

São Paulo, 08 de Fevereiro de 2023.

TERMO DE COLABORAÇÃO nº 005/2021

Referente ao Processo nº SDPCD-PRC-2021/00076

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO MÊS 14

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 Janeiro 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 peessoas atendidas pela equipe do Centro de Apoio	Número de prontuários abertos	50/mês	Mensal	54
	b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio	Número de procedimentos por mês	80/mês	Mensal	181
	c) Acompanhamento dos casos encaminhados para a rede de proteção e serviço social	Casos em acompanhamento	03 (equivale a 5% dos casos)	Mensal	08

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 54 (cinquenta e quatro) pessoas** (33 pessoas presenciais e 21 pessoas atendidas de forma remota)

b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio: **Total 181 procedimentos**

Procedimentos			
Atendimentos		Visitas	Ligações/emails, etc
48 presenciais	38 remotos	07	88
Total de procedimentos em janeiro: 181			

c) Acompanhamento de casos:

Fomos acionados pela Delegacia de Proteção ao Idoso (DPI) a respeito de uma denúncia de violação de direito e violência contra uma mulher de 57 anos que estava acamada, como não seria um atendimento deles, por não ser idosa, solicitaram que o Centro de Apoio Técnico – CAT avaliasse o caso.

Fizemos uma visita técnica e verificamos que a senhora realmente é acamada, usa sonda vesical de demora, é diabética, insulino dependente, consciente, aparentando desnutrição, reside com seu filho de 23 anos e recebe Benefício de Prestação Continuada (BPC), porém devido possuir muitos consignados, atualmente lhe sobra apenas à quantia de R\$ 300,00 (trezentos reais), segundo informações do filho. Ele trabalha de maneira autônoma em uma oficina mecânica e recebe a quantia aproximada de 350,00 (trezentos e cinquenta reais) semanais, durante o atendimento presencial verbalizou que após um acidente de trabalho, no qual teve amputação de falanges distais e medias no quirodáctilo e anular, adquiriu muitas dívidas e, com isso, sobra pouca coisa de sua remuneração para sobreviverem. Outro ponto que causou preocupação foi a respeito da sonda, que estava fora do coletor e exposta em um balde chegando próximo de encostar na urina. Notamos que a residência não tem fogão e nem geladeira o que impossibilita o armazenamento adequado da insulina.

Com toda essa informação percebeu-se a necessidade de agirmos com urgência, assim a equipe contatou a Divisão de Vigilância Ambiental em Saúde (DVAS) que realizou uma vistoria no local, porém foi informado que a família não tinha perfil de acumuladores e por conta disso não poderiam ajudar no caso. Chamamos o filho para uma conversa presencial no CAT, e quando ele compareceu ao serviço o orientamos em relação à higiene da casa, da mãe, em relação aos cuidados com a sonda, medicação da mãe. Foi acionado o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) que foi até o local, porém a mesma negou atendimento. O Centro de Referência de Assistência Social (CREAS) da região da família foi referenciado e o Ministério Público notificado. O caso ainda está em acompanhamento pelo fato da sua gravidade e urgência.

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:

Atividade não prevista para o mês de janeiro.

Informações Gerais:

Durante o mês **14** de vigência deste Termo de Colaboração (JANEIRO/23), realizamos nas Delegacias de Defesa da Mulher (DDM) e de Proteção ao Idoso (DPI) de Ribeirão Preto **86 (oitenta e seis)** atendimentos a **54 (cinquenta e quatro)** pessoas. É importante mencionar que **48 (quarenta e oito)** atendimentos foram presenciais e **38 (trinta e oito)** foram remotos.

Com relação ao número de pessoas atendidas, **33 (trinta e três)** 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 **21 (vinte e uma)** pessoas procuraram o serviço remotamente (telefone, *email*, mensagens de *Whatsapp*), totalizando **54 (cinquenta 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 **27 (vinte e sete)** pessoas com deficiência e remotamente atendemos a **14 (quatorze)** pessoas com deficiência, totalizando **41 (quarenta e uma)** pessoas com deficiência no mês de janeiro.

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	48	33	27	07
Remoto	38	21	14	06
Total	86	54	41	13

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	18	13	31	75,61%
Física	02	01	03	7,32%

Intelectual	01	00	01	2,44%
Múltipla	00	00	00	0%
Psicossocial/transtorno	05	00	05	12,19%
Visual	01	00	01	2,44%
Total Geral	27	14	41	100%

No atendimento as **31 (trinta 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 **18 (dezoito)** pessoas com deficiência auditiva, atendida presencialmente, utilizaram comunicação por Libras. No atendimento remoto às **13 (treze)** 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 janeiro realizamos **02 (duas)** diligências (visitas domiciliares) do Centro de Apoio Técnico junto à equipe policial, e outras **05 (cinco)** visitas domiciliares somente com a equipe do Centro de Apoio Técnico.

Encaminhamentos para a rede:

Em janeiro, o Centro de Apoio realizou **24 (vinte e 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:

- ✓ **11 (onze)** casos para assistência social;
- ✓ **04 (quatro)** para a Defensoria Pública;
- ✓ **01 (um)** para Conselho de direito;
- ✓ **01 (um)** para outros órgãos e
- ✓ **07 (sete)** para a saúde.

Reuniões, Seminários e atividades institucionais:

No dia 03 de janeiro foi realizada uma reunião com todos os CAT (São Paulo, Ribeirão Preto, Campinas, Santos e Guarulhos) para orientação das equipes em relação aos procedimentos, participaram toda a equipe, junto com Cleyton Borges e Juliana Delfino.

Foi instruído sobre a elaboração dos relatórios, o registro de Boletins de Ocorrência e inquéritos policiais. Como funciona ou deveria funcionar o fluxo de atendimento dentro das delegacias.

Dia 11 de mês participamos de uma reunião com o Cleyton Borges e Deisiana Paes para acompanhamento dos atendimentos e orientações sobre o serviço. Foram relatadas algumas mudanças e nos orientaram sobre algumas ações.

Em 23/01 aconteceu uma reunião com Cleyton Borges para apresentação de Daniela Farias responsável pelo CAT de São Paulo enquanto o Cleyton ficaria responsável pelos CAT do interior.

Dia 30/01 houve a discussão de casos entre os CAT, São Paulo apresentou um caso para discutirmos e aprendermos novas ações.

Ao todo foram essas as reuniões realizadas no mês de janeiro 2023.

Atividades compartilhadas Centro de Apoio Técnico e Equipe Policial:

No decorrer do mês, o Centro de Apoio Técnico realizou **02 (duas)** diligências (visitas domiciliares junto com a equipe policial) e **05 (cinco)** visitas domiciliares somente com a equipe do Centro de Apoio Técnico; auxiliamos na elaboração de **11 (onze)** boletins de ocorrência, tanto com natureza criminal quanto não criminal.

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 janeiro foram respondidas **18 (dezoito)** pesquisa.

Qual a modalidade de atendimento?	Qtidade	%
Presencial	18	100%
Remoto	00	00
Híbrido	00	00
Total	18	100%

Segundo os dados preenchidos na pesquisa, das pessoas que responderam o questionário **13 (treze)** ficaram sabendo do serviço por "Indicação" e **05 (cinco)** assinalaram "outros".

Como Ficou sabendo do serviço?	Qtidade	%
Site	00	00
Facebook	00	00

Instagram	00	00
Google	00	00
Indicação	13	72,22%
Outros	05	27,78%
Não informou	00	00
Total	18	100%

A avaliação do atendimento foi apontada como “Ótimo” pelas **18 (dezoito)** pessoas que responderam a pesquisa.

Como você avalia o atendimento dos profissionais (atenção, cordialidade, objetividade nas informações)?	Qtidade	%
Ótimo	18	100%
Bom	00	00
Regular	00	00
Total	18	100%

Em relação às instalações tivemos **18 (dezoito)** apontamentos assinalados como “Ótimo”.

Como você avalia as instalações (limpeza, conforto, acessibilidade, etc.)?	Qtidade	%
Ótimo	18	100%
Bom	00	00
Regular	00	00
Ruim	00	00
Total	18	100%

Quando questionados a respeito do tempo de espera e a duração do atendimento **18 (dezoito)** pessoas escolheram a opção “Ótimo”.

Tempo de espera e de atendimento	Qtidade	%
Ótimo	18	100%
Bom	00	00
Regular	00	00
Ruim	00	00
Total	18	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	18	100%

Atenciosamente,



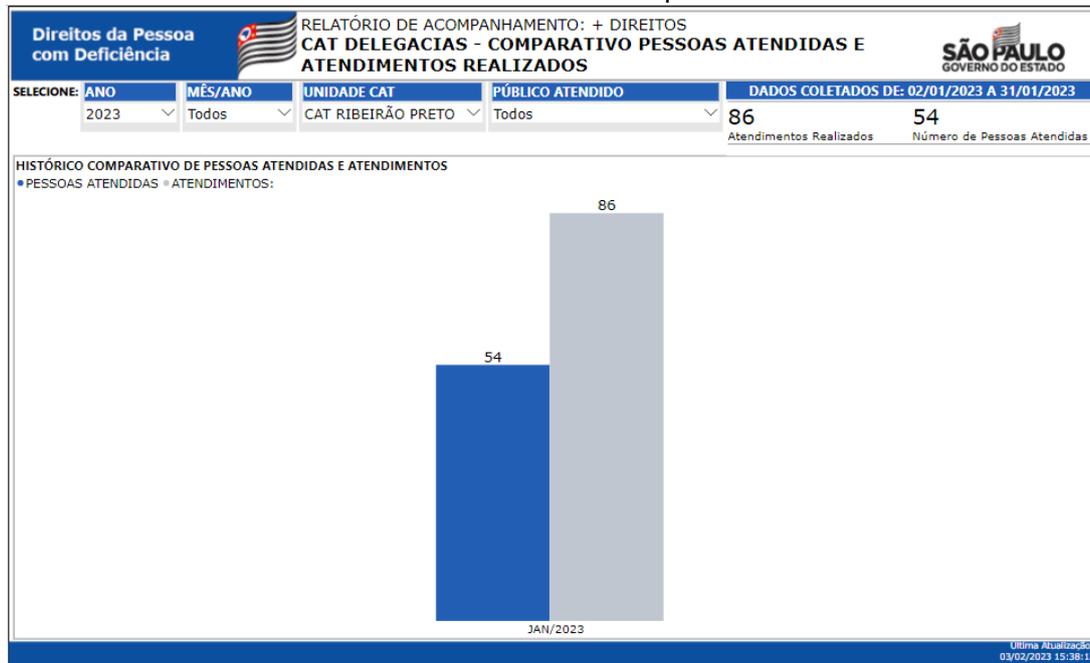
Cleyton Wenceslau Borges
Supervisor de Projetos
Instituto Jô Clemente



