



Organização Social de Saúde Casa de Isabel
CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO
RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

3º TRIMESTRE Dezembro/2014, Janeiro e Fevereiro de
2015

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

ÍNDICE



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

- 1 - Apresentação
- 2 – Atendimentos, visitas e demais trabalhos realizados no 3º Trimestre (Dez/2014, Jan/Fev 2015);
 - 2.1 – Atendimento nas dependências da DPPD;
 - 2.2 – Atendimentos externos e remotos;
 - 2.3 – Visitas Domiciliares;
 - 2.4 – Visitas de divulgação;
 - 2.5 – Outras visitas;
 - 2.6 – Outros trabalhos externos;
 - 2.7 – Geração de conhecimento;
- 3 – Capacitações, consultorias e outros treinamentos recebidos no 3º Trimestre.
 - 3.1 – Capacitações;
 - 3.2 – Supervisão Institucional;
 - 3.3 – Consultorias e Outros Treinamentos Recebidos;
- 4 – Aquisições e contratações
 - 4.1 – Aquisições comuns;
 - 4.2 – Aquisição de equipamentos diversos;
 - 4.4 – Contratação de pessoal;
- 5 – Acompanhamento e evolução das atividades desenvolvidas e;

1 - Apresentação



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

O contrato de gestão, firmado entre a Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SEDPCD) e a organização social de saúde Casa de Isabel, para a operação do Centro de Serviços de Apoio da 1ª Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência (DPPD), completou, em 6 de março passado, 9 meses de vigência.

Desde meados de dezembro funcionando em sua sede definitiva, no Palácio da Polícia Civil, região central da capital paulista, a DPPD é fruto de uma parceria entre a SEDPCD e a Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP), e integra o contexto do Programa Estadual de Prevenção e Combate à Violência contra Pessoas com Deficiência, criado em 2013 pelo Governo do Estado de São Paulo.

Pioneira no Brasil no atendimento especializado a pessoas com deficiência, a DPPD, e seu Centro de Serviços de Apoio integrado, tem como missões:

- **Atender com qualidade ao cidadão com deficiência**, de modo a encorajá-lo a realizar suas denúncias sempre que necessário;
- **Gerar e difundir dados estatísticos relevantes sobre a violência contra esse público**, de modo a balizar estratégias para preveni-la e combatê-la;
- **Produzir e disseminar protocolos de atendimento a vítimas com deficiência e conhecimentos sobre temas relacionados à violência**, notadamente aquela perpetrada contra esse grupo;
- **Apoiar a capacitação de agentes policiais**, mediante palestras, treinamentos, reuniões, apostilas, páginas na Internet etc.; e
- **Prestar consultoria e suporte técnico a outros distritos policiais do estado**, de modo a promover uma melhoria na abordagem policial às pessoas com deficiência;

Para ajudar a cumprir tais missões, o Centro de Serviços de Apoio da DPPD, sob responsabilidade da Organização Social Casa de Isabel, que há mais de 20



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

anos atua no atendimento a crianças, adolescentes e mulheres, vítimas de violência, no extremo leste paulistano, dispõe dos seguintes recursos:

- **Psicólogos e assistentes sociais** prestando suporte ao atendimento policial e realizando encaminhamentos para a rede de serviços públicos;
- **Tradutor intérprete de Libras**, para um melhor atendimento de pessoas surdas;
- **Geração de boletins de ocorrência em braile, ampliados ou em formatos eletrônicos**, para melhor acesso de pessoas cegas ou com baixa visão;
- **Veículo acessível**, para o transporte de pessoas com mobilidade reduzida ou em cadeira de rodas;
- **Atendimento especializado** para vítimas com deficiência intelectual;
- **Atendimento e orientações sobre direitos das pessoas com deficiência; e**
- **Cadastramento de pessoas surdas no serviço 190 por SMS**, da Polícia Militar;

Nas próximas páginas, as principais ações que realizamos (atendimentos, visitas diversas de nossas equipes, atividades de capacitação, demais atividades internas e externas, entre outros) nos meses de dezembro de 2014 e janeiro e fevereiro de 2015, também chamados, respectivamente, de mês 7, 8 e 9, serão demonstradas. Boa leitura.



