

São Paulo, 08 de Novembro 2022.

**TERMO DE COLABORAÇÃO nº 005/2021**

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

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO MÊS 11**

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 Outubro 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 <b>pessoas</b> atendidas pela equipe do Centro de Apoio	Número de prontuários abertos	50/mês	Mensal	<b>34</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>122</b>
	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	<b>08</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>01</b>

**Detalhamento da tabela:**

a) Número de pessoas atendidas pela equipe do Centro de Apoio:

No mês de outubro atendemos o **total de 34 (trinta e quatro) pessoas** (12 pessoas presenciais e 22 pessoas atendidas de forma remota).

b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio: **Total 122 procedimentos**

Procedimentos			
Atendimentos		Visitas	Ligações/emails, etc
15 presenciais	48 remotos	02	57
<b>Total de procedimentos em outubro: 122</b>			

c) **Acompanhamento de casos:**

Neste mês de outubro tivemos **08 (oito) casos** em acompanhamento pela equipe do CAT. Os casos precisaram de acompanhamento por diversos motivos, questões de dificuldade de comunicação

para garantir que o direito da pessoa com deficiência seja atendido, encaminhamentos para outras instituições e houve a necessidade de verificar se foi possível o atendimento, entre outros.

Um dos casos acompanhados foi de uma mulher surda que não sabe Libras e/ou português, assim existe uma dificuldade de comunicação e por esse motivo foi necessário acompanhá-la na sua solicitação do Auxílio Brasil, fizemos seu encaminhamento para o CRAS em setembro e desde então estamos ajudando nessa demanda. Em setembro mesmo foi realizado o cadastro e seu primeiro saque foi feito em outubro, porém a mesma não conseguiu entender como realizar essa função e procurou o CAT novamente para ajudarmos, a orientamos e ela foi até ao banco e conseguiu sacar o dinheiro, porém continuamos acompanhando, pois ela ficou de agendar consulta no CAPS para auxiliá-la nas questões psicológicas que ela relatou, como alucinações táteis.

Tivemos um caso que encaminhamos para audiometria, devido à necessidade de atualização do exame para renovar o cartão de ônibus, mas existiu um desdobramento que criou o dever de acompanhamento, pois ela relatou insatisfação com o trabalho atual por conta de possíveis discriminações, informa que está há doze anos no mesmo local e nunca foi promovida, observa que outros funcionários da mesma função não realizam os mesmos serviços que ela, por isso começamos acompanhá-la. Todavia a mesma não deseja realizar uma denúncia, apenas está a procura de um trabalho e a encaminhamos para o PAT (Posto de Atendimento ao Trabalhador).

Em agosto chegou o caso da D. através de um encaminhamento realizado pela Defensoria Pública de Ribeirão Preto. Segundo informações dos genitores ela está vivendo sob uma relação abusiva e violenta, porém a mesma não aceita conselhos e não acredita estar em um relacionamento abusivo com ciclos violentos. Neste mês, o pai procurou o CAT para buscar mais orientações, pois houve uma briga em casa e D. foi morar com o rapaz, contudo a família do namorado não quis que ela ficasse no local, também realizamos uma discussão de caso com a Justiça Restaurativa ao qual havíamos encaminhado a família para atendimento. No último contato com o pai ele informou que solicitou a interdição dela judicialmente através de um advogado particular.

Um dos casos mais complexos que estamos acompanhando é sobre o professor de apoio de uma escola, ela procurou o CAT devido à dificuldade de conseguir que seu filho tenha o profissional auxiliar de sala, ele possui deficiência intelectual e vem tendo prejuízos na sua vida social e educacional. Relatamos à Secretaria da Educação, fizemos um B.O, notificamos o Conselho Tutelar, CREAS, agendamos acompanhamento na defensoria pública e encaminhamos ofício para Ministério Público, ainda estamos aguardando e acompanhando.

O caso encaminhado da APAE RP (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais) foi uma denúncia de violência da mãe com o filho que possui deficiência intelectual e é atendido da instituição,

orientamos como a Assistente Social da APAE deveria tratar o caso, que existia a necessidade de uma denúncia formal para o Conselho Tutelar, mas mesmo assim também notificamos o Conselho e o CREAS, além de buscar contato com mãe através de uma visita e por telefone, porém não houve sucesso, a mãe não nos atendeu e bloqueou nosso contato.

