

São Paulo, 07 de Outubro 2022.

TERMO DE COLABORAÇÃO nº 005/2021

Referente ao Processo nº SDPCD-PRC-2021/00076

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO MÊS 10

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 Setembro de 2022.

Tabela mensal

Indicadores:

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	33
	b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio	Número de procedimentos por mês	80/mês	Mensal	63
	c) Acompanhamento dos casos encaminhados para a rede de proteção e serviço social	Casos em acompanhamento	03 (equivalente a 5% dos casos)	Mensal	04

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 33 (trinta e três) pessoas** (17 pessoas presenciais e 16 pessoas atendidas de forma remota)

b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio: **Total 124 procedimentos**

Procedimentos			
Atendimentos		Visitas	Ligações/emails, etc
21 presenciais	41 remotos	01	63
Total de procedimentos em setembro: 124			

c) Acompanhamento de casos:

Neste mês de setembro tivemos **04 (quatro)** casos que necessitaram de acompanhamento. 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.

Um dos casos que estamos acompanhando é de uma mulher surda que entrou em contato com o CAT relatando que o pai de seu filho mais velho não estava pagando a pensão. Ela mora com os pais e com seus dois filhos, mas solicita a pensão apenas do filho mais velho, pois informa que seus pais não querem que ela entre em contato com o pai da filha mais nova. No decorrer dos atendimentos descobriu-se que a guarda do filho não está com ela, e sim com sua mãe, avó materna do menino. Como ela deseja a guarda a encaminhamos para a Defensoria Pública de Ribeirão Preto para se informar e iniciar o processo de guarda. Este caso é complicado e necessita de acompanhamento, pois existe muito atrito entre a atendida e sua família, pai e mãe, assim em vários momentos ela relatou que sofreu violência por parte deles e registrou um boletim de ocorrência contra seu pai por agressão física. O caso ainda se encontra em acompanhamento.

Outro caso importante de relatar é sobre algumas escolas que não oferecem professor de apoio. Algumas mães entraram em contato com a equipe do CAT informando o caso de que uma Escola não oferece um número adequado de professores de apoio. Houve o registro de um boletim de ocorrência denunciando este fato, além de contatos com a Secretária da Educação para solução deste problema.

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 setembro, no dia 13 (terça-feira), a equipe do Centro de Apoio Técnico de Ribeirão participou do encontro com a segurança, promovido pelo Centro de Apoio Técnico da 1ª. DPPD

Informações Gerais:

Durante o mês **10** de vigência deste Termo de Colaboração (SETEMBRO/22), realizamos nas Delegacias de Defesa da Mulher (DDM) e de Proteção ao Idoso (DPI) de Ribeirão Preto **62 (sessenta e dois)** atendimentos a **33 (trinta e três)** pessoas. É importante mencionar que **21 (vinte e um)** atendimentos foram presenciais e **41 (quarenta e um)** 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 **16 (dezesesseis)** pessoas procuraram o serviço remotamente (telefone, *email*, mensagens de *Whatsapp*), totalizando **33 (trinta e três)** 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 **13 (treze)** pessoas com deficiência e remotamente atendemos a **12 (doze)** pessoas com deficiência, totalizando **25 (vinte e cinco)** pessoas com deficiência no mês de setembro.

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	21	17	13	04
Remoto	41	16	12	04
Total	62	33	25	08

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	10	09	19	76%

Física	01	02	03	12%
Intelectual	00	01	01	4%
Múltipla	00	00	00	0%
Psicossocial/transtorno	02	00	02	8%
Visual	00	00	00	0%
Total Geral	13	12	25	100%

No atendimento as **19 (dezenove)** 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 **10 (dez)** pessoas com deficiência auditiva, atendida presencialmente, utilizaram comunicação por Libras. No atendimento remoto às **09 (nove)** 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) com o acompanhamento da polícia.

Encaminhamentos para a rede:

Em setembro, 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:

- ✓ **04 (quatro)** casos para assistência social;
- ✓ **01 (um)** para a Defensoria Pública;
- ✓ **01 (um)** caso para Conselho de Direito;
- ✓ **03 (um)** casos para saúde;

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.

