

1. O CONTEXTO

POR QUE NASCE A OUVIDORIA ACOLHE+?

A Ouvidoria Acolhe+ nasce da necessidade de fortalecer uma rede integrada, humanizada e acessível para acolher, orientar e proteger mulheres em situação de violência ou vulnerabilidade.



PANORAMA DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

A violência contra a mulher ainda é uma realidade preocupante em todo o país e em nosso município. São muitos os casos que não chegam aos órgãos competentes por medo, vergonha, falta de informação ou falta de acesso à rede de proteção.



A IMPORTÂNCIA DA ESCUTA QUALIFICADA

Escutar é o primeiro passo para transformar realidades. A escuta qualificada acolhe, fortalece e encaminha, garantindo que a mulher não esteja sozinha.



OS DESAFIOS DE ACESSO À REDE DE PROTEÇÃO

Muitas mulheres desconhecem os serviços disponíveis ou enfrentam barreiras para serem atendidas. É preciso aproximar, integrar e facilitar o acesso à informação e ao atendimento.



O PAPEL ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de confiança da população. Atuamos como ponte entre a cidade e os serviços públicos, garantindo acolhimento, orientação, encaminhamento e acompanhamento.



POR QUE SANTO ANDRÉ DEVE FORTALECER A OUVIDORIA ACOLHE+

Fortalecer a Ouvidoria Acolhe+ é investir em vidas, em dignidade, em cidadania e em uma cidade mais justa, segura e humana para todas as mulheres.

MUITAS MULHERES AINDA NÃO CONSEGUEM PEDIR AJUDA POR:



Medo de represálias



Vergonha ou culpa



Falta de informação sobre seus direitos



Dificuldades de acesso aos serviços



Falta de apoio

“TODA MULHER MERECE SER OUVIDA, ACOLHIDA E PROTEGIDA.”



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ

2. O PROJETO

O QUE É A OUVIDORIA ACOLHE+?

É um projeto da Ouvidoria Geral de Santo André que oferece escuta qualificada, acolhimento humanizado, orientação e encaminhamento para mulheres em situação de violência ou vulnerabilidade.



MISSÃO

Promover escuta ativa e humanizada, acolher com respeito e orientar mulheres, fortalecendo seus direitos e conectando-as à rede de proteção do município.



VISÃO

Ser referência em acolhimento, orientação e proteção, contribuindo para uma cidade mais justa, segura e igualitária para todas as mulheres.



VALORES

- Respeito
- Empatia
- Sigilo
- Transparência
- Equidade
- Responsabilidade
- Compromisso com a vida



OBJETIVO GERAL

Oferecer um canal seguro e acessível para mulheres, garantindo escuta qualificada, acolhimento, orientação sobre direitos e encaminhamento efetivo à rede de proteção, contribuindo para o enfrentamento à violência e para o fortalecimento da autonomia feminina.



PÚBLICO-ALVO

Mulheres de todas as idades que enfrentam ou vivenciam situações de:

- Violência física
- Violência psicológica
- Violência moral
- Violência sexual
- Violência patrimonial
- Discriminação
- Vulnerabilidade social



PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

- Escuta qualificada e humanizada
- Ambiente seguro e acolhedor
- Atendimento com perspectiva de gênero
- Respeito à diversidade
- Proteção da identidade
- Informação clara e acessível
- Atuação ética e responsável
- Articulação com a rede de proteção



DIFERENCIAIS DO PROGRAMA

- Integração total com a rede municipal de proteção
- Profissionais capacitados e sensíveis à temática
- Atendimento presencial, telefônico e digital
- Acompanhamento e retorno à mulher atendida
- Ações de prevenção e educação
- Dados e indicadores para evolução contínua da política pública



UMA PORTA DE ENTRADA SEGURA
PARA ACOLHIMENTO, ORIENTAÇÃO E ENCAMINHAMENTO.



