

São Paulo, 07 de Junho 2023.

Termo de Colaboração: 009/2023

Processo: SDPCD-PRC-2023/00108

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO MÊS 06 - Maio 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	12
	b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio.	Número de procedimentos por mês	80/mês	Mensal	66
	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 12** pessoas (9 pessoas presenciais e 3 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.
13 presenciais	08 Remotos	0	45
Total de procedimentos em MAIO: 66			

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

Neste mês de MAIO, **03 (três)** 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 um homem, adulto, com deficiência múltipla que buscou o serviço para registro de boletim de ocorrência com base no artigo 89 da LBI. Recebeu orientações sobre como acionar a justiça para orientações jurídicas por meio da Defensoria Pública, bem como, cobrar providências do plano de saúde por meio da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

- 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 MAIO:

Metas previstas no Plano de trabalho	Metas realizadas no Mês de MAIO
50 pessoas	12 pessoas
80 procedimentos	66 procedimentos

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

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.

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 (MAIO/23), realizamos na Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos **21** atendimentos a **12** pessoas. É importante mencionar que **13 (treze)** atendimentos foram presenciais e **8 (oito)** remotos.

Com relação ao número de pessoas atendidas, **09 (nove)** pessoas foram presencialmente à Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos e **03 (três)** pessoas procuraram o serviço remotamente (telefone, *e-mail*, mensagens de *WhatsApp*), totalizando **12 (doze)** pessoas atendidas no mês de MAIO. 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 **02 (duas)** pessoas com deficiência, totalizando **07 (sete)** pessoas com deficiência no mês de MAIO.

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	13	09	05	04
Remoto	08	03	02	01
Total	21	12	07	05

A tabela abaixo refere-se ao número de pessoas com deficiência atendidas presencial e remotamente, isto é, **07 (sete)** pessoas:

Tipo de deficiência	Presencial	Remoto	Total	%
Auditiva	00	00	00	0%
Física	01	00	01	14,28%
Intelectual	00	00	00	0%
Múltipla	01	01	02	28,56%
Psicossocial/transtorno	00	01	01	14,28%
Visual	03	00	03	42,85%
Total Geral	05	00	07	100,00%

04 - Encaminhamentos para a rede:

Em MAIO, o Centro de Apoio realizou **08 (oito)** encaminhamentos para a rede de apoio visando acionar os direitos básicos e/ou visando romper a situação de violência, os encaminhamentos foram os seguintes:

- ✓ **03 (três)** casos para a Política de Saúde;
- ✓ **02 (dois)** casos para a Defensoria Pública;
- ✓ **03 (três)** 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;
- Centro de Referência aos autistas e deficiências de Guarulhos;
- Central de Interpretação de Libras – CIL;
- Subsecretaria de Acessibilidade de Guarulhos;
- Centro de Atenção Psicossocial II Osório César;
- Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas;
- Centro de Atenção Psicossocial III Bom Clima;
- UBS Continental II;
- Secretaria Municipal de Saúde 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

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 4 (quatro) pessoas.

Como você avalia o atendimento dos profissionais (atenção, cordialidade, objetividade nas informações)?	Qtidade	%
Ótimo	04	100%
Bom	00	00%
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 – MAIO 2023

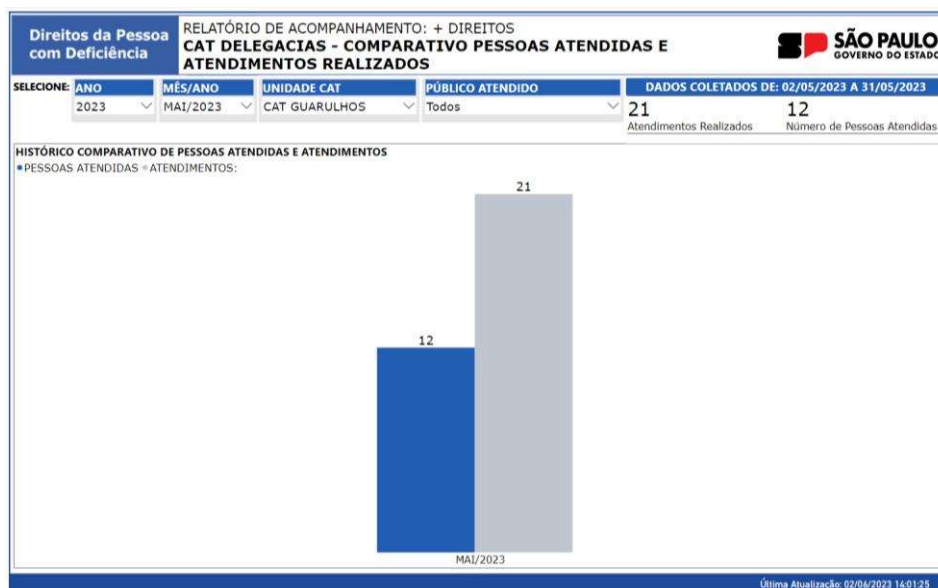


GRÁFICO 2 – Número de pessoas atendidas com e sem deficiência – MAIO 2023

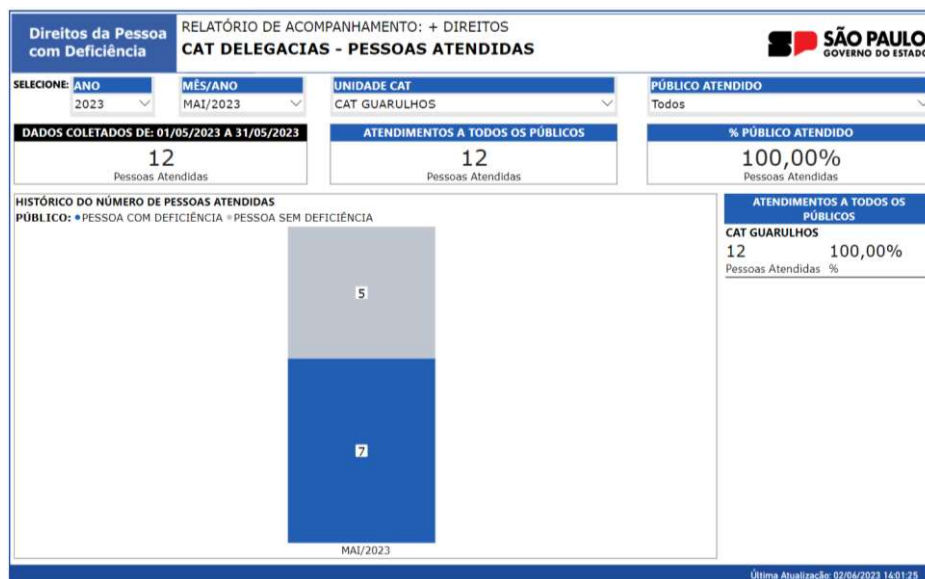


GRÁFICO 3 – Número de pessoas atendidas presencial e remoto – MAIO 2023



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

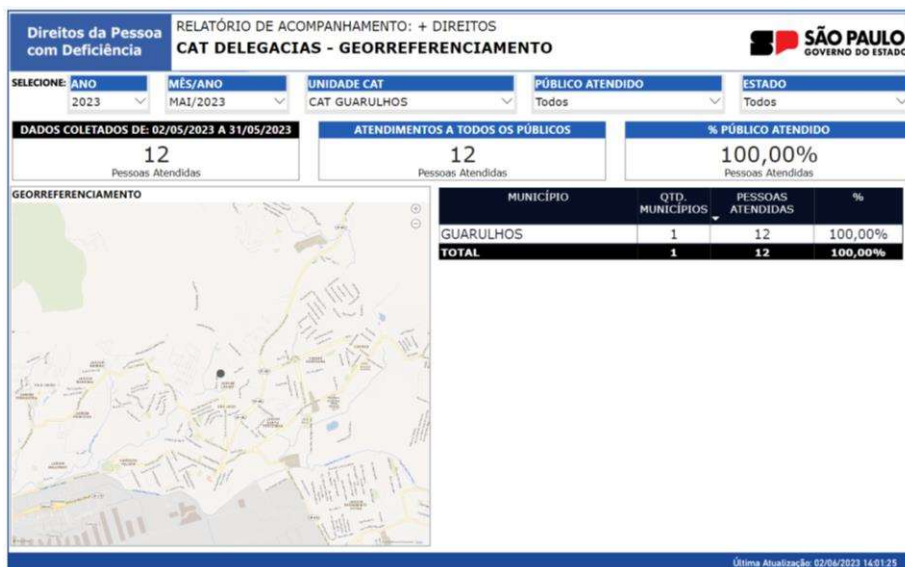
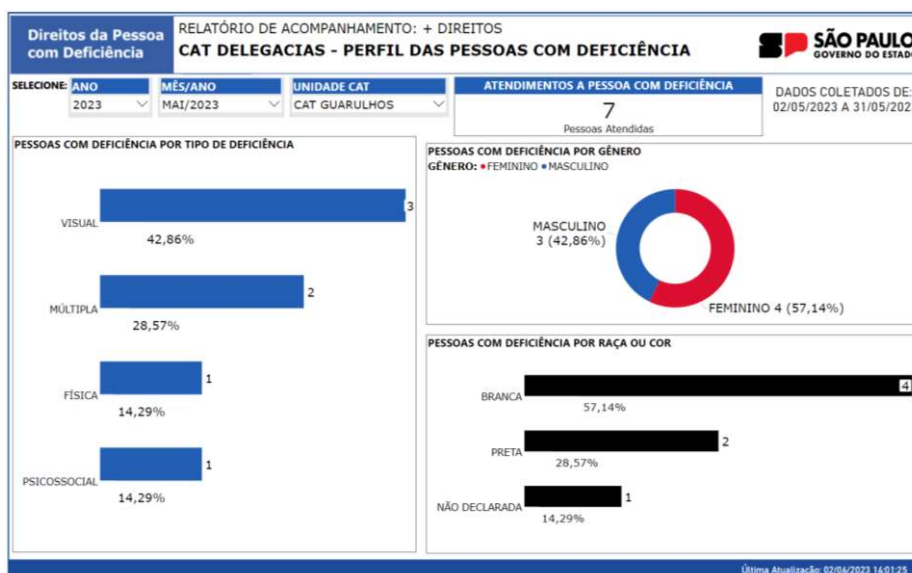