Reuniões, Seminários e atividades institucionais:

No dia 02/09 fizemos uma reunião com as Assistentes Sociais e Psicólogos das equipes de São Paulo e Campinas para falarmos sobre nossa atuação dentro deste contexto de delegacia. Ficou definido que iríamos visitar outros órgãos que trabalham de forma direto com profissionais de segurança para verificarmos como atuam neste contexto.

Em 13/09 participamos da reunião mensal da rede protetiva à pessoa com deficiência, organizada pelo CREPD (Centro de Referência Especializado para a Pessoa com Deficiência) a narrativa foi feita por Marilaine, diretora do Projeto Gabi, no qual apresentou o projeto a rede e trouxe as demandas de dificuldade que as pessoas com deficiência atendidas por eles tem enfrentado. O projeto Gabi atende pessoas com deficiência múltiplas e severas, desde 2009 em domicilio, oferece serviços de Fisioterapia, Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional.

Dia 15/09 realizamos o nosso Estudo de Casos, onde a equipe de São Paulo trouxe um caso para discussão de uma mulher surda que sofre violência de seus familiares.

Neste mesmo dia, 15/09, tivemos a reunião com o Cleyton Borges junto com a equipe de Campinas para discutirmos o andamento do projeto no interior, falarmos sobre os casos que atendemos e questões administrativas.

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 **01 (um)** boletim de ocorrência com natureza criminal de uma pessoa surda que foi acompanhada pela equipe do CAT e necessitou de intérprete.

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	10	100%
Remoto	00	00
Híbrido	00	00
Total	10	100%

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	08	80%
Outros	02	20%
Não informou	00	00
Total	10	100%

A avaliação do atendimento foi apontada como “Ótimo” pelas 10 (dez) pessoas

Como você avalia o atendimento dos profissionais (atenção, cordialidade, objetividade nas informações)?	Qtidade	%
Ótimo	10	100%
Bom	00	00
Regular	00	00
Total	10	100%

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

Como você avalia as instalações (limpeza, conforto, acessibilidade, etc.)?	Qtidade	%
Ótimo	10	100%
Bom	00	00
Regular	00	00
Ruim	00	00
Total	10	100%

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	10	100%
Bom	00	00
Regular	00	00
Ruim	00	00
Total	10	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	00
1	00	00
2	00	00
3	00	00
4	00	00
5	10	100%

Atenciosamente,

Deisiana Campos Paes

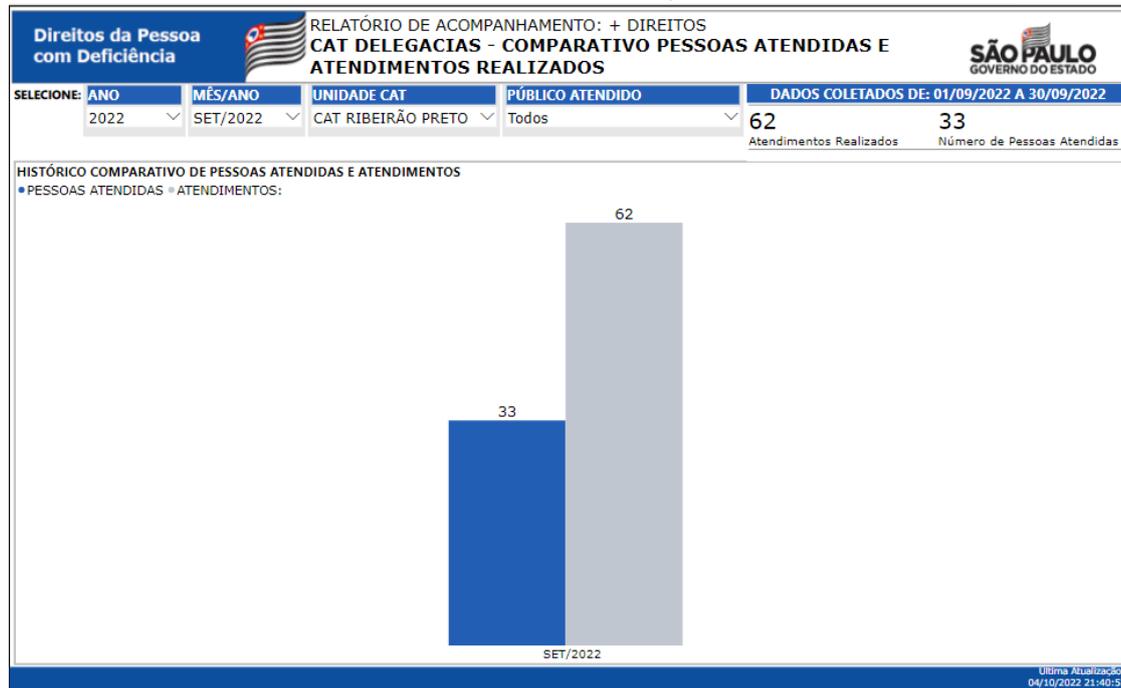
Supervisora Técnica- Centro de Apoio Técnico
Instituto Jô Clemente

