



**Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO**

RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

1º TRIMESTRE Junho, Julho e Agosto de 2014

**CONTRATO DE GESTÃO
Referente ao Processo SEDPcD nº 66263/2014**

**CENTRO DE SERVIÇO DE APOIO TÉCNICO DA
1ª DELEGACIA DE POLÍCIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Rua: Líbero Badaró, 39, CEP:01009-000 - Sé/SP.
Fone: (011) 3291-6773 10ª Andar
E-mail: pcdcasadeisabel@gmail.com / violenciaedeficiencia@sedpcd.sp.gov.br



Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

ÍNDICE

- 1 - Apresentação
- 2 - Descrição das funções dos profissionais do Centro de Serviço de Apoio
- 3 - Descrições das atividades do Trimestre
- 4 - Indicadores e Metas
- 5 - Dados de atendimentos referentes ao trimestre
- 6 - Investimentos
- 7 – Dados dos RDOs do período de 15 de Maio a 10 de Julho
- 8 – Releste para a Imprensa
- 9 – Protocolo de Atendimento Remoto



Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

1- Apresentação

As atividades do Centro de Apoio da Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência (DPPD) tiveram início em 6 de junho de 2014.

Este relatório tem por objetivo apresentar as ações desenvolvidas no primeiro trimestre de gestão de 2014, bem como a consolidação das metas traçadas e os destaques entre os objetivos alcançados.

A Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência tem coordenado, em articulação com outras instituições públicas e da Sociedade Civil, a implementação de estratégias do Programa Estadual de Prevenção e Combate à Violência contra Pessoas com Deficiência. É nesse contexto que estabelece a parceria com a CASA DE ISABEL, Organização Social com experiência de quase vinte anos no enfrentamento da violência e que foi escolhida para gerir o Centro de Apoio a esta Delegacia. A Casa de Isabel é uma entidade criada para atuar no atendimento às famílias e junto aos órgãos públicos para contribuir no processo de construção de políticas públicas no enfrentamento à violência doméstica e familiar. Seus objetivos são atender os cidadãos vítimas de violências domésticas, familiar e em situação de risco envolvidos nos ciclos de violência, em especial a mulher, a criança e o adolescente, com e sem deficiência.

A Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência é a primeira unidade policial do país dedicada exclusivamente ao atendimento a casos de discriminação e outros crimes em que a presença de deficiência caracterize agravante, tomando a vítima mais vulnerável. Também reúne informações sobre esse tipo de violência para elaborar estudos e estratégias de prevenção.

A atuação da delegacia não se restringe ao trabalho policial, mas também orienta sobre direitos e encaminha as vítimas para serviços de proteção social. Para isso, conta com um Centro de Apoio integrado por Assistentes Sociais, Psicólogos, Intérpretes de Libras (Língua Brasileira de Sinais), Cientista Social,



Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

Estagiários de Serviço Social e Psicologia e um Técnico especializado em tecnologia assistiva, com equipamentos e recursos que facilitam o acesso a informações para pessoas com deficiência visual e física, além de oferecer encaminhamentos, promovendo o resgate da cidadania

A delegacia oferece suporte remoto ou presencial a outros distritos policiais e os profissionais realizam visitas domiciliares e acompanham as vítimas encaminhadas a outros serviços.

Toda a equipe da delegacia (policiais e equipe de apoio), passou por um treinamento de três semanas, recebendo informações de especialistas sobre o universo da deficiência, tipos de deficiência, funcionamento da Polícia Civil, discussão e criação de novos protocolos para atendimento, integração entre as equipes, conhecimento sobre violência, entre outros conteúdos.



Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

2 - Descrição das Funções dos Profissionais do Centro de Serviço de Apoio

Coordenador

Coordena e acompanha a equipe multidisciplinar, auxiliando os profissionais na articulação e encaminhamentos para a rede de proteção social, determina casos em que a vítima/denunciante/testemunha será acompanhada por alguém da equipe de apoio e outros serviços.

Realiza interface e gerencia eventuais conflitos intra e entre as equipes, articula atendimentos entre as equipes, acompanha e cobra o retorno de informações sobre o desfecho e andamento dos casos, levanta permanentemente as necessidades da equipe e do público, supervisiona qualidade do atendimento, elabora e testa protocolos de atendimento exclusivo para o público com deficiência;

Acompanha, sistematiza e gerencia os fluxos de atendimento das denúncias de violência oriundas dos serviços Disque 100 e outras fontes.

Coordena e acompanha as atividades externas da equipe, solicita apoio de outros profissionais externos à equipe, quando necessário, atendimento remoto (E-mail, Skype, Telefone), coordenando visitas ou consulta remota do público atendido.

