

São Paulo, 08 de Julho 2022.

**TERMO DE COLABORAÇÃO nº 005/2021**

**Referente ao Processo nº SDPCD-PRC-2021/00076**

### **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO MÊS 07**

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 Junho de 2022.

#### **Tabela com Indicadores mensais:**

<b>Ações</b>	<b>Atividade</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Meta</b>	<b>Período</b>	<b>Meta realizada</b>
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 <b>pessoas</b> atendidas pela equipe do Centro de Apoio	Número de prontuários abertos	50/mês	Mensal	<b>33</b>
	b) <b>Visitas, atendimentos, acompanhamento</b> a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio	Número de <b>procedimentos</b> por mês	80/mês	Mensal	<b>130</b>
	c) Acompanhamento dos casos encaminhados para a rede de proteção e serviço social	Casos em <b>acompanhamento</b>	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	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>02</b> ("capacidade e jurídica, curatela e autonomia" em 03.06 e "15ª Conferência da ONU" em 13.06)

**Detalhamento da tabela:**

a) Número de pessoas atendidas pela equipe do Centro de Apoio: **Total 33 pessoas** (08 pessoas presenciais e 25 pessoas remotos)

b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio: **Total 130 procedimentos**

Procedimentos			
Atendimentos		Visitas	Ligações/emails, etc
<b>11 presenciais</b>	<b>49 remotos</b>	<b>01</b>	<b>69</b>
<b>Total de procedimentos em junho: 130</b>			

**c) Acompanhamento de casos:**

Neste mês de junho, **02 (dois)** casos foram acompanhados. Tais acompanhamentos ocorreram via contatos telefônicos, mensagens por aplicativo e e-mails com objetivo de obter informações e esclarecimentos necessários sobre o andamento dos mesmos.

**d)** Produção mensal de relatório com estatísticas do Centro de Apoio Técnico: Os relatórios mensais estão disponíveis 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)** A equipe participou de formação sobre “ capacidade jurídica, curatela e autonomia” no dia 03.06 e de Live do IJC “15ª Conferência da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência” que aconteceu no dia 13 de junho.

**Informações Gerais:**

Durante o mês **07** de vigência deste Termo de Colaboração (JUNHO/22), realizamos nas Delegacias de Defesa da Mulher (DDM) e de Proteção ao Idoso (DPI) de Ribeirão Preto **60 (sessenta)** atendimentos a **33 (trinta e três)** pessoas. É importante mencionar que **11 (onze)** atendimentos foram presenciais e **49 (quarenta e nove)** foram remotos.

Com relação ao número de pessoas atendidas, **08 (oito)** 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 **25 (vinte e cinco)** pessoas procuraram o serviço remotamente (telefone, *email*, mensagens de *Whatsapp*), totalizando **33 (trinta e três)** pessoas atendidas no mês de junho. 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 **14 (quatorze)** pessoas com deficiência, totalizando **21(vinte e uma)** pessoas com deficiência no mês de junho.

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	11	08	07	01
Remoto	49	25	14	11
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>12</b>

A tabela abaixo refere-se ao número de pessoas com deficiência atendidas presencial e remotamente, isto é, **21 (vinte e uma)** pessoas:

Tipo de deficiência	Presencial	Remoto	Total	%
Auditiva	<b>05</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>76</b>
Física	00	<b>02</b>	<b>02</b>	10
Intelectual	00	00	00	0
Múltipla	00	00	00	0
Psicossocial/transtorno	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>03</b>	14
Visual	00	00	00	0
<b>Total Geral</b>	<b>07</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

No atendimento às **16 (dezesesseis)** pessoas surdas foi proporcionada a participação de intérpretes 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 **05 (cinco)** pessoas com deficiência auditiva, atendida presencialmente, utilizaram comunicação por Libras. No atendimento remoto às **11 (onze)** 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, o Centro de Apoio Técnico realizou **01 (uma)** diligências (visitas domiciliares).

A equipe técnica junto com a delegacia foi acompanhar um caso de uma mulher surda que estaria sofrendo violência doméstica por uma tia, essa denúncia foi realizada por uma colega e pela própria vítima através do WhatsApp, como a vítima não conseguia comparecer no Centro de Apoio Técnico houve a necessidade de investigar o caso presencialmente através da visita domiciliar.