Giovanna Cristina Pericine Nascimento

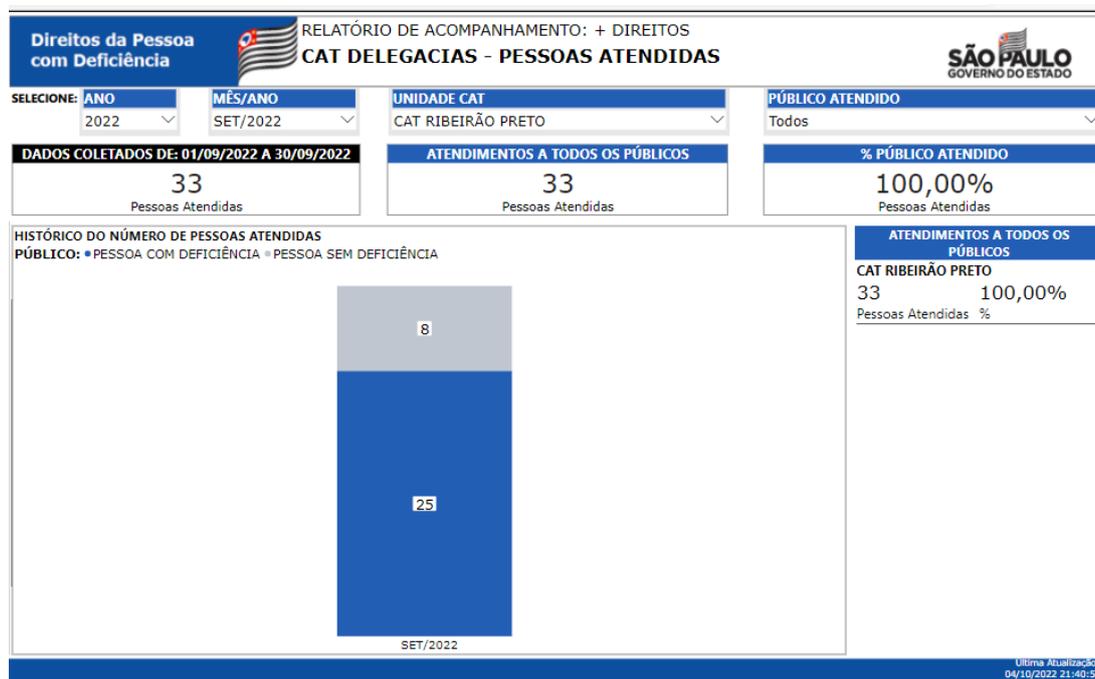
Centro de Apoio Técnico - Ribeirão Preto