Sociólogo

A socióloga é responsável pela centralização dos dados de atendimentos da Delegacia, a partir de informações obtidas pelos demais integrantes da equipe de apoio e da equipe policial. Colabora na criação de conteúdo para o site da delegacia, bem como de instrumentais de atendimento utilizados pela equipe. Realiza ainda a análise dos dados sobre ocorrências registradas contra pessoas com deficiência no Estado de São Paulo, fornecidos pela Coordenadoria de Análise e Planejamento da



Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

Secretaria de Segurança Pública. Também fornece informações para divulgação pelas assessorias de imprensa pertinentes.

Psicólogo

A equipe de psicologia é responsável pelo atendimento psicossocial e apoio nas definições de protocolos de atendimentos e encaminhamentos para futuros acompanhamentos psicoterapêuticos.

Realiza o acolhimento e atendimento emergencial às vítimas e denunciantes, acompanha depoimentos quando solicitada pela equipe policial, realiza discussão de casos juntamente com a equipe multidisciplinar, além de visitas domiciliares e institucionais para o conhecimento de serviço prestado ao usuário e para fortalecimento do vínculo para futuros encaminhamentos.

Assistente Social

A equipe de serviço social oferece serviços de acompanhamento, intervenção para garantia de direitos do usuário com deficiência e seus familiares, através de atendimento aos indivíduos, visitas domiciliares ou, se julgar necessário, visita conjunta com a equipe policial, a fim de obter informações do contexto social da família.

Realiza também encaminhamentos, se houver necessidade, para a rede de serviços de apoio, além de elaborar relatório social, informativo ou de acompanhamento dos casos para setores de competência, a fim de solicitar que se inicie um acompanhamento e outras providências, ou cobrar destes setores esclarecimentos sobre as ações realizadas em favor do usuário. Assim como a equipe de psicologia, realiza visitas domiciliares e institucionais.



Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

Tecnologia Assistiva

O Técnico organiza e distribui recursos de tecnologia assistiva solicitados pelo receptor, pela equipe policial e centro de serviços de apoio, providencia versões acessíveis dos documentos produzidos pela equipe policial e centro de serviços de apoio, conforme requisitado.

Tradutor-Intérprete de Libras

O Tradutor-intérprete de Libras atua na interface com a população surda e/ou da pessoa com deficiência auditiva.

Na função de *Tradutor de Libras*, traduzem do português para Libras ou da Libras para o português conteúdos de documentos escritos, como Boletim de Ocorrência, legislação, cartas e ofícios de encaminhamento direcionados aos surdos e/ou pessoa com deficiência auditiva que não são usuários fluentes da Língua Portuguesa e/ou que solicitem este apoio na DPPD.

Na função de *Intérprete de Libras*, recebem as pessoas surdas e/ou com deficiência auditiva; intermediam na DPPD contato e/ou comunicação de vítimas e acusados surdos e/ou pessoa com deficiência auditiva com equipe policial e/ou Centro de Serviços de Apoio; Oferecem suporte ao atendimento e coleta de depoimento; Interpretam os depoimentos da Libras para a Língua Portuguesa e vice-versa; oferecem recursos para a comunicação alternativa, quando o surdo não for usuário da Libras; acompanham a equipe de investigadores ou de apoio em diligências externas para intermediar comunicação de vítimas, acusados ou testemunhas surdas e /ou pessoa com deficiência auditiva, seguindo determinação do(s) delegado(s) da DPPD; acompanham as vítimas ou acusados surdos e/ou pessoas com deficiência auditiva em depoimentos à justiça e registram o nível



Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

linguístico da pessoa surda ou com deficiência auditiva, visando denotar o grau de compreensão em Libras e em Língua Portuguesa.

Estagiários

Acolhem e recebem as pessoas que procuram o serviço, providenciam a assistência necessária (intérpretes de Libras e o que se faça necessário para o atendimento), realizam o registro e o preenchimento do checklist de entrada e encaminham o usuário para equipe de apoio e/ou policial.

Participam junto com os profissionais (psicólogos e assistentes sociais), de discussões de caso sobre os atendimentos realizados pela equipe, além de realizar visitas domiciliares e institucionais acompanhados pelos supervisores.

Auxiliar Administrativo

Responsável pelo livro de ata, de ponto, de visitas, de registro de denúncias e de correspondência. Envia e recebe e-mails, ajuda na compra de material pedagógico e compra mensal, auxilia a equipe de apoio, recebe e faz telefonemas e coopera na recepção. Realiza fechamento mensal do livro de ponto e auxilia a coordenadora na prestação de contas.



**Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO**

3 - Descrições das atividades do trimestre

Relatório de atividades referente aos meses junho, julho e agosto de 2014

Durante os três primeiros meses de vigência deste Contrato de Gestão, foram registrados **61 (sessenta)** casos atendidos na Delegacia, sendo que **20 (vinte)** foram atendidos apenas pela equipe policial, **22 (vinte e dois)** dos casos foram atendidos pela equipe do centro de apoio e **19 (dezenove)** casos atendidos por ambas as equipes.

Destacamos que, entre os atendimentos, temos **48 (quarenta e oito)** atendimentos referentes à pessoa com deficiência, **07 (sete)** deles a pessoas sem deficiência e **06 (seis)** a pessoas com transtorno mental/outras.

Quanto ao trabalho estritamente policial – embora não seja de nossa responsabilidade direta – informamos que no período foram lavrados **30 (trinta) Boletins de Ocorrência e instaurados 11 (onze) inquéritos**.

Esses atendimentos foram caracterizados por negligência, injúria, apropriação indébita, furto, violência doméstica, ameaça, lesão corporal, perigo para a vida ou saúde, conciliação com familiares sobre bens patrimoniais, estelionato, orientação sobre cobrança indevida, estupro de vulnerável e outras ocorrências não criminais.

O objetivo do trabalho do Centro de Serviços de Apoio é estabelecer uma relação com os atendidos, visando promover sua interação no convívio social, respeitando suas particularidades e singularidades. Importante ressaltar que, além desses atendimentos, realizamos **13 (treze) encaminhamentos** para as seguintes unidades da rede pública de proteção social: CREAS Mooca, CREAS Guarulhos, CREAS Perus, CAPS III Sapopemba, CREAS Santo Amaro, CREAS Itaquera, CAPS



Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

AD MOOCA, UBS República, Acompanhamento Psicológico (Saúde), Defensoria da União, Defensoria Pública e outras Delegacias de Polícia.

Formação e capacitação

Ressaltamos que o trabalho de disseminar informações sobre a violência contra pessoas com deficiência e capacitar os agentes públicos sobre a questão é parte importante das atribuições da DPPD. Nesse sentido, no decorrer do trimestre foram realizadas **03 (três)** palestras na ACADEPOL. "Dr. Coriolano Nogueira Cobra" (Academia de Polícia Civil) para cerca de **330 (trezentos e trinta)**, **alunos ingressantes**, com o intuito de conscientizar e orientar os alunos sobre o Programa Estadual de Prevenção e Combate à Violência contra Pessoas com Deficiência e a 1ª Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência, visando um melhor entendimento das atividades realizadas por esta equipe.

A equipe do Centro de Apoio participou de **03 (três)** outros eventos para divulgar a delegacia e para firmar parcerias com as instituições. Na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, participamos do seminário "Direitos sexuais e reprodutivos das mulheres com deficiência".

Também estivemos presentes na comemoração do 23º Aniversário da Lei de Cotas para Inclusão de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho, na Biblioteca Mário de Andrade. E, juntamente com a delegada titular, participamos do Seminário de Disseminação de Boas Práticas do Projeto Rompendo Barreiras, para mobilização e defesa de direitos da criança e do adolescente com deficiência intelectual, promovido pela APAE de São Paulo. A delegada apresentou os serviços da delegacia para o público participante.

Salientamos também que iniciamos a Supervisão Institucional com a participação da Dra. Sônia Regina Maurelli, tendo como pautas desses encontros os temas: *Acolhida Humanizada nos Atendimentos e a Comunicação não Violenta na Relação de Trabalho; As Perspectivas da Equipe nas Relações de Trabalho na*



Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

DPPD e a Aceitação Frente às Adversidades; Casos em que a Violência Leva à Deficiência; Violência Contra Pessoas com Deficiência, entre outros temas (ver ANEXO A).

Importante ressaltar que a Supervisão Institucional tem contribuído para o desenvolvimento e crescimento da equipe do Centro de Apoio, além de proporcionar um melhor entrosamento entre os integrantes da equipe.

Salientamos também que, no trimestre, efetuamos **05 (cinco)** visitas domiciliares com o propósito de conhecer o contexto social, econômico e comunitário da família atendida, para o acompanhamento e desenvolvimento dos casos.