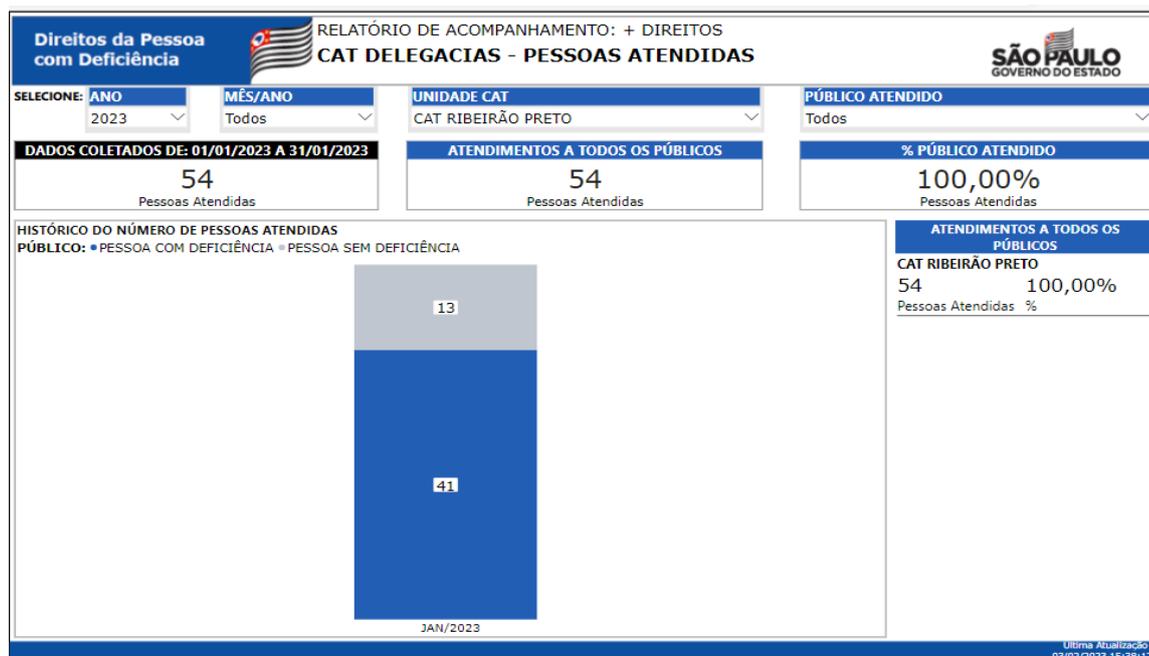
Giovanna Cristina Pericine Nascimento
Centro de Apoio Técnico – Ribeirão Preto

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

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



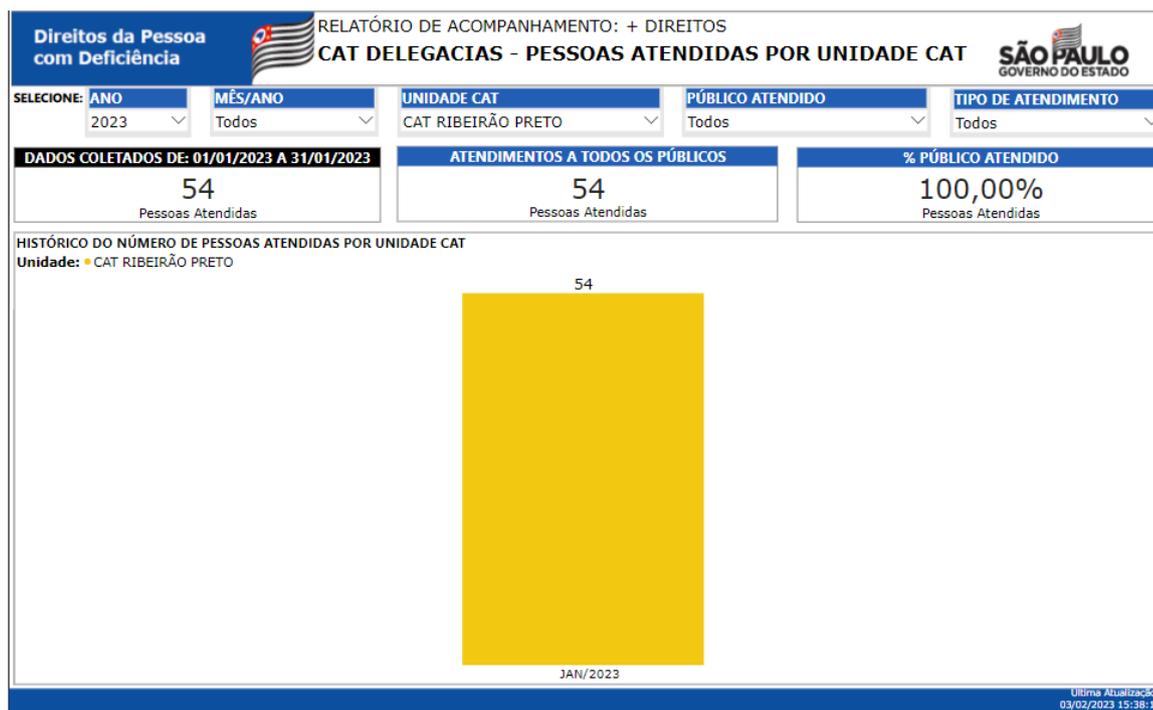
Número de pessoas com deficiência e sem deficiência - Janeiro 2023



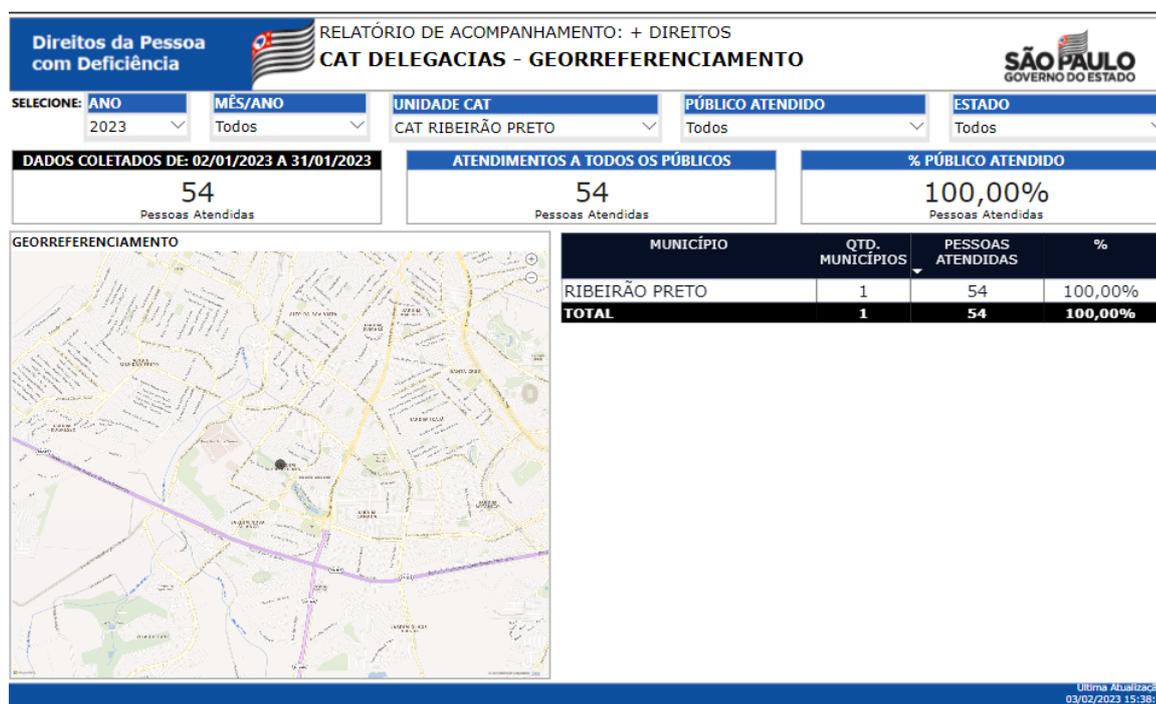
Número de pessoas atendidas (presencial e remoto) – Janeiro 2023



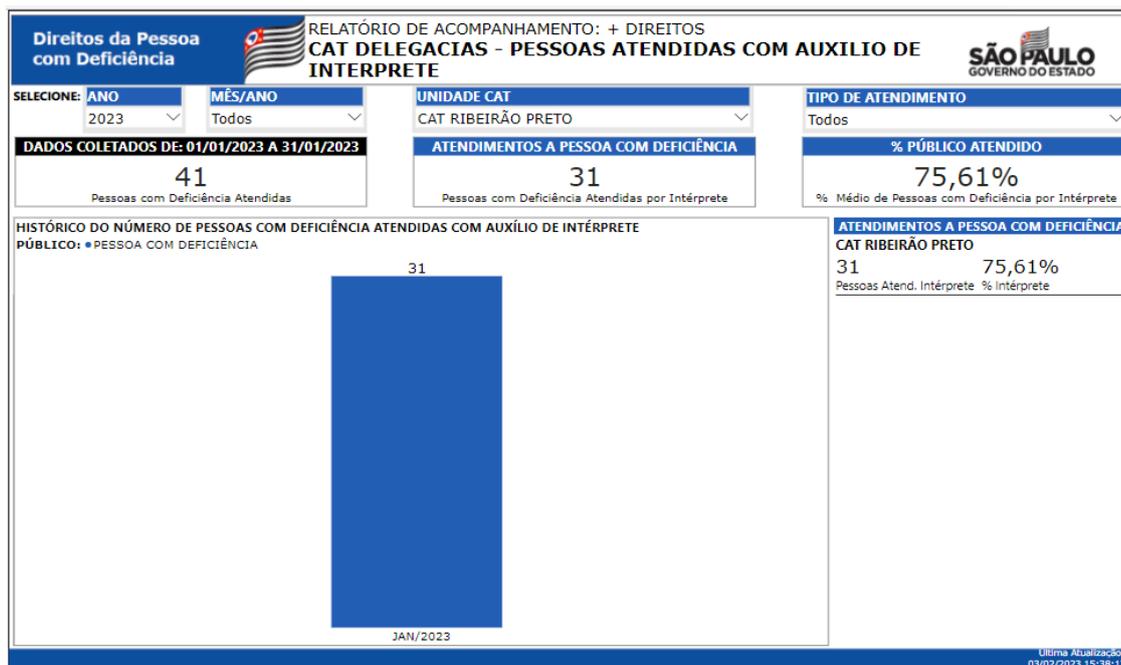
Número de pessoas atendidas em janeiro 2023



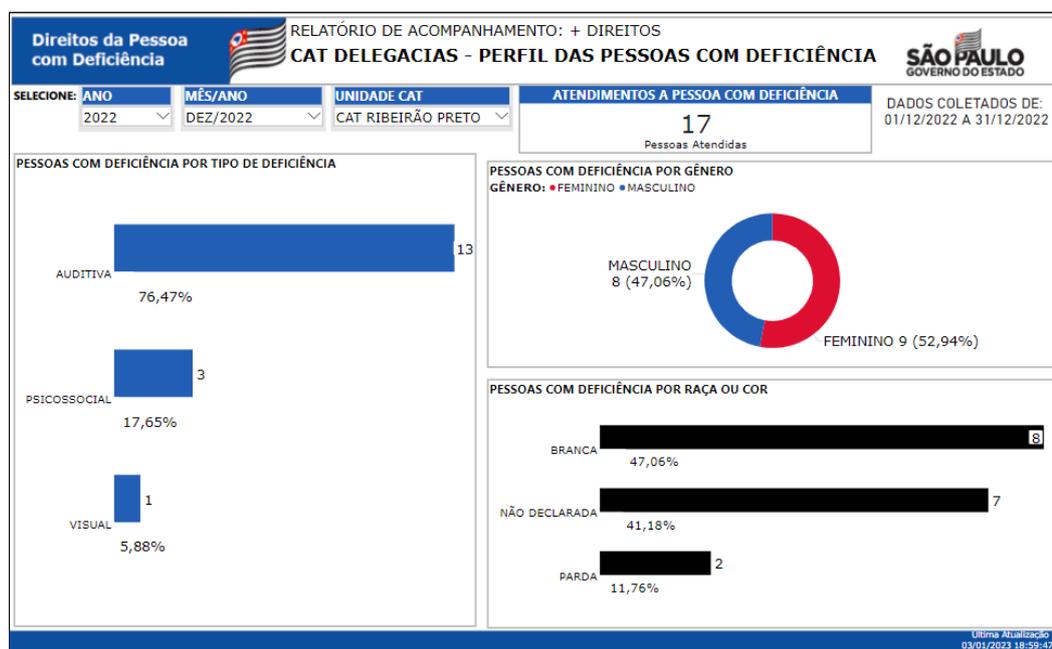
Número de pessoas atendidas, segundo município - Janeiro 2023



Número de pessoas com deficiência atendidas com auxílio de interprete no mês de janeiro 2023



Perfil das pessoas com deficiência atendidas em dezembro 2022



Perfil das pessoas com deficiência atendidas – Dezembro 2022