**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:**

Em outubro participamos de um encontro com a Rede Protetiva do município de Ribeirão Preto, que tratava sobre o assunto da importância do professor de apoio nas escolas, para auxiliar o aluno com deficiência.

Os próprios profissionais que atuam na área educacional que ministraram o encontro, que tinha característica de uma roda de conversa online para tirar as dúvidas dos participantes sobre o tema da educação inclusiva.

#### **Justificativa sobre metas de outubro:**

<b>Metas previstas no Plano de trabalho (mensais)</b>	<b>Metas realizadas no Mês de outubro</b>
80 atendimentos	63 atendimentos
50 pessoas	34 pessoas
80 procedimentos	124 procedimentos

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

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 mês de outubro, por conta de feriado do dia 12, realizamos atendimentos em 19 dias úteis;

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 a 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);
5. 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.
6. 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 **11** de vigência deste Termo de Colaboração (OUTUBRO/22), realizamos nas Delegacias de Defesa da Mulher (DDM) e de Proteção ao Idoso (DPI) de Ribeirão Preto **63 (sessenta e três)** atendimentos a **34 (trinta e quatro)** pessoas. É importante mencionar que **15 (quinze)** atendimentos foram presenciais e **48 (quarenta e oito)** foram remotos.

Com relação ao número de pessoas atendidas, **12 (doze)** 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 **22 (vinte e duas)** pessoas procuraram o serviço remotamente (telefone, *email*, mensagens de *Whatsapp*), totalizando **34 (trinta e quatro)** 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 **8 (oito)** pessoas com deficiência e remotamente atendemos a

**17 (dezesete)** pessoas com deficiência, totalizando **25 (vinte e cinco)** pessoas com deficiência no mês de outubro.

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	15	12	08	04
Remoto	48	22	17	05
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>09</b>

A tabela abaixo refere-se ao número de pessoas com deficiência atendidas presencial e remotamente, isto é, **25 (vinte e cinco)** pessoas:

Tipo de deficiência	Presencial	Remoto	Total	%
Auditiva	<b>07</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>84%</b>
Física	00	<b>03</b>	<b>03</b>	<b>12%</b>
Intelectual	00	00	00	0%
Múltipla	00	00	00	0%
Psicossocial/transtorno	<b>01</b>	00	<b>01</b>	<b>4%</b>
Visual	00	00	00	0%
<b>Total Geral</b>	<b>08</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

No atendimento as **21 (vinte e uma)** 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 **07 (sete)** pessoas com deficiência auditiva, atendida presencialmente, utilizaram comunicação por Libras. No atendimento remoto às **14 (quatorze)** 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 não houve diligências (visitas domiciliares) do Centro de Apoio Técnico com o acompanhamento da polícia.

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

Em outubro, 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:

- ✓ **04 (quatro)** casos para assistência social;
- ✓ **01 (um)** para a Defensoria Pública;
- ✓ **02 (dois)** caso para Conselho de Direito;
- ✓ **02 (dois)** casos para saúde;
- ✓ **01 (um)** para outros órgãos.

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

Em outubro a equipe técnica do CAT Ribeirão Preto participou da reunião mensal que acontece com a rede de atendimento do município, este mês aconteceu do dia 18 com o objetivo de conversar sobre a necessidade do professor de apoio nas escolas e o motivo de existir várias reclamações e denúncias sobre a falta desse profissional. Não existiu uma explicação clara sobre o motivo por isso ocorrer na cidade, mas foi produtivo conhecer pessoas responsáveis por isso e saber quais órgãos cobrar.

No dia 25/10 tivemos a reunião com Cleyton Borges para tratar sobre assuntos administrativos, discutir alguns casos em acompanhamento e sobre a visita institucional que ficou marcada para início de novembro.

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

No decorrer do mês, o Centro de Apoio Técnico não realizou diligências (visitas domiciliares) junto à equipe policial. Mas foram elaborados **02 (dois)** boletins de ocorrências com natureza criminal, um constando crime de estelionato e outro crime de difamação.