Foi observado, durante a visita, que existia violência física, psicológica, moral e patrimonial, porém a mesma não quis fazer o boletim de ocorrência contra a tia, assim, depois de uma reunião com a equipe de Ribeirão Preto e o gestor foi decidido o acompanhamento do caso para trabalhar a dinâmica familiar e tentar trazer a vítima até o Centro de Apoio para conversarmos individualmente, na tentativa de fortalecer essa mulher e salientar os direitos dela.

### **Encaminhamentos para a rede:**

Em junho, o Centro de Apoio realizou **09 (nove)** 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 assistência social;
- ✓ **02 (dois)** casos para educação;
- ✓ **01 (um)** caso para saúde;
- ✓ **03 (três)** casos para outros órgãos.

**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.

### **Reuniões, Seminários e atividades institucionais:**

Em 03/06 a equipe técnica participou de capacitação, juntamente com as equipes de São Paulo e Campinas, que tratou sobre o tema capacidade jurídica, curatela e autonomia - Lei Brasileira de Inclusão (LBI) - com Stella Reich.

Em 06/06 reunião com Cleyton Borges sobre procedimentos e alinhamentos do trabalho; falamos sobre o papel da delegacia no projeto.

Em 08/06 Pamela Oliveira participou da reunião com a rede protetiva do município de Ribeirão Preto, onde foi trabalho o fortalecimento da rede do município, apresentando os serviços e indicando como acessá-los.

Em 09/06 estudo de caso com o CAT de São Paulo e Campinas.

Em 13/06 acompanhamos a Live do IJC “15ª Conferência da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”.

Em 14/06 reunião presencial com Cleyton Borges.

Em 20/06 reunião com o André Padoveze, psicólogo do Centro de Apoio Técnico de Campinas, para falarmos sobre prontuários.

Em 21/06 Kátia Alves participou da reunião municipal com a Coordenadoria de Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência de Ribeirão Preto, onde foi apresentada a Escola Egydio Pedreschi e discutido o fluxo da rede no município.

Em 23/06 reunião com o Cleyton Borges.

Em 24/06 estudo de caso com o CAT de Campinas e de São Paulo.

Em 27/06 reunião entre os intérpretes de Libras do CAT de Campinas, São Paulo e Ribeirão Preto.

#### **Atividades compartilhadas Centro de Apoio Técnico e Equipe Policial:**

No decorrer do mês, o Centro de Apoio Técnico realizou **01 (uma)** diligências (visitas domiciliares) junto à equipe policial. Foram elaborados **03 (três)** boletins de ocorrência.

#### **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 foram respondidas 07 (sete) pesquisas.

<b>Qual a modalidade de atendimento?</b>	<b>Qtidade</b>	<b>%</b>
<b>Presencial</b>	07	100
<b>Remoto</b>	00	0
<b>Híbrido</b>	00	0
<b>Total</b>	07	100

Segundo os dados preenchidos, a principal via de acesso das pessoas ao serviço do Centro de Apoio Técnico de Ribeirão Preto foi através da indicação de amigos, 03 (três) pesquisa marcam a opção “outros”, indicando que foi através do atendimento da delegacia.

<b>Como Ficou sabendo do serviço?</b>	<b>Qtidade</b>	<b>%</b>
<b>Site</b>	00	00
<b>Facebook</b>	00	00
<b>Instagram</b>	00	00
<b>Google</b>	00	00

<b>Indicação</b>	04	57
<b>Outros</b>	03	43
<b>Não informou</b>	00	00
<b>Total</b>	07	100

A avaliação do atendimento foi apontada como “Ótimo” por 05 (cinco) das pessoas que preencheram o instrumento e como “Bom” por 02 (duas) pessoas.

<b>Como você avalia o atendimento dos profissionais (atenção, cordialidade, objetividade nas informações)?</b>	<b>Qtidade</b>	<b>%</b>
<b>Ótimo</b>	05	71
<b>Bom</b>	02	29
<b>Regular</b>	00	0
<b>Total</b>	07	100

Em relação às instalações tivemos 04 (quatro) apontamentos como “Ótimo” e 03 (três) como “Bom”.

<b>Como você avalia as instalações (limpeza, conforto, acessibilidade, etc.)?</b>	<b>Qtidade</b>	<b>%</b>
<b>Ótimo</b>	04	57
<b>Bom</b>	03	43
<b>Regular</b>	00	0
<b>Ruim</b>	00	0
<b>Total</b>	07	100

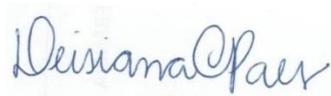
Quando questionados a respeito do tempo de espera e a duração do atendimento 04 (quatro) apontamentos “Ótimo”, 02 (duas) como “Bom” e 01 (uma) como “Regular”.

<b>Tempo de espera e de atendimento</b>	<b>Qtidade</b>	<b>%</b>
<b>Ótimo</b>	04	57
<b>Bom</b>	02	29
<b>Regular</b>	01	14
<b>Ruim</b>	00	0
<b>Total</b>	07	100

Quando perguntados 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	0
1	00	0
2	00	0
3	00	0
4	00	0
5	07	100

Atenciosamente,



**Deisiana Campos Paes**

Supervisora Técnica- Centro de Apoio Técnico  
Instituto Jô Clemente

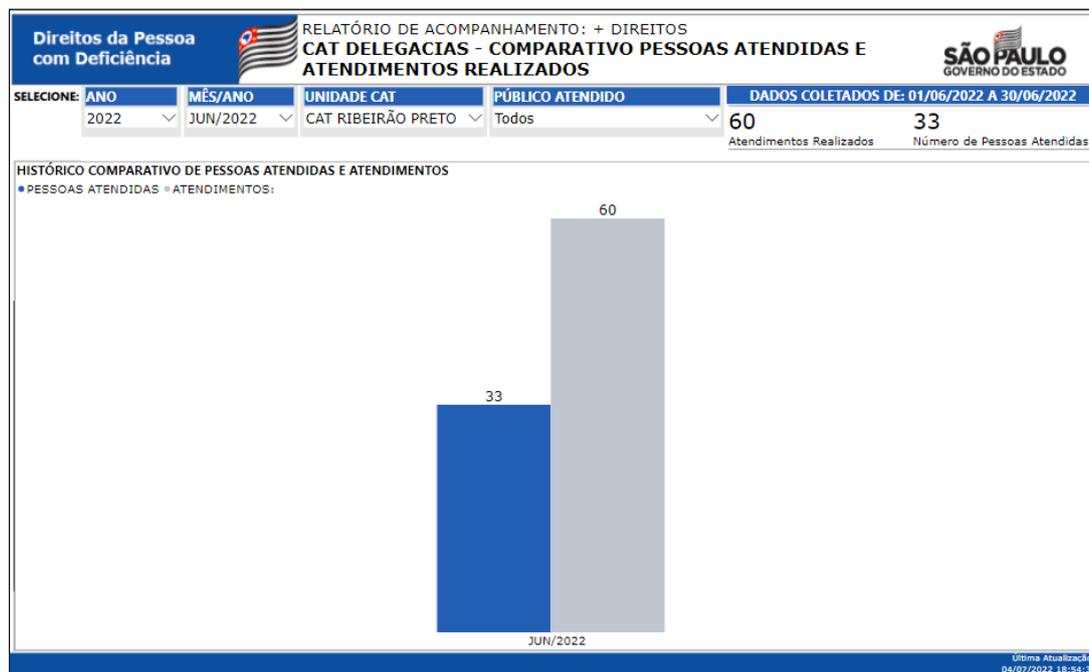


**Giovanna Cristina Pericine Nascimento**

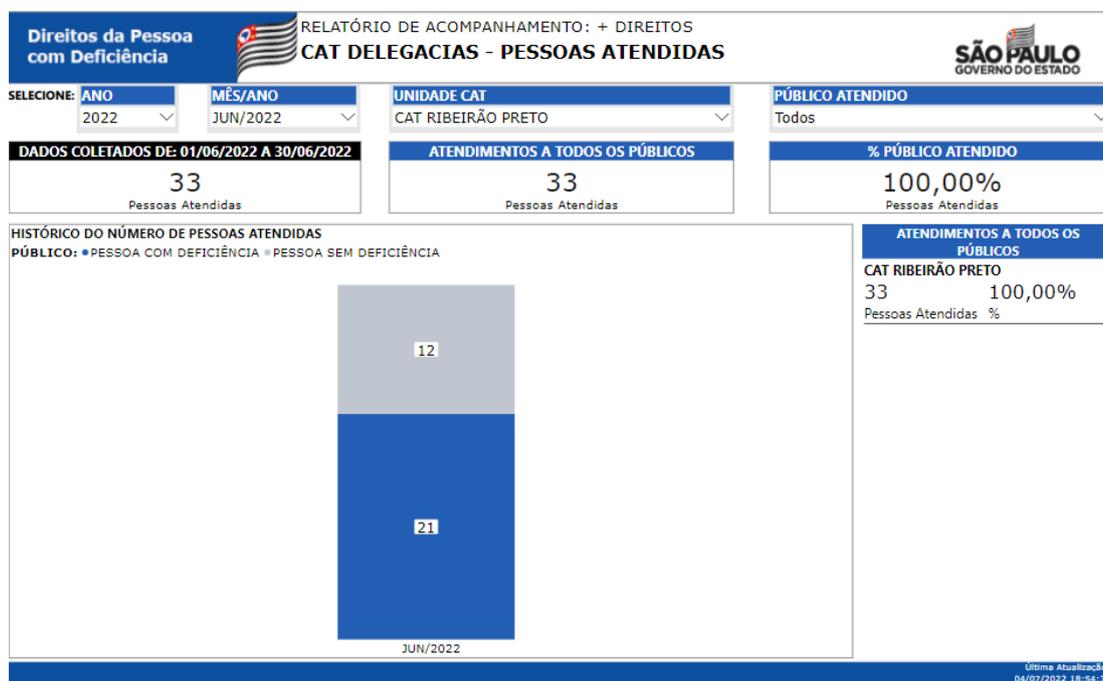
Centro de Apoio Técnico das Delegacias de Defesa da Mulher (DDM) e de Proteção ao Idoso (DPI) de  
Ribeirão Preto

## GRÁFICOS RELATIVOS AOS ATENDIMENTOS NO MÊS DE JUNHO – RIBEIRÃO PRETO

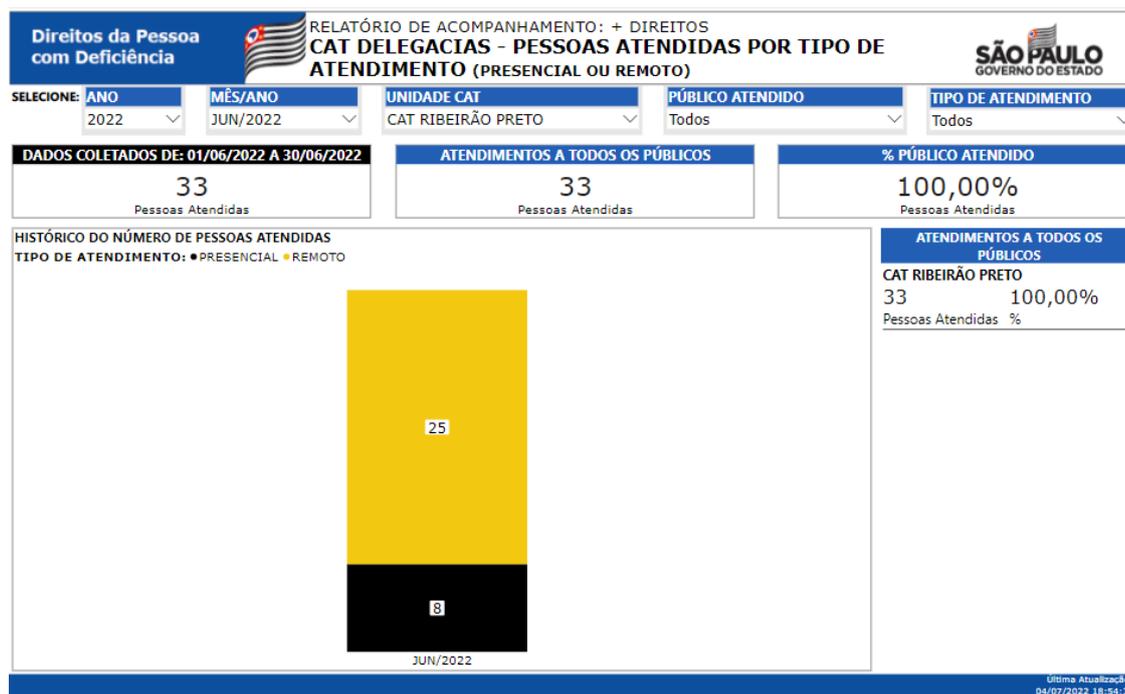
Número de atendimentos e de pessoas atendidas – Ribeirão Preto junho 2022



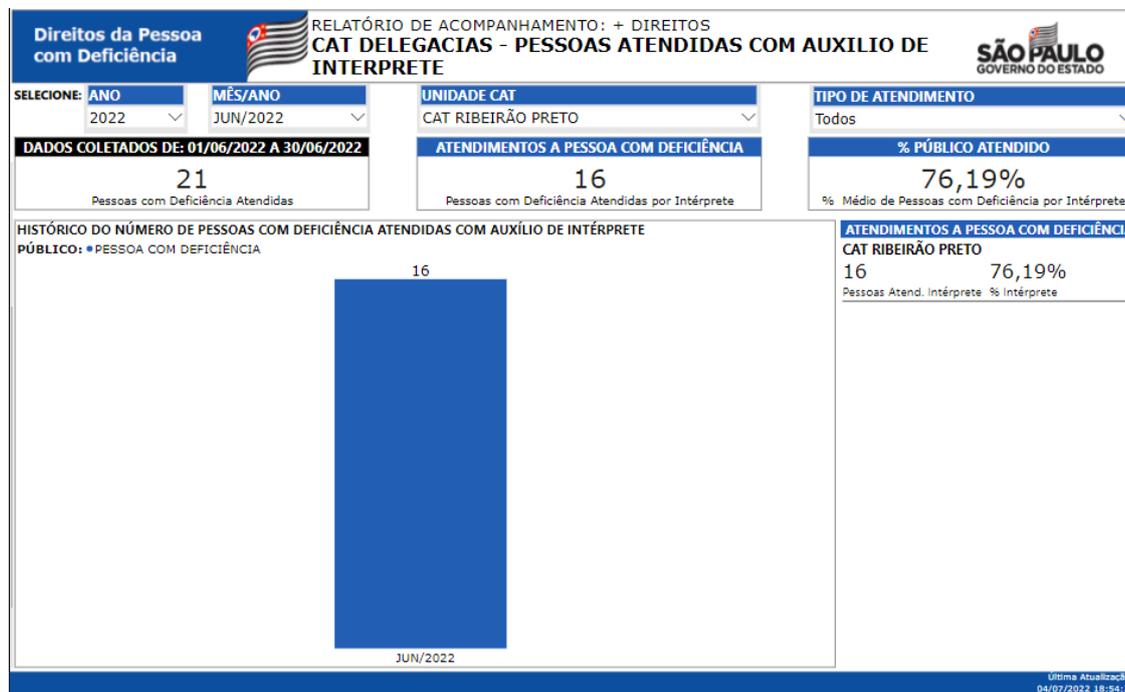
Número de pessoas com deficiência e pessoas sem deficiência - Junho 2022



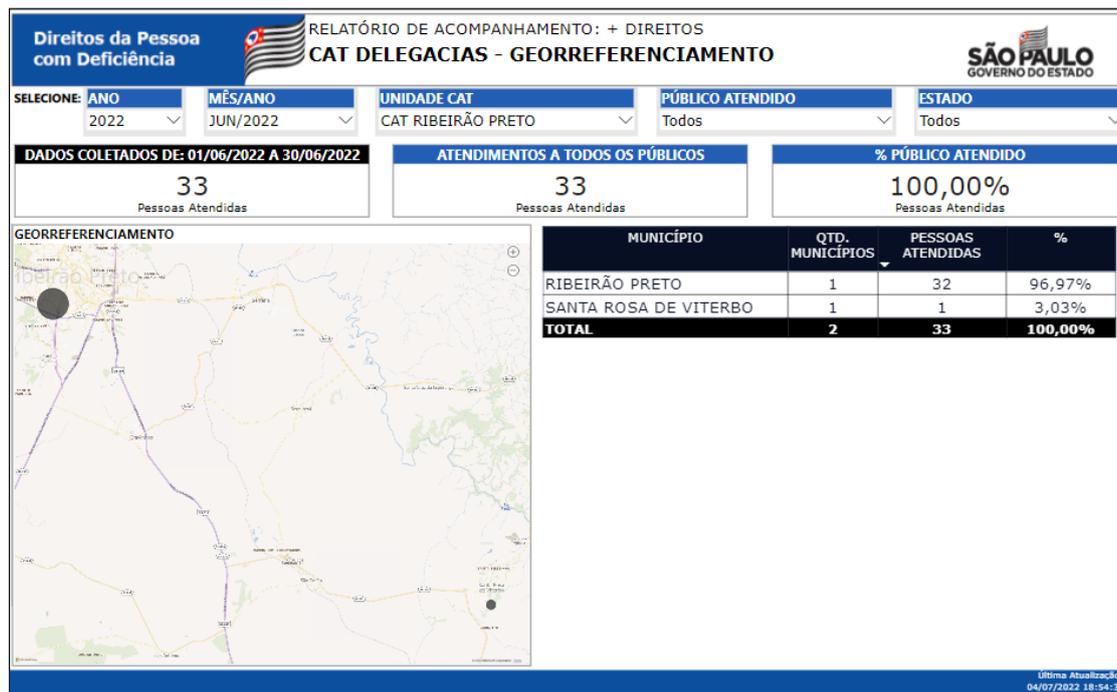
Número de pessoas atendidas presencial e remoto – Junho 2022



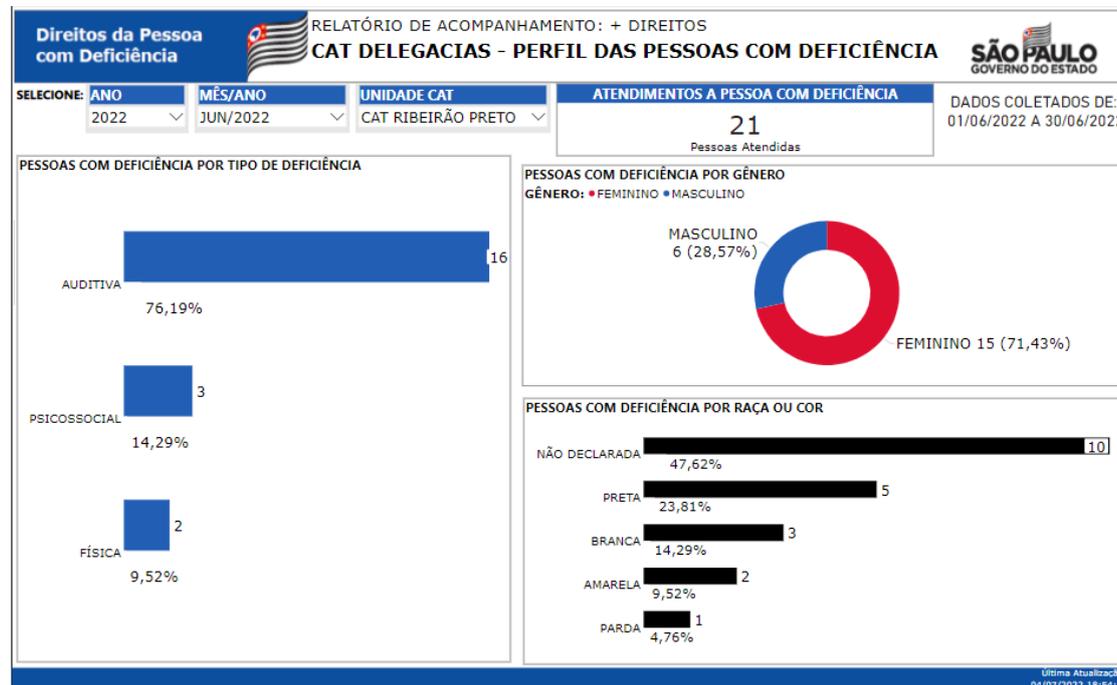
Número de pessoas atendidas com auxílio de intérprete\_ junho 2022



