

São Paulo, 08 de Dezembro 2023.

Termo de Colaboração: 009/2023

Processo: SDPCD-PRC-2023/00108

RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL 12

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, referente à Novembro de 2023.

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	36
	b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio.	Número de procedimentos por mês	80/mês	Mensal	104
	c) Acompanhamento dos casos encaminhados para a rede de proteção e serviço social.	Casos em acompanhamento	03 (equivalente a 5% dos casos)	Mensal	13

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:

Número de pessoas atendidas pela equipe do Centro de Apoio: **total de 34** pessoas (15 pessoas presencial e 21 remoto).

a) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe

do Centro de Apoio:

Procedimentos			
Atendimentos		Visitas	Ligações, mensagens, e-mail, etc.
17 presenciais	37 Remotos	0	50
Total de procedimentos em Novembro: 104			

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

Neste mês de Novembro, **13 (treze)** 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 acompanhado refere-se a uma pessoa idosa, com deficiência psicossocial e transtorno de acumulação. Familiares buscaram o serviço para orientação e encaminhamento, uma vez que a usuária recusa qualquer tipo de apoio sócio comunitário e demonstra graves prejuízos frente ao seu autocuidado, com repercussões biopsicossociais. A equipe do CAT acionou a rede de serviços (UBS, CREAS e Controle de Zoonoses) para busca ativa e segue acompanhando o caso.

Outro caso acompanhado trata-se de um casal de surdos atendidos no CAT inicialmente em Setembro/2023, que, após sofrerem acidente automobilístico, compareceram ao serviço para registro de boletim de ocorrência. Em Novembro, o casal retornou para solicitar orientações sobre processo de indenização, referente à perda total do veículo em decorrência do mesmo acidente. O casal recebeu orientações e foi devidamente encaminhado para o Juizado Especial Cível de Guarulhos e também ao 9º Distrito Policial para representação do boletim de ocorrência.

Participação em fóruns e seminários: Não houve eventos para esse período.

02- Justificativa sobre metas de Novembro:

Metas previstas no Plano de trabalho	Metas realizadas no Mês de Novembro
50 pessoas	36 pessoas

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

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 à 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 à 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 à 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 Novembro, devido a três 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 sejam atingidos, articulando a rede, realizando eventos e divulgando o serviço.

03 - Informações Gerais:

Durante o mês **11** de vigência deste Termo de Colaboração (Novembro/23), realizamos na Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos **54** atendimentos a **36** pessoas. É importante mencionar que **17 (dezessete)** atendimentos foram presenciais e **37 (trinta e sete)** remotos.

Com relação ao número de pessoas atendidas, **15 (quinze)** pessoas foram presencialmente à Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos e **21(vinte e um)** pessoas procuraram o serviço remotamente (telefone, *e-mail*, mensagens de *WhatsApp*), totalizando **36 (trinta e seis)** pessoas atendidas no mês de Novembro. 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 **08 (oito)** pessoas com deficiência e remotamente atendemos **18 (dezoito)** pessoas com deficiência, totalizando **26 (vinte e seis)** pessoas com deficiência no mês de Novembro.

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	17	15	08	07

Remoto	37	21	18	03
Total	54	36	26	10

A tabela abaixo se refere ao número de peças com deficiência atendidas presencial e remotamente, isto é, **26 (vinte e seis)** pessoas:

Tipo de deficiência	Presencial	Remoto	Total	%
Auditiva	05	09	14	53,85%
Física	00	01	01	3,85%
Intelectual	01	03	04	15,38%
Múltipla	00	00	00	0,00%
Psicossocial/transtorno	01	03	04	15,38%
Visual	01	02	03	11,54%
Total Geral	08	18	22	100%

04 - Encaminhamentos para a rede:

Em NOVEMBRO, o Centro de Apoio realizou **40 (quarenta)** encaminhamentos para a rede de apoio visando acionar os direitos básicos e/ou visando romper a situação de violência, os encaminhamentos foram os seguintes:

- ✓ **17 (dezessete)** casos para a Política de Saúde;
- ✓ **3 (três)** casos para a Defensoria Pública;
- ✓ **10 (dez)** casos para a Política de Assistência Social;
- ✓ **04 (quatro)** casos para a Central de Libras– CIL;
- ✓ **06 (seis)** casos para a equipe de Polícia

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;
- 1º Distrito Policial de Guarulhos – Centro;
- 9º Distrito Policial de Guarulhos – Jardim Paraíso;
- Central de Interpretação de Libras – CIL;
- Subsecretaria de Acessibilidade de Guarulhos;
- Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência de Guarulhos;
- Divisão Técnica da Rede de Urgência e Emergência;