Realizamos também **13 (treze)** visitas institucionais para conhecer os serviços ofertados à população, além de firmar parceria com as equipes das seguintes unidades da rede pública e instituições da sociedade civil:

- ✓ ADEFAV;
- ✓ Instituto Padre Chico;
- ✓ UBS República;
- ✓ CRAS São Miguel;
- ✓ CREAS Penha;
- ✓ EMEBS Anne Sullivan;
- ✓ Instituto SELI;
- ✓ SMADS;
- ✓ AME (Metroviários);
- ✓ Lar Sírio;
- ✓ EMEBS Lucie Bray;
- ✓ AHIMSA;
- ✓ SASF Amanhecer;



Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

4 – Indicadores e Metas

Seguindo o Plano de Trabalho aprovado quando da assinatura deste Contrato de Gestão, foi elaborado o seguinte quadro de indicadores e metas do serviço, para a avaliação e acompanhamento das atividades realizadas.

Atividades Realizadas no Quadro de Indicadores e Metas

Atividade 1: Consolidação e Atualização do Painel de Dados e Indicadores.

Objetivo: Levantar informações sobre a incidência de violência contra pessoas com deficiência para geração de estatísticas.

Indicador 1.1: Número de fonte de dados para alimentação do painel.

Descrição: Consolidação de dados atualizados provenientes das seguintes fontes: Disque 100, SINAN, Programa Estadual de Prevenção e Combate à Violência contra Pessoas com Deficiência, Secretaria de Segurança Pública. Deve-se destacar que o cumprimento dessa meta fica condicionado ao recebimento de relatórios referentes a tais fontes pela Secretaria de Direitos da Pessoa com Deficiência e Secretaria de Segurança Pública.

Ações: Foram realizadas reuniões com os responsáveis pelo repasse de dados das fontes acima citadas para estruturação dos fluxos.

Justificativas: O cumprimento desta meta está previsto para o mês 05/Outubro de 2014.

Meio de aferição: Entrega de Relatório.



**Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO**

Atividade 2: Produção de Materiais de Divulgação e Site da DPPD.

Objetivo: Divulgar informações sobre a delegacia e sobre o enfrentamento da violência sofrida por pessoas com deficiência.

Indicador 2.1: Relatório com proposta de conteúdo do site.

Descrição: Elaboração de conteúdo do site da DPPD divulgando suas atribuições e informações relacionadas ao enfrentamento da violência contra pessoas com deficiência.

Ações: A proposta do site foi elaborada em conjunto com a SEDPCD e aprovada pelos mesmos. Os procedimentos para a liberação do domínio ainda estão em curso. Ademais não poderia ser publicado por restrições impostas à divulgação de informações devido à legislação eleitoral conforme, orientações recebidas pela Secretaria.

Meio de aferição 2.1: Entrega de Relatório - Ver anexo B

Indicador 2.2: Relatório com informações para subsidiar a assessoria de imprensa e comunicação institucional.

Descrição: Elaboração de textos divulgando a DPPD e informações relacionadas ao enfrentamento da violência contra pessoas com deficiência.

Ações: Foram elaborados Releases com informações para a divulgação na imprensa e em sites especializados, além de informações para subsidiar a assessoria de imprensa da Secretaria de Segurança Pública.

Meio de aferição 2.2: Entrega de relatório – Ver anexo C



Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

Atividade 3: Atendimento de Casos e Encaminhamentos para a Rede de Proteção Social.

Objetivo: Garantir o acompanhamento, encaminhamentos e sistematização dos casos atendidos pela Equipe de Apoio.

Indicador 3.1: Mapeamento da Rede de Serviços atualizado

Descrição: Levantamento das organizações da rede de serviços da proteção social, justiça, segurança e específicas ao atendimento a pessoas com deficiência na Capital de São Paulo. Atualizar mensalmente alterações em dados de contatos e novas organizações identificadas.

Ações: Identificação das organizações da rede de serviços de proteção social, justiça, segurança e específicas ao atendimento a pessoas com deficiência. O mapeamento inicial foi feito pela equipe do Centro de Apoio, resultando no mapa dos ativos com 140 páginas. Algumas das instituições consideradas mais relevantes foram visitadas pessoalmente pela equipe. Devido ao grande número de páginas, escolhemos citar neste relatório aqueles que já estão sendo mais acionados, a título de exemplo. Além disso, encaminhamos anexo um CD com o mapa dos ativos na íntegra.

Meio de aferição 3.1: Entrega de Relatório – Ver anexo D

Indicador 3.2: % dos atendimentos monitorados.

Descrição: Com base no número total de atendimentos não concluídos, garantir acompanhamento mensal de todos os casos, monitorando os encaminhamentos e a atualização de informações de cada caso.