

São Paulo, 13 de Abril 2022.

**TERMO DE COLABORAÇÃO nº 005/2021**

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

### **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO MÊS 04**

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 março 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	18
	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	91
	c) Acompanhamento dos casos encaminhados para a rede de proteção e serviço social	Casos <b>em acompanhamento</b>	03 (equivalente a 5% dos casos)	Mensal	6

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	1
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	Esta atividade foi reagendada para o mês 05 (CAT/SP)

**Detalhamento da tabela:**

a) Número de pessoas atendidas pela equipe do Centro de Apoio: **Total 18 pessoas** (14 pessoas presenciais e 04 pessoas remotos)

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
16 presenciais	4 remotos	0	71
<b>Total de procedimentos em março: 91</b>			

**c) Acompanhamento de casos:**

Neste mês de março, **06 (seis)** 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 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 foruns e seminários: O Centro de Apoio Técnico de São Paulo reagendou a realização do encontro para o mês de abril.

**Informações Gerais:**

Durante o mês **04** de vigência deste Termo de Colaboração (MARÇO/22), realizamos nas Delegacias de Defesa da Mulher (DDM) e de Proteção ao Idoso (DPI) de Ribeirão Preto **20 (vinte)** atendimentos a **18 (dezoito)** pessoas. É importante mencionar que **16 (dezesesseis)** atendimentos foram presenciais e **04 (quatro)** foram remotos.

Com relação ao número de pessoas atendidas, **14 (quatorze)** 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 **04 (quatro)** pessoas procuraram o serviço remotamente (telefone, *email*, mensagens de *Whatsapp*), totalizando **18 (dezoito)** pessoas atendidas no mês de março. 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 **11 (onze)** pessoas com deficiência e remotamente atendemos a **04 (quatro)** pessoas com deficiência, totalizando **15 (quinze)** pessoas com deficiência no mês de março.

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	16	14	11	03
Remoto	04	04	04	00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>03</b>

A tabela abaixo refere-se ao número de pessoas com deficiência atendidas presencial e remotamente, isto é, **15 (quinze)** pessoas:

Tipo de deficiência	Presencial	Remoto	Total	%
Auditiva	<b>08</b>	<b>04</b>	<b>12</b>	<b>72,73</b>
Física	01	00	01	9,09
Intelectual	00	00	00	0
Múltipla	00	00	00	0
Psicossocial/transtorno	01	00	01	9,09
Visual	01	00	01	9,09
<b>Total Geral</b>	<b>11</b>	<b>04</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

No atendimento às **12 (doze)** 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 **8 (oito)** pessoas com deficiência auditiva, atendidas presencialmente, todas utilizaram comunicação por Libras. No atendimento remoto às **04 (quatro)** 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 não realizou diligências (visitas domiciliares).

**Encaminhamentos para a rede:**

Em março, o Centro de Apoio realizou **04 (quatro)** 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 organizações sociais;
- ✓ **02 (dois)** caso 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 02/03 Cleyton Borges, fez uma reunião com a equipe com alinhamento sobre o preenchimento do FORMs e indicadores

Em 10/03 e 11/03 Cleyton Borges esteve presente na Unidade de Ribeirão Preto, alinhamos algumas demandas de trabalho e estratégias de contatos com a rede.

Em 14/03 e 15/03 As técnicas Katia e Pamela fizeram a capacitação da LGPD ofertado pelo IJC.

Em 17/03 Reunião com Cleyton Borges.

Em 28/03 Reunião com o Cleyton Borges, sobre datas e conteúdo dos relatórios mensais de atividade.

Também em 30/03 reunião com as equipes de Ribeirão e Campinas para alinhamento a respeito do preenchimento da SIMPA e demais relatórios.

Em 31/03 discussão de caso entre equipes, Ribeirão Preto, Campinas e São Paulo, somados a Cleyton Borges e Deisiana Paes.

Neste mês de março foi feito o desligamento da Psicóloga do Centro de Apoio e iniciado o processo para contratação de uma nova profissional.

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

No decorrer do mês, o Centro de Apoio Técnico não realizou diligências (visitas domiciliares) junto a equipe policial. Foram elaborados 02 (dois) 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 12 pesquisas, sendo todas em formato presencial.

Qual a modalidade de atendimento?	Qtidade	%
Presencial	12	100,00%
Remoto	0	0%
Híbrido	0	5,56%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Segundo os dados preenchidos, a principal via de acesso das pessoas ao serviço do Centro de Apoio Técnico de Ribeirão Preto foi “indicação”, ou seja, por indicação de outras instituições, pela própria delegacia ou outras não citadas.

Como Ficou sabendo do serviço?	Qtidade	%
Site	0	0%
Facebook	0	0%
Instagram	0	0%
Google	0	0%
Indicação	7	58%
Outros	4	33%
Não informou	1	8%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

A avaliação do atendimento foi apontada como “Ótimo” por todas as pessoas que preencheram o instrumento.

Como você avalia o atendimento dos profissionais (atenção, cordialidade, objetividade nas informações)?	Qtidade	%
Ótimo	12	100
Bom	0	0
Regular	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Em relação às instalações tivemos 12 apontamentos como “Ótimo”.

Como você avalia as instalações (limpeza, conforto, acessibilidade, etc.)?	Qtidade	%
Ótimo	12	100,00%
Bom	0	0,00%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Quando questionados a respeito do tempo de espera e a duração do atendimento todas as pessoas descreveram como “Ótimo”.

Tempo de espera e de atendimento	Qtidade	%
Ótimo	12	100,00%
Bom	0	0,00%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%
Total	12	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	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	12	100%

#### **Visitas à Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) e de Proteção ao Idoso (DPI) de Ribeirão Preto:**

No dia 22/03 Visita guiada com mulheres surdas. Ação articulada junto a associação de surdos de Ribeirão Preto

Em 25/03 Visita da Emilly, Vice presidente do Parlamento Juvenil da Câmara Municipal de Ribeirão Preto e Conselheira do Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência.

Em 29/03 recebemos a visita da guarda civil municipal de Ribeirão Preto, representada por Girlei Marconi.

Atenciosamente,

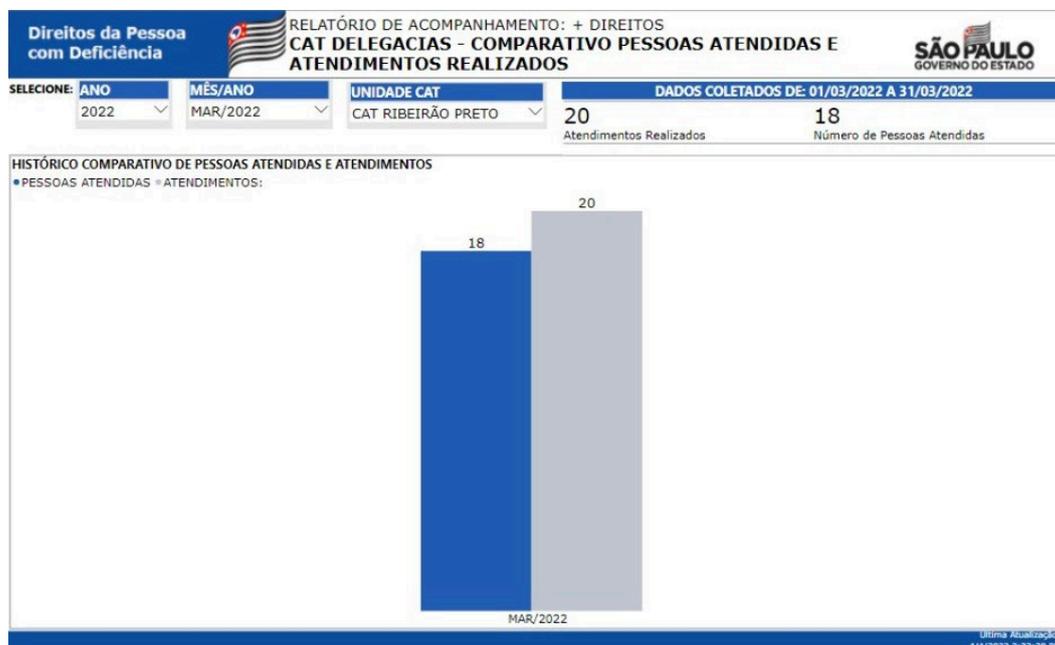


#### **Deisiana Campos Paes**

Supervisora Técnica- Centro de Apoio Técnico  
Instituto Jô Clemente

## GRÁFICOS RELATIVOS AOS ATENDIMENTOS NO MÊS DE MARÇO 2022 – RIBEIRÃO PRETO

**GRÁFICO 1 – Número de atendimentos e número de pessoas atendidas – MARÇO 2022**



Fonte: CAT  
Elaboração - FIPE

**GRÁFICO 2 – Número de pessoas atendidas com e sem deficiência – MARÇO 2022**



Fonte: CAT  
Elaboração - FIPE

**GRÁFICO 3 – Número de pessoas atendidas presencial e remoto – MARÇO 2022**



Fonte: CAT  
Elaboração - FIPE

**GRÁFICO 4 – Número de pessoas atendidas com auxílio de intérprete de libras – MARÇO 2022**



Fonte: CAT  
Elaboração - FIPE

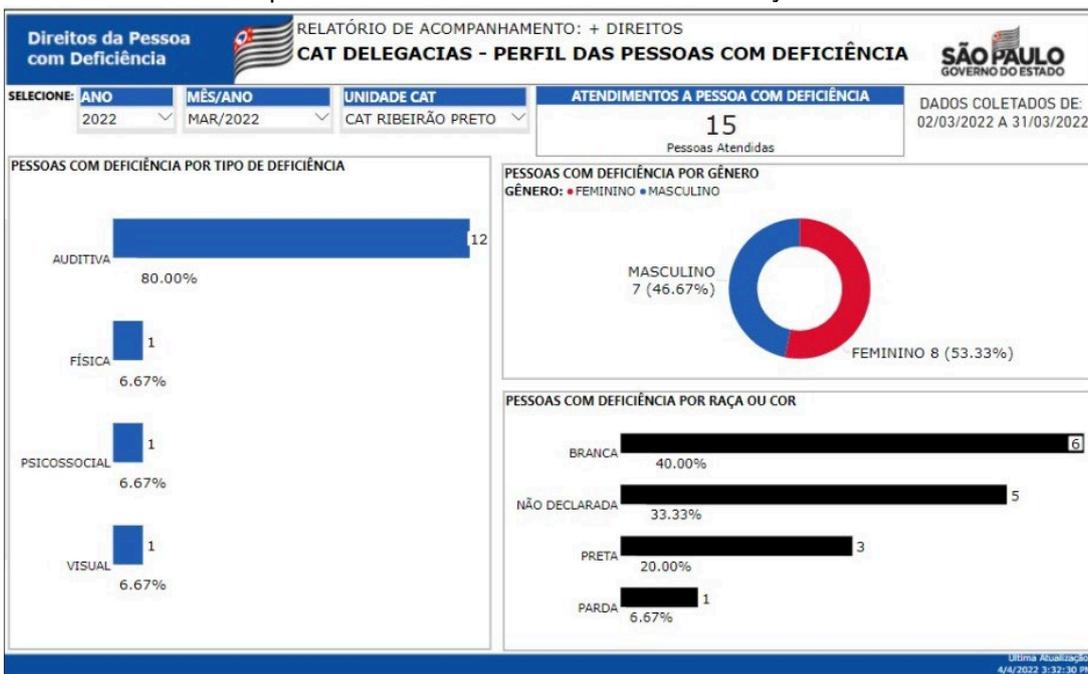
**GRÁFICO 5 – Número de Pessoas atendidas, segundo município – MARÇO 2022**



Fonte: CAT

Elaboração - FIPE

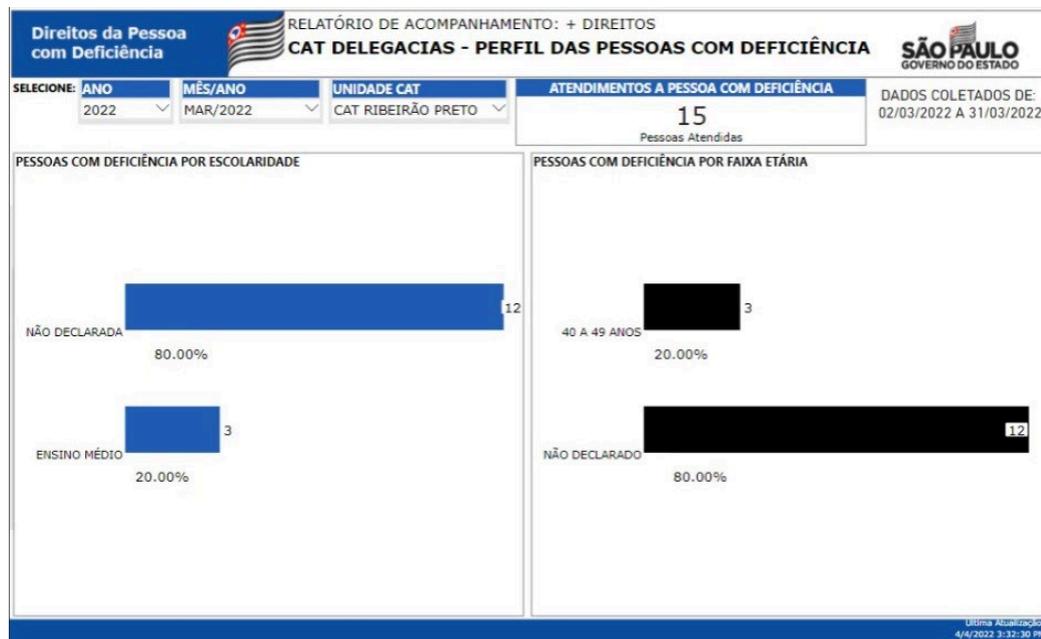
**GRÁFICO 6- Perfil das pessoas com deficiência atendidas – MARÇO 2022**



Fonte: CAT

Elaboração - FIPE

**GRÁFICO 7- Perfil das pessoas com deficiência atendidas – MARÇO 2022**



Fonte: CAT  
 Elaboração - FIPE

**ANEXOS**

**22.03 – Visita Guiada com mulheres surdas**



**25.03 – Presidente do Parlamento juvenil de Ribeirão Preto**



**25.03 – Presidente do Parlamento juvenil de Ribeirão Preto**



**29.03 – Visita da Guarda Civil**



**30.03 – Reunião para alinhamento de indicadores**



**31.03 – Reunião de equipe – estudo de caso**



**31.03 – Deisiana e Cleyton Em Ribeirão**