- Centro de Referência em Atendimento às Mulheres em Situação de Violência Doméstica - Casa das Rosas, Margaridas e Betes
- ASBRAD - Associação Brasileira de Defesa da Mulher da Infância e da Juventude;
- Defensoria Pública de Guarulhos;
- Rede de Atenção Psicossocial de Guarulhos;
- CREAS Centro;
- Conselho Tutelar Taboão
- UBS Flor da Montanha;
- Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência – RCPD Guarulhos;
- UBS Jardim Cumbica I;
- CREAS Marcos Freire;
- Centro de Zoonoses de Guarulhos;
- CRAS Ponte Alta;
- CREAS Sitio dos Morros;
- UBS Belvedere;
- UBS Cummins;
- Rede de Atenção às Urgências e Emergências – RUE Pimentas;
- Juizado Especial Cível 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 foi respondida 01 (uma) pesquisa.

Qual a modalidade de atendimento?	Quantidade	%
Presencial	01	100%
Remoto	00	0%
Híbrido	00	0%
Total	01	100%

Segundo os dados preenchidos, a principal via de acesso das pessoas ao serviço do Centro de Apoio Técnico de Guarulhos foram “Outros” - especificamente: outros distritos policiais.

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

A avaliação do atendimento foi apontada como “Ótimo” por 01 (uma) pessoa.

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

Já em relação às instalações tivemos 01 (um) apontamento como “Ótimo”.

Como você avalia as instalações (limpeza, conforto, acessibilidade, etc.)?	Qtdade	%
Ótimo	01	100%
Bom	00	0%
Regular	00	0%
Ruim	00	0%
Total	01	100%

Quando questionados a respeito do tempo de espera e a duração do atendimento 01 (uma) pessoa descreveu como “Ótimo”.

Como você avalia o Tempo de Espera e de Atendimento	Qtidade	%
Ótimo	01	100%
Bom	00	00%
Regular	00	0%
Ruim	00	0%
Total	01	100%

Quando perguntados a respeito da probabilidade de indicar o serviço para outras pessoas, sendo “0” pouco provável e “5” extremamente provável tivemos 01 (uma) pessoa, respondendo como “5”.

Qual a probabilidade de indicar o serviço para outras pessoas?	Qtidade	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	01	100%
Total	01	100%

