Guarulhos, 11 de junho de 2025.

Termo de Colaboração: 009/2022

Referente ao Processo nº SDPCD-PRC-2022/00108

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO MÊS 30

Informações relativas ao mês de maio de 2025

O presente relatório refere-se às atividades desenvolvidas pelo Centro de Apoio Técnico da Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos - Departamento de Polícia Judiciária da Macro São Paulo - DEMACRO, no mês de maio de 2025.

INSTITUTO Jô Clemente

1. Tabela de metas e indicadores

Ações	Atividade	Indicadores	Meta	Período	Realizado no mês
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;	1) Número pessoas atendidas pela equipe do Centro de Apoio	Número de prontuários abertos	50	Mensal	**Total de pessoas atendidas: 25** 12 pessoas com deficiência e 13 pessoas sem deficiência.
	2) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio	Número de procedimentos por mês	80	Mensal	**Total de procedimentos: 82** 13 atendimentos presenciais, 19 atendimentos remotos, e 50 telefonemas e/ou mensagens, visitas, etc.
	3) Acompanhamento dos casos encaminhados para a rede de proteção e serviço social	Casos encaminhados para a rede	03 (equivale a 5% dos casos)	Mensal	**Total de acompanhamentos: 06**
Coletar, consolidar e monitorar os dados e as informações sobre as atividades executadas pelo Centro de Apoio Técnico, no intuito de divulgar e fomentar políticas públicas em consonância com as diretrizes do Programa Estadual de Prevenção e Combate à Violência contra a Pessoa com Deficiência.	4) Produção mensal de compilação estatística dos Registros Digitais de Ocorrência (RDO) nas Delegacias de Polícia do Estado de São Paulo	Produção de estatística e relatório mensal qualitativo e quantitativo	01	Mensal	**01** relatório enviado
Participar de fóruns, seminários, cursos e eventos sobre a temática dos direitos das pessoas com deficiência e prevenção à violência e das formações promovidas pelo Centro de Apoio Técnico da 1ª Delegacia de Policia da Pessoa com Deficiência de São Paulo Capital.	5) Participação em Fóruns, Seminários, Cursos e Eventos	Certificação	01	Trimestral	00

Abaixo segue as tabelas com o detalhamento mensal dos indicadores e metas realizadas:

1.1 - ATENDIMENTOS (PESSOAS ATENDIDAS/BENEFICIADAS):

	Pessoas com deficiência	Pessoas sem deficiência	Total de pessoas
MAIO	12	13	**25**

1.2 - PROCEDIMENTOS:

	PROCEDIMENTOS				
	Atendimentos presenciais	Atendimentos remotos	Visitas	Ligações, mensagens, whatsapp, etc	Total de procedimentos
MAIO	13	19	00	50	**82**

1.3 - ACOMPANHAMENTOS DE CASOS:

	Acompanhamentos de caso
MAIO	**06**

1.4 - RELATÓRIO MENSAL

	Relatório mensal
MAIO	**01**

1.5 - PARTICIPAÇÕES EM FÓRUNS, SEMINÁRIOS, CURSOS E EVENTOS

Data	Formações
	Atividade não prevista para o período

1.6 – JUSTIFICATIVA SOBRE AS METAS

O CAT Guarulhos tem capacidade para atender até 50 pessoas por mês, conforme estabelecido no plano de trabalho. No entanto, em maio, registramos o atendimento de 25 pessoas no serviço. Alguns fatores podem ter contribuído para que a meta não fosse atingida, como a demanda espontânea, uma vez que as pessoas buscam o atendimento por vontade própria, sem a possibilidade de realizar uma busca ativa por vítimas de violência ou violação de direitos.

A cultura do medo é um fator que dificulta a denúncia de agressões por pessoas com deficiência em situação de violência. Muitos ainda hesitam em relatar seus agressores devido ao receio de retaliação, à dependência emocional ou financeira, ou até mesmo à necessidade de cuidados contínuos.

Para enfrentar esses desafios, a equipe do CAT de Guarulhos tem adotado estratégias para ampliar o alcance do serviço. Entre as principais ações, destacam-se as articulações realizadas com a SedPCD, reuniões com profissionais de serviços e instituições locais. Essas iniciativas têm como objetivo fortalecer parcerias e incentivar o encaminhamento de novos casos.

