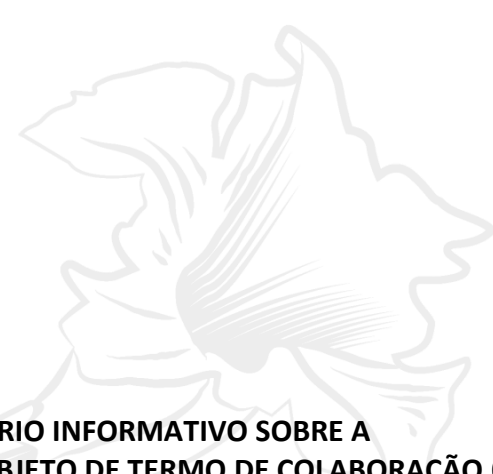


**RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO OBJETO – ANUAL
SOBRE A
EXECUÇÃO ANUAL DO OBJETO DE TERMO DE COLABORAÇÃO
04/2017.**



**RELATÓRIO INFORMATIVO SOBRE A
EXECUÇÃO PARCIAL DO OBJETO DE TERMO DE COLABORAÇÃO 04/2017.
REFERENTE: 01.01.2020 à 30.12.2020**

I. DADOS DA PARCERIA

OSC: Instituto Ipês/Instituto Sociocultural, Ambiental e Tecnológico de Projetos de Economia Solidária.

TÍTULO DA PARCERIA: Termo de Colaboração 04/2017.

Nº PROCESSO:

Nº INSTRUMENTO DE PARCERIA:

VIGÊNCIA: 05/12/2017 a 04/12/2022

VALOR REPASSADO PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: conforme detalhamento em anexo.

PERÍODO CORRESPONDENTE DO RELATÓRIO: Estabelecemos o período de execução conforme 01.01.2020 à 31.12.2020.

II. INTRODUÇÃO

II.1 - Descrição sumária da execução do objeto da parceria:

A execução do serviço especializado de Abordagem Social será realizada, nos termos da Resolução CNAS nº 109/2009 - Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e da Portaria SEDEST nº 31/2013 e suas alterações.

Serviço Especializado foi 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 buscou 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.

III – DESTACAR OS PRINCIPAIS RESULTADOS E BENEFÍCIOS GERADOS E PÚBLICO ALVO:

Dentro dos principais resultados alcançados é possível destacar os seguintes:

1. Realização e atualização mensal do diagnóstico territorial, identificando pontos de concentração das pessoas em situação de rua, trabalho infantil, além da violência, abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes, por faixa etária e sua dinâmica;
2. Identificação das famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, as estratégias de sobrevivência, as procedências, a trajetória de rua, as aspirações, desejos e relações estabelecidas dos usuários;
3. Realização do acompanhamento socioassistencial das pessoas em situação de rua dos territórios;
4. Promoção de ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado, direitos e necessidade de inclusão social e estabelecimento de parcerias na área de abrangência do serviço;
5. Articulação 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;
6. Atuação na articulação com os Conselhos Tutelares para atendimento de crianças e adolescentes que usam a rua como local de moradia e/ou sobrevivência;

7. Realização de ações de reinserção familiar e comunitária;
8. Construção de um plano para o processo de saída das ruas que visou possibilitar condições de acesso à rede dos serviços e dos benefícios assistenciais;
9. Foi realizado vinculação da 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);
10. Realização de busca ativa constante dos usuários mensalmente, com ações de sensibilização para o cadastramento dos usuários no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal;
11. Averiguação constante nos territórios de abrangência nas violações de direitos socioassistenciais à população em situação de rua encaminhados pela ouvidoria do Governo do Distrito Federal, disque 162, pelos CREAS e Órgãos de defesa e proteção de direitos e pela central de atendimento do Instituto IPÊS.

Realizamos o serviço conforme plano de trabalho e seus indicadores, pontuado no decorrer do ano todo a mudança de indicadores e plano de trabalho referente ao ano 2020.

Metas de Atendimento	
Indicador	Resultado
Número de pessoas contratadas, quantidade de capacitações realizadas e infraestrutura disponibilizada e início do mapeamento.	Mesmo com a rotatividade, sempre mensalmente procuramos estar com 100% da equipe contratada, com todas as capacitações realizadas iniciadas no referido ano, com plano de capacitação estruturado e comprovação através das listas de presença, apesar da pandemia continuamos realizando o programa “Cuidando de quem Cuida”, com acompanhamento de desempenho, promoção de realizarem a finalização de seus ensino médio e com programa de capacitação continuada testada e aperfeiçoada em cada período e capacitação.
Número de pessoas em situação de vulnerabilidade localizadas no território de acordo com as regiões administrativas de abrangência.	O quantitativo está variando após retirada dos repetidos de 3423 à 5143 pessoas localizadas e identificadas nas regiões administrativas, todos no banco de diagnósticos ativos mensalmente atualizado e a cada 3 meses quem não é localizado é inserido na aba de diagnósticos inativos. Destes uma média de 1715 (momento auge da entrega de marmita, não conseguimos contabilizar todos à 6340, devido entrega de marmitas), mais a média geralmente é de 2000 à 2273 usuários atendidos por período, com a retirada de repetidos e uma média de 300 a 400 pessoas atendidas por mais de uma equipe.
Número de pessoas identificadas com prontuário atualizada no mês de acordo com as regiões administrativas.	Há uma média de atendimento de 2000 à 2500 atendimentos realizados após retirada de repetidos ficamos com a média de entre 2000 à 2273 usuários