#### **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 setembro foram respondidas 10 (dez) pesquisas.

Qual a modalidade de atendimento?	Qtidade	%
Presencial	02	100%
Remoto	00	00
Híbrido	00	00
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100%</b>

Segundo os dados preenchidos na pesquisa, houve 08 (oito) pessoas que ficaram sabendo do serviço por meio de indicação e 02 (duas) através da delegacia.

Como Ficou sabendo do serviço?	Qtidade	%
Site	00	00
Facebook	00	00
Instagram	00	00
Google	00	00
Indicação	02	100%
Outros	00	00
Não informou	00	00
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100%</b>

A avaliação do atendimento foi apontada como “Ótimo” pelas 10 (dez) pessoas que preencheram o instrumento.

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

Em relação às instalações tivemos 10 (dez) apontamentos como “Ótimo”.

Como você avalia as instalações (limpeza, conforto, acessibilidade, etc.)?	Qtidade	%
Ótimo	02	100%
Bom	00	00
Regular	00	00
Ruim	00	00
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100%</b>

Quando questionados a respeito do tempo de espera e a duração do atendimento as 10 (dez) pessoas que responderam a pesquisa escolheram a opção “Ótimo”.

Tempo de espera e de atendimento	Qtidade	%
Ótimo	02	100%
Bom	00	00
Regular	00	00
Ruim	00	00
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>100%</b>

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	00
1	00	00
2	00	00
3	00	00
4	00	00
5	02	100%

Atenciosamente,



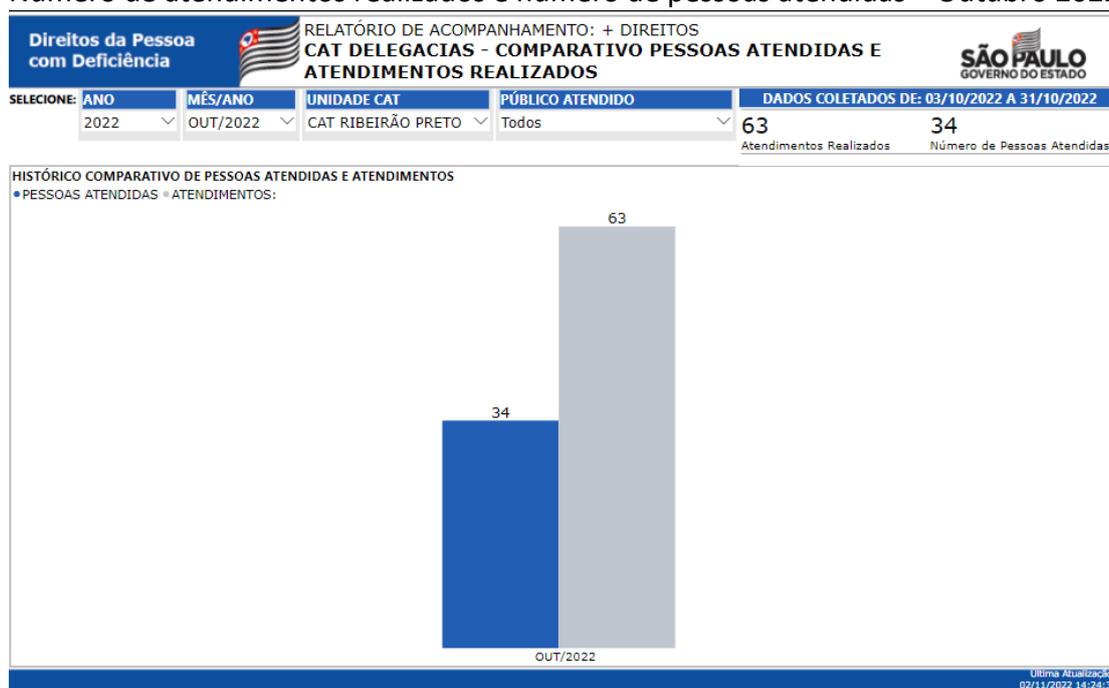
**Deisiana Campos Paes**  
Supervisora Técnica- Centro de Apoio Técnico  
Instituto Jô Clemente