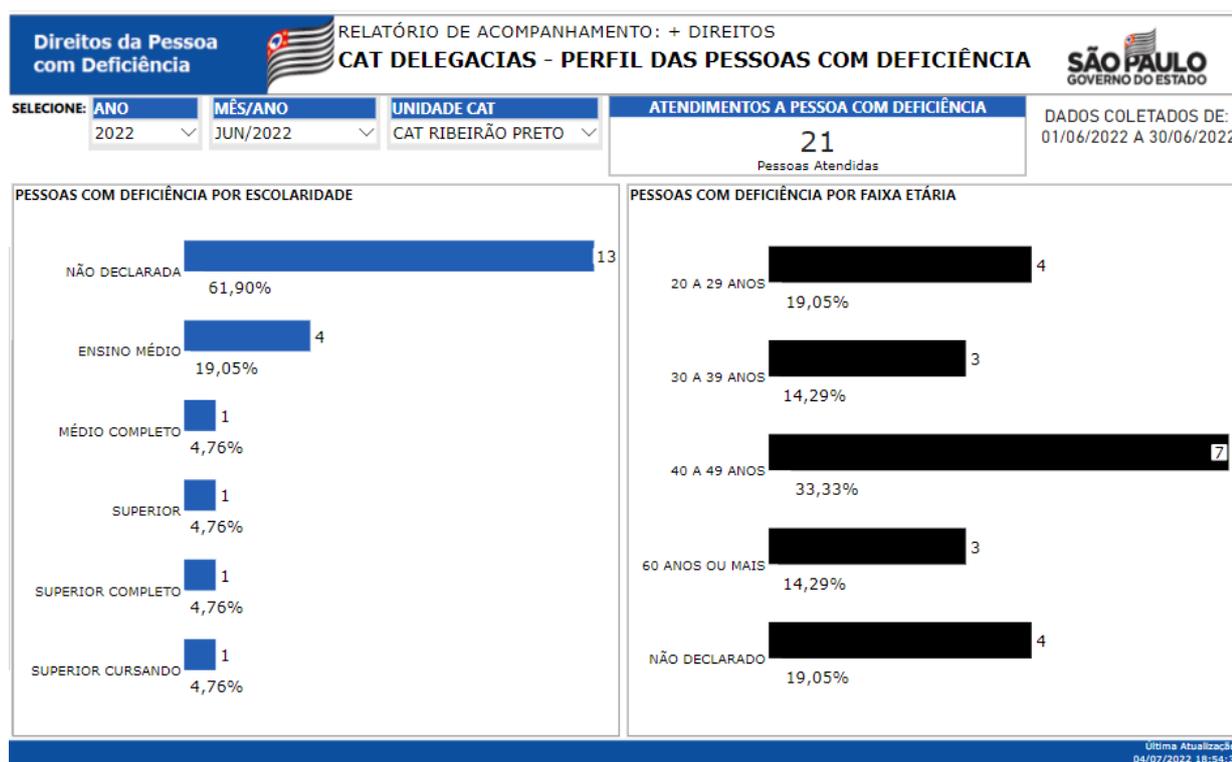
## Número de pessoas atendidas, segundo município – junho 2022



## Perfil das pessoas com deficiência atendidas – junho 2022



Perfil das pessoas com deficiência atendidas – junho 2022

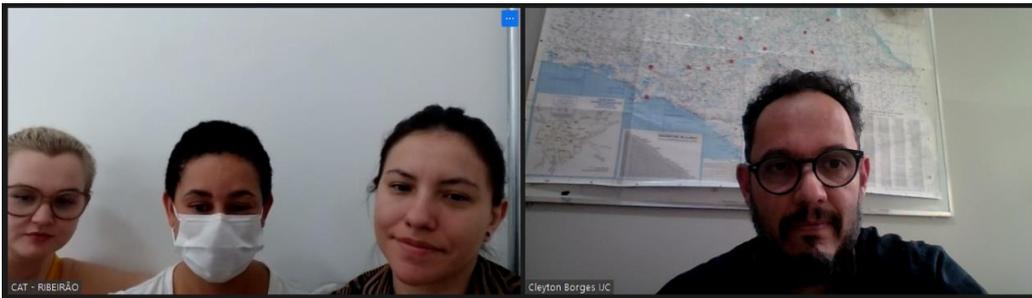


## ANEXOS

**03.06** - Capacitação com Stella - capacidade jurídica, curatela e autonomia - Lei Brasileira de Inclusão (LBI) - com Stella Reich.



**06.06 - Reunião de alinhamento com supervisor operacional, Cleyton Borges**



**Estudos de casos com as equipes de São Paulo e Campinas**





Reunião com os intérpretes de São Paulo e Campinas

