

São Paulo, 08 de Janeiro 2023.

TERMO DE COLABORAÇÃO nº 005/2021

Referente ao Processo nº SDPCD-PRC-2021/00076

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO MÊS 13

Centro de Apoio Técnico das Delegacias de Defesa da Mulher (DDM) e de Proteção ao Idoso (DPI) de
Ribeirão Preto

Departamento de Polícia Judiciária de São Paulo Interior – *DEINTER 3*

O presente relatório refere-se às atividades desenvolvidas pelo Centro de Apoio Técnico das Delegacias de Defesa da Mulher (DDM) e de Proteção ao Idoso (DPI) de Ribeirão Preto, no mês de Dezembro de 2022.

Tabela com Indicadores mensais:

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	29
	b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio	Número de procedimentos por mês	80/mês	Mensal	91
	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	01

Detalhamento da tabela:

a) Número de pessoas atendidas pela equipe do Centro de Apoio: **Total 29 (vinte e nove) pessoas**
(17 pessoas presenciais e 12 pessoas atendidas de forma remota)

b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio: **Total 91 procedimentos**

Procedimentos			
Atendimentos		Visitas	Ligações/emails, etc
20 presenciais	27 remotos	00	44
Total de procedimentos em junho: 91			

c) Acompanhamento de casos:

Em dezembro de 2022 o CAT Ribeirão Preto acompanhou **03 (três)** casos.

Um dos casos se tornou complexo, pois a pessoa com deficiência era o agressor e havia procurado a delegacia para registrar um boletim de ocorrência contra ele que estava violento devido a falta de medicamento e acompanhamento médico e com isso agredia sua cuidadora, que é sua mãe de criação, e os outros membros da família. L. é um adulto que possui deficiência psicossocial, tendo o laudo de esquizofrenia, fazia o tratamento no CAPS II, porém a família tinha dificuldades de leva-lo, porque o mesmo se negava a comparecer nas consultas e retornos, a mãe relata que em relação aos medicamentos ele tomava, mas devido ao fato de não realizar o acompanhamento médico, não sabe se as dosagens estão corretas e adequadas.

Este caso foi passado para o CAT pela Delegacia de Proteção ao Idoso (DPI), dado que a mãe não estava confortável em registrar o boletim, e que queria auxílio para resolver o problema e, ainda, relatava que o mesmo ficava bem e mais tranquilo quando estava corretamente medicado.

Orientamos a família a realizar o agendamento no CAPS II, responsável pela região de moradia da família, ou leva-lo no CAPS IV que realiza o atendimento emergência para que sua medicação fosse regularizada.

A família retornou poucos dias depois informando que precisava da internação de L., pois o mesmo ameaçou outro membro da família e estava mais violento. Informamos o Ministério Público e orientamos a família sobre as documentações necessárias para fazer a solicitação. Os auxiliamos no encaminhamento dos laudos e documentos e estamos aguardando resposta do órgão responsável.

Outro caso complexo e que necessitou do nosso acompanhamento foi de uma jovem com deficiência intelectual, no qual a mãe tinha sua curatela, mas ambas não tinham um bom relacionamento, quem procurou a delegacia foi a mãe, que queria registrar um boletim de ocorrência de violência doméstica em nome da jovem que mora com o namorado, que pelo relato da mãe e do padrasto da moça, também possui deficiência, a equipe policial a orientou a procurar uma delegacia do município em que a moça reside, Jardinópolis, e realizar a denúncia por lá. Assim atendemos a família para realizarmos os outros encaminhamentos e orientá-los sobre a curatela, quais são os limites das ações da família e como proceder. Encaminhamos a família, principalmente a mãe, para o serviço da Justiça Restaurativa, que orienta e auxilia as famílias em como proceder para melhoria da dinâmica familiar, trabalhando como uma medicação de conflitos.

Um caso que a equipe acompanhou há vários meses retornou com outra demanda. Atualmente D. procurou o CAT para solicitar uma medida protetiva contra o irmão que exigia que ela voltasse a morar com ele em outra cidade, ameaçando a força-la a ir, além de ameaçar as pessoas que estão

morando com ela. Foi solicitada a medida em novembro e neste mês a atendida retornou contato com o CAT, pois estava recebendo mensagens do advogado do irmão e sentiram que estavam sendo pressionadas por ele. Orientamos a família sobre os direitos da atendida, quais os limites que o advogado teria nesse caso e, principalmente, sobre a medida protetiva.

d) Produção mensal de relatório com estatísticas do Centro de Apoio Técnico: Os relatórios mensais são disponibilizados no site do IJC e podem ser acessados por meio do link: <https://ijc.org.br/pt-br/defesa-de-direitos/centro-apoio-tecnico/centro-de-apoio-ribeirao/Paginas/documentos.aspx>

e) Participação em fóruns e seminários:

Atividade não prevista para o mês de dezembro.

Justificativa sobre metas de dezembro:

Metas previstas no Plano de trabalho (mensais)	Metas realizadas no Mês de novembro
80 atendimentos	47 atendimentos
50 pessoas	29 pessoas

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

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. 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;
3. Cabe lembrar também que a meta prevista se refere à capacidade máxima de atendimento e acompanhamento que a equipe técnica da unidade do Centro de Apoio Técnico de Ribeirão Preto 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 da equipe (06h diárias);
4. Especificamente em Ribeirão Preto temos uma situação preexistente que ultrapassa os esforços da equipe, fugindo de nossa governabilidade, pois a unidade do CAT encontra-se num bairro distante

do Centro da cidade, sendo a maioria dos moradores de alto poder aquisitivo e considerado um bairro de baixa demografia e com poucas de linhas de ônibus.

5. Outro fator altamente limitador e que impacta no número de atendimentos é o fato do CAT se situar em uma Delegacia da Mulher, uma Delegacia a qual as pessoas já conhecem como exclusiva para atendimentos de violência contra mulheres.

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 seja atingido, articulando a rede, realizando eventos e divulgando o serviço.

Informações Gerais:

Durante o mês **13** de vigência deste Termo de Colaboração (DEZEMBRO/22), realizamos nas Delegacias de Defesa da Mulher (DDM) e de Proteção ao Idoso (DPI) de Ribeirão Preto **47 (quarenta e sete)** atendimentos a **29 (vinte e nove)** pessoas. É importante mencionar que **20 (vinte)** atendimentos foram presenciais e **27 (vinte e sete)** foram remotos.

Com relação ao número de pessoas atendidas, **17 (dezesete)** pessoas foram presencialmente ao Centro de Apoio Técnico das Delegacias de Defesa da Mulher (DDM) e de Proteção ao Idoso (DPI) de Ribeirão Preto e **12 (doze)** pessoas procuraram o serviço remotamente (telefone, *email*, mensagens de *Whatsapp*), totalizando **29 (vinte e nove)** pessoas atendidas no mês. 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 **07 (sete)** pessoas com deficiência e remotamente atendemos a **10 (dez)** pessoas com deficiência, totalizando **17 (dezesete)** pessoas com deficiência no mês de dezembro.

Para a realização dos atendimentos remotos, disponibilizamos canais como telefone, internet e whatsapp.

O quadro a seguir mostra o número de atendimentos:

Quadro resumido sobre os atendimentos presenciais e remotos:

Tipo de atendimento	N. de atendimentos	N. pessoas atendidas	N. pessoas atendidas	
			Com deficiência	Sem deficiência
Presencial	20	17	07	10
Remoto	27	12	10	02
Total	47	29	17	12

A tabela abaixo refere-se ao número de peças com deficiência atendidas presencial e remotamente, isto é, **17 (dezessete)** pessoas:

Tipo de deficiência	Presencial	Remoto	Total	%
Auditiva	03	10	13	76,47%
Física	00	00	00	0%
Intelectual	00	00	00	0%
Múltipla	00	00	00	0%
Psicossocial/transtorno	03	00	03	17,65%
Visual	01	00	01	5,88%
Total Geral	07	10	17	100%

No atendimento as **13 (treze)** pessoas surdas foram proporcionadas a participação de interpretes de Libras, garantindo acesso pleno ao serviço, bem como sua comunicação com os demais membros das equipes técnica e policial, orientações adequadas e encaminhamentos necessários.

Também é importante relatar que do total de **03 (três)** pessoas com deficiência auditiva, atendida presencialmente, utilizaram comunicação por Libras. No atendimento remoto às **10 (dez)** pessoas com deficiência auditiva, os atendimentos foram feitos via mensagem escrita por WhatsApp, áudio, vídeo com libras e vídeo chamadas por WhatsApp.

Atividades compartilhadas Centro de Apoio Técnico e Equipe Policial:

No decorrer do mês de dezembro não existiu a necessidade de realizarmos diligências (visitas domiciliares) do Centro de Apoio Técnico junto à equipe policial.

Encaminhamentos para a rede:

Em dezembro, 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:

- ✓ **02 (dois)** casos para assistência social;
- ✓ **03 (três)** para a Defensoria Pública;
- ✓ **02 (dois)** para outros órgãos e
- ✓ **01 (um)** para a saúde.

Reuniões, Seminários e atividades institucionais:

No mês de dezembro, no dia 01, realizamos uma discussão de caso com a Assistente Social do CREAS II, Larissa, sobre um caso encaminhado para eles.

Dia 15/12 viajamos para São Paulo para a reunião anual dos Centros de Apoio e o administrativo do projeto.

No dia 20/12 tivemos uma reunião administrativa com Cleyton Borges para orientação sobre as compras de matérias de escritório e limpeza, envios dos comprovantes de locomoção, registro de ponto da equipe, atestados e ocorrências de justificativa de erro em marcações na folha de ponto. Outro tema abordado foi à padronização das mensagens de celular e formatação do Whatsapp dos Centros de Apoio.

Em 21/12 retomamos a reunião da padronização do Whatsapp para finalizarmos a formatação. Discutimos sobre divulgação do projeto, locais para colarmos cartazes na região de Ribeirão Preto e padronizar todos os cartazes para buscar uma identidade visual única entre os CAT.

No dia 27 de dezembro as equipes de São Paulo, Campinas, Ribeirão Preto, Guarulhos e Santos se reuniram para discussão de casos com o tema de atendimento a pessoas com deficiência psicossocial e transtornos.

E no dia 29 deste mês houve uma reunião entre todos os CAT para orientação sobre como utilizar o sistema Vtiger que ampliou seu uso para todos os Centros de Apoio a partir de 2023.

Atividades compartilhadas Centro de Apoio Técnico e Equipe Policial:

No decorrer do mês, o Centro de Apoio Técnico não realizou diligências (visitas domiciliares), porém houve a elaboração de **01 (um)** boletim de ocorrência com natureza não criminal, apenas para fortalecer uma solicitação de internação de uma atendido com deficiência psicossocial no qual a família necessita que sua medicações sejam regularizadas e o mesmo apresenta dificuldade em aceitar o acompanhamento dos médicos e apresenta agressividade, sendo violento com sua mãe e os familiares.

Pesquisa de satisfação:

Foi aplicada pesquisa 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 de dezembro foram respondidas **04 (quatro)** pesquisa.

Qual a modalidade de atendimento?	Qtde	%
Presencial	04	100%
Remoto	00	00
Híbrido	00	00
Total	04	100%

Segundo os dados preenchidos na pesquisa, todas as pessoa que respondeu o questionário ficaram sabendo sobre o serviço por outros, neste caso foi a própria delegacia que informou o atendimento.

Como Ficou sabendo do serviço?	Qtidade	%
Site	00	00
Facebook	00	00
Instagram	00	00
Google	00	00
Indicação	00	00
Outros	04	100%
Não informou	00	00
Total	04	100%

A avaliação do atendimento foi apontada como “Ótimo” pelas **04 (quatro)** pessoas que responderam a pesquisa.

Como você avalia o atendimento dos profissionais (atenção, cordialidade, objetividade nas informações)?	Qtidade	%
Ótimo	04	100%
Bom	00	00
Regular	00	00
Total	01	100%

Em relação às instalações tivemos **04 (quatro)** apontamentos assinalados como “Ótimo”.

Como você avalia as instalações (limpeza, conforto, acessibilidade, etc.)?	Qtidade	%
Ótimo	04	100%
Bom	00	00
Regular	00	00
Ruim	00	00
Total	01	100%

Quando questionados a respeito do tempo de espera e a duração do atendimento **04 (quatro)** pessoas escolheram a opção “Ótimo”.

Tempo de espera e de atendimento	Qtidade	%
Ótimo	04	100%
Bom	00	00
Regular	00	00
Ruim	00	00

Total	01	100%
--------------	-----------	-------------

Quando perguntado a respeito da probabilidade de indicar o serviço para outras pessoas, sendo “0” pouco provável e “5” extremamente provável tivemos 100% assinalados como “5”.

Qual a probabilidade de recomendar este serviço para outra pessoa	Qtidade	%
0	00	00
1	00	00
2	00	00
3	00	00
4	00	00
5	04	100%

Atenciosamente,



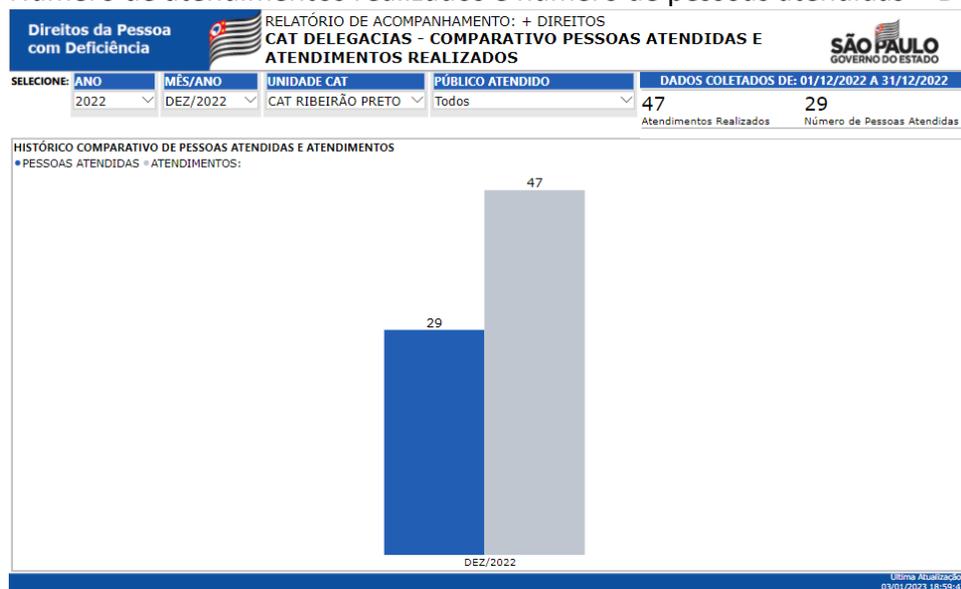
Deisiana Campos Paes
Supervisora Técnica- Centro de Apoio Técnico
Instituto Jô Clemente



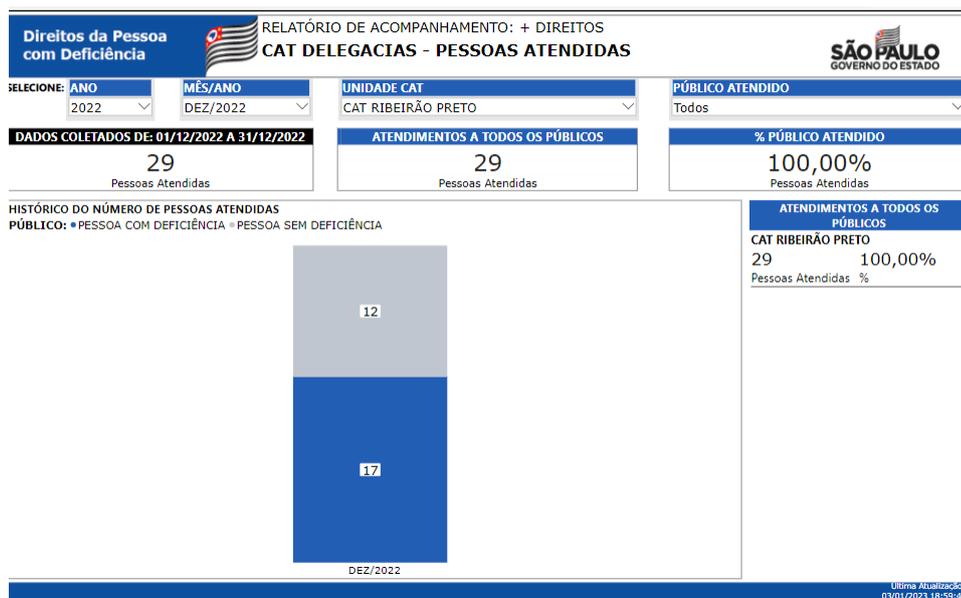
Giovanna Cristina Pericine Nascimento
Centro de Apoio Técnico - Ribeirão Preto

GRÁFICOS RELATIVOS AOS ATENDIMENTOS NO MÊS DE NOVEMBRO – RIBEIRÃO PRETO

Número de atendimentos realizados e número de pessoas atendidas – Dezembro 2022



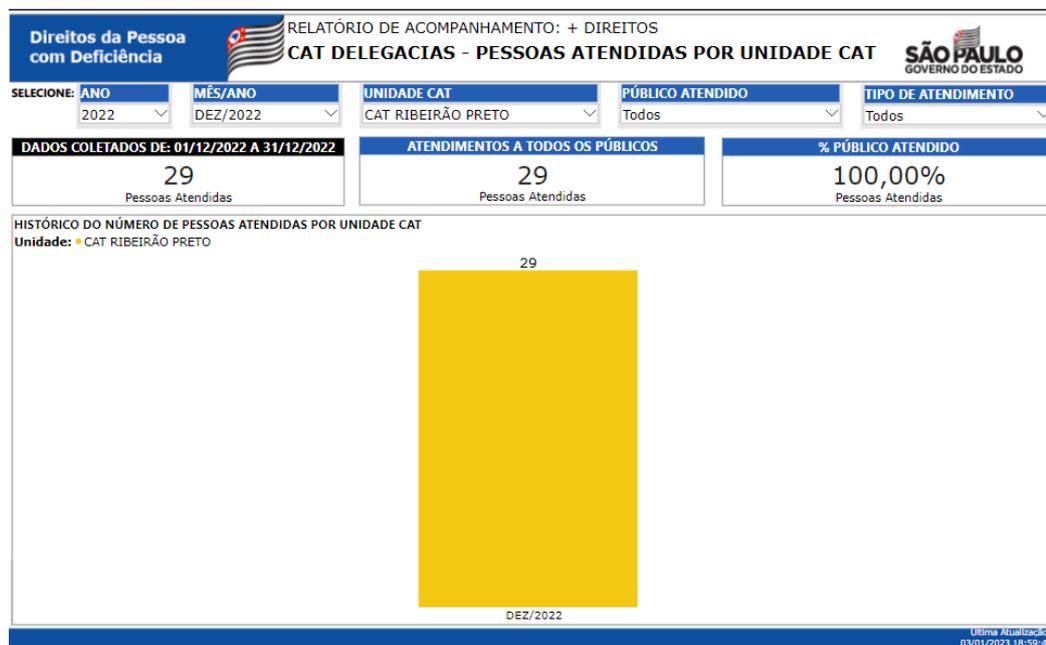
Número de pessoas com deficiência e sem deficiência - Dezembro 2022



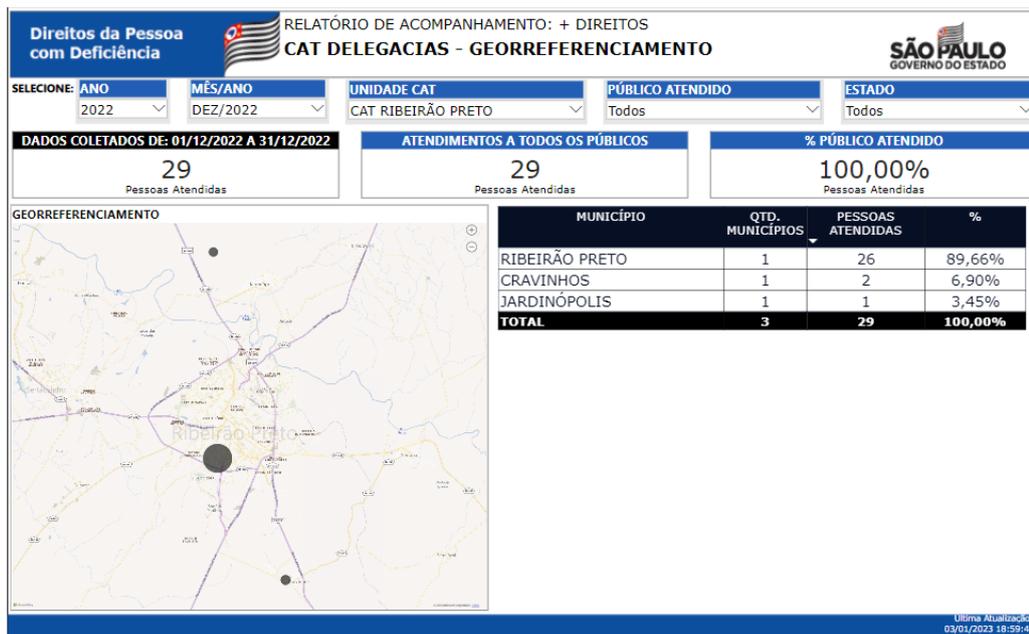
Número de pessoas atendidas (presencial e remoto) – Dezembro 2022



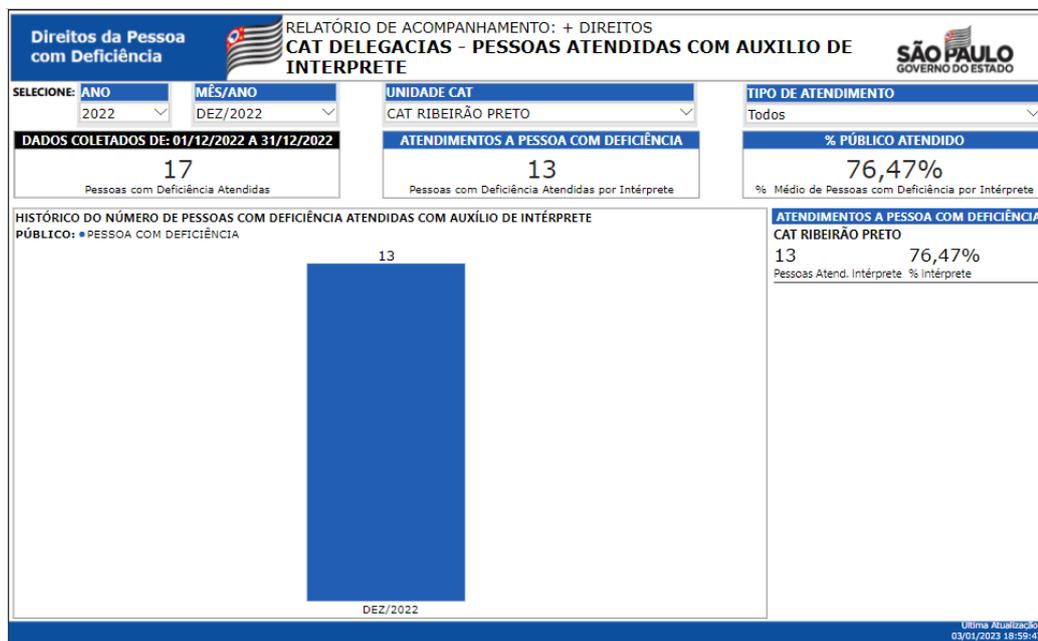
Número de pessoas atendidas em dezembro 2022



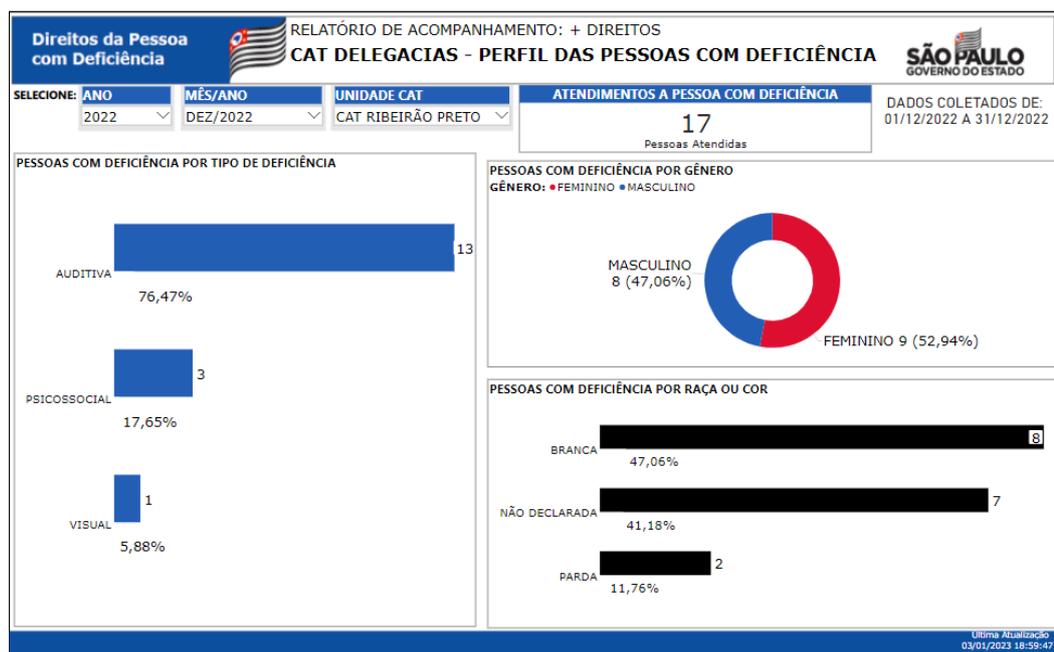
Número de pessoas atendidas, segundo município - Dezembro 2022



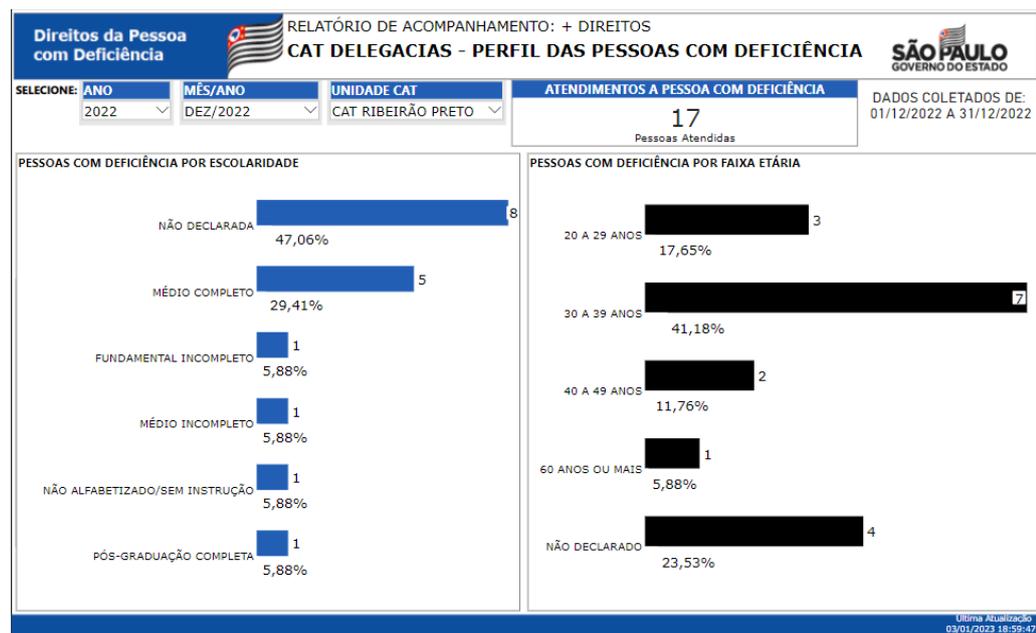
Número de pessoas com deficiência atendidas com auxílio de intérprete no mês de dezembro 2022



Perfil das pessoas com deficiência atendidas em dezembro 2022



Perfil das pessoas com deficiência atendidas – Dezembro 2022

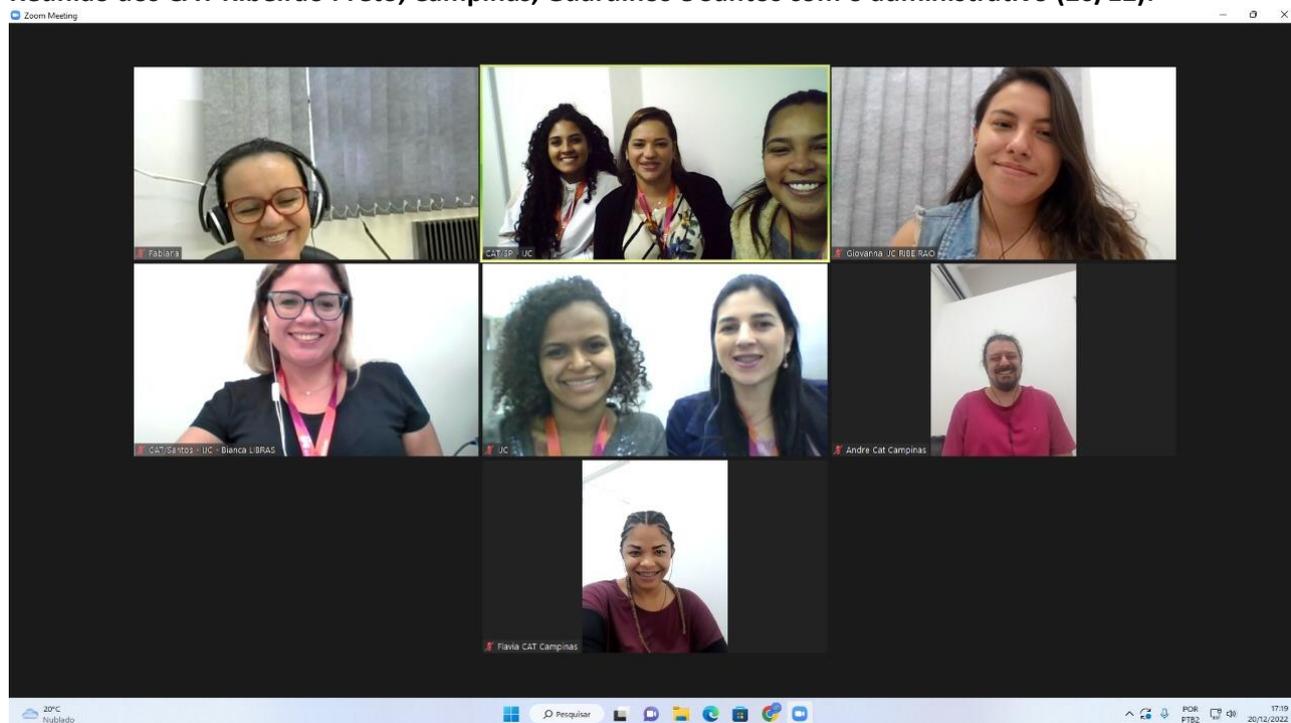


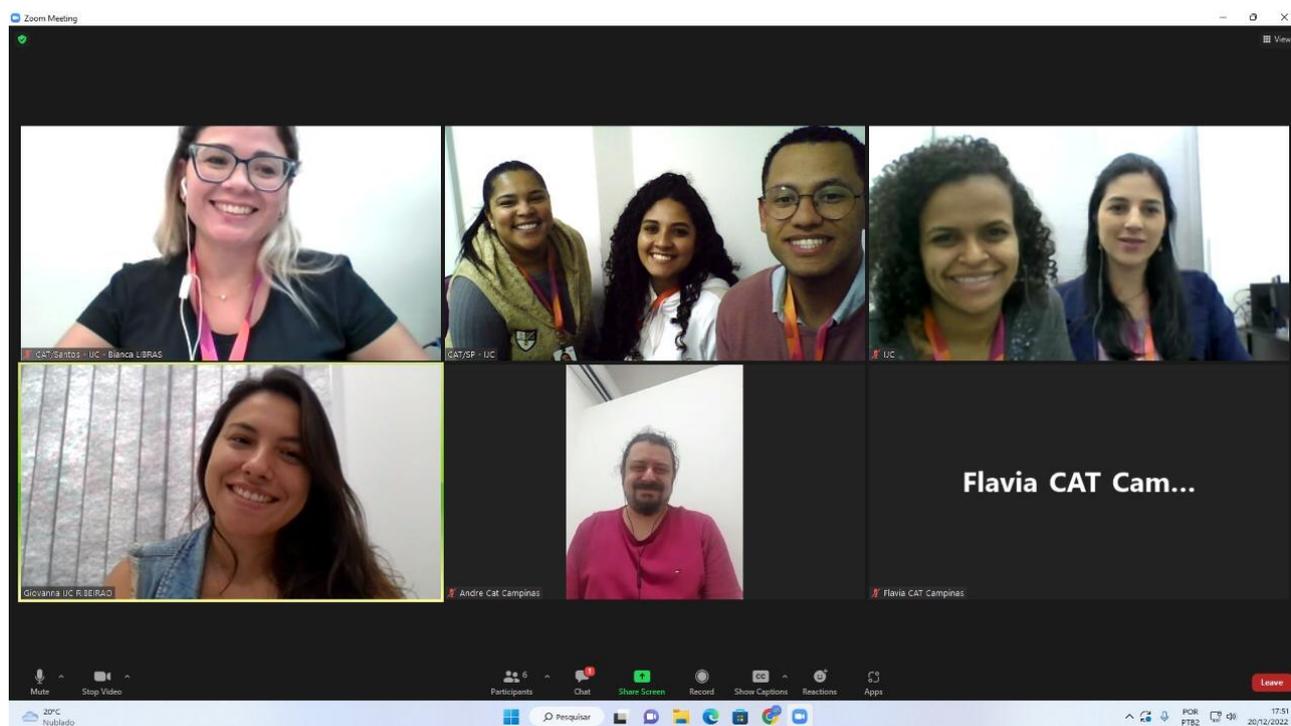
ANEXOS

Discussão de caso com a Justiça Restaurativa (19/12):



Reunião dos CAT Ribeirão Preto, Campinas, Guarulhos e Santos com o administrativo (20/12):