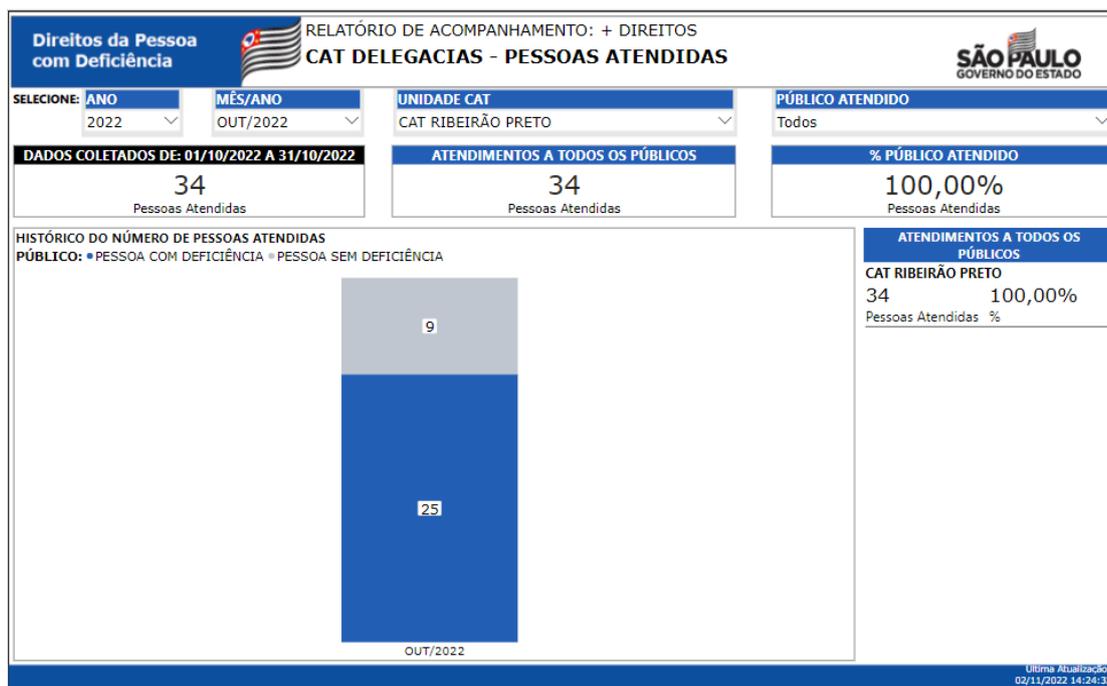
**Giovanna Cristina Pericine Nascimento**  
Centro de Apoio Técnico - Ribeirão Preto

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

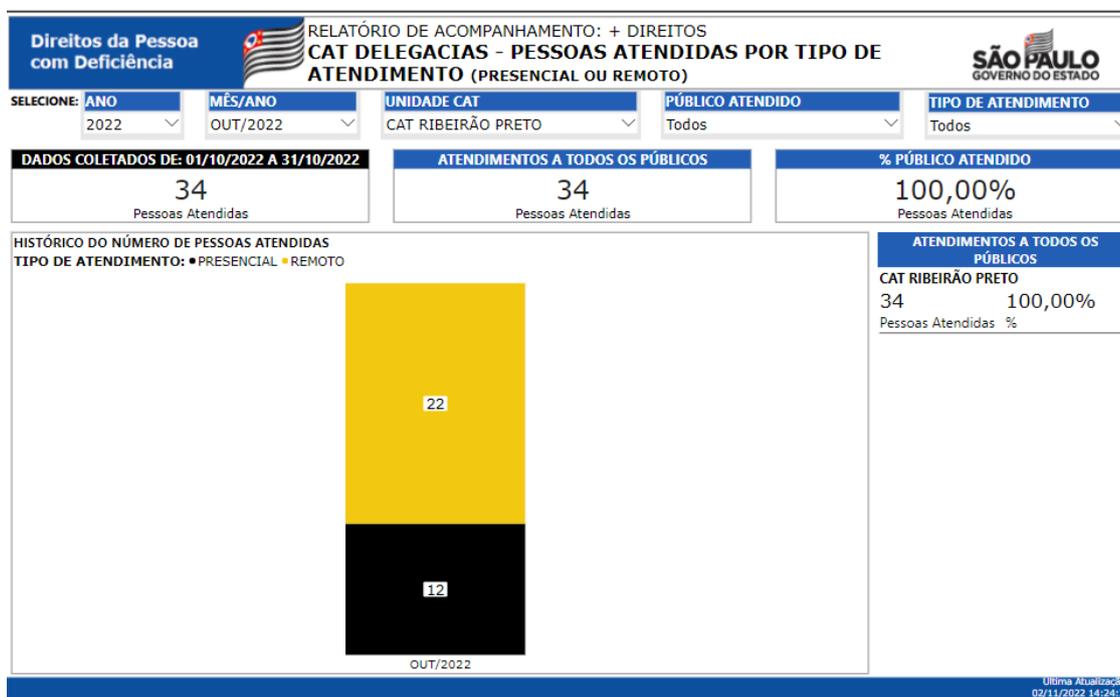
### Número de atendimentos realizados e número de pessoas atendidas – Outubro 2022