08 – GRÁFICOS

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

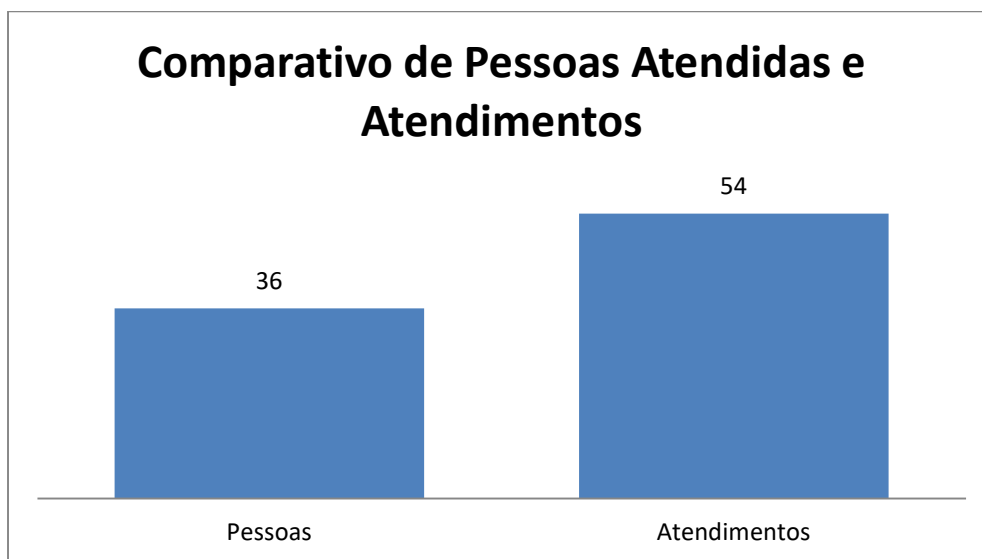


GRÁFICO 2 – Número de pessoas atendidas com e sem deficiência – NOVEMBRO 2023

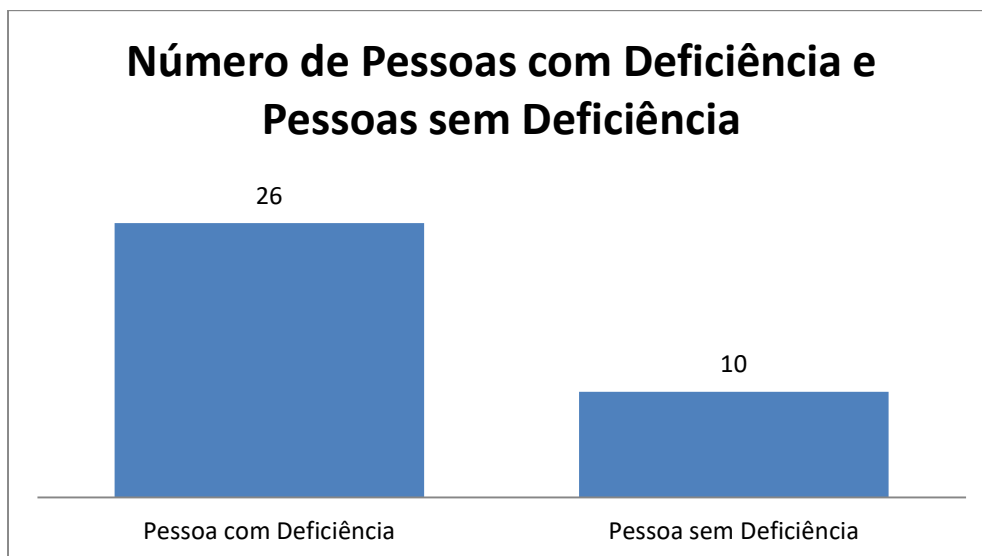


GRÁFICO 3 – Número de pessoas atendidas presencial e remoto – NOVEMBRO 2023

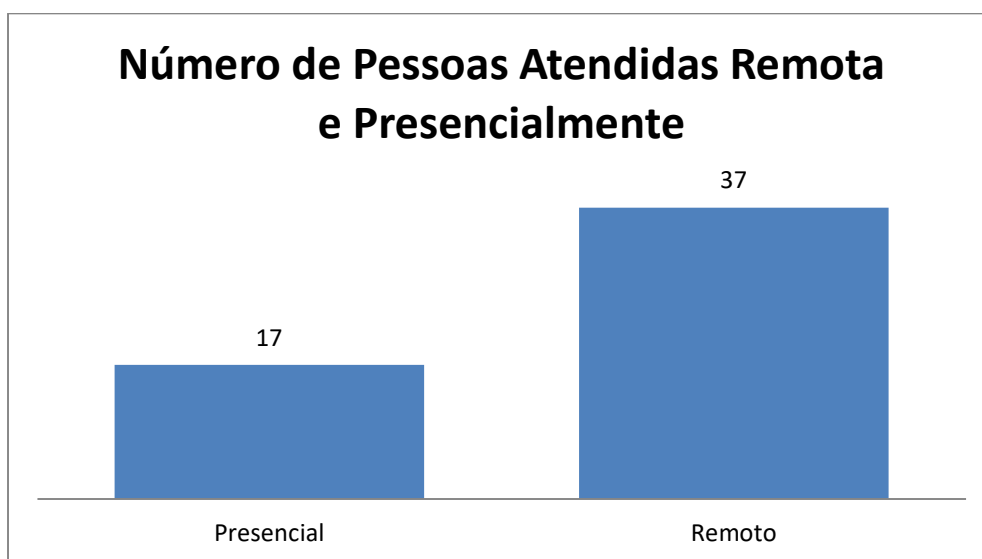
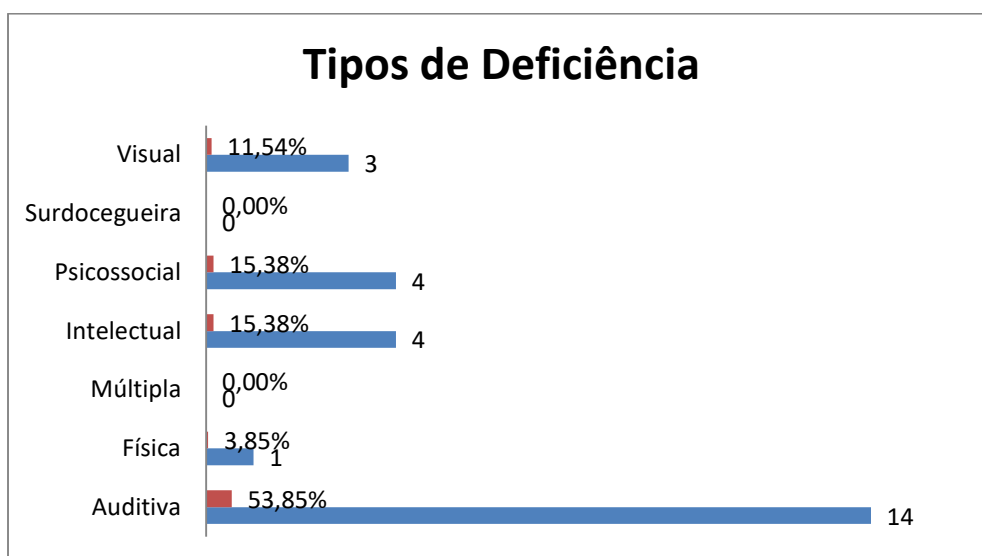


GRÁFICO 4 – Perfil das pessoas com deficiência atendidas – NOVEMBRO 2023



09 - Outras Atividades do mês de NOVEMBRO

Durante o (mês 11 - **NOVEMBRO**), a equipe técnica do CAT Guarulhos seguiu com as articulações com a rede de serviços e com os distritos policiais que respondem à Delegacia Seccional de Guarulhos, não só para divulgação do CAT, mas também visando maior reconhecimento do serviço, encaminhamento de casos e consequente efetivação de direitos do público atendido.

08/11/2023 – Visita ao CAT dos supervisores do IJC – Neste dia, a equipe do CAT recebeu a visita do supervisor Cleyton Borges e de Luciana Stocco, supervisora do Núcleo Jurídico Social do IJC. Na ocasião discutiu-se a atuação dos respectivos serviços e as articulações com a rede de serviços.



09/11/2023 – Encontro de Rede em Itaquaquecetuba – O evento ocorreu de forma presencial, voltado para os profissionais da rede de defesa, garantia de direitos e profissionais que atuam em serviços de atendimento a pessoas em situação de violência ou violação de direitos. A psicóloga do CAT Guarulhos palestrou sobre o tema: *Famílias e suas concepções*.



21/11/2023 – Reunião/visita da psicóloga do CAM Defensoria Pública de Guarulhos – Na ocasião, a psicóloga do Centro de Apoio Multidisciplinar da Defensoria Pública de Guarulhos, esteve no CAT para conhecer o serviço e discutir estratégias de articulação e encaminhamento para os casos atendidos na unidade e que necessitam de apoio jurídico.



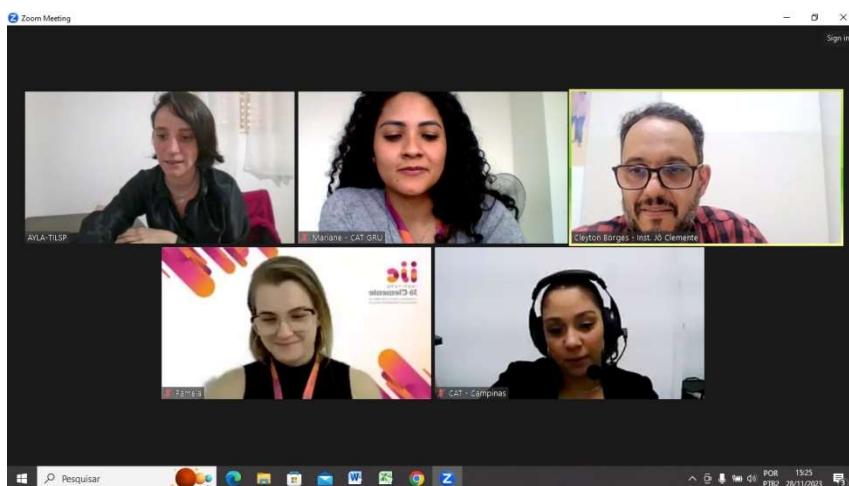
23/11/2023 – Reunião de assistentes sociais no IJC – Reunião mensal de assistentes sociais no IJC. Ocasão em que as profissionais podem fazer trocas a respeito das demandas dos serviços e temáticas pertinentes ao trabalho técnico.



23/11/2023 – Evento “A voz e o direito das pessoas com deficiência” – Nesta data, a assistente social do CAT participou como ouvinte do encontro “A voz e os direitos das Pessoas com Deficiência” na Central do Instituto Jô Clemente (IJC). O encontro abordou a importância da participação dos autodefensores na 16ª COSP da ONU, em junho de 2023, em Nova Iorque - Estados Unidos, e que reuniu representantes de todo o mundo para debates sobre os direitos das pessoas com deficiência.



28/11/2023 – Reunião com o supervisor Cleyton Borges – Nesta data, os intérpretes de libras dos CATs, reuniram-se com o supervisor Cleyton Borges para discutir alguns pontos relacionados à Central de Interpretação de Libras nas delegacias.



Outras atividades como: compras 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
Psicóloga do Centro de Apoio Técnico - Guarulhos