

São Paulo, 08 de Março de 2023.

TERMO DE COLABORAÇÃO nº 005/2021
Referente ao Processo nº SDPCD-PRC-2021/00076

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO MÊS 15

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 de Ribeirão Preto, no mês de Fevereiro de 2023.

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	58
	b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio	Número de procedimentos por mês	80/mês	Mensal	179
	c) Acompanhamento dos casos encaminhados para a rede de proteção e serviço social	Casos em acompanhamento	03 (equivale a 5% dos casos)	Mensal	09
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 á violência e das formações do Centro de Apoio Técnico da 1ª. DPPD - SP	e) Participação em foruns e seminários	Certificação	01	Trimestral	01
--	--	--------------	----	------------	----

Detalhamento da tabela:

a) Número de pessoas atendidas pela equipe do Centro de Apoio: **Total 58 (cinquenta e quatro) pessoas** (31 pessoas presenciais e 27 pessoas atendidas de forma remota)

b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio: **Total 179 procedimentos**

Procedimentos			
Atendimentos		Visitas	Ligações/emails, etc
32 presenciais	42 remotos	01	104
Total de procedimentos em junho: 179			

c) Acompanhamento de casos:

No mês de fevereiro acompanhamos **09 (nove)** casos.

Entre eles forma o caso de A. que possui deficiência intelectual e estava grávida. Este caso está sendo acompanhado há alguns meses, pois chegou ao nosso conhecimento através da Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) onde a mãe de A. procurou o atendimento para registrar um boletim de ocorrência de violência doméstica contra o genro, porém ao caminhar dos atendimentos realizados com a família, percebeu-se a necessidade de averiguar que a mãe estava utilizando de forma indevida o Benefício de Prestação Continuada da filha, pois segundo a tia de A. a mãe fica com o dinheiro e não oferece os itens básicos para a sobrevivência dela e, devido à relação conturbada entre mãe e filha, A. informa que não deseja visita da mãe, que não gostaria que a mesma continuasse com o direito de receber a aposentadoria, com isso foi realizada a orientação da tia para solicitar de forma judicial o benefício.

O caso de E., deficiência intelectual, chegou também através da DDM, pois ela desejava registrar um boletim de ocorrência contra o padrasto e a mãe, durante o decorrer do atendimento a equipe percebeu que E. era irmã de A. e ambas estavam com um problema semelhante com a mãe, pois E. relata que a mãe desejava a guarda do filho dela que possui Transtorno do Espectro Autista (TEA), pois ele iria começar a receber o BBC. Durante o acompanhamento deste realizamos uma discussão de caso com a rede (Conselho Tutelar, CREAS e NAEM) para entendermos melhor a situação, descobrimos alguns fatores que agravavam o caso, entre eles são que a mãe já possui três benefícios em seu poder, todos dos filhos, porém dois não moravam com ela, além de que a denúncia de importunação sexual contra o padrasto foi relatada para o CREAS também em outro momento.

Estamos acompanhando os dois casos devido à gravidade da situação.

Realizamos o atendimento de um surdo para registro de um boletim de ocorrência contra uma mulher surda que o contatou para contatar a comunidade surda e vender investimentos, depois de um tempo ela não realizou os pagamentos e o mesmo estava sendo processado por estelionato, para se precaver ele desejava registrar um boletim acusando a outra pessoa que o contratou. Durante um tempo acompanhamos o caso, pois ele foi encaminhado para a Defensoria Pública, mas devido à urgência dos fatos ele contratou um advogado particular para se defender da acusação.

Um outro caso que acompanhamos foi da Sra. B., que nos traz um relato sobre um sonho/visão que teve após seu ex-companheiro dar um abraço “mais demorado” (sic) em seu filho, atribuindo esse gesto como um indicio de pedofilia. Mesmo com o fato de trazer diversos fatos e falas desconexas, a equipe do CAT respeitou o discurso e percebeu a necessidade de observar o fato, por tanto encaminhamos o caso à outros órgãos de atendimento, como o Conselho Tutelar, de saúde e de assistência para que estes tomassem as providencias cabíveis.

- 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:**
Não participamos de eventos no mês de fevereiro.

Justificativa sobre metas de fevereiro:

Metas previstas no Plano de trabalho (mensais)	Metas realizadas no Mês de fevereiro
80 atendimentos	73 atendimentos

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

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 fevereiro, por conta do feriado de carnaval tivemos 02 (dois) dias sem atendimento na delegacia;
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 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);

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 **15** de vigência deste Termo de Colaboração (FEVEREIRO/23), realizamos nas Delegacias de Defesa da Mulher (DDM) e de Proteção ao Idoso (DPI) de Ribeirão Preto **73 (setenta e três)** atendimentos a **58 (cinquenta e oito)** pessoas. É importante mencionar que **32 (trinta e oito)** atendimentos foram presenciais e **42 (quarenta e dois)** foram remotos.

Com relação ao número de pessoas atendidas, **31 (trinta e uma)** 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 **27 (vinte e sete)** pessoas procuraram o serviço remotamente (telefone, *email*, mensagens de *Whatsapp*), totalizando **58 (cinquenta e oito)** 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 **20 (vinte)** pessoas com deficiência e remotamente atendemos a **18 (dezoito)** pessoas com deficiência, totalizando **38 (trinta e oito)** pessoas com deficiência no mês de fevereiro.

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	32	31	20	11
Remoto	42	27	18	09
Total	74	58	38	20

A tabela abaixo refere-se ao número de pessoas com deficiência atendidas presencial e remotamente, isto é, **41 (quarta e uma)** pessoas:

Tipo de deficiência	Presencial	Remoto	Total	%
Auditiva	02	12	14	36,84%
Física	00	00	00	0%
Intelectual	01	00	01	2,63%

Múltipla	00	00	00	0%
Psicossocial/transtorno	17	06	23	60,53%
Visual	00	00	00	0%
Total Geral	20	18	38	100%

No atendimento as **38 (trinta e oito)** 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 **02 (duas)** pessoas com deficiência auditiva, atendida presencialmente, utilizaram comunicação por Libras. No atendimento remoto às **12 (doze)** 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 fevereiro não realizamos diligências (visitas domiciliares) do Centro de Apoio Técnico junto à equipe policial.

Encaminhamentos para a rede:

Em fevereiro, o Centro de Apoio realizou **18 (dezoito)** encaminhamentos para a rede de apoio visando acionar os direitos básicos e/ou visando romper a situação de violência, os encaminhamentos foram os seguintes:

- ✓ **11 (onze)** casos para assistência social;
- ✓ **01 (um)** para a Defensoria Pública;
- ✓ **06 (seis)** para a saúde.

Reuniões, Seminários e atividades institucionais:

No dia 02 deste mês realizamos uma discussão de caso com as equipes dos Centros de Apoio de São Paulo, Campinas, Guarulhos e Santos, todas participamos e quem apresentou o caso foi à equipe de São Paulo. O caso discutido era de um casal surdo que havia se separado e envolvia violência doméstica. Discutimos sobre a rede de atendimento a mulher, melhorias para não causar mais danos à mulher e não colocar a vida e segurança dela em risco. Ficamos de pesquisar a rede de atendimento as mulheres da região.

Dia 03/02 o Centro de Apoio de Ribeirão Preto realizou sua discussão de caso semanal, fazendo uma análise de todos os casos atendidos na semana, verificando a necessidade de algum acompanhamento, quais os direcionamentos e aqueles casos pontuais.

Em 09 de fevereiro tivemos nossa reunião semanal com Cleyton Borges e Daniela Farias, fomos orientadas sobre as mudanças que ocorreram no projeto, agendada data da visita do Cleyton ao CAT Ribeirão Preto, entre outras questões administrativas do serviço.

Na sexta-feira 10/02 realizamos a discussão de casos semanais da equipe do CAT Ribeirão Preto.

Dia 15 deste mês tivemos a visita mensal de Cleyton Borges, reunião sobre assuntos administrativos de ponto, mudanças em relação aos relatórios e sobre o direcionamento dos dados de atendimento, atualização sobre questões técnicas e uma avaliação individual da equipe. Neste mesmo dia recebemos dois funcionários do setor da Segurança do Trabalho do IJC para avaliar a qualidade dos nossos equipamentos e se existia a necessidade de alguma mudança para que não causasse nenhum problema de saúde ou acidente de trabalho.

No dia 16 de fevereiro foi realizada uma discussão de caso com os CATs de São Paulo, Guarulhos e Santos. O caso foi apresentado pela equipe de São Paulo, que deu continuidade no caso que havíamos discutido anteriormente de um casal de deficientes auditivos que envolve violência doméstica. O Caso já está em andamento e foi encaminhado para a delegacia dos fatos. Acontece que ao procurar informações sobre seu registro judicial, a mulher surda encontra dificuldades e não obtém sucesso na comunicação, dito isso, foram discutidas políticas públicas de inclusão e acesso, assim como tecnologias de informação e comunicação acessíveis para esse público.

Dia 17 de fevereiro tivemos a discussão de caso do CAT Ribeirão Preto.

22 de fevereiro tivemos uma discussão de casos com a Justiça Restaurativa sobre alguns casos encaminhados para eles. Neste mesmo dia realizamos uma discussão de um caso com a Secretaria da Saúde para orientação sobre um caso que foi encaminhado para eles por e-mail.

Em 23 e 24 de fevereiro discutimos um caso recebido pelo Centro de Apoio Técnico com a Diretora do Departamento da Pessoa com Deficiência de Sertãozinho, movimentamos essa discussão para podermos trabalhar em parceria.

Dia 24 realizamos nossa discussão de caso semanal entre os profissionais do Centro de Apoio Técnico de Ribeirão Preto. E, também, a discussão de casos com os outros CATs, São Paulo, Campinas, Guarulhos e Santos. Nossa equipe apresentou um caso no qual a mãe informava abuso sexual sofrido pelo filho e causado pelo pai, porém o mesmo negava que havia existido esse abuso. Acreditamos que este tema seria importante dividir com a equipe pensando em conseguirmos orientação e também compartilhar conhecimentos. Fomos orientadas, ficamos de estudar mais coisas referentes ao atendimento a criança e ao adolescente mesmo o Centro de Apoio não realizarmos o atendimento a menores de idade.

A última reunião do mês de fevereiro ocorreu dia 28 com o Cleyton Borges e nossa equipe, fomos orientadas sobre assuntos administrativos, como banco de horas, o exame periódico realizado pelo IJC, e discutimos os casos atendidos.

Atividades compartilhadas Centro de Apoio Técnico e Equipe Policial:

No decorrer do mês, nós, do Centro de Apoio Técnico, auxiliamos na elaboração de **19 (dezenove)** boletins de ocorrência, tanto com natureza criminal quanto não criminal.

Informações importantes:

No mês de fevereiro a equipe do CAT Ribeirão Preto foi informada que Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) e a Delegacia de Proteção ao Idoso (DPI) receberão um novo serviço de apoio, a equipe da Justiça Restaurativa começara a realizar atendimentos diariamente dentro da delegacia.

A Justiça Restaurativa são um grupo de profissionais que realizam a triagem e o acolhimento das pessoas atendidas pelas delegacias, seu foco principal é o acolhimento as mulheres e famílias.

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 fevereiro foram respondidas **13 (treze)** pesquisas.

Qual a modalidade de atendimento?	Qtidade	%
Presencial	13	100%
Remoto	00	00
Híbrido	00	00
Total	13	100%

Segundo os dados preenchidos na pesquisa, das pessoas que responderam o questionário apenas **01 (uma)** ficou sabendo do serviço por “Indicação” e **12 (doze)** assinalaram “outros”, reforçando que foram informados do serviço pelo atendimento da delegacia.

Como Ficou sabendo do serviço?	Qtidade	%
Site	00	00
Facebook	00	00
Instagram	00	00
Google	00	00
Indicação	01	7,69%
Outros	12	92,31%
Não informou	00	00
Total	13	100%

A avaliação do atendimento foi apontada como “Ótimo” pelas **13 (treze)** pessoas que responderam a pesquisa.

Como você avalia o atendimento dos profissionais (atenção, cordialidade, objetividade nas informações)?	Qtidade	%
Ótimo	13	100%
Bom	00	00
Regular	00	00
Total	13	100%

Em relação às instalações tivemos **13 (treze)** apontamentos assinalados como “Ótimo”.

Como você avalia as instalações (limpeza, conforto, acessibilidade, etc.)?	Qtidade	%
Ótimo	13	100%
Bom	00	00

Regular	00	00
Ruim	00	00
Total	13	100%

Quando questionados a respeito do tempo de espera e a duração do atendimento **13 (treze)** pessoas escolheram a opção “Ótimo”.

Tempo de espera e de atendimento	Qtidade	%
Ótimo	13	100%
Bom	00	00
Regular	00	00
Ruim	00	00
Total	13	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”.

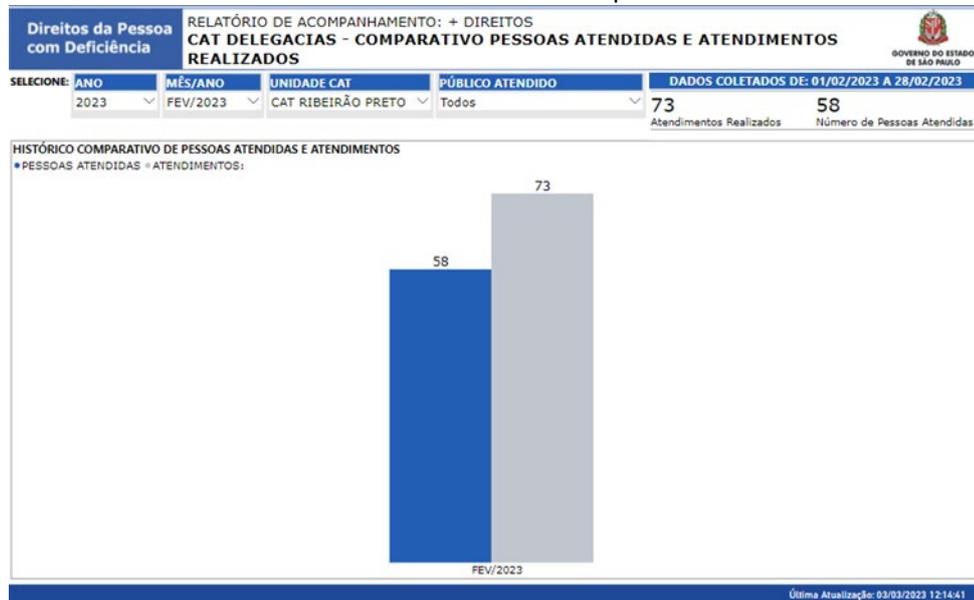
Qual a probabilidade de recomendar este serviço para outra pessoa	Qtidade	%
0	00	00
1	00	00
2	00	00
3	00	00
4	00	00
5	13	100%

Articulações de rede realizadas com os parceiros abaixo:

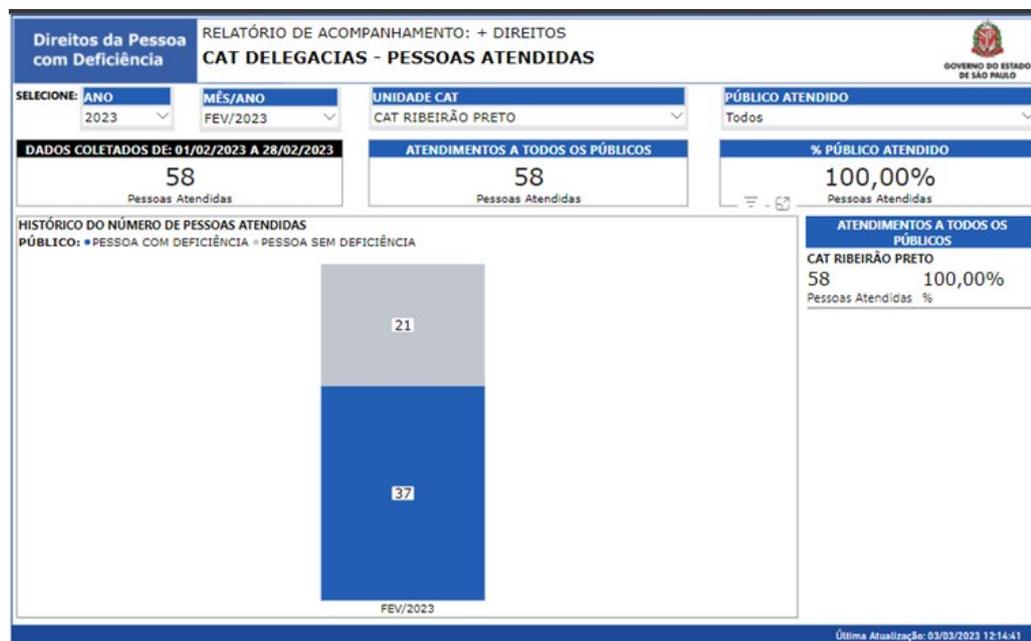
- CREAS II, III e V - Ribeirão Preto
- NAEM (Núcleo de Atendimento Especializado à Mulher) - Ribeirão Preto
- Justiça Restaurativa do Projeto Amarelas - Ribeirão Preto
- Conselho Tutelar I - Ribeirão Preto
- CREPED (Centro de Referência Especializado à Pessoa com Deficiência) - Ribeirão Preto
- UBS Vila Albertina - Dr^o Álvaro Panazzollo - Ribeirão Preto
- CAPS AD - Álcool e Drogas - Ribeirão Preto
- Departamento de Atenção à Pessoa com Deficiência - Sertãozinho

GRÁFICOS RELATIVOS AOS ATENDIMENTOS NO MÊS DE FEVEREIRO 2023 – RIBEIRÃO PRETO

Número de atendimentos realizados e número de pessoas atendidas – Fevereiro 2023



Número de pessoas com deficiência e sem deficiência - Fevereiro 2023



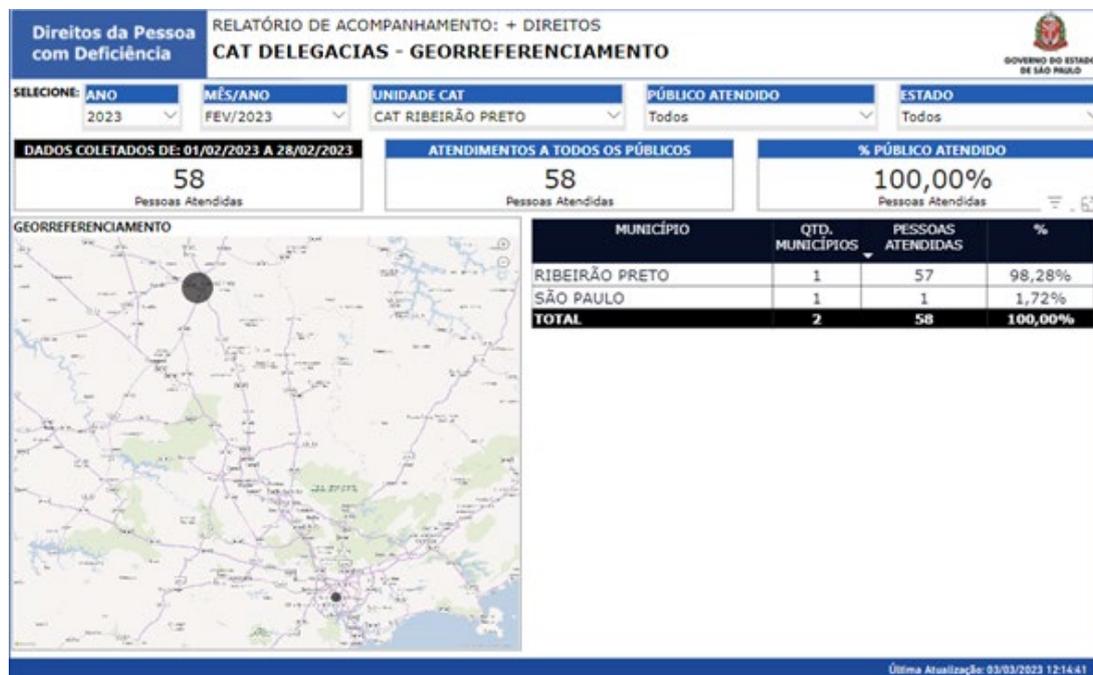
Número de pessoas atendidas (presencial e remoto) – Fevereiro 2023



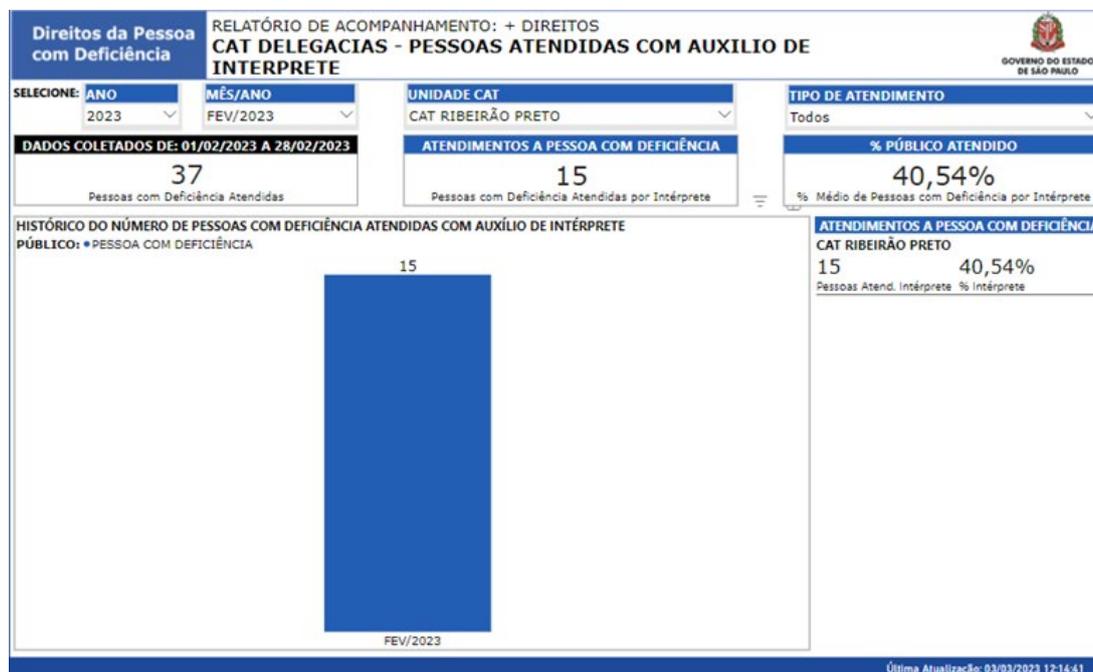
Número de pessoas atendidas em fevereiro 2023



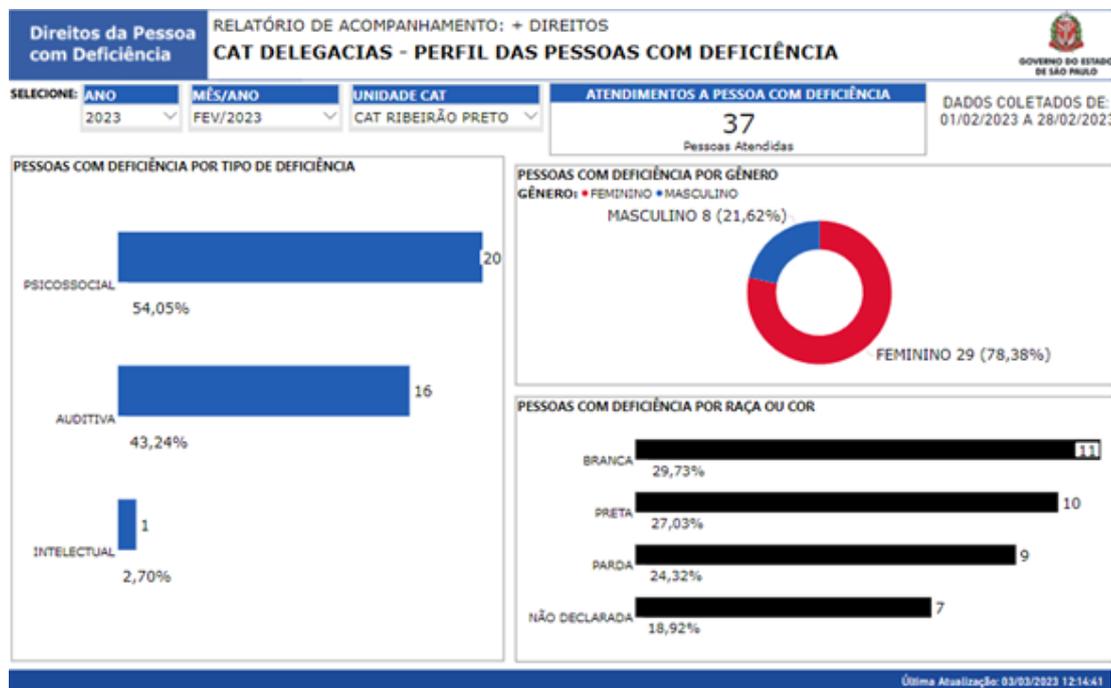
Número de pessoas atendidas, segundo município - Fevereiro 2023



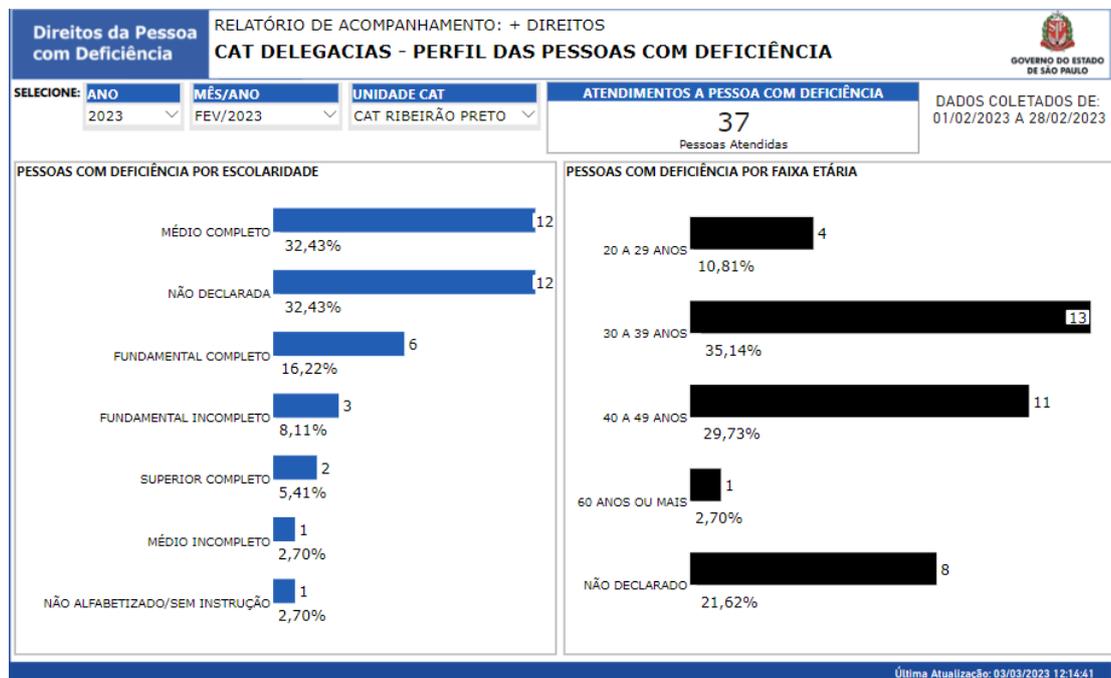
Número de pessoas com deficiência atendidas com auxílio de intérprete no mês de fevereiro 2023



Perfil das pessoas com deficiência atendidas em fevereiro 2023

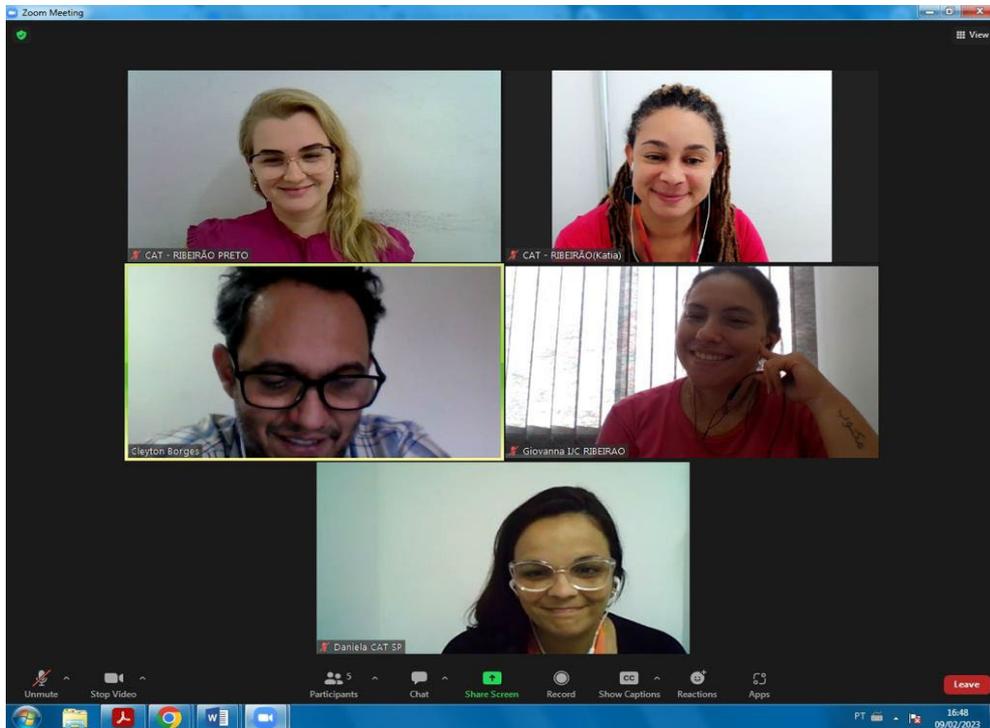


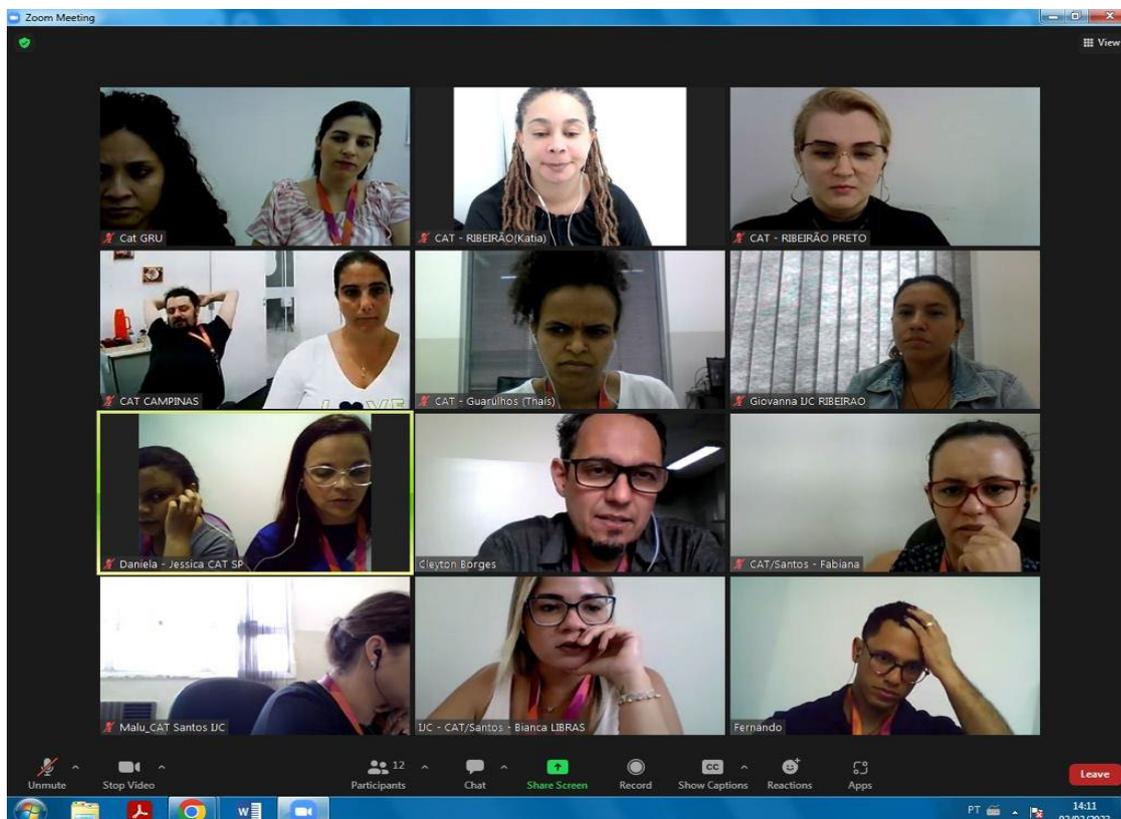
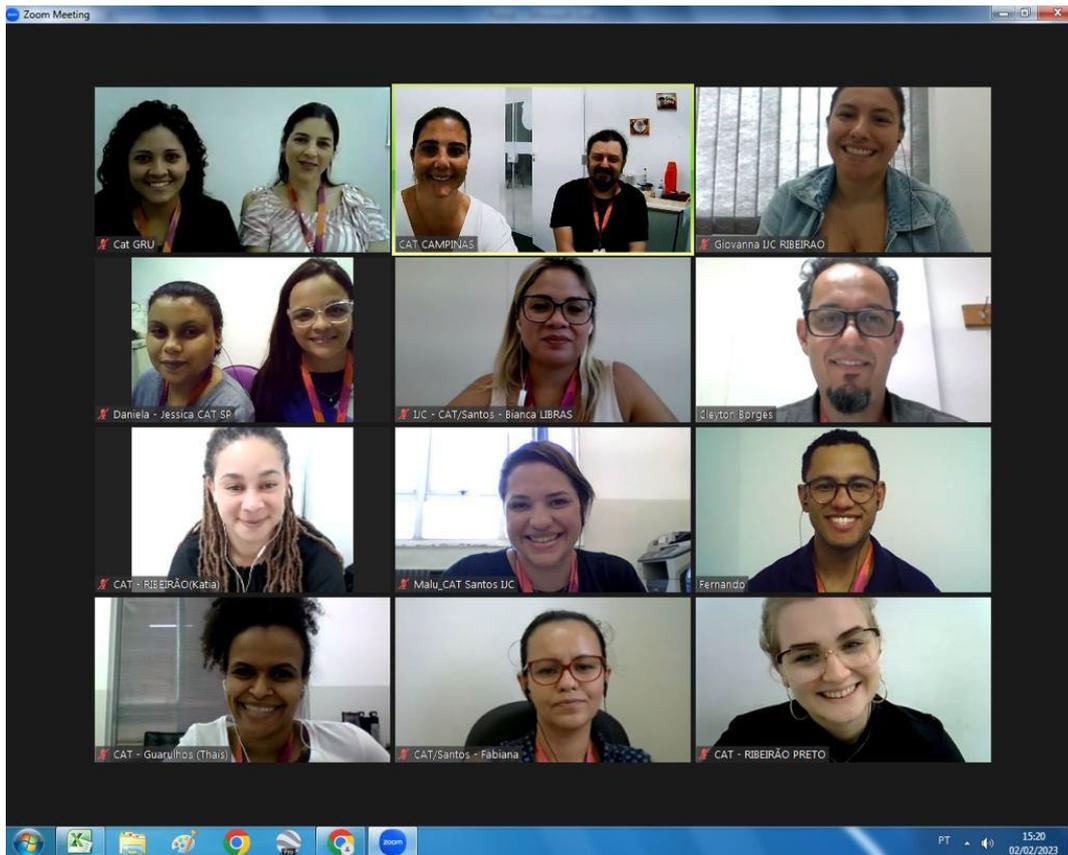
Perfil das pessoas com deficiência atendidas – Fevereiro 2023