2. Outras atividades realizadas no mês de maio 2025:

Reuniões, Seminários e atividades institucionais:

Além das atividades previstas no plano de trabalho, as profissionais do Centro de Apoio Técnico realizaram reuniões para discussão de caso e de alinhamento do trabalho. Abaixo seguem as informações:

- **07/05/2025:** A assistente social e a supervisora de projetos realizaram uma reunião para alinhamento acerca das articulações que vem sendo realizadas com os serviços da rede;
- **08/05/2025:** A supervisora de projetos ou uma reunião com as equipes dos Centros de Apoio sobre segurança psicológica;
- **09/05/2025:** A psicóloga participou de uma reunião com a supervisora de projetos e a intérprete de LIBRAS do CAT Santos acerca do questionário de avaliação de atendimento dos CATs;
- **15/05/2025:** A supervisora de projetos esteve presencialmente no CAT;
- **20/05/2025:** A supervisora de projetos realizou uma reunião com as equipes dos Centros de Apoio para alinhamento das atividades;
- **21/05/2025:** A assistente social participou da reunião mensal do Serviço Social no IJC;
- **2705/2025:** A psicóloga participou da Oficina de impacto: Teoria da mudança, monitoramento e avaliação de programas e políticas públicas de saúde, no Insper.

Atendimentos: Os atendimentos foram realizados de forma presencial e remota (WhatsApp, vídeo chamada, telefone ou e-mail). O Centro de Apoio Técnico da Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos desenvolveu atividades em **20 (vinte)** dias no mês de MAIO o que resultou na média de **1, 6** atendimentos por dia.

Visitas6 ao Centro de Apoio Técnico da Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos - Departamento de Polícia Judiciária da Macro São Paulo – DEMACRO

Nesse mês não recebemos visitas.

Encaminhamentos para a rede:

Em MAIO, o Centro de Apoio realizou **10 (dez)** 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 Saúde
- ✓ **04 (quatro)** casos para Defensoria/Justiça;
- ✓ **01 (um)** caso para Segurança Pública;
- ✓ **01 (um)** caso para Educação;
- ✓ **01 (um)** caso para Outros órgãos

Atividades compartilhadas do Centro de Apoio Técnico e Equipe Policial:

Em Maio, o Centro de Apoio Técnico atendeu a **03 (três)** casos em conjunto com a Delegacia de Defesa da Mulher – DDM e **01 (um)** caso em conjunto com a DISE – Delegacia de Investigações sobre Entorpecentes. Neste mês, não foram realizadas visitas domiciliares.

Números do Cartório da Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos - Departamento de Polícia Judiciária da Macro São Paulo - DEMACRO

Em maio foram registrados 04 (quatro) Boletins de Ocorrência:

	CRIME	ÁREA DO FATO	DEFICIÊNCIA	GÊNERO
1	Código Penal - Injúria (art. 140)	7º DP – Vila Sadokim	Física	Feminino
2	Código Penal - Estupro de vulnerável (art.217-A)	9º DP – Jd. Santa Edwirges	Múltipla	Feminino (criança)
3	Não Criminal - Perda/Extravio	2º DP - Picanço	Auditiva	Feminino
4	Não Criminal – Outros não criminal	20º DP – Água Fria	Física	Masculino

3. ATENDIMENTO DE PESSOAS SEM DEFICIÊNCIA

No mês de maio, 13 pessoas sem deficiência foram atendidas. Todas estavam diretamente envolvidas em situações de violação de direitos de pessoas com deficiência, atuando como familiares, acompanhantes ou responsáveis pelas vítimas. As demandas foram distribuídas da seguinte forma:

- 6 (seis) relacionadas a pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA);
- 3 (três) relacionadas a pessoas com deficiência psicossocial;
- 3 (três) relacionadas a pessoas com deficiência intelectual;
- 1 (um) relacionado a pessoa com múltiplas deficiências:

Nos 6 (seis) casos relacionados a pessoas com Transtorno do Espectro Autista, bem como nos casos envolvendo pessoas com deficiência intelectual, tratava-se de crianças e adolescentes cujos responsáveis e familiares as representaram durante o atendimento no Centro de Apoio Técnico (CAT). Houve ainda um caso de uma criança com múltiplas deficiências, cuja genitora foi a responsável por solicitar atendimento. As demais situações envolveram pessoas adultas com deficiência, que contaram com o apoio de um acompanhante durante o atendimento no CAT.