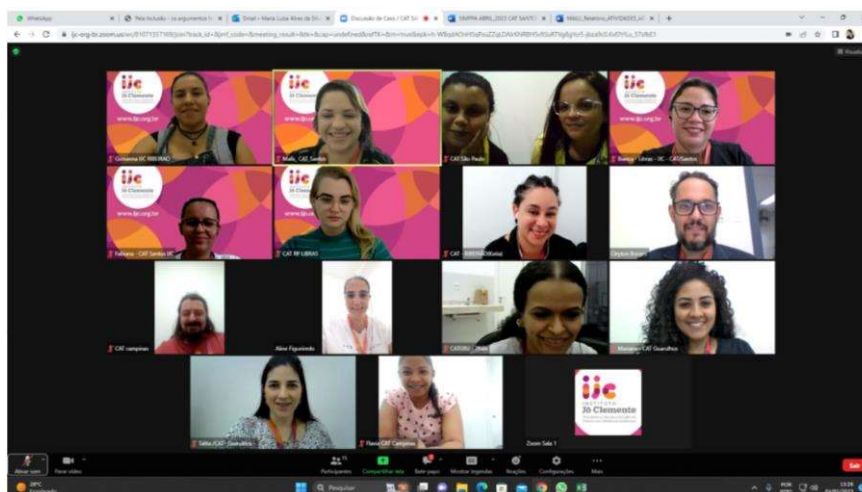
GRÁFICO 5- Perfil das pessoas com deficiência atendidas – MAIO 2023



09 - Outras Atividades do mês de MAIO

Durante o (mês 05 MAIO), a equipe técnica do CAT Guarulhos realizou diversas visitas nos equipamentos, não só para divulgação do CAT mas também para conhecer os serviços ofertados na rede.

04/05/ 2023 – Reunião de estudo de caso com a equipe dos demais CATs – Neste encontro houve a partilha de um caso pela equipe do CAT Santos e reflexões sobre as possibilidades de atuação e articulação com a rede.



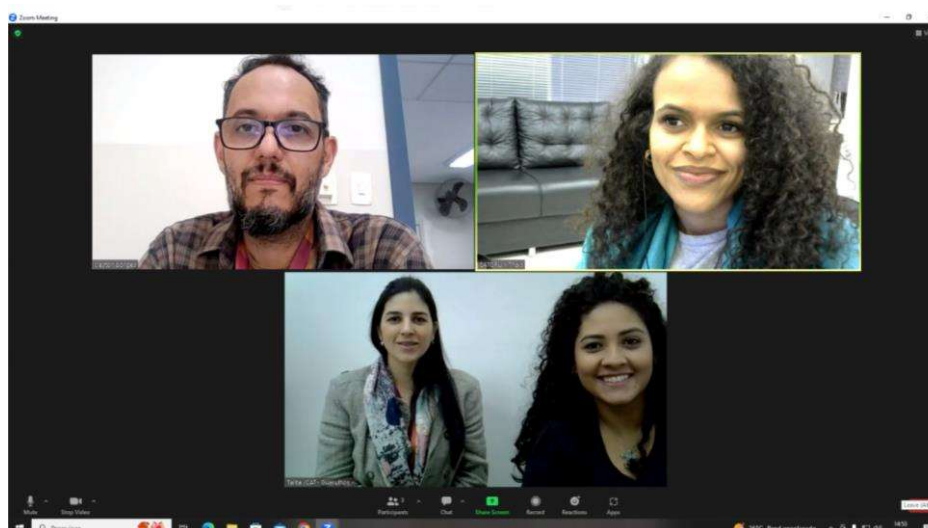
14/05/ 2023 – Reunião com Delegado da Seccional, Dr. José Aparecido Sanches Severo - Neste encontro, foi realizada a discutimos estratégias de divulgação do CAT nas delegacias que abrangem a Seccional.



15/05/ 2023 – Treinamento sobre imprensa no IJC – a psicóloga do CAT participou de um treinamento em conjunto com a equipe de Marketing do IJC sobre posicionamento em situações que envolvam a imprensa.



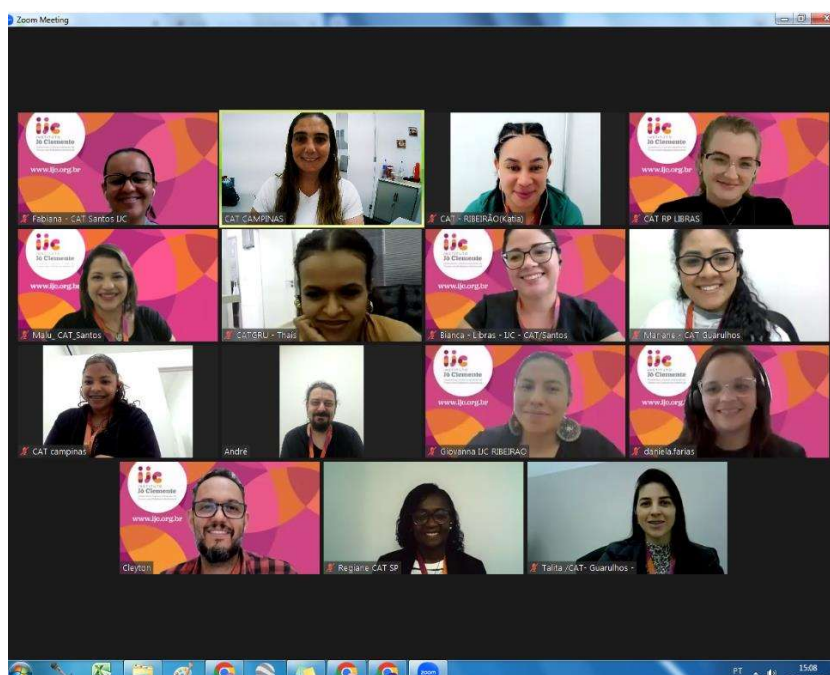
17/05/2023 – Reunião da equipe técnica com o supervisor – Nesta oportunidade discutimos brevemente alguns dos casos atendidos no CAT Guarulhos.



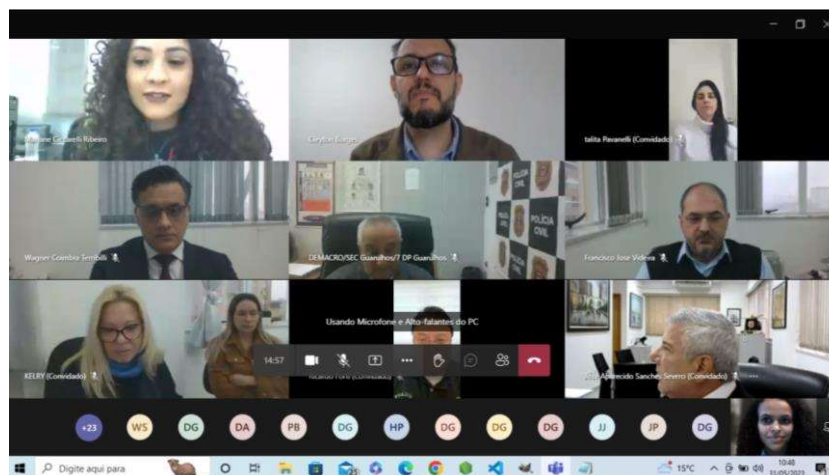
18/05/2023 – Reunião do Serviço Social no IJC – A assistente social do CAT participou da reunião com o Serviço Social que ocorre mensalmente no IJC, com todas as profissionais da área que atuam no instituto. Neste encontro, discutiram aspectos do capacitismo nos serviços.



25/05/2023 – Reunião de estudo de caso – Neste encontro, as assistentes sociais dos CATs compartilharam com as equipes as discussões que ocorreram na reunião de Serviço Social do IJC.



31/05/2023 – Reunião com delegados, escrivães e investigadores chefes da Seccional – Neste encontro, discutimos sobre o trabalho do CAT e a importância do apoio das delegacias no encaminhamento de novos casos para o 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

Tháís Barreto Pereira
Centro de Apoio Técnico - Guarulhos