GRÁFICOS RELATIVOS AOS ATENDIMENTOS NO MÊS DE SETEMBRO – RIBEIRÃO PRETO

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



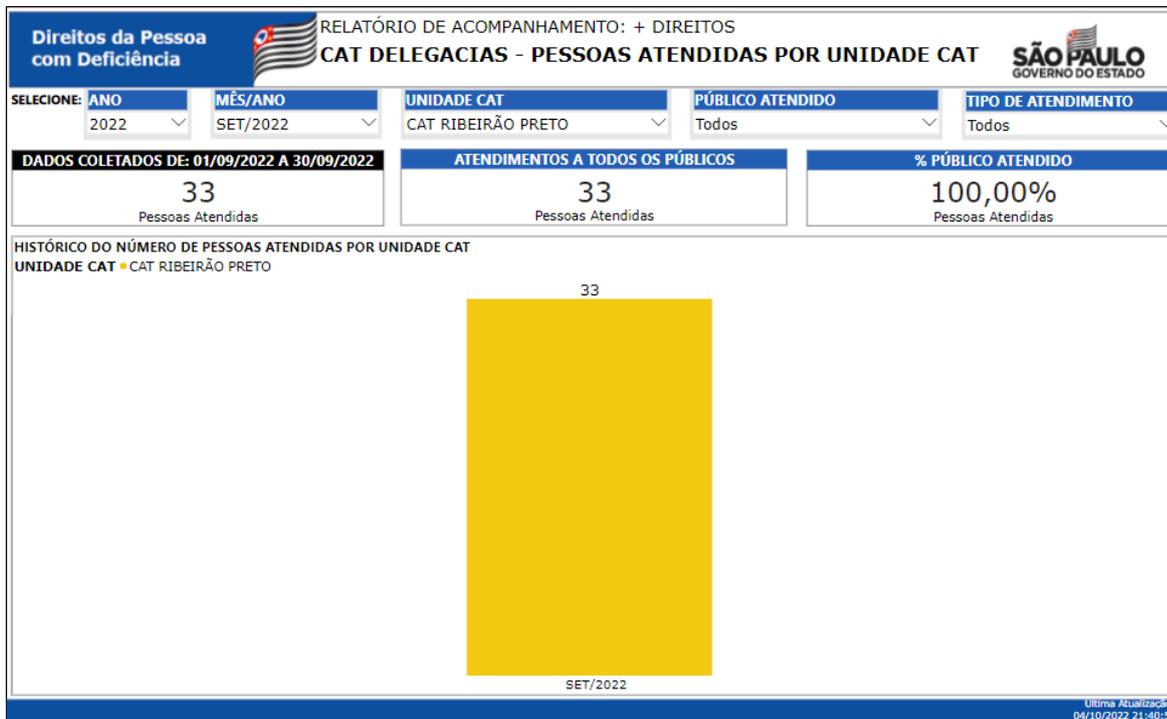
Número de pessoas com deficiência e sem deficiência - Setembro 2022



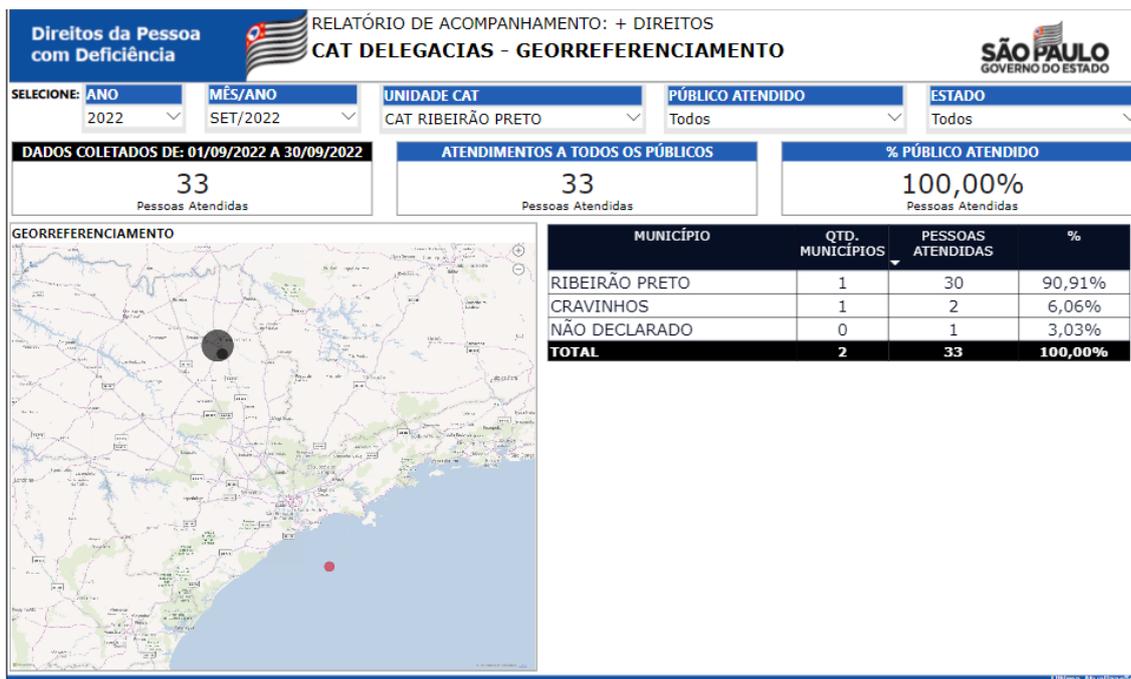
Número de pessoas atendidas (presencial e remoto) – Setembro 2022



