se criança, para os efeitos desta Lei, a pessoa até doze anos de idade incompletos, e adolescente aquela entre doze e dezoito anos de idade. Parágrafo único. Nos casos expressos em lei, aplica-se excepcionalmente este Estatuto às pessoas entre dezoito e vinte e um anos de idade. (LEI FEDERAL Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990)

Fonte: Câmara Municipal de Itapevi

³ Disponível em: <https://www.camaraitapevi.sp.gov.br/wp-content/uploads/2023/01/Cartilha-Iniciativas-para-o-combate-a-violencia-contra-a-crianca-e-adolescente.pdf>. Acessado em 12 jan. de 2023.

Ao desenvolver e propor a divulgação impressa e eletrônica do material, a equipe tinha consciência de que o material não resolveria a situação, mas algo precisava ser feito para orientar as pessoas sobre como identificar e denunciar casos de violência no município. Uma vez que a equipe tem o entendimento de que o acesso à informação é uma ferramenta importante no combate dessa demanda social.



VI Concurso de
BOAS PRÁTICAS
Rede Nacional de Ouvidorias

***Relevância da prática em relação
aos critérios do regulamento***

Relevância da Prática

O impacto das ações – combate ao racismo, pesquisa sobre a percepção da violência contra a mulher e combate à violência contra a criança e adolescente – ainda não podem ser mensurados, mas é possível dizer que existe um impacto social. Uma vez que, por meio das manifestações recebidas pela Ouvidoria, a Casa de Leis municipal passou a debater as temáticas em 2022 nas comissões e no plenário.

Algo, por exemplo, que pode ser mensurado pelo livro de presença das audiências públicas, onde 361 pessoas registraram presença nos encontros. Sendo que em um dos encontros, 25 de maio de 2022, o plenário esteve em sua lotação máxima 120 (pessoas sentadas). Uma participação popular que poucas vezes foi vista durante as sessões ordinárias.

Essa presença é um termômetro, mesmo que com base em um livro de presença, que a instituição abordou uma pauta de interesse social na cidade, pois além de trazer diferentes pessoas para o debate, possibilitou um espaço de fala e colaboração na construção de uma minuta de projeto de lei. Participação que somada a dos convidados resultou em 120 colaborações para a minuta do projeto de lei.

Uma relevância que também foi sentida durante a aplicação do questionário para identificar a Percepção da violência contra a mulher em Itapevi. Quando 105 mulheres – que moram ou trabalham na cidade – contribuíram com as suas percepções de forma anônima. E, mesmo que não tenha um caráter científico, o levantamento buscou abranger mulheres de todas as faixas etárias, cor/raça, estado civil, renda e escolaridade.

Interação que possibilitou, minimamente, identificar a percepção das mulheres na cidade sobre as diferentes formas de violência – física, psicológica, moral, sexual e patrimonial – existem, locais para denúncias e políticas públicas existentes. Além de responder ao questionário, algumas das participantes deixaram comentários e sugestões sobre o que precisa ser melhorado na cidade para garantir uma maior segurança às mulheres.

Sugestões que serão encaminhadas às vereadoras integrantes da Procuradoria da Mulher e aos demais vereadores que compõem as comissões permanentes. Um documento que também exemplifica essa percepção por meio de gráficos, notas explicativas e propostas de projetos de lei municipal, eventos educativos e campanhas informativas.

Já a cartilha Iniciativas para o combate à violência contra a criança e adolescente que foi pensada para além de fornecer acesso à informação, mas também garantir ao cidadão mais um canal na cidade para receber e encaminhar denúncias sobre casos de violência contra esse público. Um local que tem por ofício zelar pela segurança dos dados e encaminhar as manifestações com a responsabilidade devida por lei.

Por fim, é importante reforçar que todo o trabalho desempenhado pela Ouvidoria, por meio da Unidade de Direitos Humanos, tem como objetivo receber e registrar as manifestações a respeito da Câmara Municipal de Itapevi e demais órgãos públicos, encaminhá-las aos destinatários – conforme a sua pertinência – e prestar informações

aos cidadãos. Como também garantir a transparência, publicidade, eficiência, celeridade, respeito ao cidadão e a todos aqueles que utilizem os serviços da Ouvidoria.