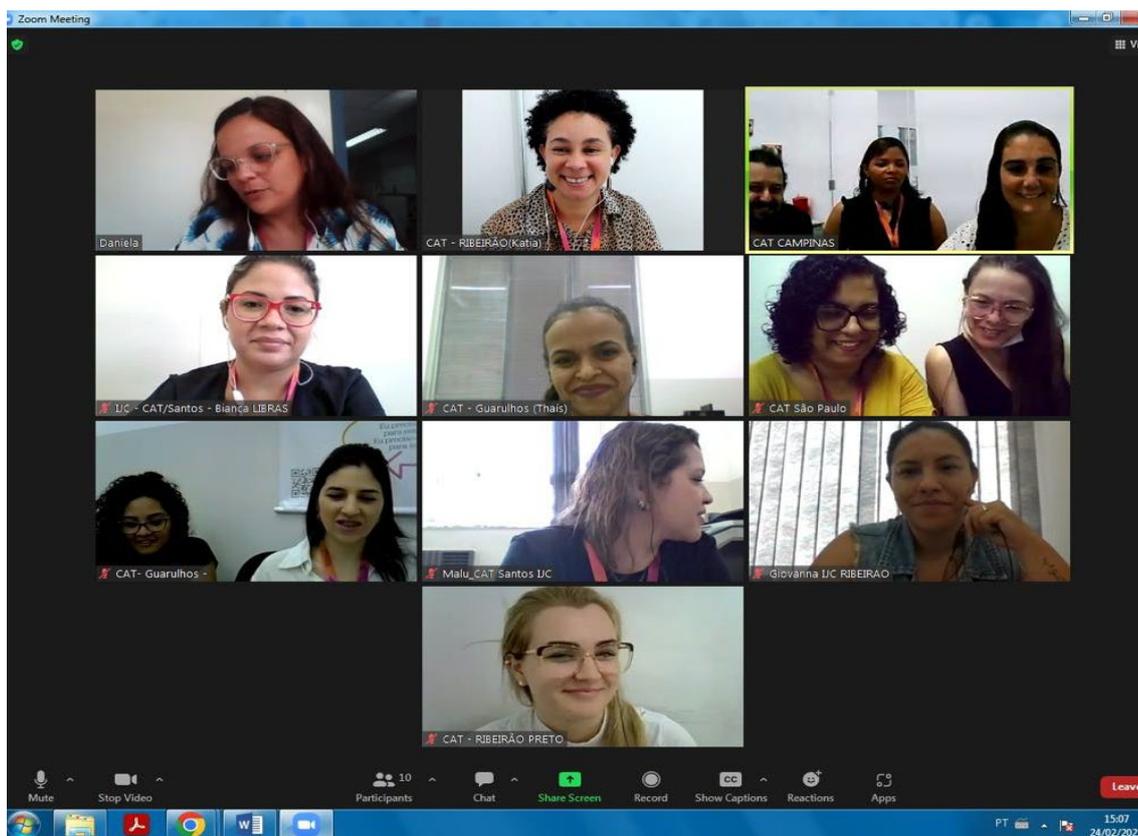


Eventos, reuniões, estudos de caso e encontro de supervisão - Fevereiro 2023

Todos com objetivo de intercâmbio, alinhamento de fluxo, apresentação de questões sobre atendimento de casos e conduta técnica ligada a parceira com a polícia civil e articulação com a rede de serviços.







Atenciosamente,

Cleyton Wenceslau Borges
Supervisor de Projetos
Instituto Jô Clemente

Giovanna Cristina Pericine Nascimento
Centro de Apoio Técnico – Ribeirão Preto