



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

5º TRIMESTRE Junho, Julho e Agosto 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 5º Trimestre (jun, jul e agosto de 2015);

2.1 – Atendimento nas dependências da DPPD;

2.2 – Atendimentos externos e remotos;

2.3 – Visitas Domiciliares;

2.4 – Visitas Compartilhadas;

2.5 – Visitas de Acompanhamento de Casos;

2.6 – Visitas de Alinhamento;

2.7 – Visitas Demandadas pelos casos;

3 – Trabalhos de Apresentação e de Divulgação da DPPD.

3.1 – Palestras Diversas;

3.2 – Visitas à DPPD;

3.3 – Participação em Eventos;

3.4 – Materiais de Divulgação;

3.5 – Divulgação em Mídias Eletrônicas e na Internet;

4 – Geração de Conhecimento.

4.1 – Dados Estatísticos e Análises;

4.2 – Protocolos de Atendimentos;

4.3 – Cartilha e Materiais Similares;

5 – Formação Continuada.

5.1- Congressos, Encontros e Similares;

5.2 – Atividades de Capacitação;

5.3 – Supervisão Institucional;

6 – Aquisições, Contratações e Desligamentos.

6.1 – Aquisições Comuns;

6.2 – Aquisições de Equipamentos;

6.3 – Contratação e Cancelamento de Serviços;



Organização Social de Saúde Casa de Isabel

CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

6.4 – Contratação e Desligamento de Pessoal;

7 – Acompanhamento e evolução das atividades desenvolvidas até o fim do 5º trimestre.

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



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

1 - Apresentação

O contrato de gestão, firmado entre a Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SEDPCD) e a Organização Social de Saúde (OSS) Casa de Isabel, visando a administração do Centro de Serviços de Apoio, integrado à 1ª Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência (DPPD), completou, em 6 de junho último, seu primeiro ano de vigência.

Desde meados de dezembro atendendo em sua sede definitiva, no Palácio da Polícia Civil, região central da capital paulista (a sede provisória ficava localizada no ed. Saldanha Marinho, sede da Secretaria de Segurança Pública), 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 sensível melhoria na abordagem policial às pessoas com deficiência;



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

Para ajudar a cumprir tais missões, o Centro de Serviços de Apoio da DPPD conta com uma equipe multidisciplinar, formada por psicólogos, assistentes sociais, tradutores intérpretes de Libras (Língua Brasileira de Sinais) e cientista social. Além disso, estão disponíveis no Centro alguns recursos de tecnologia assistiva, como videolupa, boletim de ocorrência impresso em braile ou enviado por e-mail e, até mesmo, um veículo adaptado, para o transporte de pessoas em cadeiras de rodas ou com mobilidade reduzida.

Nas próximas páginas, pretendemos demonstrar como nossa equipe têm procurado cumprir aquelas missões. Mediante os vários trabalhos que temos realizado no Centro de Serviços de Apoio integrado à DPPD, entre os quais atendimentos a vítimas com alguma deficiência (na própria DPPD ou em outras delegacias da capital), visitas domiciliares, visitas institucionais a outros equipamentos da rede de serviços públicos, participação, como palestrante, em eventos e participação em atividades de formação continuada (palestras, cursos e workshops). A estrutura deste documento não é estanque, e vem sendo, trimestre a trimestre, aprimorada e aperfeiçoada, de modo que nele estejam, claras e completas, todas as informações indispensáveis para que membros do governo, e da própria sociedade como um todo, tenham condições de conhecer e, em certa medida, de avaliar nosso trabalho.

As informações a seguir dizem respeito aos meses de junho, julho e agosto de 2015, também chamados, respectivamente, de mês 13, 14 e 15. Boa leitura.

2 - Atendimentos e tarefas relacionadas 5º Trimestre (junho, julho e agosto de 2015).

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



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

2.1 - Atendimentos nas dependências da DPPD

De declarantes, intimados pelo escrivão de polícia, a pessoas com alguma deficiência, em busca de orientações sobre seus direitos, a DPPD recebe, todos os meses, um público significativo em suas instalações.

Neste trimestre, especificamente, 481 pessoas assinaram nosso livro de visitas. 252 delas, entretanto, buscavam (ou necessitavam de) uma atenção estendida. Estas foram cadastradas e receberam um atendimento formal, eventualmente, com registro de prontuário social e de boletim policial. 179 pessoas foram atendidas pelas equipes policial e multidisciplinar, conjuntamente, e apenas 50 delas foram atendidas somente pela equipe policial. Ainda neste período, foram registradas 75 ocorrências policiais (entre boletins de ocorrência e termos circunstanciados), e 12 inquéritos policiais foram instaurados.

245 daquelas 481 pessoas atendidas apresentam, ao menos, uma deficiência. Sendo 177 pessoas com deficiência auditiva, 37 pessoas com deficiência física entre outros.

As 252 pessoas atendidas pela equipe multidisciplinar (Centro de Serviços de Apoio) receberam um total de 349 atendimentos individuais especializados. 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 349 atendimentos especializados, 71 envolveram as assistentes sociais, 78 as psicólogas e 200 os tradutores intérpretes de Libras (Língua Brasileira de Sinais). Além disso, a equipe multidisciplinar encaminhou 28 usuários a diversos serviços de utilidade pública, quais sejam:

- **Albergue Instituto Ligia Jardim;**
- **APD – Programa Acompanhante Comunitário da Pessoa com Deficiência – Itaquera São Paulo;**



Organização Social de Saúde Casa de Isabel

CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

- **Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS**
Vila Prudente, São Paulo;
- **Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS**
Itaquera, São Paulo;
- **Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS**
Perus, São Paulo;
- **Centro de Convivência Eulália;**
- **Defensoria Pública do Estado de São Paulo, DPE-SP, São Paulo;**
- **Defensoria Pública da União, São Paulo;**
- **Departamento de Psicologia casa de Isabel – Itaim Paulista São Paulo;**
- **Núcleo de Convivência para Idosos – Perus, São Paulo;**
- **Unidade Básica de Saúde – Vila Carrão, São Paulo;**
- **Unidade Básica de Saúde – Vila Mazei, São Paulo;**
- **Unidade Básica de Saúde – Brás, São Paulo;**
- **Unidade Básica de Saúde – Nossa Senhora do Brasil;**

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**

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



Organização Social de Saúde Casa de Isabel

CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

externo. E há o suporte à distância, realizado pela Internet ou por telefone, a que chamamos **atendimento remoto.**

No trimestre corrente, foram requisitados 14 atendimentos externos e nenhum atendimento remoto. A tabela com o detalhamento dos atendimentos *in loco* (externos) realizados segue abaixo:

DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS EXTERNOS			
Nº	Local	Outras pessoas envolvidas	Profissional
01	Departamento Jurídico Casa de Isabel	Pessoa surda, advogada	Intérprete de Libras
01	72º DP Vila Penteado	Delegado de polícia, pessoa surda	Intérprete de Libras
02	Hospital Pérola Byington	Exames médicos, pessoa surda	Intérprete de Libras
01	Fórum Regional Penha de França – Vara de Violência	Juíza e pessoa surda	Intérprete de Libras
04	Instituto Médico Legal - IML	Exames Médicos e pessoa surda	Assistente Social
01	39º DP Vila Gustavo	Delegado de polícia	Assistente Social e Psicóloga
01	DDM Osasco	Delegado de polícia e escrivão, pessoa surda	Intérprete de Libras
03	Entrega de Intimação	Escrivão de polícia,	Intérprete de

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



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

		pessoa surda	Libras
--	--	--------------	--------

2.3 - Visitas domiciliares

Foram realizadas, no trimestre corrente, 11 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 Compartilhadas com a Equipe Policial

Foram realizadas, no trimestre 16 visitas compartilhadas para entregas de intimações e verificações das denúncias do Disque 100. Além de dar continuidade no acompanhamento dos casos já atendidos por esta delegacia.

2.5 Visitas de acompanhamento de casos

Não houve, neste trimestre, visitas desse tipo.

2.6 Visitas de alinhamento



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

Não houve, neste trimestre, visitas desse tipo.

2.7 Visitas demandadas pelos casos

Não houve, neste trimestre, visitas desse tipo.

3. Trabalhos de apresentação e de divulgação da DPPD – 5º Trimestre (junho, julho e agosto de 2015)

3.1 – Palestras diversas

Nossa equipe realizou, neste trimestre, duas palestras em locais diversos, ambas ocorridas durante o mês 14 (junho). Uma delas, foi com os integrantes da Equipe da PROMOVE Ação Social Cultural em parceria com o Recanto Nossa Senhora de Lurdes, o evento contou com a participação de



Organização Social de Saúde Casa de Isabel

CENTRO DE SERVIÇO APOIO TÉCNICO

aproximadamente 25 pessoas profissionais dos Núcleos de Apoio à Inclusão Social para Pessoas com Deficiências e seus familiares e o CREAS Jaçanã/Tremembé, e contou com a participação da Tradutora Intérprete de Libras e da Gerente do Centro de Serviços de Apoio da DPPD, também graduada em Serviço Social, Rosália Peres Gonçalves.

Já a outra, com o tema Trabalhos desenvolvidos pela Equipe Multidisciplinar da 1ª Delegacia de Polícia da Pessoa com Deficiência na Rede Local de Proteção Social Itaim Paulista, com a participação de aproximadamente 30 pessoas, entre Educadores, Conselheiros Tutelares, DRE (Diretoria Regional de Educação), NAAPA (núcleo de Apoio e Acompanhamento para a Aprendizagem), Guarda Civil Metropolitana e representantes da Organização Social de Saúde Casa de Isabel.

3.2 – Visitas à DPPD

Recebemos, nas dependências da DPPD, no último trimestre, recebemos a visita da Vereadora de Taubaté, Maria Gorete de Toletto e Sra. Gilcelly Azzolini Coordenadora Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência, na oportunidade conheceram as instalações. Em um outro momento também recebemos a visita do Sr. Reinaldo Secretário da Secretária Municipal do Direito da Pessoa com Deficiência de Jundiaí e da Thalita estagiária de Direito que o auxilia.

3.3 – Participação em outros eventos

Neste trimestre não participamos de outros eventos.



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

3.4 – Materiais de divulgação

Neste trimestre contratamos os serviços de uma gráfica para a confecção de folders, com mais detalhes e informações acerca do trabalho que desenvolvemos na DPPD, e um cartaz, a ser distribuído para outros distritos policiais e para toda a rede de serviços públicos, concebido para ser afixado na parede, em locais de circulação de pessoas.

3.5 – Divulgação em mídias eletrônicas na Internet

Neste Trimestre a Radio ABC esteve neste serviço para realizar uma entrevista com a Delegada para divulgar os trabalhos realizados por este serviço.

4. Geração de conhecimento – 5º trimestre (junho, julho e agosto de 2015)

4.1 – Dados estatísticos e análises

Para este trimestre, nossa cientista social, Carolina Andrade, preparou 3 documentos, sendo um com dados referentes a cada mês do período (junho, julho e agosto de 2015). Mais detalhes no anexo B.

4.2 – Protocolos de atendimento



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

Um dos mais importantes papéis da DPPD é o de buscar estabelecer protocolos de atendimento de pessoas com deficiência que sejam replicáveis a todas as unidades policiais do estado paulista. Este trabalho avançou significativamente neste trimestre, e até um documento chegou no processo final de validação. Esses mesmos protocolos já estão sendo testados na prática diária para verificarmos se haverá necessidade de mudanças.

4.3 – Cartilhas e materiais similares

A DPPD, há muito, pretende escrever um material de apoio à formação de policiais civis, o qual seria destinado à Academia de Polícia Dr. Coriolano Nogueira Cobra (ACADEPOL). E parte desse material derivaria de outros materiais produzidos por nossa equipe, atendendo a outras demandas (seminários na SEDPcD e palestras diversas, ministradas nos últimos 12 meses). Esses materiais começaram a ser reunidos, selecionados e atualizados, e nossa expectativa é consolidá-los no próximo trimestre. Diante da mudança da Delegada Titular no Trimestre anterior estamos junto com a nova delegada reavaliando a cartilha para que possamos no próximo semestre lançar o nosso materia

5. Formação Continuada - 5º trimestre (junho, julho e agosto de 2015)

5.1 – Congressos, encontros e similares

Neste trimestre não participamos das atividades acima

5.2 – Atividades de capacitação



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

As discussões de casos, momentos semanais em que membros das equipes policial e multidisciplinar se afastam, por alguns minutos, das tarefas cotidianas para poderem examinar, crítica e analiticamente, lado a lado, alguns casos significativos, representam uma ocasião única de aprendizagem mútua e de troca de experiências coletiva.

A advogada Dra. Dinorá Sanches Bonilha (OAB 205193/SP) prestou-nos, no trimestre, mais uma consultoria jurídica. Desta vez, foram discutidos aspectos legais de alguns casos, e uma análise de nossa ficha de entrada foi realizada.

5.3 - Supervisão Institucional

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

- Mudança na ficha de identificação;
- Discussões de Casos;
- Discussão de Protocolos e;
- Capacitação Profissional.

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



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

6. Aquisições, Contratações e Desligamentos

6.1 - 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.).

6.2 - Aquisição de Equipamentos



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

Não houve aquisições de equipamentos neste trimestre.

6.3 – Contratação e Cancelamento de Serviços

Não houve contratação ou cancelamento de serviços neste trimestre.

6.4 – Contratação e desligamento de pessoal

Não houve contratação ou desligamento de pessoal neste trimestre.

7. Acompanhamento e evolução das atividades desenvolvidas até o fim do 5º trimestre (junho, julho e agosto de 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. Esses dados estão sendo repassados mensalmente.

Já os dados de ocorrências policiais, que foram obtidos, vale salientar, 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. Já foram entregues.

Neste trimestre foram criados Releases de Junho, Julho e Agosto (detalhes no anexo B).

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



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, 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, entretanto devido a questões administrativas envolvendo a SEDPCD, a SSP e a polícia Civil do Estado de São Paulo, o nosso site não será publicado e não há previsão para mudanças nessa determinação.

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



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

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

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 mais de 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.



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

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

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).



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

Indicador 4.2: % dos atendimentos sistematizados

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 – essas informações constam no relatório do trimestre.



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

Fone: (011) 3311-3383 / 3311-3380
E-mail: pcdcasadeisabel@gmail.com/violenciaedeficiencia@sedpcd.sp.gov.br