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO ANDRÉ

3. A REDE DE PROTEÇÃO

QUEM CONSTRÓI ESSA POLÍTICA PÚBLICA?

A Ouvidoria Acolhe+ atua de forma integrada com órgãos e instituições que formam uma rede de proteção forte, acolhedora e eficiente, garantindo que cada mulher tenha acesso aos serviços e aos direitos que precisa para recomeçar e se sentir segura.

Juntas, essas instituições fortalecem vidas e constroem uma cidade mais justa e humana.



A REDE DE PROTEÇÃO



OUVIDORIA GERAL

- Escuta
- Registro
- Encaminhamento
- Acompanhamento



NEP MULHER

- Orientação
- Apoio psicossocial
- Fortalecimento de vínculos



DELEGACIA DA MULHER

- Atendimento especializado
- Medidas legais
- Proteção policial



GCM PATRULHA MARIA DA PENHA

- Monitoramento
- Proteção
- Atendimento emergencial



OUTROS PARCEIROS



SAÚDE

Atendimento e acolhimento integral



ASSISTÊNCIA SOCIAL

Apoio e proteção social à mulher



MINISTÉRIO PÚBLICO

Defesa dos direitos e acompanhamento dos casos



DEFENSORIA PÚBLICA

Garantia de acesso à justiça e orientação jurídica



CONSELHO MUNICIPAL DOS DIREITOS DA MULHER

Participação social e fortalecimento das políticas públicas



**NENHUMA INSTITUIÇÃO PROTEGE SOZINHA.
A PROTEÇÃO NASCE DA INTEGRAÇÃO.**



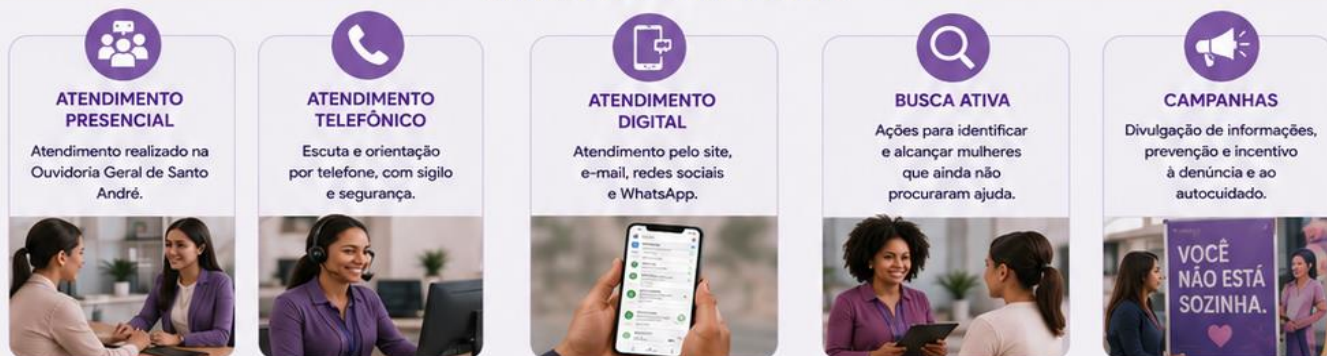
**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO ANDRÉ

JORNADA DE ATENDIMENTO

Nosso atendimento é humanizado, integrado e eficiente. Cada etapa foi pensada para acolher, orientar e proteger a mulher em todas as fases da sua jornada.



CANAIS DE ATENDIMENTO



CADA MULHER TERÁ UM CAMINHO SEGURO DENTRO DA REDE MUNICIPAL.



OUVIDORIA DA CIDADE
SANTO ANDRÉ

5. PREVENÇÃO E EDUCAÇÃO

PREVENÇÃO E EDUCAÇÃO

A proteção começa antes da violência.

A informação transforma realidades. Promovemos ações educativas e preventivas para fortalecer mulheres, famílias e comunidades, construindo uma cultura de respeito, igualdade e cuidado.

RESPEITO
NÃO TEM
GÊNERO.
VIOLÊNCIA
NÃO TEM
DESCULPA

AÇÕES QUE TRANSFORMAM – PRÓXIMOS PASSOS –



CAMPANHAS

Divulgação de mensagens educativas e preventivas em diferentes canais para conscientizar e mobilizar a sociedade.



RODAS DE CONVERSA

Espaços de diálogo e escuta para trocar vivências, fortalecer vínculos e construir soluções coletivas.



PALESTRAS

Informação e conhecimento que geram reflexão, conscientização e mudança de atitudes.



CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES

Formação continuada para um atendimento humanizado, qualificado e com perspectiva de gênero.



ONDE DESEJAMOS ATUAR



EMPRESAS

Parcerias que promovem ambientes de trabalho mais respeitosos e seguros.



ESCOLAS

Educação para o respeito, igualdade e prevenção desde a infância e adolescência.



UBSs

Acolhimento, informação e orientação para mulheres e famílias na atenção básica.



CRAS

Fortalecimento de vínculos e apoio social para mulheres em situação de vulnerabilidade.



EVENTOS COMUNITÁRIOS

Participação ativa em feiras, encontros e atividades que aproximam e orientam a população.

PROGRAMAÇÃO DE FUTUROS MATERIAIS E CANAIS EDUCATIVOS



MATERIAIS EDUCATIVOS

Cartilhas, folders e informativos com linguagem acessível.



REDES SOCIAIS

Conteúdos diários para informar, orientar e engajar a comunidade.



PODCAST

Conversas e histórias que inspiram, informam e dão voz às mulheres.



VÍDEOS

Informação em movimento para alcance, compreensão e transformação.



OUIDORIA ITINERANTE

A Ouvidoria Acolhe+ também vai até você! Escuta e orientação perto da população.



PREVENIR TAMBÉM É PROTEGER.



OUIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ

UMA POLÍTICA PÚBLICA PERMANENTE

Nosso compromisso é continuar evoluindo. O futuro da Ouvidoria Acolhe+ é de inovação, integração e fortalecimento da rede de proteção para que nenhuma mulher fique para trás.

Construímos hoje as bases de uma cidade mais segura, justa e humana para todas as mulheres.



“Uma cidade que escuta suas mulheres constrói um futuro mais seguro, justo e humano.”

PRÓXIMOS PASSOS



EXPANSÃO DA REDE

- Ampliar e fortalecer os serviços da rede de proteção em todas as regiões da cidade.



NOVOS PARCEIROS

- Estabelecer novas parcerias com instituições públicas, privadas e do terceiro setor para fortalecer a proteção à mulher.



CAPACITAÇÕES CONTÍNUAS

- Formar e sensibilizar profissionais para um atendimento cada vez mais humanizado e eficaz.



TECNOLOGIA E APLICATIVO

- Investir em tecnologia para facilitar o acesso, o registro de demandas e o acompanhamento digital dos atendimentos.



OBSERVATÓRIO MUNICIPAL

- Produzir e analisar dados para orientar políticas públicas e medir impactos na vida das mulheres.



SELO EMPRESA AMIGA DA MULHER

- Reconhecer empresas que promovem ambientes seguros, inclusivos e que apoiam a equidade de gênero.



REDE MUNICIPAL DE APOIO

- Fortalecer os canais de apoio e a comunicação entre os serviços para garantir respostas rápidas e eficazes.



PRÊMIO BOAS PRÁTICAS

- Valorizar iniciativas inovadoras que geram resultados positivos para as mulheres da nossa cidade.



INTEGRAÇÃO COM OUTROS PROJETOS DA OUVIDORIA



Ouvidoria 60+
Atenção e respeito à pessoa idosa.



Ouvidoria Projeto+
Ambientes mais seguros para todas.



Ouvidorias Cuida+
Cuidado integral e humanizado.



