

São Paulo, 08 de Novembro 2023.

Termo de Colaboração: 009/2023

Processo: SDPCD-PRC-2023/00108

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL 11

### 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 a Outubro 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  | <b>50</b>      |
|   | b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros <b>procedimentos</b> realizados pela equipe do Centro de Apoio. | Número de procedimentos por mês | 80/mês                          | Mensal  | <b>124</b>     |
|   | c) <b>Acompanhamento</b> dos casos encaminhados para a rede de proteção e serviço social.                                    | Casos em acompanhamento         | 03 (equivalente a 5% dos casos) | Mensal  | <b>14</b>      |

|  |  |  |        |            |           |
|--|--|--|--------|------------|-----------|
| 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     | <b>01</b> |
| 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 | <b>01</b> |

#### Detalhamento da tabela:

Número de pessoas atendidas pela equipe do Centro de Apoio: **total de 50** pessoas (21 pessoas presencial e 29 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. |
| <b>24 presenciais</b>                         | <b>40 Remotos</b> | <b>0</b> | <b>60</b>                         |
| <b>Total de procedimentos em Outubro: 124</b> |                   |          |                                   |

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

Neste mês de Outubro, **14 (quatorze)** 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.

Dois dos casos acompanhados refere-se a um casal de irmãos (mulher com deficiência intelectual e homem com deficiência auditiva) que buscaram o serviço, acompanhados pelo tio, após registro de boletim de ocorrência de violência doméstica no 2º Distrito Policial de Guarulhos. Foi feita escuta familiar e das vítimas e articulação com a rede de serviços para apoio socioassistencial.

Além disso, foi realizado relatório técnico para compor o inquérito policial, conforme solicitação do delegado titular responsável pelas investigações. A equipe do CAT segue acompanhando o caso e em contato com as redes de saúde e assistência social.

**Participação em fóruns e seminários:** A equipe do CAT participou do 4º Encontro de Redes promovido pelo Centro de Apoio da 1ª DPPD. O evento ocorreu de forma online no dia 11/10 e contou com a participação de profissionais da rede de Guarulhos e outros municípios. Na ocasião, a psicóloga do CAT Guarulhos, palestrou sobre o tema “*Modelos de concepção sobre deficiência e barreiras*”.

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 **10** de vigência deste Termo de Colaboração (Outubro/23), realizamos na Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos **64** atendimentos a **50** pessoas. É importante mencionar que **24 (vinte e quatro)** atendimentos foram presenciais e **40 (quarenta)** remotos.

Com relação ao número de pessoas atendidas, **21 (vinte e uma)** pessoas foram presencialmente à Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos e **29 (vinte e nove)** pessoas procuraram o serviço remotamente (telefone, *e-mail*, mensagens de *WhatsApp*), totalizando **50 (cinquenta)** pessoas atendidas no mês de Outubro. 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 **16 (dezesesseis)** pessoas com deficiência e remotamente atendemos **24 (vinte e quatro)** pessoas com deficiência, totalizando **40 (quarenta)** pessoas com deficiência no mês de Outubro.

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          | 24                 | 21                   | 16                   | 05              |
| Remoto              | 40                 | 29                   | 24                   | 05              |
| <b>Total</b>        | <b>64</b>          | <b>50</b>            | <b>40</b>            | <b>10</b>       |

A tabela abaixo se refere ao número de pessoas com deficiência atendidas presencial e remotamente, isto é, **40 (quarenta)** pessoas:

| Tipo de deficiência     | Presencial | Remoto    | Total     | %           |
|-------------------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| Auditiva                | 07         | 13        | 20        | 50%         |
| Física                  | 00         | 01        | 01        | 2,5%        |
| Intelectual             | 02         | 03        | 05        | 12,5%       |
| Múltipla                | 01         | 01        | 02        | 5%          |
| Psicossocial/transtorno | 05         | 05        | 10        | 25%         |
| Visual                  | 01         | 01        | 02        | 5%          |
| <b>Total Geral</b>      | <b>16</b>  | <b>24</b> | <b>40</b> | <b>100%</b> |

#### 04 - Encaminhamentos para a rede:

Em OUTUBRO, o Centro de Apoio realizou **50 (cinquenta)** encaminhamentos para a rede de apoio visando acionar os direitos básicos e/ou visando romper a situação de violência, os encaminhamentos foram os seguintes:

- ✓ **14 (quatorze)** casos para a Política de Saúde;
- ✓ **10 (dez)** casos para a Defensoria Pública;
- ✓ **10 (dez)** casos para a Política Assistência Social;
- ✓ **01 (um)** caso para o Conselho Tutelar;
- ✓ **04 (quatro)** casos para a Central de Libras de Guarulhos – CIL;
- ✓ **11 (onze)** 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;
- 2º Distrito Policial de Guarulhos – Jardim Santa Mena
- 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;

## 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)? | Qtidade | %    |
|---|---------|------|
| 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.)? | Qtidade | %    |
|--|---------|------|
| 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”.

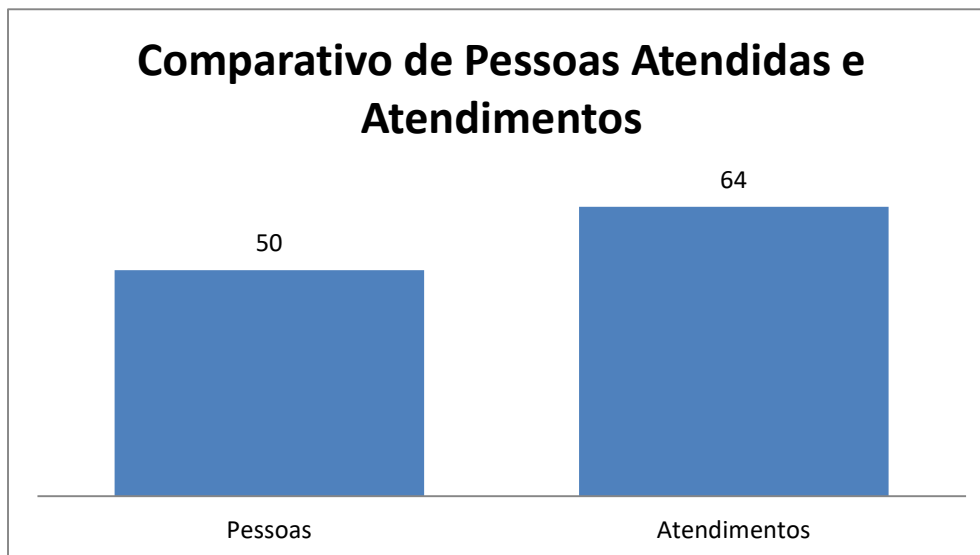
| Como você avalia o Tempo de Espera e de Atendimento | Qtidade | %    |
|---|---------|------|
| Ótimo   | 01      | 100% |
| Bom   | 00      | 00%  |
| Regular   | 00      | 0%   |
| Ruim  | 00      | 0%   |
| Total   | 01      | 100% |

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”.

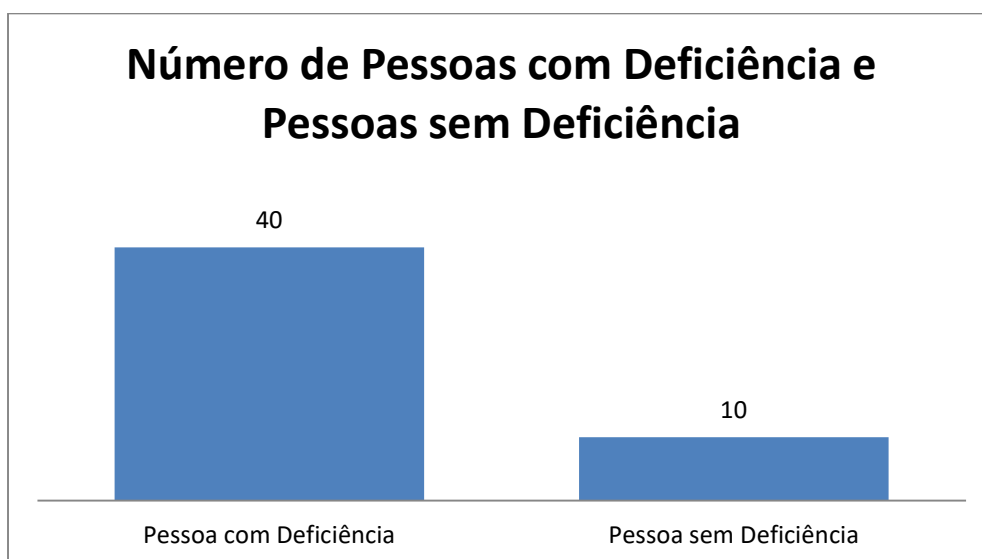
| Qual a probabilidade de indicar o serviço para outras pessoas? | Qtidade | %    |
|--|---------|------|
| 0  | 0       | 0%   |
| 1  | 0       | 0%   |
| 2  | 0       | 0%   |
| 3  | 0       | 0%   |
| 4  | 0       | 0%   |
| 5  | 01      | 100% |
| Total  | 01      | 100% |

## 08 – GRÁFICOS

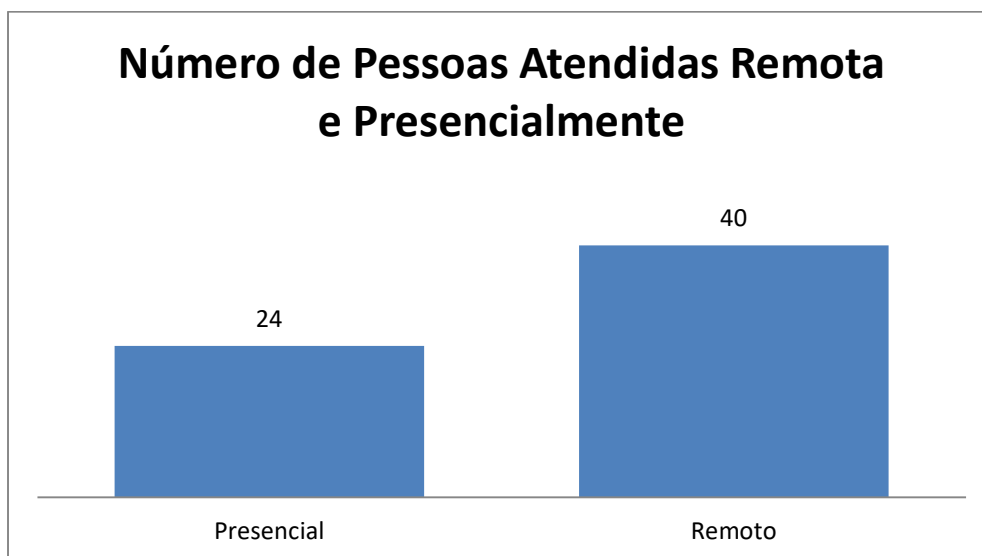
**GRÁFICO 1** – Número de atendimentos e número de pessoas atendidas – OUTUBRO 2023



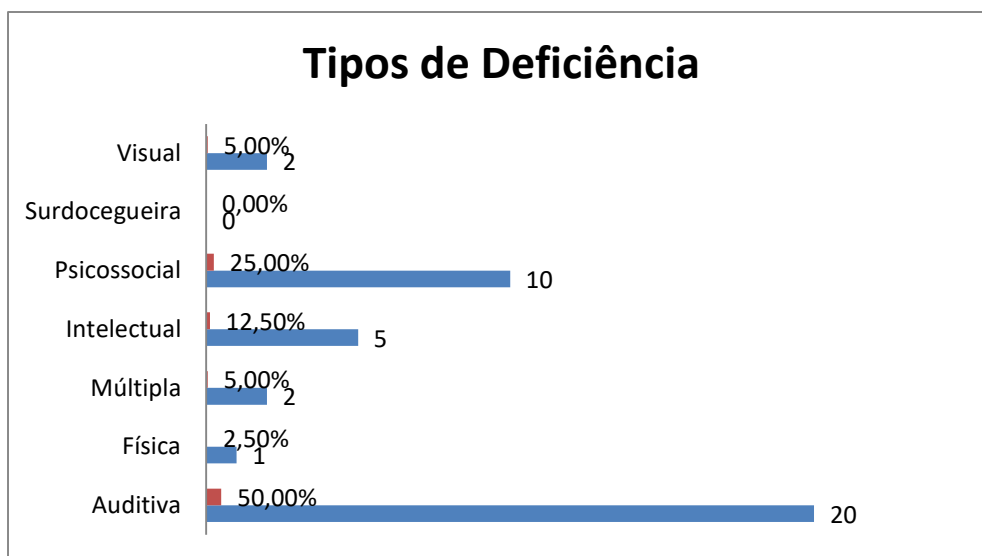
**GRÁFICO 2 – Número de pessoas atendidas com e sem deficiência – OUTUBRO 2023**



**GRÁFICO 3 – Número de pessoas atendidas presencial e remoto – OUTUBRO 2023**



**GRÁFICO 4 – Perfil das pessoas com deficiência atendidas – OUTUBRO 2023**



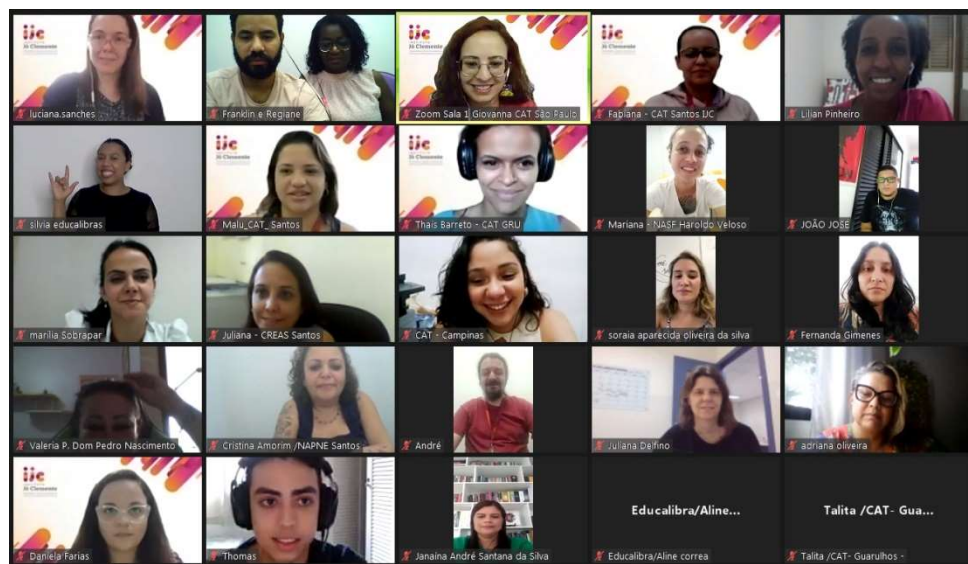
#### 09 - Outras Atividades do mês de OUTUBRO

Durante o (mês 10 - OUTUBRO), 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.

**06/10/2023 - Formação na OSC Padre Moreira** – A assistente social do CAT SP e a psicóloga do CAT Guarulhos compuseram a mesa com uma introdução e reflexão sobre a temática da deficiência. Com o tema "*Inclusão e desafios para permanência da pessoa com deficiência no mundo do trabalho*". Participaram da formação, mais de 250 profissionais que atuam em diferentes serviços da rede socioassistencial no extremo leste de São Paulo, bairros vizinhos ao município de Guarulhos.



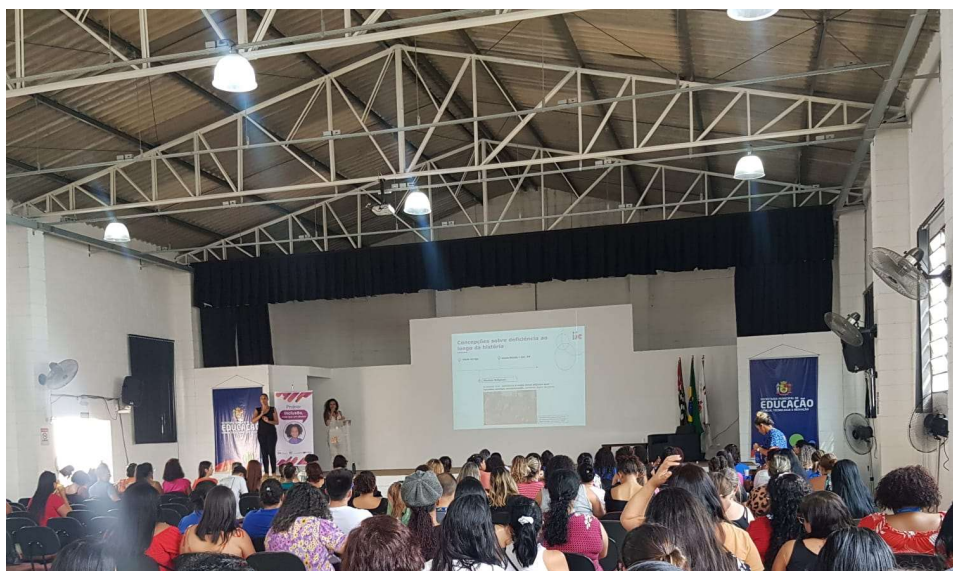
**11/10/2023 – 4º Encontro de Rede do CAT São Paulo** – O evento ocorreu de forma online, voltado para os profissionais da rede de defesa, garantia de direitos e profissionais que atuam em serviços de atendimento a pessoas em situação de violência ou violação de direitos, sobretudo nos territórios em que os Centros de Apoio estão inseridos. A psicóloga do CAT Guarulhos palestrou sobre o tema: *Modelos de Concepção de Deficiência e Barreiras*.



**19/10/2023 – Reunião/visita do supervisor Cleyton Borges** – A equipe do CAT e o supervisor reuniram-se para alinhamento de atividades e discussão de casos.



**24/10/2023 – 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: *Modelos de Concepção de Deficiência e Barreiras*.



**30/10/2023 – Visita do RH do Instituto Jô Clemente** – Nesta data, a equipe recebeu no CAT a profissional Érica da área de Recursos Humanos do IJC. A visita faz parte de uma ação da área de estar mais próxima dos colaboradores dos serviços fora da Central, como o CAT.



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