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

2 - Atendimentos, visitas e demais trabalhos realizados no 3º Trimestre (dez/2014, jan/2015 e fev/2015).

2.1 - Atendimentos nas dependências da DPPD



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

73 pessoas foram atendidas na DPPD neste trimestre. 44 delas, (60%) pelas equipes policial e multidisciplinar, conjuntamente, e apenas 18 (25%) delas receberam atendimento somente da equipe policial. No total, foram registrados 68 boletins de ocorrência (BOs) no período, e 28 inquéritos policiais foram instaurados.

60 daquelas 73 pessoas (82%) possuem, ao menos, uma deficiência. 6 (8%) possuem alguma doença mental e 7 (10%) não possuem quaisquer das condições.

As 44 pessoas atendidas pelo Centro de Apoio receberam um total de 109 atendimentos individuais especializados (média de 2,47 por pessoa). Isto significa que, ao visitarem a DPPD, diversos usuários foram atendidos por mais de um especialista, ou, mesmo, que ocorreram atendimentos simultâneos, envolvendo, ao mesmo tempo, 2 ou mais especialistas. Dos 109 atendimentos especializados, 32 envolveram as assistentes sociais, 29 as psicólogas e 48 os tradutores intérpretes de Libras (Língua Brasileira de Sinais). Além disso, a equipe multidisciplinar encaminhou 10 usuários a diversos serviços de utilidade pública, quais sejam:

- **Unidade Básica de Saúde - UBS Inácio Monteiro**, São Paulo;
- **Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS** Cidade Ademar, São Paulo;
- **Casa Eliane de Grammont** (serviço municipal), São Paulo;
- **Defensoria Pública da União**, São Paulo;
- **Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas – CAPS AD II Santo Amaro**;
- **Centro de Acolhida Lygia Jardim**, São Paulo;



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

- **Departamento de Psicologia**, Associação Cruz Azul de São Paulo, São Paulo;
- **Departamento de Psicologia**, Organização Social Casa de Isabel.

2.2 – atendimentos externos e remotos

Primeiramente, devemos caracterizar esses dois tipos de suporte: há o suporte realizado presencialmente no outro distrito policial, a que chamamos **atendimento externo**. E há o suporte à distância, realizado via Internet ou telefone, a que chamamos **atendimento remoto**.

No trimestre corrente, não foram requisitados atendimentos remotos. A tabela com o detalhamento dos atendimentos *in loco* (externos) realizados segue abaixo:

2.3 - Visitas domiciliares

Foram realizadas, no trimestre corrente, 07 visitas domiciliares (aquelas que ocorrem diretamente na residência de usuários da DPPD). Abordagens como essas, comuns no trabalho de Assistentes Sociais, são bastante importantes, pois possibilitam uma melhor compreensão da dinâmica das relações familiares (pais, irmãos, marido etc.) e sociais (vizinhos, comerciantes do bairro etc.) compartilhadas pelo usuário, além de serem uma oportunidade para a eventual identificação de serviços públicos (Saúde, Educação, Cultura, Esporte etc.) presentes nas cercanias.

2.4 – Visitas de divulgação



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

Realizamos 02 visitas de divulgação, durante as quais apresentamos a DPPD e seus serviços de apoio, nos seguintes equipamentos públicos:

- **Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida**, São Paulo;
- **Casa de Acolhida Arsenal da Esperança**, Servizio Missionario Giovani, São Paulo;

2.5 – Outras visitas

Além disso, ainda no mês 9 (fevereiro), nossa equipe multidisciplinar realizou uma visita institucional e outra visita, chamada de visita de alinhamento, ao seguinte serviço:

- **Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas – CAPS AD III** Centro, São Paulo;

Visitas de alinhamento têm como objetivo promover o intercâmbio de experiências, a discussão de casos e o alinhamento de condutas entre nossa equipe multidisciplinar e as equipes dos diferentes serviços da rede (CAPS, casas de acolhida etc.),

2.6 - Outros trabalhos externos

No início do mês 8 (janeiro), retomamos a série de treinamentos ministrados por nossa equipe, iniciada ainda no mês 2 (julho), na Academia da Polícia Civil Dr. Coriolano Nogueira Cobra (ACADEPOL), com o tema “Abordagem



