

São Paulo, 05 de janeiro de 2023.

TERMO DE COLABORAÇÃO nº 010/2021

Referente ao Processo nº SDPCD-PRC-2021/00076

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – Relativo a Dezembro de 2023

**Centro de Apoio Técnico das Delegacia 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 dezembro de 2023.

01 - Tabela de metas e indicadores mensais:

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	48
	b) Visitas, atendimentos, acompanhamento a serviços e outros procedimentos realizados pela equipe do Centro de Apoio.	Número de procedimentos por mês	80/mês	Mensal	73
	c) Acompanhamento dos casos encaminhados para a rede de proteção e serviço social.	Casos em acompanhamento	03 (equivalente a 5% dos casos)	Mensal	06

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	02

Detalhamento da tabela:

a) Número de pessoas atendidas pela equipe do Centro de Apoio: **total de 49 pessoas** (39 presenciais e 09 remotos)

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

Procedimentos			
Atendimentos		Visitas	Ligações, mensagens, e-mail, etc.
Presenciais 39	Remotos 09	00	25
Total de procedimentos em dezembro: 73			

c) Acompanhamento dos casos encaminhados para a rede de proteção e serviço social:

No mês de dezembro o CAT Ribeirão Preto teve a necessidade em acompanhar **06 (seis)** casos, isso devido suas complexibilidades.

O primeiro caso, já vem sendo acompanhado pelo CAT- Ribeirão Preto a alguns meses, este atendimento foi realizado de forma remota, recebemos um contato via e-mail de Daniel Moreno, cujo pai, Sr. Fernando Rubio Moreno, é residente na França há mais de 15 anos. Daniel expressou preocupações sobre o bem-estar de seu pai, destacando que sua irmã, Fernanda Moreno, é a única filha que mantém contato regular com os pais.

Segundo o relato de Daniel, Sr. Fernando recebe acompanhamento no Centro de Atenção Psicossocial (CAPS 4). Entretanto, o pai compareceu apenas à consulta de 18 de setembro de 2023, faltando à última agendada para 20 de novembro. A próxima consulta está marcada para 08 de janeiro de 2024. Daniel mencionou dificuldades em contatar o psiquiatra responsável pela unidade de atendimento, CAPS 4.

Além disso, Daniel compartilhou informações obtidas por sua irmã, indicando que a mãe deles, Sra. Suzete Magali de Andrade Moreno, atualmente convivendo com Sr. Fernando, enfrenta desafios consideráveis no cuidado do mesmo. Ela expressou a necessidade de assistência ou a possibilidade de encaminhá-lo para uma casa de repouso. O e-mail de Daniel também apontou que a cirurgia de catarata de Sr. Fernando foi desmarcada, alegadamente devido à recusa da mãe em considerar sua adequação para o procedimento pós-cirúrgico. Daniel enfatizou que há mais de cinco semanas sua irmã não consegue manter contato telefônico direto por vídeo, limitando a avaliação da situação do pai. Sra. Suzete responde apenas parcialmente às mensagens, omitindo informações sobre tratamentos e consultas agendadas.

Adicionalmente, Daniel mencionou uma intervenção policial recente na residência da família, solicitada por vizinhos após relatos de brigas. No entanto, a falta de detalhes dificulta uma compreensão mais aprofundada dessa situação. Adicionalmente, o filho mencionou uma intervenção policial recente na residência da família, solicitada por vizinhos após relatos de conflitos. No entanto, a falta de detalhes dificulta uma compreensão mais aprofundada dessa situação. Diante dos fatos, foi realizado um encaminhamento ao Ministério Público e o referenciamento ao CRAS.

O caso 2, refere-se a mãe de uma paciente psicossocial compareceu a este serviço nos relatando que a filha, com diagnóstico de Esquizofrenia (CID 10 - F20), que faz acompanhamento ambulatorial no CAPS II, que já necessitou de ficar por diversas vezes internada no Hospital Psiquiátrico Santa Tereza, que constantemente ela fica agressiva sendo necessário intervenção médica. Verbaliza que, em 27 de Novembro de 2023, mesmo sendo administrado as medicações de maneira correta, a filha ficou muito agressiva tentando agredir a mãe, como já fizera outras vezes, foi acionado o SAMU que as conduziu até a UPA da Avenida Treze de maio. A mãe relata ter entregue um bilhete onde estava escrito "solicito internação" e justifica que o bilhete era para que a filha não desconfiasse, e segundo sua narrativa o médico teria dito " não vou pedir internação e nem jogar no sistema" amassando e jogando o papel fora, disse ainda que Raquel tomaria medicação e estaria de alta. Ela nos informou ainda que, ministraram uma medicação na filha na qual ela não sabe dizer pois não fora informado a ela, e que de maneira bem desrespeitosa fora colocada para fora da unidade. Nesse momento a filha foge da mãe, correndo por entre os carros, tomando

rumo ignorado. A mãe foi procurada por vizinhos que avistaram a filha na região central, ao aborda-la encontrava-se muito agressiva. Diante da gravidade dos fatos realizamos um encaminhamento e notificação para a secretaria de saúde do município.

O Caso 3: Este caso, refere-se a uma atendida psicossocial, A sra Judite Pereira, procurou esse serviço, para informar que não queria mais realizar os atendimentos no CAPS, informou que fazia mais ou menos 2 meses que não estava fazendo o tratamento corretamente, por falta de remédios, e que nesse período, foi internada por 15 dias no Hospital Santa Tereza e CAPS emergência. Diante das informações, a equipe técnica, entrou em contato com o enfermeira do CAPS III Alessandra, e ela informou sobre a condição de saúde mental da Judite, ela relatou que a Judite, teve uma internação de emergência, pois havia ateado fogo na sua própria casa, tal episódio aconteceu após uma crise que estava se estendendo a varios dias, em dialogo com a equipe, foi agendada um visita domiciliar para a quarta-feira, 26/12/2023 a partir do meio-dia. Durante o atendimento, também realizamos um contato com o filho da Judite, que confirmou todas as informações da equipe do Caps, e em conversa com o supervisor deste CAT, entendemos que não havia violação de direito e que o B.O não era viável para a situação. No entanto, após varias tratativas a investigadora de plantão fez o B.O atendendo, a solicitação inicial da sra. Judite.

02 . Justificativa sobre metas de dezembro:

Metas previstas no Plano de trabalho	Metas realizadas no Mês de dezembro
80 atendimentos	48 atendimentos
50 pessoas	35 pessoas
3 casos em acompanhamento	6 casos em acompanhamento

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

Cabe ressaltar que no mês de dezembro houve dois feriados prolongados e somado as festas de final de ano, o fluxo de atendimentos diminui significativamente.

No que se refere ao funcionamento das redes de assistência social (CRAS, CREAS CODEP e Conselhos), em Ribeirão Preto, há vários locais de atendimentos voltados a informação, prevenção e/ou situações de violências nos quais as pessoas com deficiência e seus familiares são atendidos.

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.

Cabe lembrar também que a meta prevista se refere a capacidade máxima de atendimento e acompanhamento que a equipe técnica das unidades do Centro de Apoio do Interior 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 das equipes (06h diárias).

Vale ressaltar o aumento gradativo do envolvimento das equipes policiais na identificação das deficiências e na compreensão do trabalho do CAT, ainda que tenha acontecido mudanças no quadro de policiais e nas chefias.

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 e acompanhamento de casos seja atingido, articulando a rede, participando eventos e dedicando enormes esforços na divulgação do CAT.

03 . Participação em fóruns e seminários:

Atividade não prevista para o mês de dezembro.

04 - Informações Gerais:

Durante o mês de dezembro de 2023, realizamos na Delegacia da Defesa da Mulher de Ribeirão Preto e de Proteção ao Idoso **48 (quarenta e oito)** atendimentos a **42 (quarenta e duas)** pessoas. É importante mencionar que **35 (trinta e cinco)** atendimentos foram presenciais e **07 (sete)** remotos.

Com relação ao número de pessoas atendidas, 42 (setenta e duas) pessoas foram presencialmente ao Centro de Apoio Técnico da Delegacia de Defesa da Mulher e de Proteção ao Idoso 07 (sete) pessoas procuraram o serviço remotamente (telefone, e-mail, mensagens de WhatsApp), totalizando 49 (quarenta e nove) pessoas atendidas no mês de dezembro. Algumas pessoas vieram mais de uma vez a esta delegacia, e por isso tiveram mais de um atendimentos.

Outro número importante refere-se ao de pessoas com deficiência que foram atendidas presencial e remotamente. Presencialmente atendemos **32 (trinta e dois)** pessoas com deficiência e remotamente atendemos a **03 (três)** pessoas com deficiência, totalizando **35 (trinta e cinco)** pessoas com deficiência no mês de dezembro.

Para a realização dos atendimentos remotos, disponibilizamos canais como telefone, internet e WhatsApp.

No atendimento às 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.

05 - Encaminhamentos para a rede:

Em dezembro o Centro de Apoio Técnico realizou **10 (dez)** encaminhamentos para a rede de apoio visando acionar os direitos básicos e/ou visando romper a situação de violência, o encaminhamento foi o seguinte:

- ✓ **06 (cinco) para a Política de Assistência Social;**
- ✓ **02 (um) para o Ministério Público**
- ✓ **02 (quatro) para a Política de Saúde**

06 - Articulações de rede realizadas com os parceiros abaixo:

- Conselho Tutelar;
- CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social;
- CRAS – Centro de Referência de Assistência Social;
- Secretaria Municipal da Educação de Ribeirão Preto;
- Defensoria Pública do Estado de São Paulo de Ribeirão Preto;
- Ministério Público;
- CAPS – Centro de Atenção Psicossocial;
- NAEM - Núcleo de Atendimento Especializado à Mulher;
- Grupo Amarelas - Justiça Restaurativa;
- Centro de Apoio Técnico - CAT Santos;

07 - Pesquisa de satisfação:

Foi elaborado pelo Centro de Apoio um instrumental para sistematização da pesquisa de satisfação que tem o objetivo de organizar e fornecer dados essenciais para a devolutiva dos usuários do serviço e da qualidade do serviço prestado.

Em dezembro foram respondidas **11 (onze)** pesquisas, sendo todos os atendimentos presenciais.

Qual a modalidade de atendimento?	Quantidade	%
Presencial	11	100%
Remoto	00	0%
Híbrido	00	0%
Total	11	100%

Segundo os dados preenchidos pelos atendidos, a maior via de acesso foi “Outro” com **09 (nove)** repostas, sendo por encaminhamentos realizados pela rede de atendimento do município, e as outras os outros **02 (duas)** foram por “Indicação”, sendo a indicação de amigos que já conheciam o serviço do CAT Ribeirão Preto.

Como Ficou sabendo do serviço?	Quantidade	%
Site	00	0%
Facebook	00	0%
Instagram	00	0%
Google	00	0%
Indicação	02	81,82%
Outros	09	18,18%
Total	11	100%

Todas as pesquisas apontaram o atendimento como “Ótimo”.

Como você avalia o atendimento dos profissionais (atenção, cordialidade, objetividade nas informações)?	Qtdate	%
Ótimo	11	100%
Bom	00	0%
Regular	00	0%
Ruim	00	0%
Total	11	100%

Em relação às instalações foram as **11 (onze)** avaliações respondidas como “Ótimo”.

Como você avalia as instalações (limpeza, conforto, acessibilidade, etc.)?	Qtidade	%
Ótimo	11	100%
Bom	00	0%
Regular	00	0%
Ruim	00	0%
Total	11	100%

A respeito do tempo de espera e a duração do atendimento todas as **11 (onze)** pesquisas tiveram resposta como “Ótimo”.

Como você avalia o Tempo de Espera e de Atendimento	Qtidade	%
Ótimo	11	100%
Bom	00	0%
Regular	00	0%
Ruim	00	0%
Total	11	100%

Quando perguntados a respeito da probabilidade de indicar o serviço para outras pessoas, sendo “0” pouco provável e “5” extremamente provável, tivemos **11 (onze)** dos atendidos respondendo “5”.

Como Ficou sabendo do serviço?	Qtidade	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	11	100%
Total	11	100%

8- GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Número de atendimentos e número de pessoas atendidas

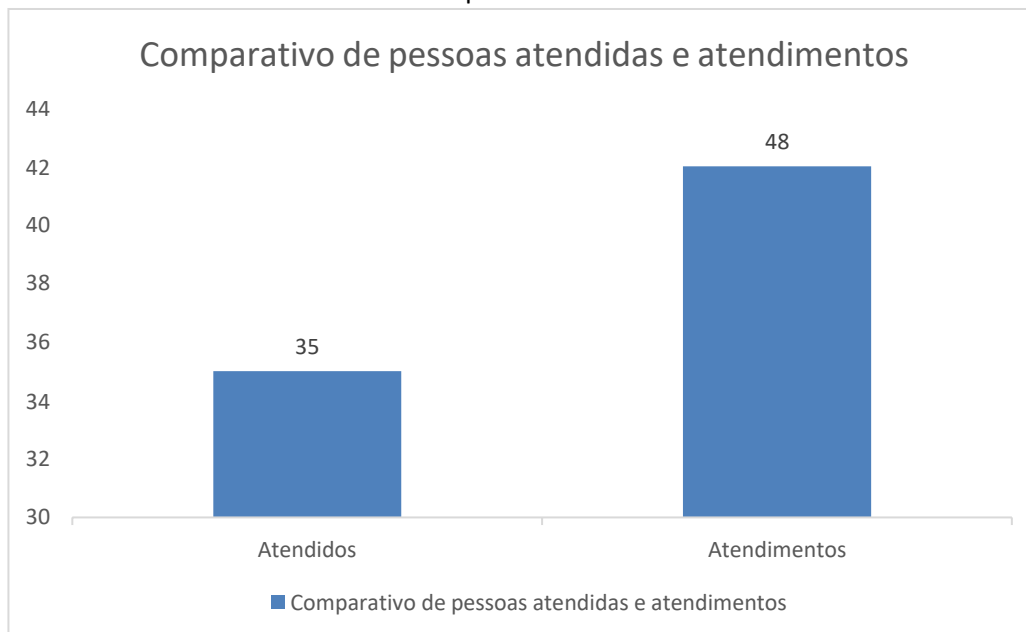


GRÁFICO 2 – Número de pessoas atendidas com e sem deficiência

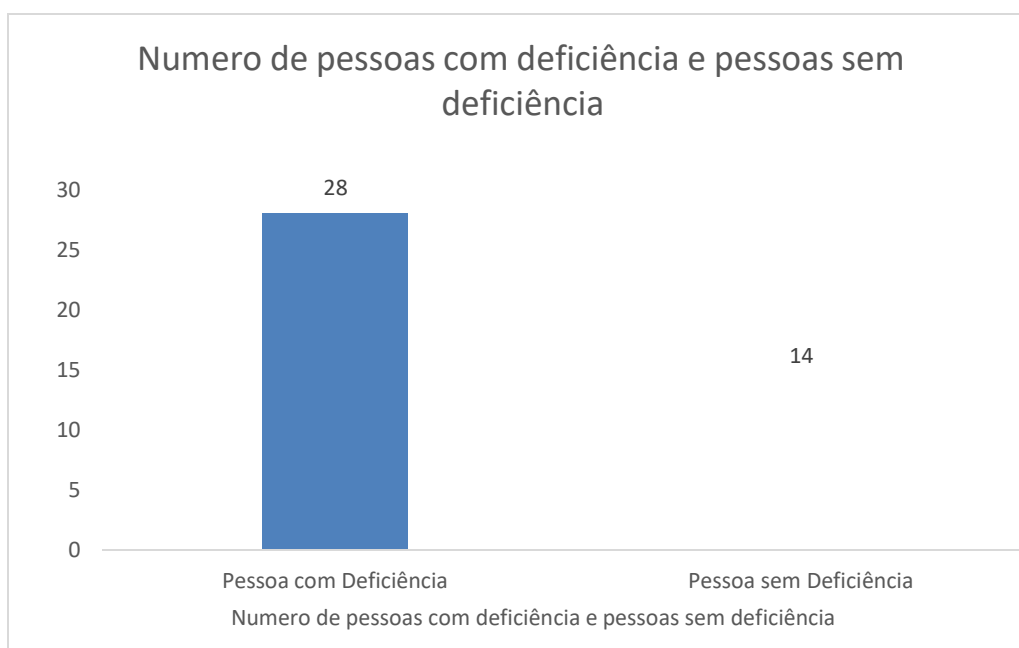
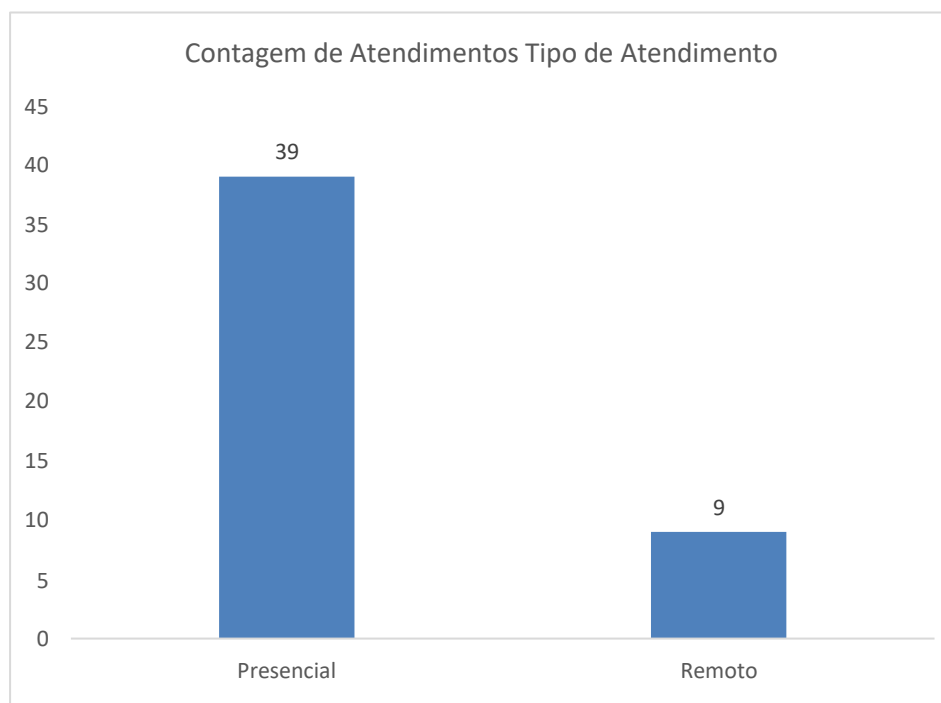


GRÁFICO 3 – Número de pessoas atendidas presencial e remoto



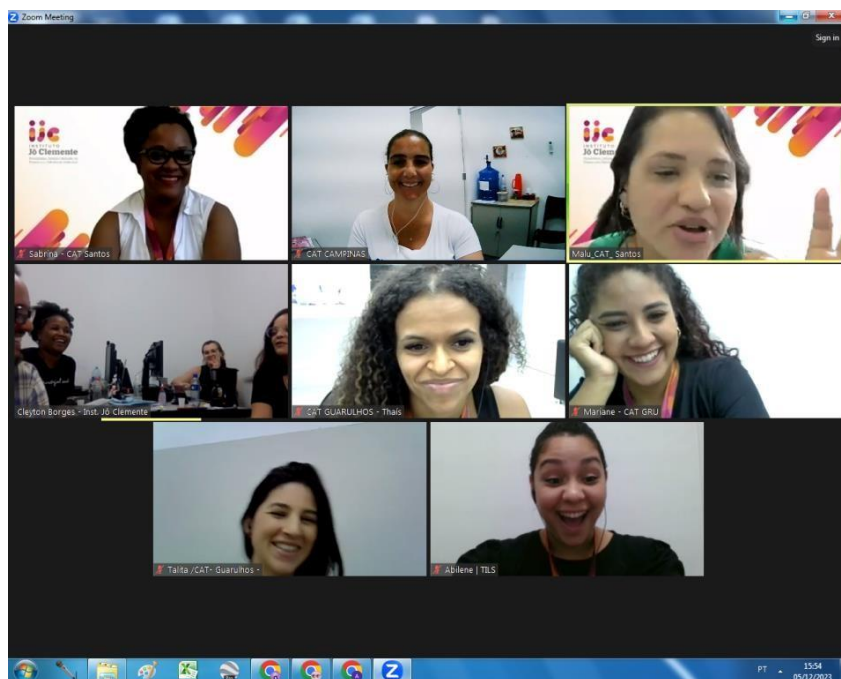
08 – Outras Atividades do mês de dezembro.

(Evidências – listas, fotos, resumos de pautas, e-mails ou visitas institucionais)

Visita Técnica da Supervisão e reunião com a equipe

Data: 05/12/2023

Registro: Reunião com supervisores e equipes do CAT Guarulhos, Ribeirão Preto, Santos e Campinas.



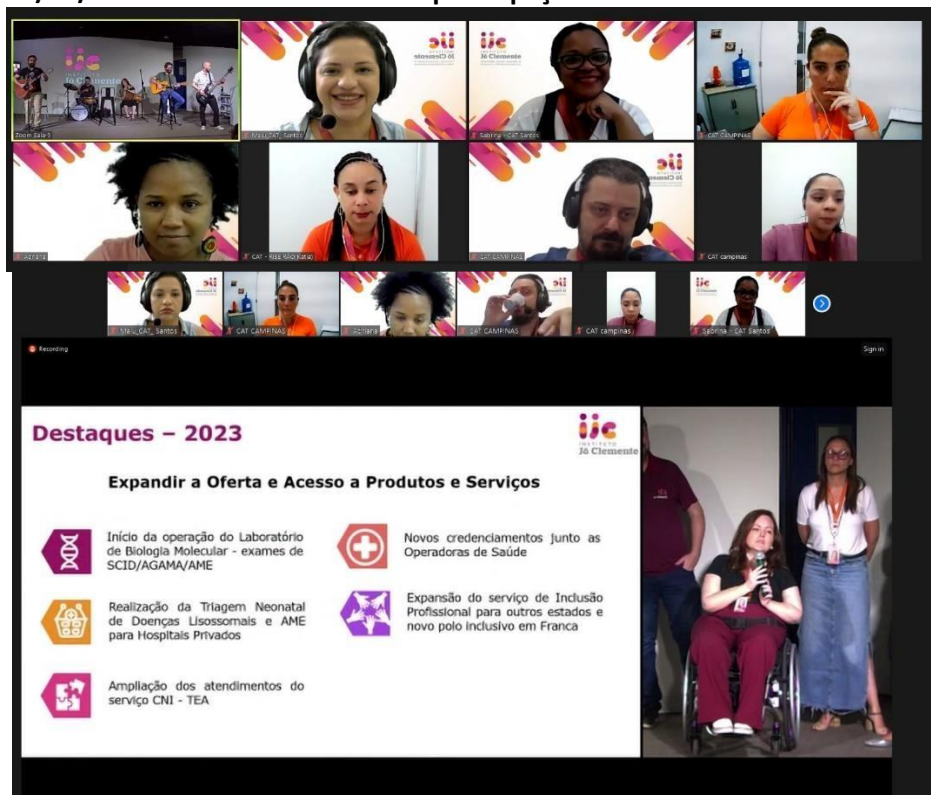
07/12/2023- Visita Técnica CAT- Ribeirão Preto, com alinhamentos e orientações



08/12/2023- Reunião realizada com a equipe de Libras do CAT – Ribeirão Preto, Santos, São Paulo, Guarulhos e Campinas em parceria com o São Paulo LIBRAS.



15/12/2023 Reunião Geral IJC com participação dos CAT's interior e Litoral de forma remota.



Atenciosamente,

Cleyton Wenceslau Borges
Supervisor de Projetos

Adriana Moreira Alves
Psicóloga CAT- Ribeirão Preto