



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

**Anexo C**

**Relatório de Definições das Fontes dos Dados**

## **DISQUE 100 – DISQUE DIREITOS HUMANOS**

### **Procedimentos adotados na DPPD**

As denúncias provenientes do Disque 100 são centralizadas pela delegada titular da DPPD, que define quais serão encaminhadas para a equipe do Centro de Serviços de Apoio e quais serão investigadas pela equipe policial, levando em conta a área de abrangência da 1ª Delegacia Seccional de Polícia - Centro. O acompanhamento das denúncias encaminhadas para o Centro de Serviços de Apoio é realizado pela equipe junto à rede de proteção social para as quais as denúncias foram encaminhadas. Em grande parte dos casos, este acompanhamento é feito junto aos CREAS (Centros de Referência Especializado de Assistência Social). Após a obtenção de informações sobre o status de cada denúncia é feita a devolutiva para a equipe policial.

Desde setembro de 2014 a equipe de apoio realizou e finalizou o acompanhamento de 48 denúncias que foram encaminhadas a critério da equipe policial.

### **Dificuldades relativas à forma das denúncias**

Foram feitas solicitações formais ao Departamento de Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, responsável pelo Disque 100, para que tivéssemos acesso ao roteiro utilizado pelos atendentes do serviço ao responder às ligações. Dessa forma, há uma dificuldade em avaliar quais informações são obrigatórias para o registro da denúncia e quais são os critérios utilizados pelos atendentes para categorizar os tipos de deficiência e das formas de violência.

Outra dificuldade em se tomar as denúncias feitas via Disque 100 como fonte de informações sobre violência contra pessoas com deficiência decorre do fato de que não há verificação prévia da veracidade das informações antes que as denúncias sejam encaminhadas para os serviços considerados pertinentes. Tendo isso em vista, informações mais precisas seriam obtidas através destes serviços de referência, não das denúncias advindas do Disque 100, tipo de acompanhamento que – com limitações relacionadas à abrangência geográfica do atendimento, ao tamanho da

equipe, dentre outros fatores – tem sido realizado pelas técnicas do Centro de Serviços de Apoio, como citado anteriormente.

Há situações em que um mesmo caso gera mais de um número de denúncias – como em situações em que pessoas diferentes fazem denúncia sobre um mesmo fato ou aquelas em que por algum motivo uma ligação é computada como nova denúncia e não como complemento a uma denúncia anterior. Isto poderia levar a uma análise equivocada sobre a gravidade dos casos, ao se partir do pressuposto de que o registro de mais de uma denúncia equivalha a um caso grave.

Há também casos em que uma mesma ligação parece ser computada em duplicidade (ver denúncias **333587** e **353754**, em anexo), o que, mais uma vez, poderia levar à falsa noção de que se trata de caso de maior gravidade pelo grande volume de ligações ou de denúncias.

Destaca-se também a falta de precisão quanto à definição do tipo de deficiência da vítima, especificamente no caso de transtornos mentais e de deficiência intelectual, que são frequentemente igualados no preenchimento da denúncia sob a rubrica “doença mental”. Em geral, o resumo da denúncia não traz maiores especificações sobre qual seria o tipo de transtorno ou de deficiência a que se refere o relato. Estes fatores dificultam, por exemplo, relacionar tipos de deficiência e formas de violência mais frequentes, ou mesmo realizar a contagem das supostas vítimas por tipo de deficiência e/ou transtorno.

Também há grande quantidade de erros no preenchimento das informações de vítima e agressor, especialmente quanto aos nomes e endereços (ver denúncia **365539**, em anexo).

Por fim, há casos de denúncias falsas ou trotes (ver denúncias **357979** e **356544** em anexo), o que nem sempre é facilmente percebido pela mera leitura das denúncias, como ocorre nos exemplos citados. Entramos em contato com os Disque 100 para maiores informações sobre a proporção de trotes dentre as denúncias, pedido ainda sem resposta.

Assim, opinamos que devemos utilizar como informação apenas o número bruto de denúncias e não seu conteúdo, já que este não necessariamente corresponde a informações fidedignas sobre a incidência de violência contra pessoas com deficiência.

## **Dificuldades encontradas no acompanhamento das denúncias**

As técnicas da equipe de apoio encontraram algumas dificuldades para realizar o acompanhamento das denúncias do Disque 100, tais como as exemplificadas abaixo:

- Dificuldades em obter as informações sobre os casos junto aos demais serviços acionados

As técnicas relatam situações em que o serviço reluta em fornecer as informações solicitadas; casos em que não são encontradas as informações solicitadas, além de ocasiões em que são fornecidos dados parciais ou incompletos.

- Impossibilidade de verificar se as denúncias já estão sendo acompanhadas pelos demais órgãos para as quais as mesmas foram encaminhadas

O Disque 100 não possui um sistema que permita aos órgãos para os quais as denúncias são encaminhadas informar aos demais que já estão a par da situação concreta e/ou começaram a tomar as medidas necessárias. Em algumas situações, denúncias encaminhadas para a Equipe de Apoio já estão sendo acompanhadas ou já foram resolvidas pelos outros serviços acionados, levando a um gasto desnecessário de tempo, que poderia ser utilizado para averiguar denúncias ainda não acompanhadas por nenhum órgão.

É válido mencionar que este problema era mais frequente quando as denúncias eram encaminhadas pela SEDPcD para a equipe de apoio, antes do estabelecimento do fluxo de envio direto das denúncias do Disque 100 para a DPPD.

- Denúncias falsas e/ou mais complexas do que inicialmente verificado

Houve diversos casos reportados pelas técnicas da equipe de apoio em que, após contato com serviço de referência, verificou-se que as situações relatadas nas denúncias não eram verídicas.

## SINAN

A definição do SINAN (Sistema de Informação e Agravos de Notificação) como fonte de dados é pertinente em relação aos objetivos do Programa Estadual de Prevenção e Combate à Violência contra Pessoas com Deficiência, já que o sistema permite a notificação dos casos de violência, além de trazer campo específico para identificar pessoas com deficiência dentre as vítimas.

Foi realizada reunião com contatos da Secretaria Estadual de Saúde em 04/06/2014, na qual não ficou definido fluxo de envio de dados do SINAN, tampouco tendo sido confirmada a possibilidade de tais dados serem de fato enviados (ver ata de reunião em anexo).

Nesta reunião, da qual participaram integrantes do centro de apoio e da SEDPcD, foi apontado como dificuldade para a análise dos dados o fato de que na capital, cuja população representa cerca de 26% do total do estado de São Paulo, é utilizado outro sistema de notificação, o Sistema de Informações para Vigilância de Violências e Acidentes (SIVVA). Assim, os dados do SINAN trariam um cenário apenas parcial dos casos de violência contra pessoas no Estado. Idealmente, seria necessário estabelecer uma interface entre os dois sistemas, que seria articulada pelo contato na Secretaria Estadual de Saúde e não chegou a ser posta em prática.

De toda forma, entendemos que, caso seja possível ter acesso aos dados tanto do SINAN quanto do SIVVA, estes seriam fontes importantes para a compreensão e enfrentamento da questão da violência contra pessoas com deficiência em São Paulo.