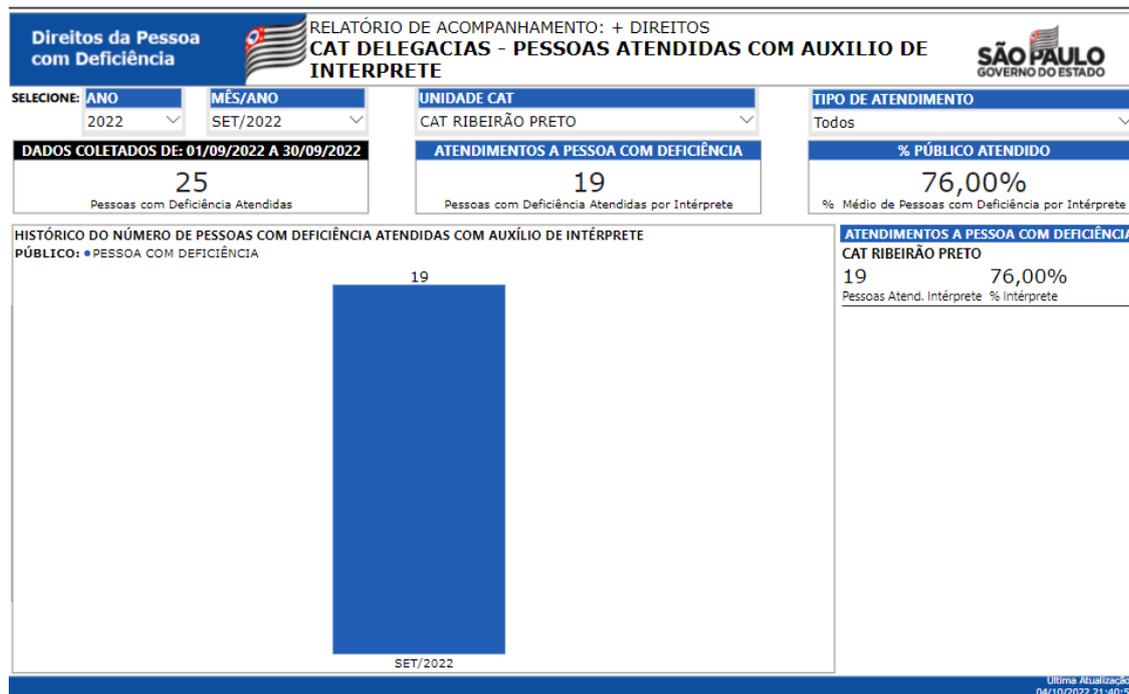
Número de pessoas atendidas em setembro 2022



