



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO
FEDERAL

Diretoria de Serviços Especializados a Famílias e Indivíduos

RELATÓRIO TÉCNICO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

DADOS E INFORMAÇÕES DA PARCERIA	
OSC: Instituto Sociocultural, ambiental e Tecnológico de Projetos de Economia Solidária (Instituto Ipês_	
Responsável pelo acompanhamento da parceria: João Leandro Neto (Diretor Presidente)	
Telefone Fixo (OSC): 3322 1441	Telefone Celular (responsável): 99268-3289
E-Mail (responsável): jleandroneto@gmail.com	
Nº do processo: 0431-000756/2017	
Nº do Instrumento de parceria: Termo de Colaboração 04/2017	
Vigência da parceria: 05/12/2017 a 04/12/2022	
Valor efetivamente transferido até 15/01/2019: R\$ 7.463.396,00	

MONITORAMENTO	
OBJETO DA PARCERIA	<p>A execução do serviço especializado de Abordagem Social será realizado, nos termos da Resolução CNAS nº 109/2009 - Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e da Portaria SEDEST nº 31/2013 e suas alterações.</p> <p>O Serviço Especializado será ofertado, de forma continuada e planejada, com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras. Considerando praças, entroncamento de estradas, fronteiras, espaços públicos onde se realizam atividades laborais, locais de intensa circulação de pessoas e existência de comércio, terminais de ônibus, trens, metrô e outros. O Serviço buscará resolução de necessidades imediatas, realizando acompanhamento socioassistencial das pessoas em situação de rua no território e promovendo a inserção na rede de serviços socioassistenciais e nas demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos.</p>
PERÍODO DAS ATIVIDADES DE MONITORAMENTO DESCRITAS NESTE RELATÓRIO	DE 05/12/2017 ATÉ 12/01/2019

<p>ATIVIDADES DE MONITORAMENTO REALIZADAS</p>	<p>O monitoramento e avaliação do serviço foram realizados de forma integradas as unidades gestoras da Secretaria responsáveis pelo acompanhamento técnico do Serviço Especializado em Abordagem Social, a saber, a Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social (GESEAS) e a Diretoria de Serviços Especializados a Famílias e Indivíduos (DISEFI), a qual a GESEAS é vinculada.</p> <p>Cabe destacar que durante o período inicial de vigência da parceria, o primeiro semestre de 2018, o Gestor era o próprio Diretor da DISEFI e, no segundo semestre de 2018, membro da equipe técnica da GESEAS.</p> <p>Portanto, as atividades de monitoramento e avaliação foram realizadas de forma continuada, com contato constante entre as equipes da OSC e da SEDES. Este processo envolveu supervisão de casos, acompanhamento de fluxos de atendimento, leitura de relatórios de atendimento, leitura de prontuário, análise de instrumentos de coletas de dados, monitoramento da averiguação de denúncias encaminhadas pela Secretaria, reuniões, acompanhamento de equipes, avaliação da relação com demais equipamentos socioassistenciais, participação em reuniões intersetoriais e leitura dos relatórios apresentados mensalmente, somada à análise do Relatório Parcial de Execução do Objeto apresentado pelo Instituto Ipês e seus anexos.</p> <p>Foi observado que o Instituto Ipês atende as demandas apresentadas pela Secretária com prontidão, mantém diálogo constante com o gestor e unidades do Sistema Único de Assistência Social e tem colaborado para o fortalecimento do SUAS e da rede de atendimento de pessoas em situação de rua como um todo.</p>
<p>ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DA PARCERIA</p>	<p>O Serviço Especializado em Abordagem Social é um serviço continuado que compõe o Sistema Único de Assistência Social, como parte da proteção social especial de média complexidade. Segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, aprovada pela Resolução CNAS nº 109/2009, é serviço ofertado, de forma continuada e programada, com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras.</p> <p>Para sua execução deverão ser consideradas praças, entroncamento de estradas, fronteiras, espaços públicos onde se realizam atividades laborais, locais de intensa circulação de pessoas e existência de comércio, terminais de ônibus, trens, metrô e outros.</p> <p>O Serviço deve buscar a resolução de necessidades imediatas e promover a inserção na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos. Seu público alvo são crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência.</p> <p>Os objetivos do serviço podem ser sintetizados em três eixos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vigilância: que tratam das ações realizadas no âmbito da identificação de situações de violação de direitos no espaço da rua e da sistematização desses dados, bem como a identificação aprofundada das famílias e indivíduos com direitos violados que vivem e sobrevivem nas ruas, conhecendo a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições.

2. Protetivo: que trata das ações que visam a construção do processo de saída das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais, bem como a promoção de ações para a reinserção familiar e comunitária.
3. Preventivo: que tratam das ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado, direitos e necessidades de inclusão social e estabelecimento de parcerias, incluindo as ações de divulgação dos direitos das pessoas em situação de rua e de sensibilização da comunidade contra o trabalho infantil.

Cabe ainda destacar que o Serviço Especializado em Abordagem Social tem algumas características que precisam ser compreendidas para sua análise:

- A construção de vínculo é gradativa e o atendimento é continuado:

Os usuários do serviço costumam ter um histórico de violações de direitos e descrença com o serviço realizado. Além disso, não são eles que estão buscando o serviço, mas o serviço que os localizam no seu território e busca insistentemente realizar o atendimento. A construção de vínculos de confiança para viabilizar o atendimento pode, portanto, demorar meses e, nesse processo, é comum que inicialmente o usuário se negue passar informações básicas para o registro do atendimento.

- A realidade da rua é mutável:

Em todos os meses há pessoas que entram e saem da situação de rua, seja por chegada de e ida para outros estados, seja por possuírem alguma moradia de referência ou então por circularem em serviços de acolhimento, comunidades terapêuticas, internações médicas ou mesmo em passagens pelo sistema prisional. Ou seja, não há um conjunto total fixo de usuários atendidos pelo Serviço Especializado em Abordagem Social.

- A população em situação de rua é heterogênea:

A população em situação de rua é heterogênea em marcadores de identidade como idade, raça, identidade de gênero, orientação sexual, diversidade funcional, neurodiversidade, origem etc, além de se vincularem às ruas por diferentes motivos. Nessa perspectiva, o trabalho social desenvolvido para a construção do processo de saída de rua para um indivíduo pode não ser o mesmo para outro, sendo necessário mudar estratégias, órgãos da rede acionados e tempo de intervenção.

- O processo de saída das ruas não depende somente do Serviço Especializado em Abordagem Social:

O Serviço Especializado em Abordagem Social é uma das principais portas de entrada para a rede de atendimento para pessoas em situação de rua, contudo, a sua efetividade depende de uma rede de serviços fortalecida em sua retaguarda.

Foram previstos no Plano de Trabalho os seguintes objetivos específicos:

1. Realizar e manter atualizado diagnóstico territorial, identificando pontos de concentração de pessoas em situação de rua, trabalho infantil, além da violência, abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes, por faixa etária e sua dinâmica;

Comentários: Objetivo atingido de forma satisfatória, com relatos apresentados para todas as áreas mais frequentes de atendimento e constante produção de relatórios para áreas solicitadas. Contudo, destaca-se que há a necessidade de qualificação da sistematização desses dados e de um ordenamento de indicadores utilizados.

2. Identificar famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, trajetória de rua, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições;

Comentários: Objetivo atingido de forma satisfatória. Em 2018, foram registrados/atualizados 5153 famílias, com 7.596 membros, no Sistema Integrado de Desenvolvimento Social.

3. Realizar o acompanhamento socioassistencial das pessoas em situação de rua dos territórios;

Comentários: Objetivo atingido de forma satisfatória. Os estudos de caso indicam qualidade do atendimento e acompanhamento, contudo ainda é observado dificuldades metodológicas pessoas com transtorno mental (em razão da própria fragilidade da rede) e com crianças e adolescentes.

4. Promover ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado, direitos e necessidade de inclusão social e estabelecimento de parcerias na área de abrangência do serviço;

Comentários: Objetivo atingido de forma satisfatória. A OSC apresentou tabela de locais nos quais foram realizadas ações de apresentação do serviço e sensibilização do trabalho infantil.

5. Articular com os atores locais ações integradas de atendimento na perspectiva de garantia de direitos, com ênfase em articulações com as equipes de saúde do Consultório na Rua, PSF sem domicílio e Programa Redução de Danos, bem como com a Defensoria Pública;

Comentários: Objetivo atingido de forma satisfatória. A OSC apresenta boa inserção em toda a rede de atendimento a pessoas em situação de rua e grande conhecimento das redes locais.

6. Atuar em articulação com os Conselhos Tutelares para atendimento de crianças e adolescentes que usam a rua como local de moradia e/ou sobrevivência;

Comentários: Objetivo parcialmente atingido. Observou-se a necessidade de qualificar o atendimento de crianças e adolescentes e da carência de protocolos comuns a toda rede de proteção.

7. Promover ações de reinserção familiar e comunitária;

Comentários: Objetivo parcialmente atingido. Observou-se a necessidade de qualificar o atendimento de crianças e adolescentes e de pessoas com situação de transtorno mental, com a criação de protocolos integrados com a rede.

8. Construir o processo de saída das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais;

Comentários: Objetivo parcialmente atingido. Embora o SEAS tem trabalhado para garantir as condições de acesso a serviços e benefícios, a retaguarda dos demais serviços que atendem pessoas em situação de rua ainda é pequena, fazendo com que haja uma demanda reprimida para atendimento nos serviços, em especial nos CREAS, Centros Pop e no Serviço de Acolhimento.

	<p>9. Vincular a população em situação de rua aos serviços da rede socioassistencial, com ênfase nos Centros Especializados de Assistência Social (CREAS), nos Centros de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro Pop) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;</p> <p>Comentários: Objetivo parcialmente atingido. O SEAS desenvolveu no período algumas estratégias de referenciamento de usuários aos Centros Pop e Creas, contudo a baixa capacidade de atendimento desses equipamentos não consegue recepcionar a demanda do Serviço Especializado em Abordagem Social.</p> <p>10. Realizar busca ativa, ações de sensibilização para o cadastramento de pessoas em situação de rua no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal;</p> <p>Comentários: Objetivo parcialmente atingido. Até o primeiro semestre, a OSC realizava cadastro de pessoas em situação de rua, contribuindo com a agilidade de atendimento, após mudança de gestão da Secretaria e novo entendimento o processo do interrompido. Contudo, a OSC continua mobilizando e encaminhando pessoas para o cadastramento.</p> <p>11. Averiguar no território de abrangência as violações de direitos socioassistenciais à população em situação de rua encaminhados pela ouvidoria do Governo do Distrito Federal, Disque 100, pelos CREAS e Órgãos de defesa e proteção de direitos.</p> <p>Comentários: Objetivo atingido de forma satisfatória. Em 2018 foram atendidas 1823 requisições de serviço e, no último semestre, foi realizada uma padronização nos procedimentos de coleta e cruzamento de dados da localidade, otimizando recursos e qualificando as respostas.</p>
<p>TRANSPARÊNCIA ATIVA</p>	<p>Foi observado necessidade de qualificação das medidas adotadas pela OSC para o cumprimento do Artigo 79 do Decreto MROSC DF. A OSC foi notificada por meio do Ofício SEI-GDF Nº 19/2019 - SEDES/CPSE/DISEFI/GESEAS (Documento SEI 32599292) e já realizou as mudanças necessárias, conforme Ofício Nº 126/2019 - Ipês (Documento Sei 33261093).</p> <p>Todos os links indicados foram verificados e foi observado o cumprimento satisfatório das medidas de transparência.</p>
<p>RESULTADOS (ATÉ A PRESENTE DATA)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> PARCIAIS</p> <p><input type="checkbox"/> FINAIS</p>
<p>ACOMPANHAMENTO DAS METAS DA PARCERIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Meta 1: Equipe de trabalho contratada e capacitada, com infraestrutura de apoio estabelecida, dispendo de transporte para a execução do serviço. <p>Observações da Meta 1: A meta foi cumprida, com toda a equipe contratada, capacitações realizadas com o acompanhamento constante da Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social (GESEAS).</p> <p>Cabe destacar que o OSC atuou para incluir o máximo de pessoas em situação de rua em todas as suas funções e que organizou o processo seletivo para o cargo de facilitadores a partir de indicações dos Creas e Centros Pop do território, evitando interferências políticas nessas indicações. Dessa forma a própria instalação do serviço contribuiu com a inclusão social de pessoas em situação de rua, provocando impacto positivo com a geração de espaços de</p>

trabalho formal para um população que costuma ser discriminada nos espaços tradicionais de trabalho.

A OSC também construiu o programa “Cuidando de Quem Cuida” voltado para o acompanhamento dos trabalhadores com especial atenção àqueles e àquelas que possuem trajetória de rua. O trabalho do Instituto Ipês tem se mostrado muito efetivo na execução da metodologia da Educação entre Pares e no acompanhamento de seus trabalhadores.

Também foi garantida toda a infraestrutura necessária para o trabalho de equipe, permitindo o seu alcance do serviço em todas as regiões administrativas, com uso de transporte de qualidade para as equipes e usuários.

- Meta 2: 3000 (três mil) pessoas em situação de vulnerabilidade social nos espaços públicos localizadas nos territórios.

Observações da Meta 2: Segundo dados extraído dos Sistema Integrado de Desenvolvimento Social (SIDS), prontuário eletrônico utilizado pela Secretaria, foram registradas atendimento a 5439 usuários em 2018, com o registro de 18.212 atendimentos.

Os dados registrados no sistema comprovam o cumprimento da meta, contudo a OSC apresenta dificuldades em garantir o preenchimento de dados no SIDS com a agilidade necessária, além de manter outras formas de registro de dados (prontuários físicos, tabelas próprias), as quais provocam algumas incongruências nos dados e dificuldades de sistematização. O OSC possui 6.271 prontuários com registro de dados de usuário.

A OSC também apresentou, no Anexo V, descrição das situações encontradas em cada localidade detalhadas no anexo V e situações identificadas em cada uma das 1823 denúncias encaminhadas pela Secretaria (Anexo I). Esses anexos apresentam a capilaridade do serviço e sua capacidade de produção de dados de vigilância socioassistencial.

Em razão do grande número de dados coletados e da dificuldade de sua sistematização, foi recomendado que a OSC propusesse alteração do Plano de Trabalho com a criação de uma equipe voltada para sistematização das informações de vigilância socioassistencial, com a presença de um estatístico para qualificação dos procedimentos de coleta, sistematização e análise.

- Meta 3: Garantir o atendimento mensal de 600 indivíduos (até o quarto mês), 1200 indivíduos (do 5º até o 8º mês), 1800 indivíduos (do 9º ao 12º mês)

Observações da Meta 3: A meta foi cumprida parcialmente. A OSC indica que a capacidade de atendimento mensal varia de 1400 a 2000 indivíduos atendidos mensalmente e informa estar com dificuldades para garantir o registro de todos no Sids: “Há uma média atendimento de 1400 a 2000 mil pessoa, o problema se encontra na atualização do SIDS, a temporalidade de 16 a 15 de cada mês não condiz tempo hábil para atualização no sistema on line”.

Identificamos dois problemas no execução dessa meta. O primeiro se refere a dificuldades da OSC garantir o registro de dados no SIDS em tempo hábil. Isso envolve o fato que a OSC optou por contratar o máximo de pessoas em situação de rua para o exercícios das funções no projeto. Em razão de déficit de acesso e formação, muitos profissionais possuem dificuldade no acesso ao computador, fazendo com que todo registro de dados no sistema precise ser realizado pela equipe técnica.

	<p>Sobre esse ponto, a OSC foi orientada a reorganizar o processo de trabalho e criar um núcleo específico para registro e sistematização de dados de atendimento. Temos observado uma progressiva melhora na capacidade de registro de informações e na sua qualidade.</p> <p>O segundo problema se refere a uma possível superestimativa dessa meta, em especial do alcance de 2400 pessoas a partir de 13º mês. De modo que será necessária uma revisão da meta considerando a real demanda, metodologia de trabalho e capacidade de atendimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meta 4: Garantir o referenciamento de 300 indivíduos (até o quarto mês), 900 indivíduos (do 5º até o 8º mês), 1500 indivíduos (do 9º ao 12º mês) em acompanhamento referenciadas aos Centros Pop e CREAS <p>Observações da Meta 4: A OSC informa que não está sendo possível alcançar a meta em razão da baixa capacidade de atendimento dos CREAS e Centros Pop. Entendemos que essa meta não é capaz de aferir a qualidade do Serviço Especializado em Abordagem Social por depender do contrarreferenciamento de outros serviços.</p> <p>Diante das observações supracitadas, concluo que a parceria cumpriu parcialmente as metas, com justificativas satisfatórias às não alcançadas previstas no Plano de Trabalho.</p>
EFICÁCIA DOS INDICADORES DO PLANO DE TRABALHO (SE HOUVER)	<input type="checkbox"/> SATISFATÓRIOS <input checked="" type="checkbox"/> INSATISFATÓRIOS
EFEITO SANEADOR DO MONITORAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Faz-se necessário revisar as metas e indicadores do serviço a partir de análise da capacidade real de atendimento, considerando também as diferentes ofertas do serviço. Este procedimento já foi realizado, com alteração do Plano de Trabalho (Documento Sei 33159376). • Ainda que o trabalho desenvolvido de enfrentamento ao trabalho infantil não tenha sido especificado em nenhuma meta, a OSC apresentou tabela detalhada sobre os locais em que foram realizadas ações de sensibilização em comércios para o enfrentamento ao trabalho infantil (Anexo 3). Observa-se que OSC avançou em medidas preventivas relacionadas ao Programa de Enfrentamento ao Trabalho Infantil, contudo, ainda tem demonstrado fragilidades metodológicas no atendimento de crianças e adolescentes. Trata-se de um ponto na qual é necessária a qualificação e estruturação de fluxo específico no Distrito Federal. • A OSC apresenta grande capilaridade e capacidade de produção de dados, mas é necessário um ordenamento da coleta e sistematização de dados. A criação de um núcleo específico para gestão desses dados, conforme previsto no novo plano de trabalho, poderá contribuir para a qualificação desse ponto.
FATOS OBSERVADOS EM TÉCNICAS REUNIÕES PERIÓDICAS VISITAS E/OU	<p>O Instituto Ipês tem apresentado postura colaborativa e um entendimento do seu serviço como parte do Sistema Único de Assistência Social, seguindo seus princípios e diretrizes, bem como colaborando com a qualificação dos demais serviços. A Rede de Atendimento a Pessoas em Situação de Rua ainda precisa</p>

ser qualificada e ampliada, contudo o SEAS tem conseguido realizar trabalho conjunto com as equipes de Saúde (UBS, Consultório na Rua e CAPS) e com a Defensoria Pública.

AVALIAÇÃO

ANÁLISE QUANTITATIVA

Segundo os dados extraídos do Sistema Integrado de Desenvolvimento Social, em 2018 foram atendidos 5439 indivíduos diferentes, com 18.212 atendimentos realizados. A OSC indica que possui 6.271 prontuários com registro de dados de usuário, apresentando, portanto, uma defasagem no preenchimento de dados no SIDS. Contudo, ambos os mostram que a OSC conseguiu alcançar o público esperado.

Os indicadores de resultados quantitativos previstos no plano de trabalho são insuficientes para análise do impacto e benefícios do serviço e precisam ser revisados.

ANÁLISE QUALITATIVA

A execução do Serviço Especializado em Abordagem Social tem apresentado impacto positivo na execução do Sistema Único de Assistência Social no Distrito Federal e na execução das políticas públicas. Dentre os elementos que contribuem com esse impacto positivo destacamos:

1. O Serviço contribui diretamente com a inclusão social de pessoas em situação de rua, em razão do grande número de pessoas que viveram essa situação contratadas para a execução do serviço e acompanhadas com qualidade em seu processo de inserção do mercado formal;

2. A grande cobertura do serviço contribuiu com que toda a população em situação de rua do Distrito Federal tenham as suas demandas visibilizadas para a política de assistência social;

3. A base de dados do serviço permite que se tenha uma estimativa do quantitativo de pessoas em situação de rua no DF, viabilizando análises e planejamentos.

4. A presença de equipes em todas as regiões e a mobilização de redes locais para o atendimento contribui com o fortalecimento das políticas públicas voltadas para esse público.

5. O acompanhamento do serviço tem demonstrado uma boa capacidade de garantir o acesso à documentação, encaminhamento para a rede de saúde, acesso a escola e aos serviços de acolhimento (embora haja demanda reprimida).

6. O Serviço tem conseguido garantir a proteção social proativa em todos os locais com incidência de pessoas em situação de rua e conseguido responder demandas de averiguação ou requisições de serviço com agilidade.

Como pontos a serem qualificados, destacamos:

1. O Serviço ainda não tem conseguido demonstrar impacto na redução do trabalho infantil, embora tenha realizado um trabalho preventivo de qualidade.

2. O serviço também tem encontrado limites na capacidade de acompanhar pessoas em situação de rua com agravados quadros de saúde mental, sendo necessário a estruturação de protocolos junto com a rede de saúde. Cabe frisar que a cobertura da rede de atendimento psicossocial no Distrito Federal é insuficiente e não há residências terapêuticas voltadas para o abrigamento de pessoas com quadros agravados de transtorno mental.

IMPACTO DA

[] AMBIENTAL

PARCERIA	<input type="checkbox"/> CULTURAL <input type="checkbox"/> ECONÔMICO <input checked="" type="checkbox"/> SOCIAL <input type="checkbox"/> OUTROS. Especificar: _____
SATISFAÇÃO DO PÚBLICO (SE HOVER)	<p>A OSC desenvolveu pesquisa de satisfação com usuários, buscando alcançar 10% de sua meta de atendimento (300 usuários).</p> <p>Foram aplicados questionários de satisfação com o público atendido para 368 pessoas, em todas as regiões de atuação do Serviço Especializado em Abordagem Social. Os questionários foram aplicados com entrevista presenciais e foram aplicados por outro membro da equipe que não realizava o atendimento daquele territórios. A OSC apresentou como metodologia a pesquisa qualitativa exploratória, não probabilística e aleatória simples.</p> <p>Os resultados obtidos foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Você conhece o SEAS? <p>355 pessoas responderam que sim; 10 pessoas responderam que não; 3 pessoas não responderam.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Você considera que as equipes de abordagem social conseguem responder suas dúvidas sobre a Assistência Social e a rede de atendimento do DF? <p>344 pessoas responderam que sim; 17 pessoas responderam que não; 119 pessoas não responderam.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acordo com o atendimento, qual a sua satisfação ao indicar o SEAS? <p>231 pessoas responderam que sim; 18 pessoas responderam que não; 119 pessoas não responderam.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como você avalia o serviço realizado pelo SEAS? <p>5 pessoas responderam que estão muito insatisfeitos; 6 pessoas responderam que estão insatisfeitos; 178 pessoas responderam que estão satisfeitas; 176 responderam que estão muito satisfeitos; 3 pessoas não responderam.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como você avalia o atendimento da equipe com quem você tem ou já teve contato? <p>1 pessoa respondeu que está muito insatisfeita; 11 pessoas responderam que estão insatisfeitas; 148 pessoas responderam que estão satisfeitas; 205 pessoas responderam que estão muito satisfeitas;</p>

	<p>3 pessoas não responderam.</p> <p>A pesquisa apresentada indica alto grau de satisfação e conhecimento do serviço por parte dos usuários.</p>
CONTROLE SOCIAL (SE HOUVER)	
CONCLUSÕES	<p>Diante do monitoramento e avaliação realizado por meio do acompanhamento técnico do serviço, supervisão de casos, acompanhamento de fluxos de atendimento, leitura de relatórios de atendimento, leitura de prontuário, análise de instrumentos de coletas de dados, monitoramento da averiguação de denúncias encaminhadas pela Secretaria, reuniões, acompanhamento de equipes, avaliação da relação com demais equipamentos socioassistenciais, participação em reuniões intersetoriais e leitura dos relatórios apresentados mensalmente, somada à análise do Relatório Parcial de Execução do Objeto apresentado pelo Instituto Ipês, constatou-se que a parceria foi executada de maneira coerente com o delineado no Plano de Trabalho, cumprindo as metas e atingindo os resultados almejados e, no caso de metas não cumpridas, apresentando justificativas satisfatórias.</p>

Elaborado por:

Felipe Areda

Gestor de parceria



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE AREDA FERREIRA DE BRITO, Diretor(a) de Serviços Especializados a Famílias e Indivíduos**, em 06/04/2020, às 17:29, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
 verificador= **35320453** código CRC= **C72E6BD9**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SEPN 515 Bloco A Ed. Banco do Brasil - Asa Norte - Bairro Asa Norte - CEP 70200-740 - DF