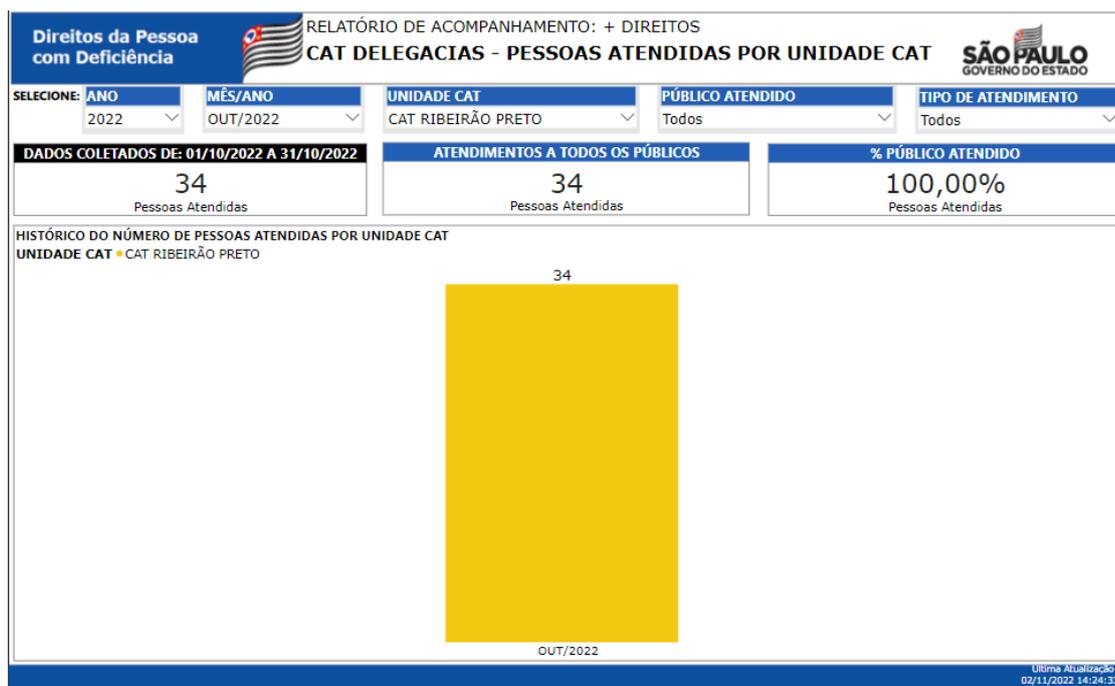
Número de pessoas com deficiência e sem deficiência - Outubro 2022



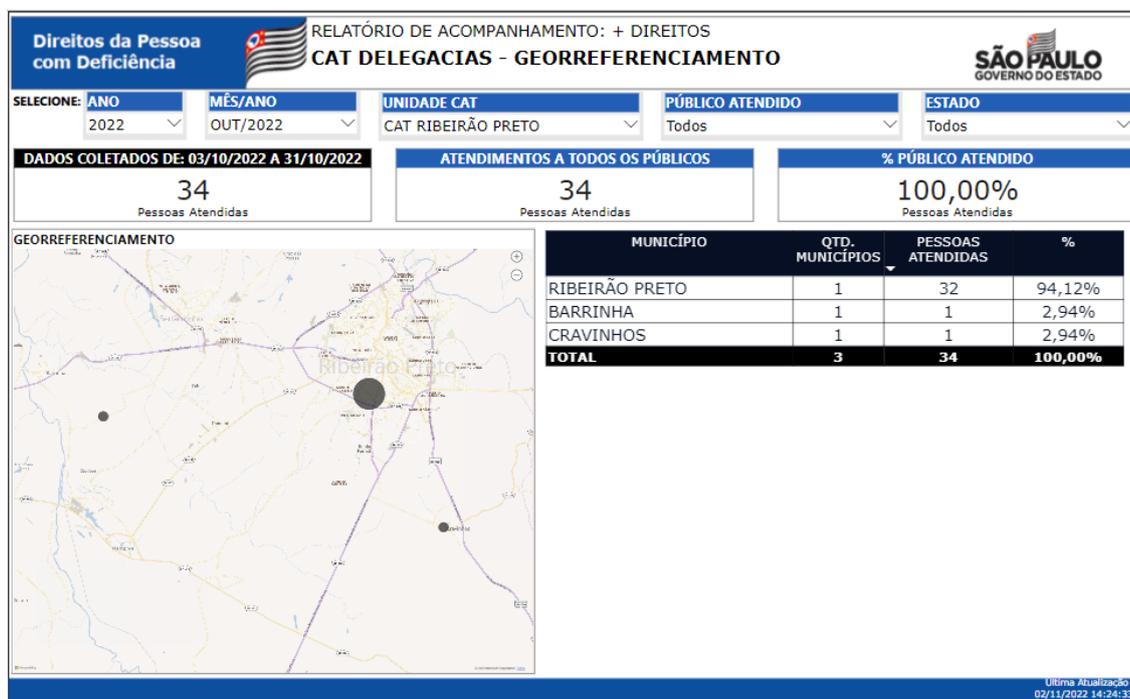
Número de pessoas atendidas (presencial e remoto) – Outubro 2022



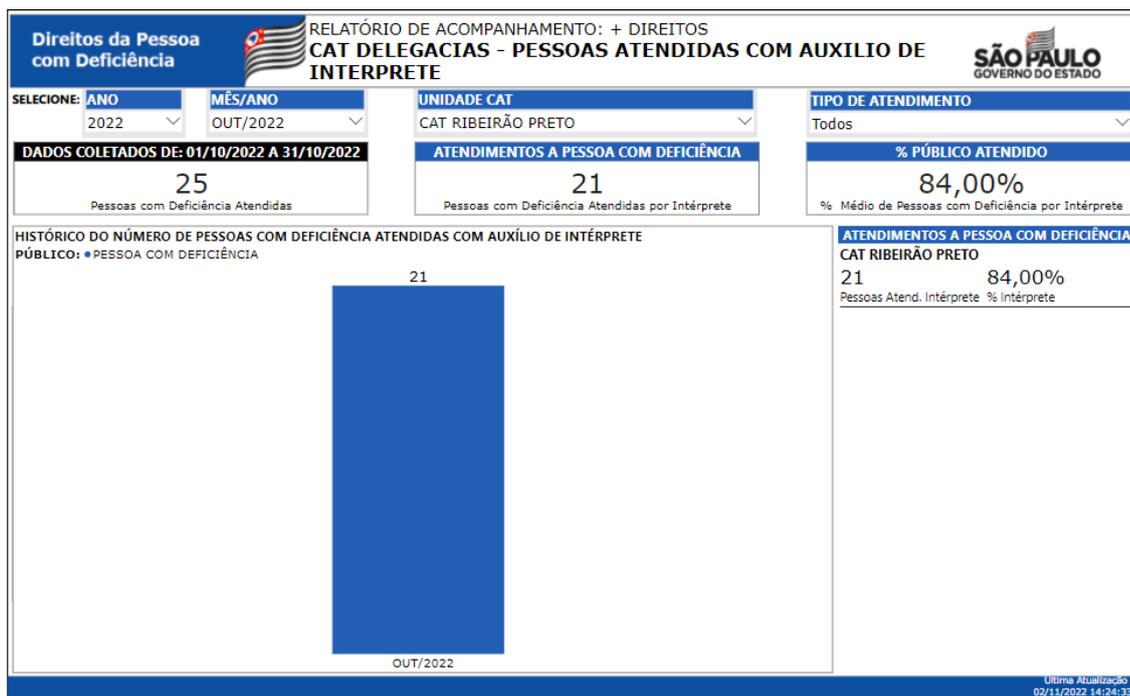
Número de pessoas atendidas em outubro 2022



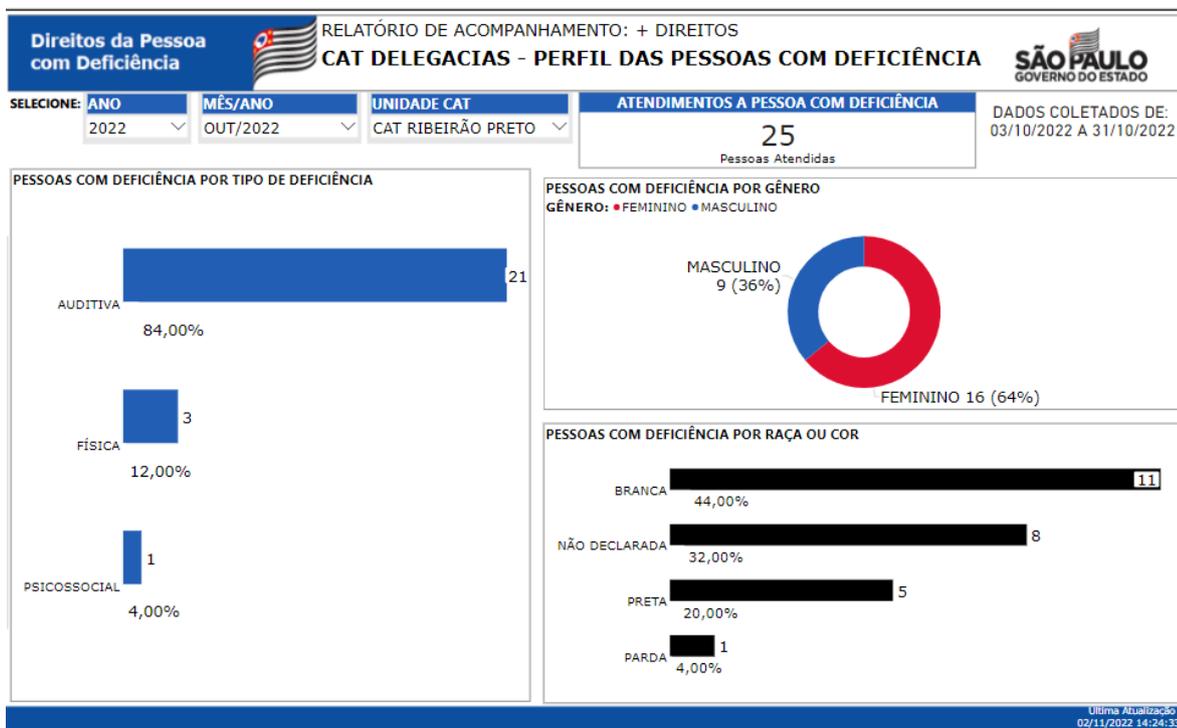
Número de pessoas atendidas, segundo município - outubro 2022



## Número de pessoas com deficiência atendidas com auxílio de intérprete no mês de outubro 2022



## Perfil das pessoas com deficiência atendidas em outubro 2022



## Perfil das pessoas com deficiência atendidas – Outubro 2022



SELECIONE:

ANO

2022

MÊS/ANO

OUT/2022

UNIDADE CAT

CAT RIBEIRÃO PRETO

ATENDIMENTOS A PESSOA COM DEFICIÊNCIA

**25**

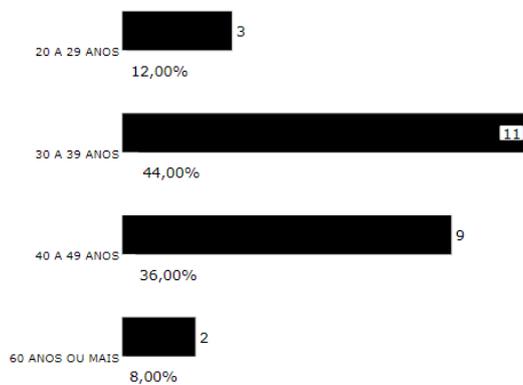
Pessoas Atendidas

DADOS COLETADOS DE:  
03/10/2022 A 31/10/2022

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA POR ESCOLARIDADE



PESSOAS COM DEFICIÊNCIA POR FAIXA ETÁRIA



Última Atualização  
02/11/2022 14:24:33