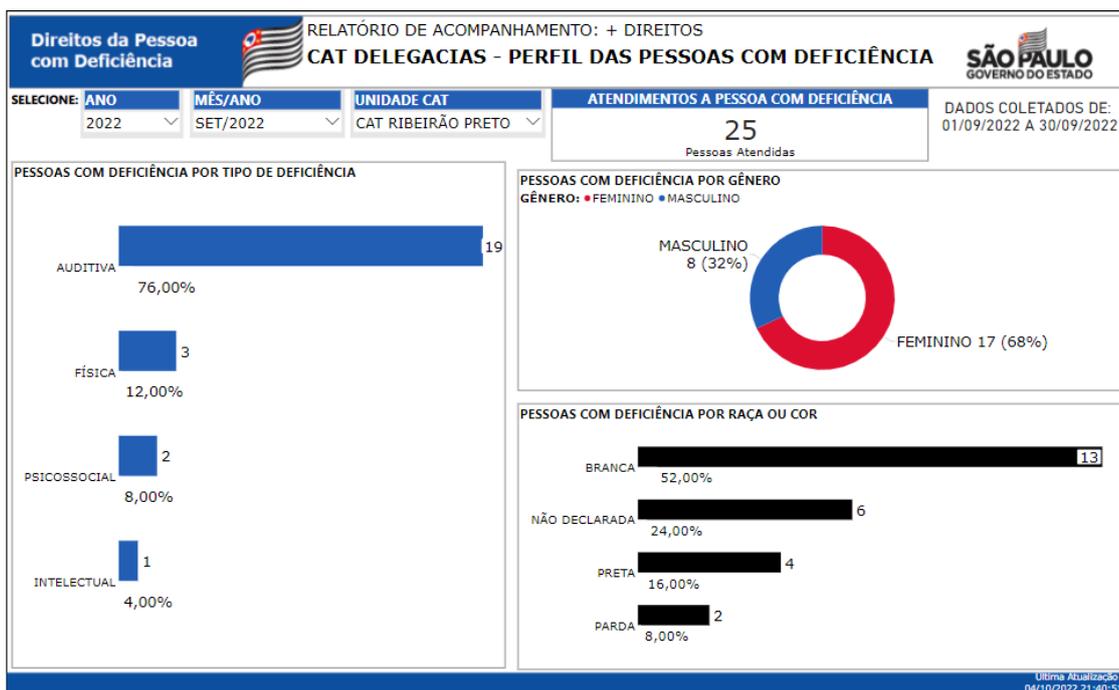
Número de pessoas atendidas, segundo município - Setembro 2022



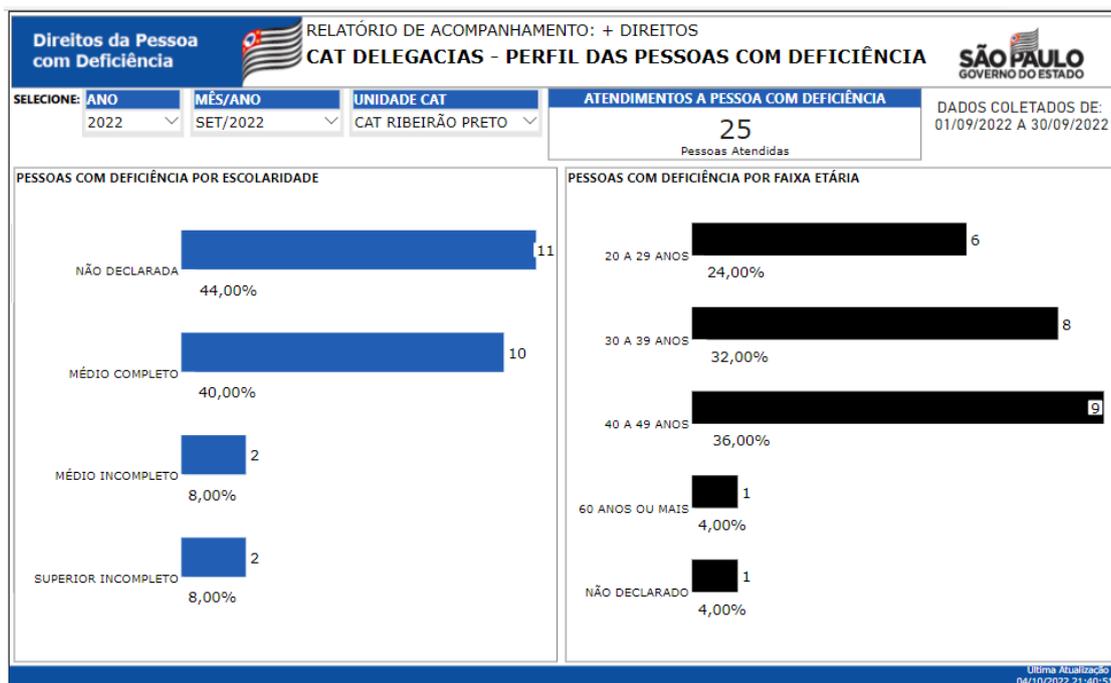
Número de pessoas com deficiência atendidas com auxílio de intérprete no mês de setembro 2022



Perfil das pessoas com deficiência atendidas em setembro 2022



Perfil das pessoas com deficiência atendidas – Setembro 2022



ANEXOS

Reunião com a equipe no dia 02/09/2022:

