

Guarulhos, 08 de Março 2023

**Termo de Colaboração:** 009/2022

**Processo:** SDPCD-PRC-2022/00108

### RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO MÊS 03

Centro de Apoio Técnico da Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos

#### Informações relativas ao mês de Fevereiro 2023

O presente relatório refere-se às atividades desenvolvidas pelo Centro de Apoio Técnico da Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos, no mês de Fevereiro de 2023.

#### Tabela de metas e indicadores mensais:

##### Indicadores do mês 03 (Fevereiro 2023)

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>10</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>27</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>02</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	Mínimo de 1 por mês	<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	Ao menos 3 por ano	<b>00</b>
--	--	--------------	----	--------------------	-----------

### Detalhamento da tabela:

a) **Número de pessoas atendidas pela equipe do Centro de Apoio:** total de **10** pessoas (6 pessoas presenciais e 4 remotas)

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

PROCEDIMENTOS			
Atendimentos		Visitas	Ligações, mensagens, email, etc
<b>09 presenciais</b>	<b>10 remotos</b>	<b>00</b>	<b>08</b>
<b>Total de procedimentos: 27</b>			

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

Neste mês de fevereiro, **dois casos** foram acompanhados. Em um deles, uma mulher de 50 anos, pessoa com deficiência visual, acompanhada por familiares ao Centro de Apoio Técnico – Guarulhos, para realizar boletim de ocorrência por violência doméstica na Delegacia de Defesa da Mulher localizada nesta Seccional. Neste atendimento, recebeu orientações sobre a rede de serviços. Foi orientada sobre alguns dos direitos em relação à deficiência visual e também encaminhada à rede de proteção a mulheres vítimas de violência. Foi feito contato com a rede de modo que a usuária tenha orientações sociojurídicas e acompanhamento enquanto estiver em situação de risco social.

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-campinas/Paginas/default.aspx>

e) **Participação em eventos:** atividade não prevista para este período

### Informações Gerais:

Durante o mês **03** de vigência deste Termo de Colaboração (FEVEREIRO/23), realizamos na Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos **19 (DEZENOVE)** atendimentos a **10 (DEZ)** pessoas. É importante mencionar que **09 (NOVE)** atendimentos foram presenciais e **10 (DEZ)** remotos.

Com relação ao número de pessoas atendidas, **06 (seis)** pessoas foram presencialmente na Delegacia Seccional de Polícia de Guarulhos e **04 (quatro)** pessoas procuraram o serviço remotamente (mensagens de *WhatsApp*), totalizando **10 (dez)** pessoas atendidas no mês de Fevereiro.

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
<b>Presencial</b>	09	06	04	02
<b>Remoto</b>	10	04	01	03
<b>Total</b>	19	<b>10</b>	05	05

A tabela abaixo refere-se ao número de pessoas com deficiência atendidas presencial e remotamente, isto é, **05 (cinco)** pessoas:

Tipo de deficiência	Presencial	Remoto	Total	%
Auditiva	03	00	03	60%
Física	00	00	00	0
Intelectual	00	00	00	0
Múltipla	00	00	00	0
Psicossocial/transtorno	00	00	00	0
Visual	01	01	02	40%
<b>Total Geral</b>	<b>04</b>	<b>01</b>	<b>05</b>	<b>100%</b>

### Encaminhamentos para a rede:

Em fevereiro, o Centro de Apoio realizou **05 (CINCO)** encaminhamentos para a rede de apoio visando acionar os direitos básicos e/ou visando romper a situação de violência, o encaminhamento foi o seguinte:

- ✓ **01 (um)** caso para a Delegacia de Defesa da Mulher;
- ✓ **01 (um)** caso para a Política de Saúde;
- ✓ **02 (dois)** casos para a Política de Assistência Social
- ✓ **01 (um)** caso para o Defensoria Pública

**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.

### Justificativas sobre metas de Fevereiro 2023

Metas previstas no plano de trabalho	Metas realizadas no mês de fevereiro
80 atendimentos	19 atendimentos
50 pessoas	10 pessoas

Apontamos que não atingimos a meta prevista de atendimentos presenciais e remotos devido ao pouco tempo de existência do CAT em Guarulhos, porém identificamos que houve um aumento significativo neste terceiro mês do serviço.

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

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 Campinas 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 dos Centros 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. Vale ressaltar o aumento gradativo do envolvimento das equipes policiais na identificação das deficiências e na compreensão do trabalho do CAT, o que resultou, no mês de fevereiro, um aumento dos atendimentos presenciais.

6. Outro aspecto importante é que fevereiro possuiu apenas 18 dias úteis devido ao número inferior de dias e feriado de carnaval.

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

#### **Outras Atividades do mês de Fevereiro:**

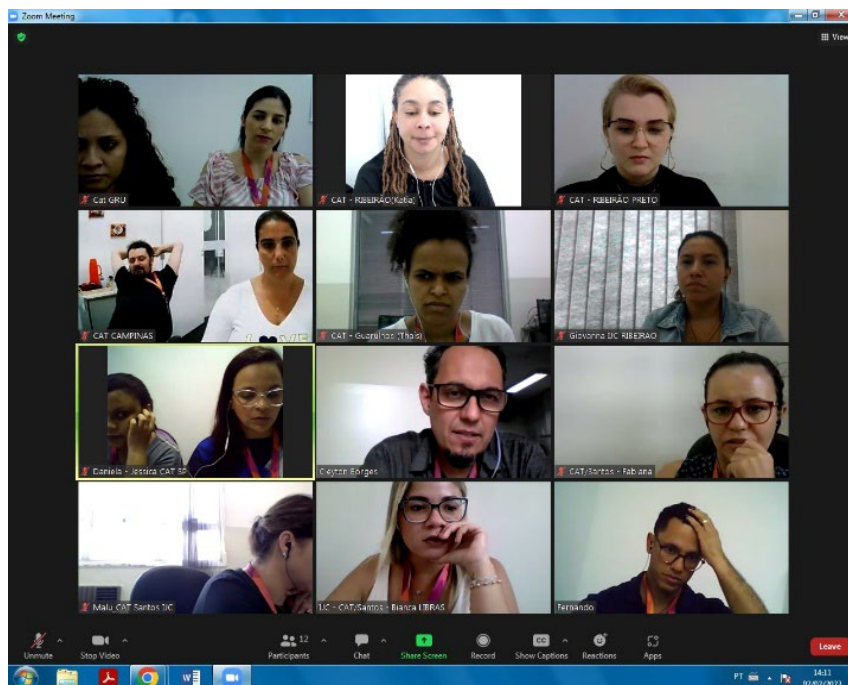
Durante o **mês 03 (Fevereiro)** a equipe técnica participou semanalmente de reuniões de estudo de caso em conjunto com a equipe dos demais Centros de Apoio Técnico. Nestas oportunidades, foi possível discutir alternativas de articulação com a rede dos atendimentos realizados pelas equipes.

No dia 08/02, a equipe do CAT Guarulhos recebeu a visita do Sr. Rafael Acosta, vereador do município. Durante a visita, falaram sobre os objetivos do serviço e sobre estratégias de divulgação na rede.

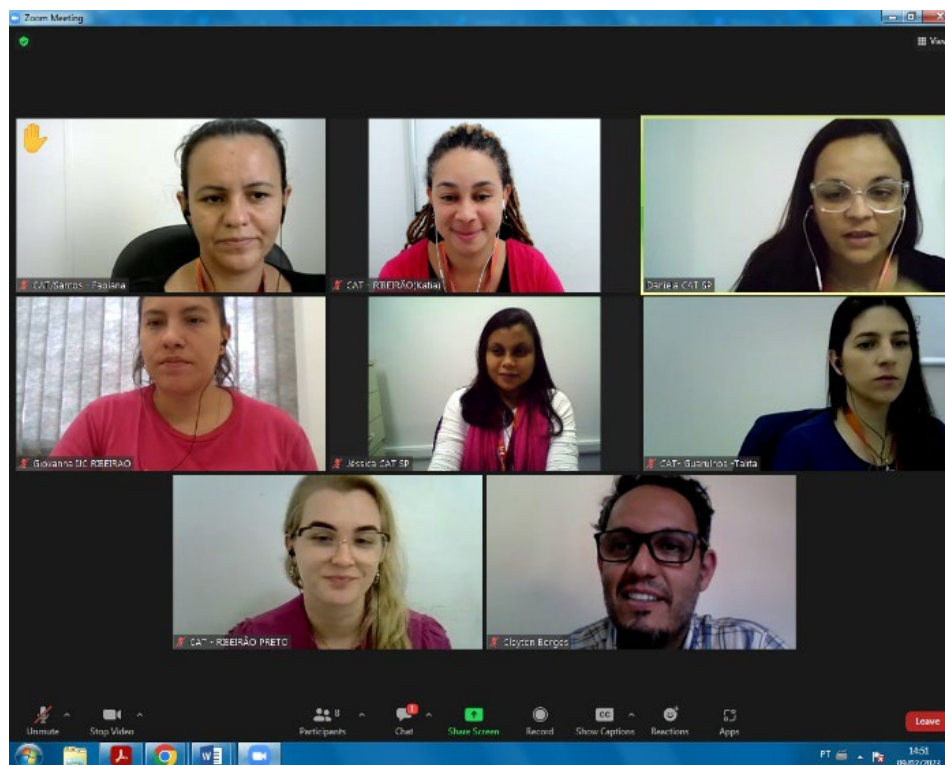
No dia **10/02**, a equipe participou de reunião com os Supervisores Cleyton Borges e Daniela Batista na qual foi realizada discussão de casos, orientações sobre manejo e oportunidade para esclarecer eventuais dúvidas.

Eventos, reuniões, estudos de caso e encontro de supervisão - Fevereiro 2023. Todos com objetivo de intercâmbio, alinhamento de fluxo, apresentação de questões sobre atendimento de casos e conduta técnica ligada a parceira com a polícia civil e articulação com a rede de serviços.

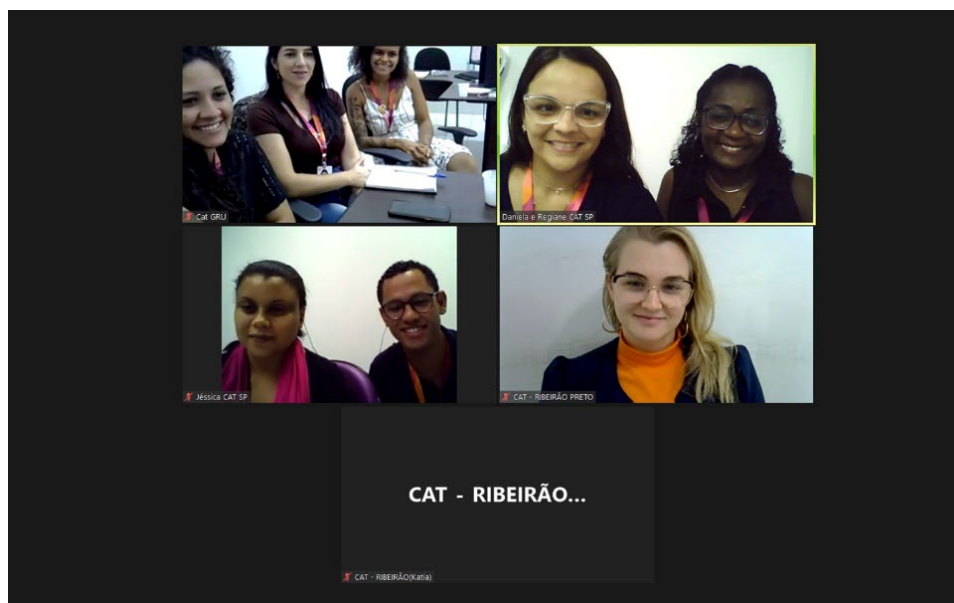
**02/02 – Estudo de caso em conjunto com as equipes dos demais Centros de Apoio Técnico.**



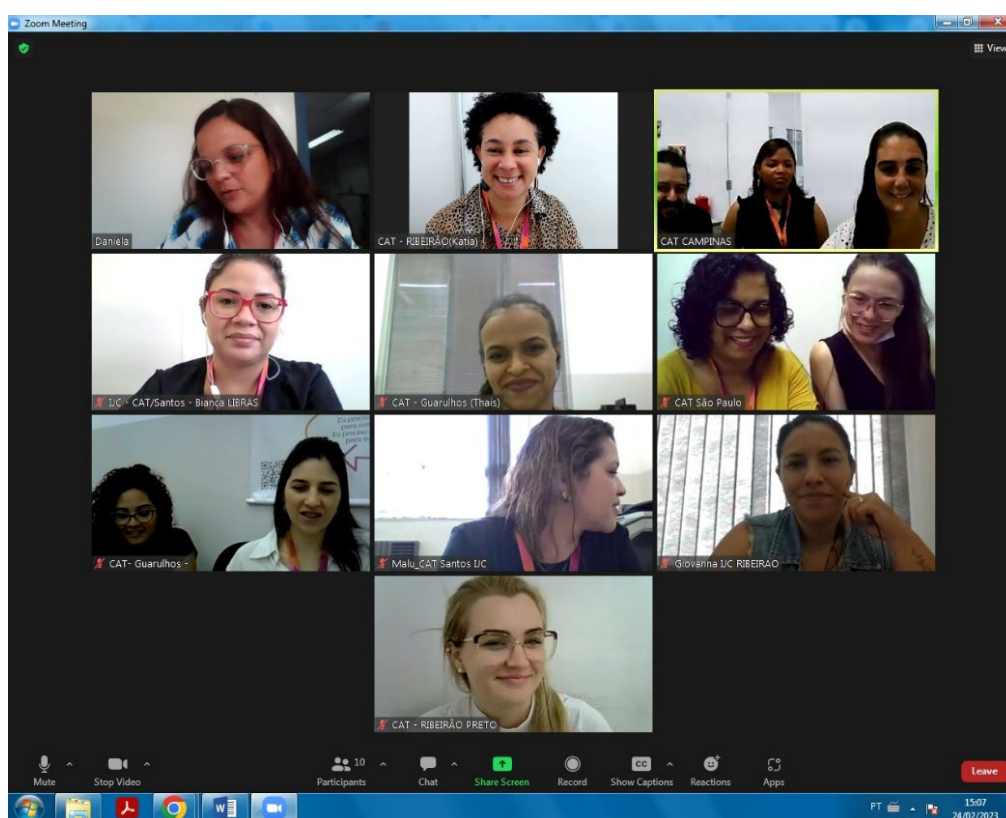
**09/02 – Reunião de estudo de caso em conjunto com as equipes dos demais Centros de Apoio Técnico.**



**16/02 – Reunião de estudo de caso em conjunto com as equipes dos demais Centros de Apoio Técnico.**



**23/02 – Estudo de caso em conjunto com as equipes dos demais Centros de Apoio Técnico.**



Além disso, ao longo do mês de Fevereiro, a equipe dedicou-se a realizar o mapeamento da rede de serviços dos territórios abrangidos por essa Seccional (Guarulhos, Arujá e Santa Isabel). Foram feitos contatos telefônicos com diversas unidades da rede, envio de e-mails e posts nas redes sociais do IJC divulgando os serviços do CAT.

#### **Pesquisa de satisfação:**

Durante os atendimentos presenciais, as pessoas atendidas foram convidadas a responder um questionário de avaliação do atendimento, 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 04 pesquisas:

Qual a modalidade de atendimento?	Quantidade	%
<b>Presencial</b>	04	00
<b>Remoto</b>	00	00
<b>Híbrido</b>	00	00
<b>Total</b>	04	100%

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

Como você ficou sabendo do serviço?	Quantidade	%
<b>Site do IJC</b>	00	00
<b>Facebook</b>	00	00
<b>Instagram</b>	00	00
<b>Google</b>	00	00
<b>Indicação</b>	00	00
<b>Outros</b>	04	100%
<b>Total</b>	04	100%

A avaliação do atendimento foi apontada como “Ótimo” pelas 04 (quatro) pessoas que responderam à pesquisa:

<b>Como você avalia o atendimento dos profissionais (atenção, cordialidade, objetividade nas informações)?</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Ótimo</b>	04	100%
<b>Bom</b>	00	00
<b>Regular</b>	00	00
<b>Ruim</b>	00	00
<b>Total</b>	04	100%

Em relação às instalações tivemos 75% de apontamentos assinalados como “Ótimo”:

<b>Como você avalia as instalações (limpeza, conforto, acessibilidade, etc.)?</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Ótimo</b>	03	75%
<b>Bom</b>	01	25%
<b>Regular</b>	00	00
<b>Ruim</b>	00	00
<b>Total</b>	04	100%

Quando questionados a respeito do tempo de espera e a duração do atendimento 75% escolheram a opção “Ótimo”.

<b>Tempo de espera e de atendimento</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Ótimo</b>	03	75%
<b>Bom</b>	01	25%
<b>Regular</b>	00	00
<b>Ruim</b>	00	00
<b>Total</b>	04	100%

Quando perguntados a respeito da probabilidade de indicar o serviço para outras pessoas, sendo “0” pouco provável e “5” extremamente provável tivemos 75% assinalados como “5”:

Qual a probabilidade de recomendar este serviço para outra pessoa	Quantidade	%
0	00	00
1	01	25%
2	00	00
3	00	00
4	00	00
5	03	75%

Outras atividades, como compra de materiais e reuniões de 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 de Guarulhos