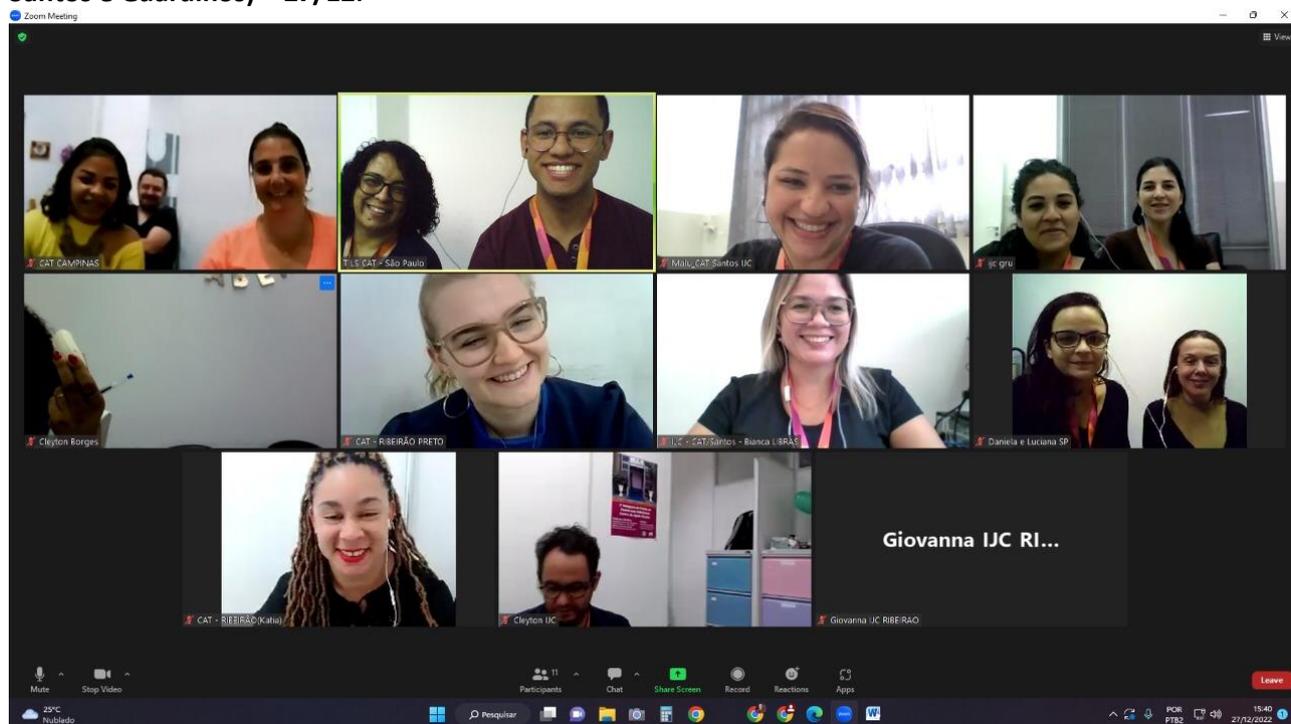
Reunião Cleyton Borges sobre divulgação do projeto e verificação do andamento dos casos em Ribeirão Preto (21/12):

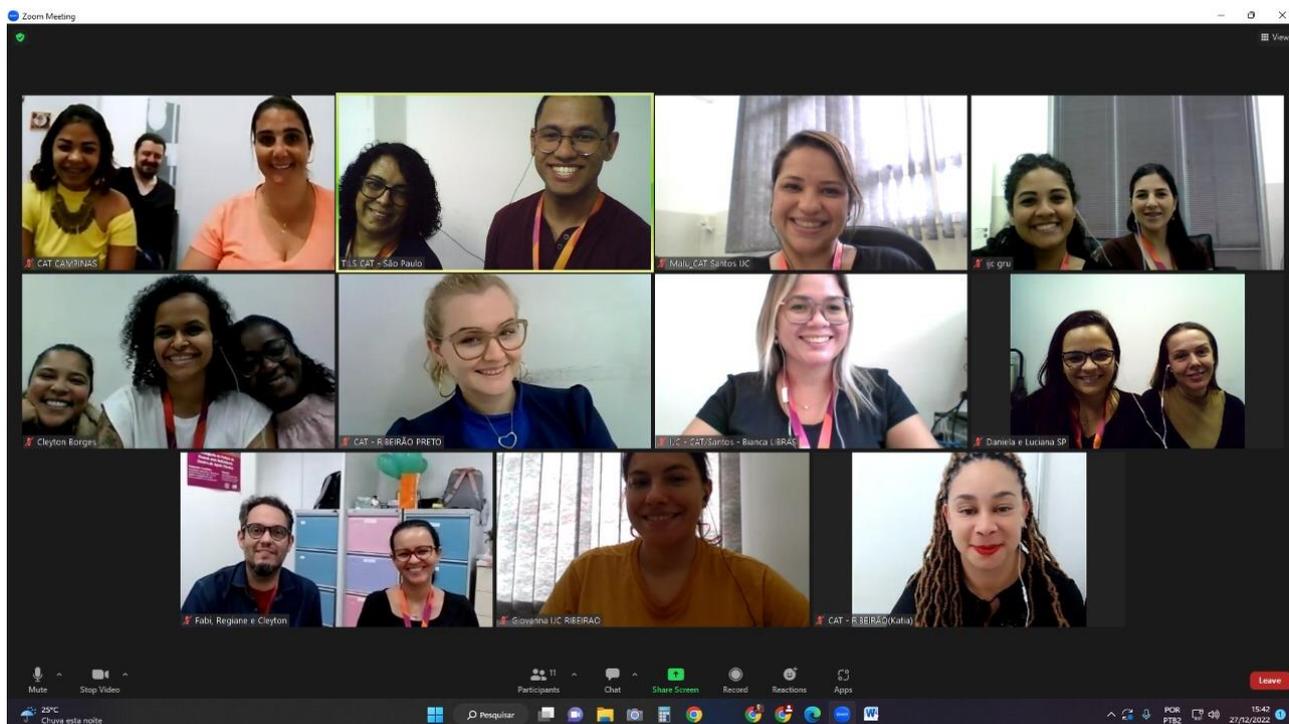


Reunião com equipe de São Paulo para padronização do Whatsapp (21/12):



Reunião com as equipes de todos os Centros de Apoio Técnico (São Paulo, Campinas, Ribeirão Preto, Santos e Guarulhos) – 27/12:





Reunião para orientação sobre a utilização do sistema Vtiger (29/12):