Ouvidoria Itinerante
Aproximação da Ouvidoria com a população.



O FUTURO É FEITO DE ESCUTA, RESPEITO E AÇÃO.
JUNTAS, PODEMOS MAIS.



OUVIDORIA DA CIDADE
SANTO ANDRÉ



A OUVIDORIA ACOLHE+ E OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A Ouvidoria Acolhe+ está alinhada à Agenda 2030 da ONU, contribuindo para uma cidade mais **justa, inclusiva, segura e humana para todas as mulheres.**

“ Uma cidade que escuta suas mulheres constrói um futuro mais seguro, justo e humano. ”

CONTRIBUÍMOS PARA OS SEGUINTES ODS DA ONU

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



ODS 3 – SAÚDE E BEM-ESTAR

Promovemos saúde física, emocional e mental ao acolher mulheres em situação de violência, reduzindo sofrimento psicológico, encaminhando para atendimento especializado e fortalecendo redes de cuidado.

METAS RELACIONADAS

- 3.4 – Saúde mental e bem-estar



5 IGUALDADE DE GÊNERO



ODS 5 – IGUALDADE DE GÊNERO (ODS PRINCIPAL)

Acolhemos, orientamos e encaminhamos mulheres, fortalecemos sua autonomia, promovemos seus direitos, prevenimos a violência e incentivamos a equidade de gênero.

METAS RELACIONADAS

- 5.1 – Eliminar todas as formas de discriminação
- 5.2 – Eliminar todas as formas de violência contra mulheres
- 5.5 – Garantir participação plena das mulheres
- 5.c – Fortalecer políticas públicas para igualdade de gênero



10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



ODS 10 – REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

Garantimos que mulheres em situação de vulnerabilidade tenham acesso igualitário aos serviços públicos, promovendo inclusão social e reduzindo desigualdades de acesso à rede pública.

METAS RELACIONADAS

- 10.2 – Promover inclusão social, econômica e política para todas as pessoas



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



ODS 16 – PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

Fortalecemos instituições, ampliamos o acesso à justiça, integramos a rede de proteção, promovemos direitos humanos e asseguramos um atendimento eficiente e transparente ao cidadão.

METAS RELACIONADAS

- 16.1 – Reduzir todas as formas de violência
- 16.3 – Promover o acesso à justiça
- 16.6 – Instituições eficazes e responsáveis
- 16.7 – Decisões inclusivas e participativas
- 16.b – Leis e políticas não discriminatórias



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



ODS 17 – PARCERIAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS

Atuamos de forma integrada com diversos órgãos públicos, conselhos, instituições e sociedade civil, fortalecendo parcerias e a construção coletiva de políticas públicas.

METAS RELACIONADAS

- 17.16 – Fortalecer parcerias globais
- 17.17 – Parcerias eficazes entre múltiplos atores



A Ouvidoria Acolhe+ transforma vidas ao conectar, orientar e proteger mulheres.

JUNTAS, PODEMOS MAIS!



Escuta
que acolhe



Rede
que protege



Cidade
que transforma



OUVIDORIA
DA CIDADE
SANTO ANDRÉ



RUA DONA ELISA FLÁQUER, 37
CENTRO - SANTO ANDRÉ / SP



011 4433-0162



OUVIDORIA ACOLHE

ESCUTA QUE ACOLHE REDE QUE PROTEGE

**CADA MULHER IMPORTA.
CADA VOZ TRANSFORMA.**



A Ouvidoria Acolhe+ é mais que um canal de escuta.
É um compromisso com a vida, com o respeito e
com a construção de uma cidade mais justa e humana.

JUNTAS, PODEMOS MAIS!



**OUVIDORIA
DA CIDADE**
SANTO ANDRÉ



**RUA DONA ELISA FLÁQUER, 37
CENTRO - SANTO ANDRÉ / SP**



011 4433-0162