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

policial a pessoas com deficiência”, focalizando, é claro, os policiais civis. Estiveram diretamente envolvidos com a tarefa os seguintes profissionais da DPPD:

- Dra. Marli Maurício Tavares;
- Rosália Peres Gonçalves (Coordenadora da equipe multidisciplinar);
- Adriana Venancino (Tradutora Intérprete de Libras, e responsável pela equipe de tradutores intérpretes); e
- Carlos de La Cruz Jr (Líder de projetos e responsável pelas tecnologias assistivas para pessoas com deficiência visual da DPPD).

Ademais, realizamos, também, uma breve apresentação de nosso trabalho, nas dependências da SEDPCD, a uma plateia com dezenas de futuros multiplicadores, contratados pela própria secretaria, que terão a missão de organizar, no decorrer do segundo semestre de 2015, diversos encontros regionais, em todo o estado de São Paulo, envolvendo servidores públicos e sociedade civil, com foco no tema “violência e deficiência”.

2.7 - Geração de conhecimento

Neste terceiro trimestre, trabalhamos no desenvolvimento de um website, mediante o qual tencionamos divulgar, além de nossos relatórios de prestação de contas (como este), diversas informações acerca das várias violências perpetradas contra pessoas com deficiência, projetando-o para ser um importante canal de concentração e de difusão de informações relevantes, relacionadas ao tema. O resultado de nosso trabalho foi publicado on-line, e encontra-se, em versão de testes não oficial, no endereço eletrônico <http://galaxiadesign.com/delegacia/>.



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

3 - Capacitações, consultorias e outros treinamentos recebidos no 3º trimestre (dez/2014, jan/2015 e fev/2015)

3.1 - Capacitações

Neste trimestre, toda a equipe multidisciplinar participou de um curso de capacitação concebido para durar 30h, realizado pela organização social Casa de Isabel, ministrado por profissionais da casa e customizado para atender a algumas demandas importantes apresentadas pela equipe multidisciplinar. Os temas previstos foram os seguintes:

- Cuidados com o Cuidadores;



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

- Violência Doméstica e Familiar (Agressores);
- Aspectos Legais;
- Redes de Cuidados com a Pessoa com Deficiência;
- Estudos Epidemiológicos;
- Transtornos por uso de Substâncias Psicoativas em população específica e;
- Padronização de Entrevista Social.

Já as profissionais diretamente envolvidas com a capacitação foram as seguintes:

- Maria Veridiana Maurelli Nunes, biomédica e professora universitária.
- Maria Dejacira de Carvalho Lopes, Psicóloga Clínica.
- Maria Aparecida da Silva Pereira Costa, Psicóloga.
- Dinorá Sanches Bonilha, advogada

Infelizmente, uma parte do curso não foi ministrada, já que, por motivos de saúde, a Dra. Maria Veridiana Maurelli Nunes não pode apresentar-se.

3.2 - Supervisão institucional



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

Neste trimestre, a supervisão institucional, sob responsabilidade da Dra. Sônia Regina Maurelli, fundadora da Organização Social Casa de Isabel, continuou sendo realizada, e tratou dos seguintes temas:

- Revezamento para as festividades de final de ano;
- Confraternização;
- Discussões de Casos;
- Contratação dos novos estagiários;
- Contratação da Operacional (profissional de serviços gerais);
- Capacitação Profissional; e
- Demissão;

Maiores detalhes acerca da supervisão institucional encontram-se no **anexo A** deste relatório.

3.3 - Consultorias e outros treinamentos recebidos

A advogada Dra. Dinorá Sanches Bonilha (OAB 205193/SP) realizou, no mês de novembro, uma consultoria jurídica, apresentando aos membros da equipe multidisciplinar os principais pontos da legislação trabalhista brasileira, além de tirar dúvidas dos mesmos acerca do tema.



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

4 – Aquisições e contratações:

4.1 - Aquisições Comuns

Neste trimestre, como de costume, realizamos também as compras de insumos de alimentação, de higiene, de produtos para limpeza e de material de escritório, para dar suporte as rotinas de trabalho desenvolvidas na DPPD (impressão e arquivamento de documentos, gravação de relatórios em mídias digitais, oferta de café e lanches rápidos para usuários e visitantes, manutenção de sanitários e do ambiente como um todo etc.).



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

Além disso, foram adquiridas, junto à A.M. Cofres e Móveis para Escritório Ltda., duas mesas retas 120X60cm com gaveteiro, visando a acomodar melhor os membros da equipe.

4.2 - Aquisição de Equipamentos Diversos

Não houve aquisição de equipamentos neste trimestre.

4.3 – Contratação de serviços

No mês 08 (Janeiro), contratamos, junto à empresa RS Serviços, os serviços de copeira e de auxiliar de limpeza, uma vez que os mesmos não são fornecidos pelo prédio em que estamos instalados. Já no mês 9 (fevereiro), a empresa LIACTOR CONSULTING - SERVIÇOS DE INFORMATICA LTDA – ME (ArtCom Criatividade) foi contratada para atualizar material publicitário da delegacia. O contrato com a Transkomby serviços Ltda., que fornece nosso veículo acessível com motorista, permanece em vigência.

Obs.: maiores informações sobre aquisições e contratações estão disponíveis nas planilhas de prestação de contas.

4.4 – Contratação de pessoal



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

No mês 8 (janeiro), foram contratadas duas novas estagiárias, para repor as duas estagiárias desligadas no mês 7, e uma psicóloga, para repor nossa antiga psicóloga, desligada no mês 8. São elas:

Naiara Baum Chagas, estagiária do curso de Psicologia, admitida a 02/02/2015;

Vitória Gonçalves Pozzati, estagiária do curso de Serviço Social, admitida a 02/02/2015 e;

Miriam Monteiro Ribeiro Vicente, psicóloga, admitida a 04/02/2015.

5 - Acompanhamento e evolução das atividades desenvolvidas até o fim do 3º trimestre (dez/2014, jan/2015 e fev/2015)

Cada uma de nossas atividades (metas), seus objetivos (demandas que elas pretendem atender), seus indicadores (etapas do processo ou frentes de trabalho, conforme a atividade), as ações a elas relacionadas (tarefas ligadas a cada atividade) e os meios de aferição de cada atividade (produtos ou processos acabados, conforme a atividade) encontram-se a seguir, descritas. Alternativamente, uma versão resumida e visualmente mais favorável, em formato tabela, está disponível, em arquivo anexo.

Visando a um melhor acompanhamento por parte da SEDPCD, as informações dos trimestres anteriores também encontram-se disponíveis neste capítulo, de modo que as informações mais recentes simplesmente vão sendo acrescentadas, relatório a relatório, às mais antigas (sem substituí-las), tornando



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

possível, em cada relatório trimestral, visualizar e compreender não só as últimas informações, mas toda a evolução do processo, ao longo de 1 ano

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: Definição das fontes de dados para alimentação do painel

Descrição: Consolidação de dados atualizados provenientes do Disque 100, do SINAN, do Programa Estadual de Prevenção e Combate à Violência contra Pessoas com Deficiência e da 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: Após reuniões envolvendo DPPD, SEDPCD e representantes de cada uma das fontes supracitadas, foi definido que à SEDPCD faria o repasse dos dados referentes ao Disque 100, ao SINAN e ao Programa Estadual de Prevenção e Combate à Violência contra Pessoas com Deficiência, enquanto que à SSP caberia o repasse dos dados do sistema RDO (Registro digital de Ocorrências) da Polícia Civil do estado de São Paulo. Devido a questões internas da SEDPCD, os repasses concernentes a ela não foram realizados, o que prejudicou o cumprimento desta meta.

Já os dados de ocorrências policiais, que foram obtidos, vale salientar, com certa dificuldade, geraram, como produtos, o capítulo “Análise dos RDOs do período maio a dezembro de 2014” e um breve documento tratando do mês de janeiro de 2015 (detalhes no anexo B).



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

Meio de aferição: Entrega de Relatório – Ver Anexos B.

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, além de informações relacionadas ao enfrentamento da violência contra pessoas com deficiência.

Ações: O conteúdo do site foi elaborado conjuntamente pelas equipes da DPPD e da SEDPCD, sendo que esta ainda não deu o seu “aceite”, o que impediu o cumprimento integral da meta

Meio de aferição 2.1: entrega de Relatório – (este relatório foi entregue no 1º Relatório Trimestral).

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: os dados têm sido enviados, regularmente, para a SEDPCD, mediante correio eletrônico.

Meio de aferição: entrega de relatório

Atividade 3: Atendimento de Casos e Encaminhamentos para a rede de serviços parceiros.



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

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

Indicador 3.1: mapeamento da Rede de Serviços atualizado

Descrição: Pesquisa, inserção, atualização e eventual remoção de serviços públicos identificados como potenciais parceiros da DPPD (abrigos, acesso à justiça, ONGs, serviços de saúde, de transporte, reabilitação profissional de pessoas com deficiência etc.

Ações: O mapa tem sido revisado e atualizado mensalmente, e já conta com 570 serviços listados, de modo que esta meta foi cumprida.

Meio de aferição 3.1: entrega de Relatório – Ver anexo C

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.

Ações: O acompanhamento mensal de 100% dos casos tem sido realizado por nossas Assistentes Sociais e Psicólogas, garantindo o cumprimento integral da meta.

Meio de aferição 3.2: entrega de quadro de monitoramentos dos casos – Ver Anexo D.

Indicador 3.3: % dos atendimentos sistematizados.

Descrição: Considerando o número total de atendimentos do mês, garantir a sistematização de todos os atendimentos no Quadro de Monitoramento dos Casos.



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

Ações: Sistematização de todos os atendimentos no quadro de monitoramento de casos.

Meio de aferição 3.3: entrega de quadro de monitoramentos dos casos – Ver Anexo D.

Atividade 4: Auxiliar, mediante recursos, equipamentos e ou estratégias, remota ou presencialmente, tanto outras delegacias, quanto serviços parceiros, no atendimento a pessoas com deficiência.

Objetivo: Promover, de forma generalizada, uma melhor interação entre público com deficiência e policiais civis, encorajando aqueles a realizarem suas denúncias e estes, a encararem a pessoa com deficiência com mais naturalidade e com menos insegurança.

Indicador 4.1: Relatório com definição do protocolo de atendimento remoto.

Descrição: Como a DPPD tem como atribuição oferecer suporte às demais delegacias, foi previsto o atendimento remoto de intérpretes de Libras. Nesse caso, é necessário estruturar um protocolo de atendimento, definindo em quais situações e como será concedido esse apoio.

Ações: Foi estruturado um protocolo de atendimento, definindo em quais situações e como será concedido o apoio dos tradutores-intérpretes de Libras em atendimentos remotos ou presenciais.

Meio de aferição 4.1: Entrega de Relatório com definição de protocolo (foi entregue no relatório do 1º Trimestre).

Indicador 4.2: % dos atendimentos sistematizados



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

Descrição: Considerando o número total de atendimentos remotos por mês, garantir a sistematização de todos atendimentos.

Ações: Ocorreram atendimentos externos que foram assistidos por nós. Esta meta portanto foi cumprida.

Meio de aferição 4.2: Entrega de relatório de atendimentos externos/remotos – Ver Anexo



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



Polícia Civil de São Paulo

1ª DELEGACIA DE POLÍCIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA/SP
CENTRO DE SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO



Organização Social Casa de Isabel

São Paulo, 31 de Outubro de 2015.

Atenciosamente

Rosália Peres Gonçalves
Coordenadora

Rosália Peres Gonçalves
RG: 42.153.422-9
Coordenadora
Centro de Apoio Técnico - O.S. Casa de Isabel

Rua: Brigadeiro Tobias, 527 - CEP: 01032-001 Luz/SP.
Fone: (011) 3311-3383 / 3311-3380
E-mail: pcdcasadeisabel@gmail.com / violenciaedeficiencia@sedpcd.sp.gov.br

Rua Brigadeiro Tobias, 527, Térreo - CEP 01032-902 - Centro – São Paulo (SP)
Fone: (011) 3311-3383
E-mail: pcdcasadeisabel@gmail.com / violenciaedeficiencia@sedpcd.sp.gov.br