4. Pesquisa de Satisfação

Em cumprimento as metas estabelecidas no plano de trabalho do Centro de Apoio Técnico, foram aplicadas pesquisas de satisfação com 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 05 (cinco) pesquisas:

Qual a modalidade de atendimento?	Quantidade	%
Presencial	05	100%
Remoto	00	0%
Híbrido	00	0%
Total	05	100%

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

Como Ficou sabendo do serviço?	Quantidade	%
Site	00	%
Facebook	00	0%
Instagram	00	0%
Google	02	40%
Indicação	02	40%
Outros	01	10%
Total	05	100%

A avaliação do atendimento foi apontada como “Ótimo” por 05 (cinco) respondentes:

Como você avalia o atendimento dos profissionais (atenção, cordialidade, objetividade nas informações)?	Qtdade	%
Ótimo	05	100%
Bom	00	00%
Regular	00	0%
Ruim	00	0%
Total	05	100%

Já em relação às instalações tivemos 05 (cinco) apontamentos como “Ótimo”:

Como você avalia as instalações (limpeza, conforto, acessibilidade, etc.)?	Qtdade	%
Ótimo	05	100%
Bom	00	0%
Regular	00	0%
Ruim	00	0%
Total	05	100%

Quando questionados a respeito do tempo de espera e a duração do atendimento 05 (cinco) pessoas descreveram como “Ótimo”:

Como você avalia o Tempo de Espera e de Atendimento	Qtdade	%
Ótimo	05	100%
Bom	00	0%
Regular	00	0%
Ruim	00	0%
Total	07	100%

Quando perguntados a respeito da probabilidade de indicar o serviço para outras pessoas, sendo “0” pouco provável e “5” extremamente provável tivemos 05 (cinco) pessoas, respondendo como “5”:

Como Ficou sabendo do serviço?	Qtdade	%
0	00	0%
1	00	0%
2	00	0%
3	00	0%
4	00	0%
5	05	100%
Total	05	100%

Além das métricas quantitativas obtidas na Pesquisa de Satisfação, é importante considerar também as **manifestações qualitativas** feitas pelos respondentes. Os comentários espontâneos

1) Familiar de pessoa com deficiência:
“Ótimo! Fui muito acolhido pelos funcionários, muito educados e corteses, gostei de ser atendido nesse local, espero que não por algo ruim, mas se necessário, voltarei”.

2) Homem com deficiência física:
“Cordialidade e atenção dedicada pelos atendentes”

fornecem uma visão mais detalhada sobre as percepções, sentimentos e experiências das pessoas atendidas no CAT, permitindo identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria que nem sempre são capturados pelos indicadores numéricos. A seguir, destacam-se alguns desses comentários, que ilustram de forma mais subjetiva a avaliação dos usuários do serviço prestado:

Os relatos destacam o impacto positivo do acolhimento oferecido pelo CAT, especialmente em casos de violências graves. As manifestações evidenciam a importância do trabalho feito pelo Centro de Apoio na oferta de um atendimento com escuta qualificada e respeito, proporcionando um ambiente seguro — elementos essenciais para que as pessoas com deficiência se sintam ouvidas e acolhidas em suas demandas.

5. Gráficos

Abaixo, seguem os gráficos com as informações referentes ao mês de MAIO 2025:

GRÁFICO 1 – Número de atendimentos realizados e pessoas atendidas:

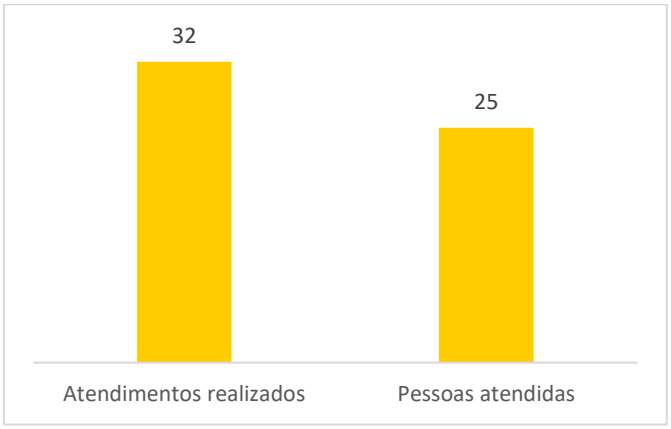


GRÁFICO 2 - Número de atendimentos realizados, segundo tipo de atendimento:

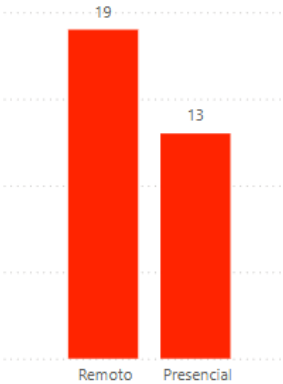


GRÁFICO 3 – Número de pessoas atendidas (com e sem deficiência):

GRÁFICO 4 - Número total de pessoas atendidas, segundo cidade:

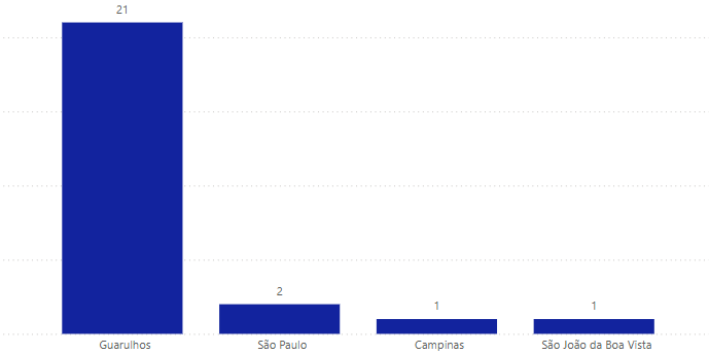


GRÁFICO 5 – Número de pessoas com deficiência atendidas, segundo sexo:

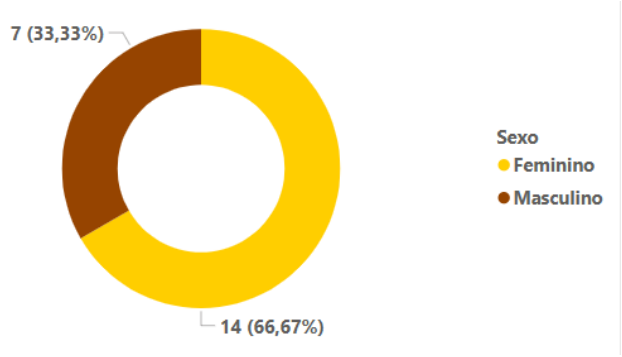


GRÁFICO 6 – Número de pessoas com deficiência atendidas, segundo tipo de deficiência:

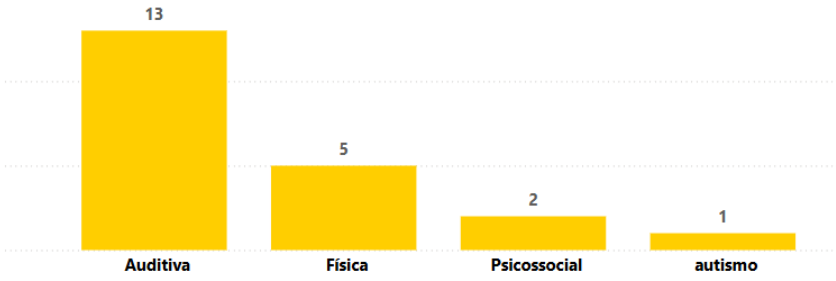


GRÁFICO 7 – Número de pessoas com deficiência atendidas, segundo raça/cor:

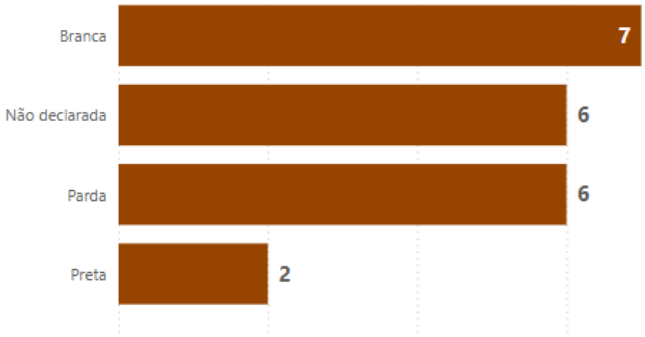


GRÁFICO 8 – Número de pessoas com deficiência atendidas, segundo faixa etária:

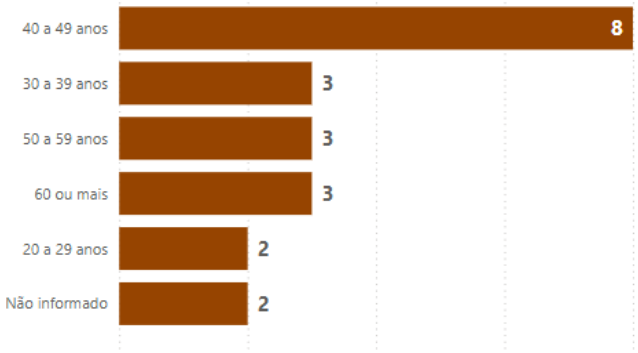
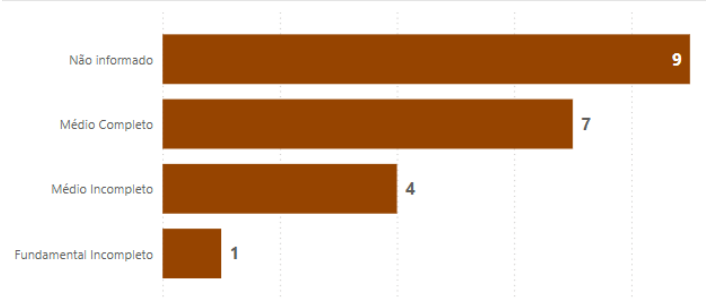


GRÁFICO 9 – Número de pessoas com deficiência atendidas, segundo escolaridade:



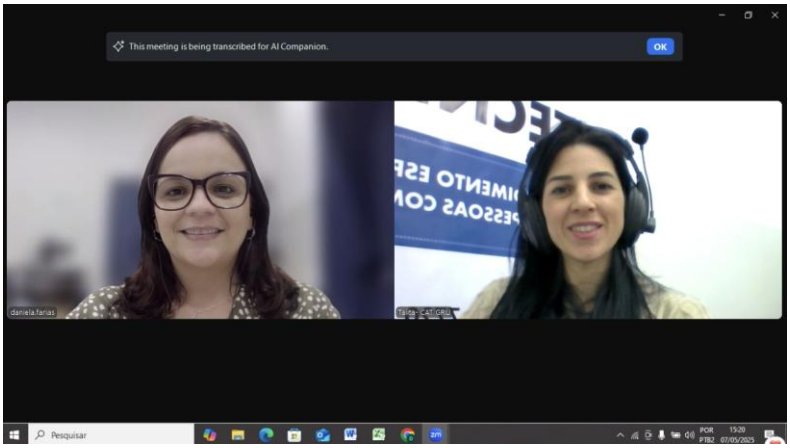
Atenciosamente,

Thaís Barreto Pereira
Psicóloga do Centro de Apoio Técnico – Guarulhos

Daniela Batista da S. F. Farias
Supervisora de projetos – Centro de Apoio Técnico

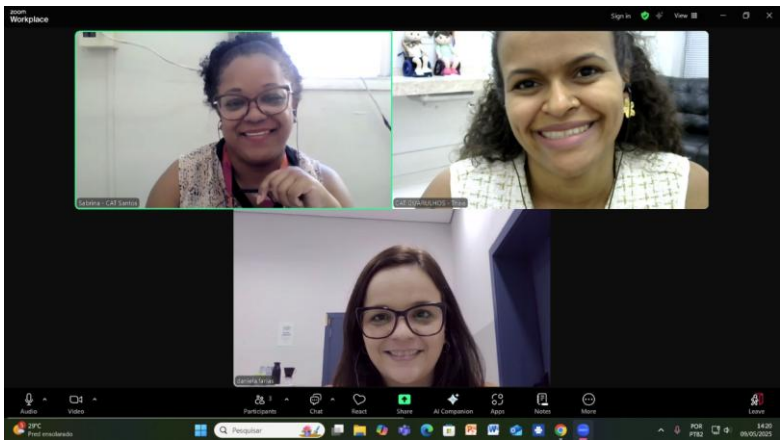
ANEXOS

07/05/2025: Reunião com a supervisora de projetos:



08/05/2025: Reunião com as equipes dos Centros de Apoio:

09/05/2025: Reunião sobre o questionário de avaliação de atendimento:



15/05/2025: Visita da supervisora de projetos:

20/05/2025: Reunião com as equipes dos CATs do interior:

21/05/2025: Reunião mensal do Serviço Social: