

São Paulo, 10 de Maio 2023.

Termo de Colaboração: 009/2023

Processo: SDPCD-PRC-2023/00108

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO MÊS 05 - Abril de 2023

Centro de Apoio Técnico da Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos

O presente relatório refere-se às atividades desenvolvidas pelo Centro de Apoio Técnico da Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos.

01 - Tabela de metas e indicadores mensais:

Indicadores

Ações	Atividade	Indicadores	Meta	Período	Meta realizada
Realizar atendimento presencial e/ou remoto a pessoas com deficiência vítimas de violência, a seus familiares ou representantes, com recursos de tecnologias assistivas, por meio de equipe técnica multidisciplinar.	a) Número de pessoas atendidas pela equipe do Centro de Apoio.	Número de prontuários abertos	50/mês	Mensal	15
	b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio.	Número de procedimentos por mês	80/mês	Mensal	75
	c) Acompanhamento dos casos encaminhados para a rede de proteção e serviço social.	Casos em acompanhamento	03 (equivalente a 5% dos casos)	Mensal	03
Coletar, compilar e analisar dados das atividades do Centro de Apoio Técnico e enviar mensalmente as estatísticas para a Secretaria de Estado da Pessoa com Deficiência.	d) Produção mensal de relatório com estatísticas do Centro de Apoio Técnico.	Produção e relatório mensal qualitativo e quantitativo	01/mês	Mensal	01

Participar de fóruns, seminários, cursos e eventos sobre a temática dos direitos das pessoas com deficiência e prevenção à violência e das formações do Centro de Apoio Técnico da 1ª. DPPD - SP	e) Participação em fóruns e seminários	Certificação	01	Trimestral	00
--	--	--------------	----	------------	----

Detalhamento da tabela:

a) Número de pessoas atendidas pela equipe do Centro de Apoio: **total de 15** pessoas (9 pessoas presenciais e 6 remotas).

b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio:

Procedimentos			
Atendimentos		Visitas	Ligações, mensagens, e-mail, etc.
11 presenciais	14 Remotos	0	50
Total de procedimentos em ABRIL: 75			

c) Acompanhamento dos casos encaminhados para a rede de proteção e serviço social:

Neste mês de ABRIL, **05 (cinco)** casos foram acompanhados. Os acompanhamentos ocorreram via contatos telefônicos, mensagens por aplicativo e e-mails com objetivo de obter informações e esclarecimentos necessários sobre o andamento dos mesmos.

Um dos casos acompanhados refere-se a uma mulher, adulta, com deficiência psicossocial atendida inicialmente em Março/23 que recebeu orientações sobre como acionar a rede de saúde mental para acolhimento do filho adulto que é dependente químico. Foi feita articulação com a rede de serviços através do NASF, na qual a usuária foi encaminhada para psicoterapia e o caso matriciado entre as equipes de saúde (NASF e CAPS AD) para abordagem do filho. A equipe do CAT permaneceu ao longo do mês de abril articulando com os serviços da rede e oferecendo acolhimento e orientações para a usuária.

- d) Produção mensal de relatório com estatísticas do Centro de Apoio Técnico: O relatório mensal foi elaborado e disponibilizado no site do IJC. Pode ser acessado por meio do link: <https://ijc.org.br/pt-br/defesa-de-direitos/centro-apoio-tecnico/centro-de-apoio-Guarulhos/Paginas/default.aspx>
- e) Participação em fóruns e seminários: Não houve eventos programados para esse período.

02 - Justificativa sobre metas de ABRIL:

Metas previstas no Plano de trabalho	Metas realizadas no Mês de ABRIL
50 pessoas	15 pessoas
80 procedimentos	75 procedimentos

Apontamos aqui algumas razões para não termos atingido a meta prevista de **pessoas e procedimentos** no mês de abril:

1. Os atendimentos são realizados por demanda espontânea, não sendo possível executar uma busca ativa às vítimas de violência ou violação de direitos. Soma-se a isso a cultura que ainda persiste de medo de realizar a denúncia por parte das vítimas.
2. No que se refere ao funcionamento das redes de assistência social (CRAS, CREAS e Conselhos), em Guarulhos há outros locais de atendimentos voltados a prevenção e/ou situações de violências para com pessoas com deficiência e seus familiares;
3. Existe uma rede atuante de organizações sociais às quais as pessoas com deficiência historicamente são vinculadas, o que ajuda a entender que muitas questões são atendidas antes mesmo das pessoas procurarem a polícia;
4. Cabe lembrar também que a meta prevista se refere a capacidade máxima de atendimento e acompanhamento que a equipe técnica das unidades do Centro de Apoio do Interior pode realizar (taxa de ocupação), não se referindo a meta de trabalho a ser cumprida, pois como destacado anteriormente, não é possível mensurar previamente o fenômeno e as manifestações de violência. Esta capacidade leva em conta a carga horária das equipes (06h diárias);
5. No que se refere a Guarulhos, há uma problemática relativa a Delegacia Seccional. Mesmo sendo aquele espaço um local que acolhe pessoas que queiram realizar Boletins de Ocorrência sobre crimes ocorridos em quaisquer localidades, o seu funcionamento indica que todas as pessoas, com deficiência ou não, devem acompanhar os seus procedimentos policiais nas Delegacias da área do fato, ou seja, territorialmente os inquéritos policiais não são “processados” naquele local e sim direcionados para o bairro ou cidade onde o crime ocorreu. Por esse motivo há um impacto negativo também no comparecimento ou retorno das pessoas com deficiência ao CAT, uma vez que sua demanda original (criminal) não é acompanhada ali.
6. O mês de abril, devido a dois feriados, contou com menos dias úteis, o que naturalmente diminuiu o fluxo e pessoas no serviço.

É importante mencionar que todos os esforços por parte das equipes do Instituto Jô Clemente estão sendo realizados para que o número de atendimentos, número de pessoas atendidas e acompanhamento de casos seja atingido, articulando a rede, realizando eventos e divulgando o serviço.

03 - Informações Gerais:

Durante o mês **05** de vigência deste Termo de Colaboração (ABRIL/23), realizamos na Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos **25** atendimentos a **15** pessoas. É importante mencionar que **11 (onze)** atendimentos foram presenciais e **14 (quatorze)** remotos.

Com relação ao número de pessoas atendidas, **09 (nove)** pessoas foram presencialmente à Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos e **06 (seis)** pessoas procuraram o serviço remotamente (telefone, *e-mail*, mensagens de *WhatsApp*), totalizando **15 (quinze)** pessoas atendidas no mês de ABRIL. Algumas pessoas vieram mais de uma vez a esta delegacia, e por isso tiveram mais de um atendimento.

Outro número importante refere-se ao de pessoas com deficiência que foram atendidas presencial e remotamente. Presencialmente atendemos **05 (cinco)** pessoas com deficiência e remotamente atendemos **03 (três)** pessoas com deficiência, totalizando **08 (oito)** pessoas com deficiência no mês de ABRIL.

Para a realização dos atendimentos remotos, disponibilizamos canais como telefone, internet e WhatsApp. O quadro a seguir mostra o número de atendimentos **presenciais e remotos**:

Tipo de atendimento	N. de atendimentos	N. pessoas atendidas	N. pessoas atendidas	
			Com deficiência	Sem deficiência
Presencial	11	09	05	04
Remoto	14	06	03	03
Total	25	15	08	07

A tabela abaixo refere-se ao número de pessoas com deficiência atendidas presencial e remotamente, isto é, **08 (oito)** pessoas:

Tipo de deficiência	Presencial	Remoto	Total	%
Auditiva	00	00	00	0%
Física	00	00	00	0%
Intelectual	01	00	01	12,50%
Múltipla	01	00	01	12,50%
Psicossocial/transtorno	02	02	04	50%
Visual	01	01	02	25%
Total Geral	04	00	08	100,00%

04 - Encaminhamentos para a rede:

Em ABRIL, o Centro de Apoio realizou **09 (nove)** encaminhamentos para a rede de apoio visando acionar os direitos básicos e/ou visando romper a situação de violência, os encaminhamentos foram os seguintes:

- ✓ **02 (dois)** casos para a Política de Assistência Social;
- ✓ **03 (três)** casos para a Política de Saúde;
- ✓ **02 (dois)** casos para a Defensoria Pública;
- ✓ **02 (dois)** casos para a equipe de Polícia

Atendimentos: Os atendimentos presenciais foram realizados mediante o uso de máscara e mantendo o distanciamento mínimo de 1 metro, tanto dos colaboradores quanto dos atendidos, além de reforço na higienização permanente do local. Demos continuidade aos atendimentos realizados remotamente via WhatsApp, vídeo chamada, telefone ou e-mail.

05 - Articulações de rede realizadas com os parceiros abaixo:

- Delegacia de Defesa da Mulher de Guarulhos – DDM;
- Delegacia de Investigações sobre Entorpecentes - Polícia Civil de Guarulhos;
- Delegacia de Polícia de Santa Isabel;
- Centro de Referência aos autistas e deficiências de Guarulhos;
- Central de Interpretação de Libras – CIL;
- Subsecretaria de Acessibilidade de Guarulhos;
- Centro de Atenção Psicossocial IJ de Guarulhos – CAPS Recriar;
- Centro Odontológico de Guarulhos;
- Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência de Guarulhos;
- Conselho Municipal da Criança e Adolescente – CMDCA Guarulhos;
- Secretaria Municipal de Saúde de Guarulhos;
- Subsecretaria da Diversidade de Guarulhos;
- ASBRAD - Associação Brasileira de Defesa da Mulher da Infância e da Juventude;
- Secretaria Municipal de Assistência Social de Guarulhos – SDAS;
- Centro de Atenção Psicossocial Arco Íris – Guarulhos;
- NASF HAROLDO VELOSO – Guarulhos
- CRAS Acácio
- Creche Edson Alves da Costa

07 - Pesquisa de satisfação:

A Psicóloga do Centro de Apoio elaborou instrumental para sistematização da pesquisa de satisfação que tem o objetivo de organizar e fornecer dados essenciais para a devolutiva dos usuários do serviço e da qualidade do serviço prestado.

Neste mês foram respondidas 04 (quatro) pesquisas.

Qual a modalidade de atendimento?	Quantidade	%
Presencial	04	100%
Remoto	00	0%
Híbrido	00	0%
Total	04	100%

Segundo os dados preenchidos, a principal via de acesso das pessoas ao serviço do Centro de Apoio Técnico de Guarulhos foram “Indicação”.

Como Ficou sabendo do serviço?	Quantidade	%
Site	00	0%
Facebook	00	0%
Instagram	00	0%
Google	01	25%
Indicação	02	50%
Outros	01	25%
Total	04	100%

A avaliação do atendimento foi apontada como “Ótimo” por 3 (três) pessoas.

Como você avalia o atendimento dos profissionais (atenção, cordialidade, objetividade nas informações)?	Qtidade	%
Ótimo	03	75%
Bom	01	25%
Regular	00	0%
Ruim	00	0%
Total	04	100%

Já em relação às instalações tivemos 04 (quatro) apontamentos como “Ótimo”.

Como você avalia as instalações (limpeza, conforto, acessibilidade, etc.)?	Qtidade	%
Ótimo	04	100%
Bom	00	0%
Regular	00	0%
Ruim	00	0%
Total	04	100%

Quando questionados a respeito do tempo de espera e a duração do atendimento 04 (quatro) pessoas descreveram como “Ótimo”.

Como você avalia o Tempo de Espera e de Atendimento	Qtidade	%
Ótimo	04	100%
Bom	00	0%
Regular	00	0%
Ruim	00	0%
Total	04	100%

Quando perguntados a respeito da probabilidade de indicar o serviço para outras pessoas, sendo “0” pouco provável e “5” extremamente provável tivemos 04 (quatro) pessoas, respondendo como “5”.

Como Ficou sabendo do serviço?	Qtidade	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	04	100%
Total	04	100%

08 – GRÁFICOS

Fonte: FIPE – Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – Base de dados da SEDPcD

GRÁFICO 1 – Número de atendimentos e número de pessoas atendidas – ABRIL 2023

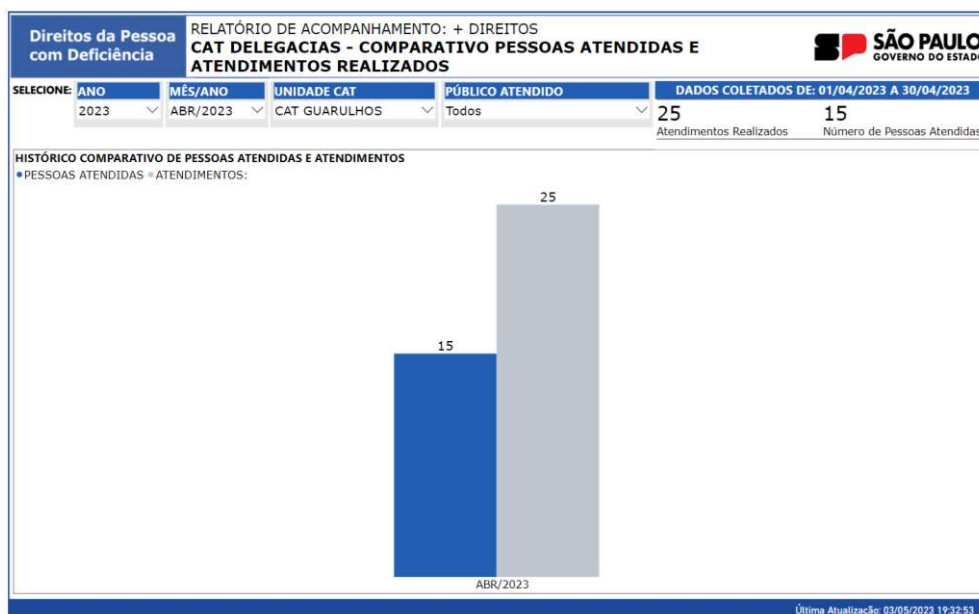


GRÁFICO 2 – Número de pessoas atendidas com e sem deficiência – ABRIL 2023

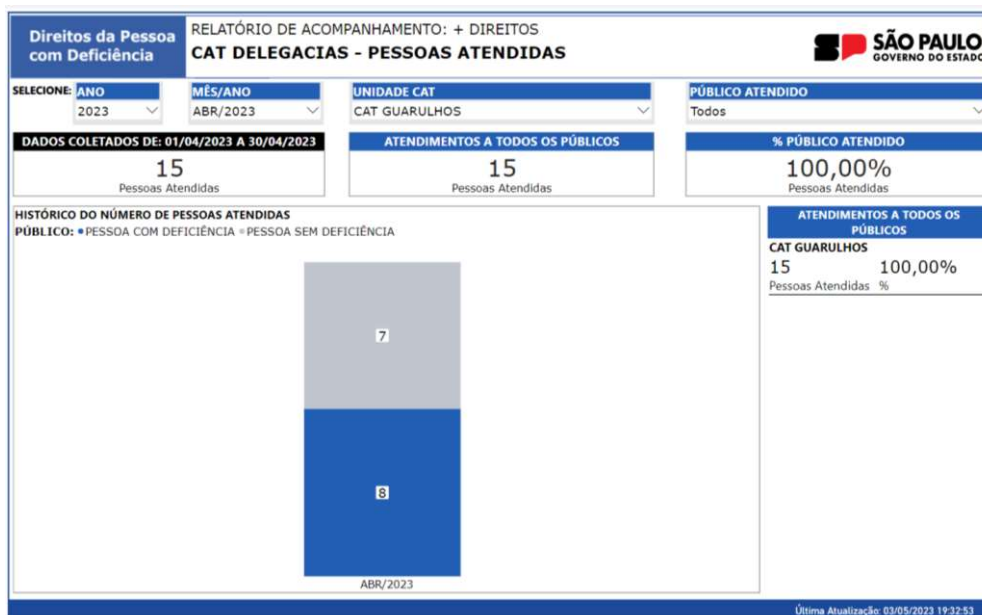


GRÁFICO 3 – Número de pessoas atendidas presencial e remoto – ABRIL 2023



GRÁFICO 4 – Número de Pessoas atendidas, segundo município – ABRIL 2023

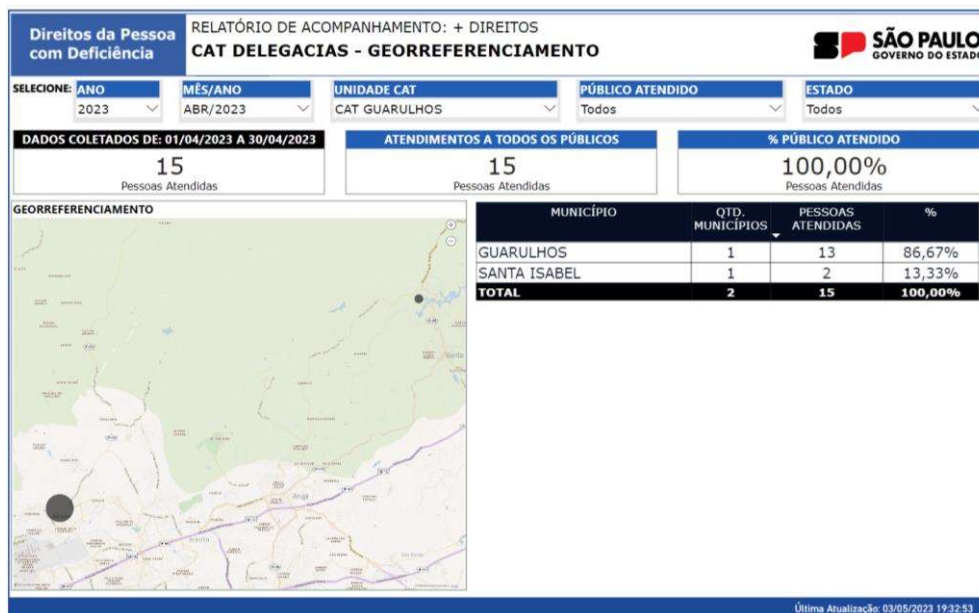
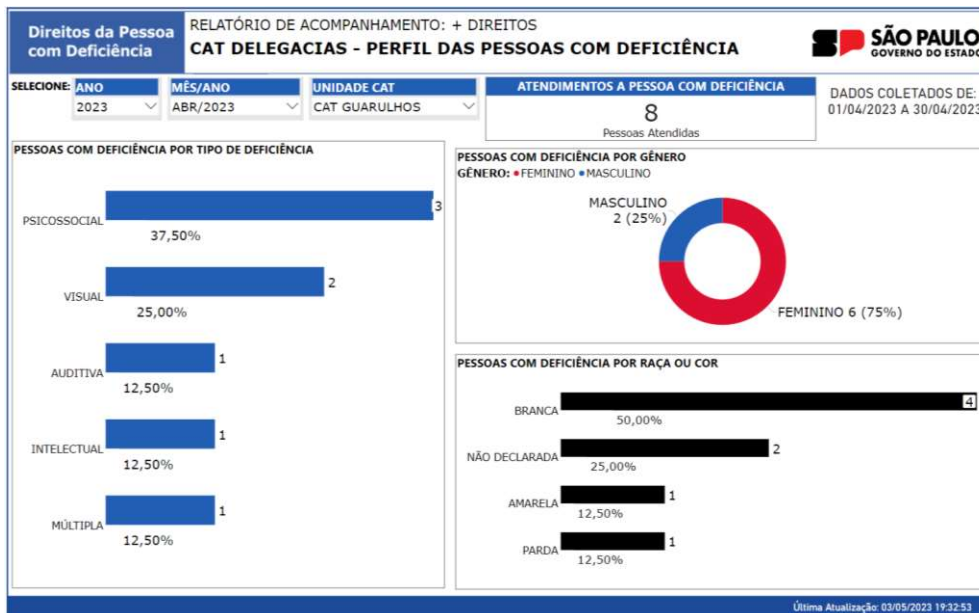


GRÁFICO 5- Perfil das pessoas com deficiência atendidas – ABRIL 2023



09 - Outras Atividades do mês de ABRIL

Durante o (mês **05 ABRIL**) após elaboração do mapeamento das três cidades que abarcam as delegacias que pertencem ao distrito da Delegacia Seccional de Guarulhos, a equipe técnica do CAT Guarulhos seguiu com a fase de divulgação do serviço com ligações e reuniões na rede socioassistencial (saúde, educação, justiça e etc).

Ao longo do mês, a equipe realizou diversas visitas nos equipamentos, não só para divulgação do CAT mas também para conhecer os serviços ofertados na rede.

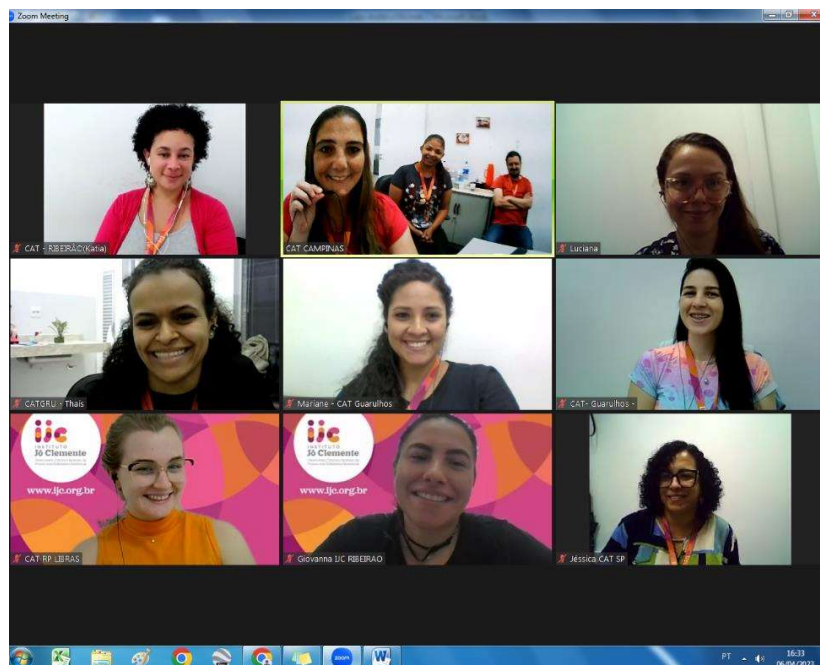
03/04/ 2023 – Reunião na Subsecretaria da Diversidade de Guarulhos – Neste encontro, foi realizada a apresentação do CAT e do atendimento ofertado pelo serviço.



05/04/ 2023 – Reunião com a Diretora Betânia da EPG Crispiano Soares (Escola polo de alunos surdos) - Neste encontro, foi realizada a apresentação do CAT e do atendimento ofertado pelo serviço.



06/04/ 2023 – Reunião de estudo de caso com a equipe dos demais CATs – Neste encontro houve a partilha de um caso pela equipe do CAT Campinas e reflexões sobre as possibilidades de atuação e articulação com a rede.



12/04/2023 – Discussão com escrivão chefe da DDM Guarulhos – Nesta oportunidade discutimos brevemente sobre a chegada do novo escrivão chefe da DDM Guarulhos.



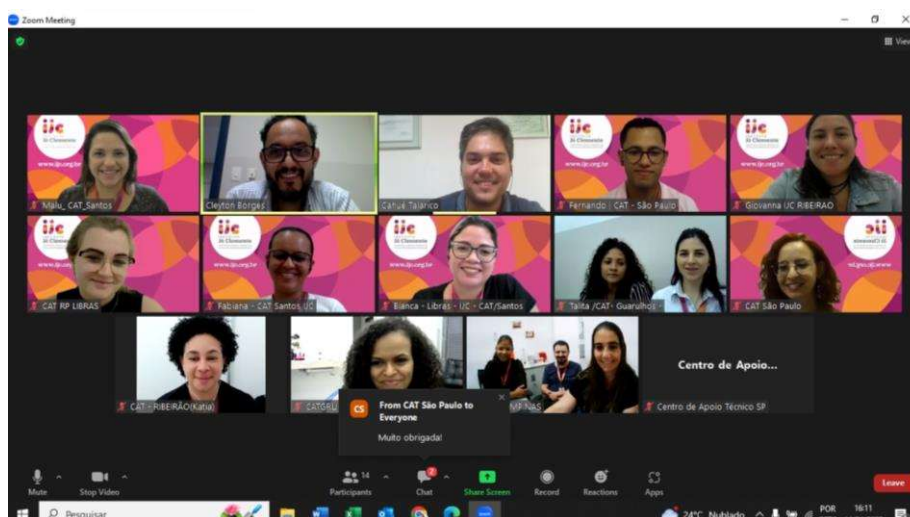
12/04/2023 – Reunião com a Secretaria Municipal de Assistência Social de Guarulhos (SDAS) – Apresentação do trabalho realizado pelo CAT Guarulhos e entrega de materiais gráficos do serviço.



12/04/2023 – Reunião com a Secretaria Municipal de Habitação de Guarulhos (SDAS) – Apresentação do trabalho realizado pelo CAT Guarulhos e entrega de materiais gráficos do serviço.



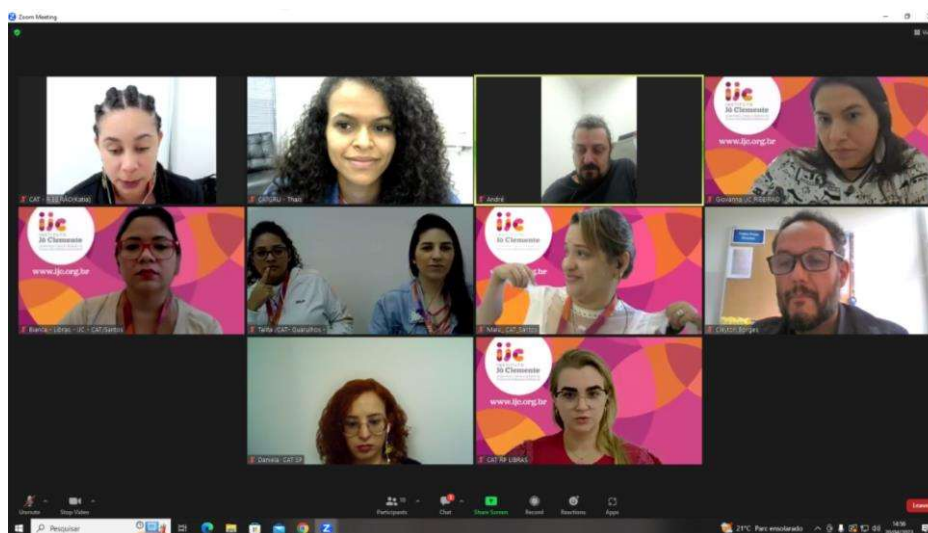
14/04/2023 – Reunião de estudo de caso – Neste encontro com a participação do professor Cauê talarico sobre da Comissão de Direito das Pessoas com Deficiência da OAB de Santos que partilhou com a equipe dos CATs seu conhecimento sobre Capacidade Jurídica e Autonomia.



19/04/2023 - Reunião com gerentes dos serviços da saúde (SUS) de Guarulhos – Apresentação do trabalho realizado pelo CAT Guarulhos e entrega de materiais gráficos do serviço.



20/04/2023 – Reunião de Estudo de Caso com as Equipes de Guarulhos, Santo, São Paulo, Campinas e Ribeirão Preto – Nesta reunião discutiu-se o alinhamento técnico de algumas situações de atendimento que chegam até os CATs.



27/04/2023 - Articulação com o CRAS Acácio em Guarulhos - Apresentação do trabalho realizado pelo CAT Guarulhos e entrega de materiais gráficos do serviço.



27/04/2023 - Articulação com a Creche Edson Alves da Costa em Guarulhos - Apresentação do trabalho realizado pelo CAT Guarulhos e entrega de materiais gráficos do serviço.



Outras atividades, como compra de materiais, visitas ao espaço de trabalho e reuniões com equipe e secretaria de estado também foram realizadas.

Atenciosamente,

Cleyton Wenceslau Borges

Supervisor de Projetos Instituto Jô Clemente

Thaís Barreto Pereira

Centro de Apoio Técnico - Guarulhos