	para atualização no SIDS, vale ressaltar que pandemia alterou muito os dados mensais, todos os atendimentos se encontram registrados no SIDS e nos prontuários físicos dos usuários atendidos.
Número de pessoas acompanhadas referenciadas ao atendimento de outros serviços socioassistenciais (PAEFI, Centro Pop e Unidade de Acolhimentos) no mês (por lote)	Utilizamos referência todos os usuários atendidos que são referenciados aos atendidos da Assistência Social, variando um quantitativo de 2000 a 2500, com a retirada dos repetidos ficamos com uma média de 2000 a 2273 usuários.



SISTEMATIZAÇÃO DOS RESULTADOS QUANTITATIVOS:

*enviaremos relatório complementar para confirmação da compilação dos dados anuais.

DADOS GERAIS	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	TOTAL
Quantidade de Abordagens Realizadas:	4851	4213	24847	59480	43444	4370	4976	4311	5399	6362	4498	4832	171583
Quantidade de pessoas identificadas no período (Buscas ativas, diagnósticos ativos):	3423	3563	3439	3397	4080	4814	3855	4445	5143	4140	4525	4391	49215
Quantidade de pessoas para atualização de prontuário SIDS com encaminhamento/orientação realizada:	1978	1855	1715	4843	6340	1866	2004	1969	2272	2181	2044	2273	31340
Qt. Pessoas atendidas sem dados para atualizar sids:	352	187	339	54.627	2260	1154	814	1031	743	824	321	373	63025
Referenciamento nos serviços da assistência social:	1978	1855	1715	4843	6340	1866	2004	1969	2272	2181	2044	2273	31340
Quantidade de Pessoas encontradas e não abordadas:	1093	804	425	1015	588	687	535	586	488	704	621	404	7950
Quantidade de Encaminhamentos realizados:	2471	2126	1700	602	922	2204	3075	2488	2614	3646	2047	2030	25925
Quantidade de Orientações realizadas:	5140	4506	5947	5947	7713	4553	5095	5176	5176	6233	5111	5601	66198

*2020, tivemos problemas em vários dados devido ao COVID e no período de entrega de marmitas aos usuários.



Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



6

Há no Anexo 5 – Planilha Completa com as Regiões x Localidade de maior incidência encontrada de pessoas em situação de rua, conforme abaixo:

REGIÃO X LOCALIDADE

Rótulos de Linha	Contagem de LOCALIDADE
412/413 ASA SUL	1
PLANO PILOTO - ASA SUL	1
SETOR CENTRAL - PROXIMIDADES DO BANCO BRB	3
GAMA	3
SMHN Q 2	1
PLANO PILOTO - ASA SUL - VILA TELEBRASÍLIA	1
102 DO SUDOESTE	1
SUDOESTE	1
103 DO SUDOESTE	1
SUDOESTE	1
2º AVENIDA ATRÁS DO VAREJÃO DA FARTURA	19
NÚCLEO BANDEIRANTE	19
300 A DO SUDOESTE	1
SUDOESTE	1
301 A DO SUDOESTE	1
SUDOESTE	1
308/309 SUL	1
PLANO PILOTO - ASA SUL	1
315 NORTE NAS PROXIMIDADES DO BANCO DO BRASIL	22
PLANO PILOTO - ASA NORTE	22
3º AVENIDA PAREDE EM FRENTE AO BLOCO 1260A	7
NÚCLEO BANDEIRANTE	7
3º AVENIDA EM FRENTE A PRAÇA DA PARÓQUIA DOM BOSCO	52
NÚCLEO BANDEIRANTE	52
3º AVENIDA EM FRENTE AO BAR DO BUDA NA DIVINÉIA	2
NÚCLEO BANDEIRANTE	2
3º AVENIDA EM FRENTE AO CREAS NÚCLEO BANDEIRANTE	105
NÚCLEO BANDEIRANTE	105



**7**

Há no Anexo 6 – Planilha com o quantitativo de localidades de maior incidência de encontrada de pessoas em situação de rua;

QUANTIDADE POR LOCALIDADE DE NÚMEROS DE USUÁRIOS ENCONTRADOS

Rótulos de Linha	Contagem de REGIÃO
412/413 ASA SUL	1
SETOR CENTRAL - PROXIMIDADES DO BANCO BRB	3
SMHN Q 2	1
102 DO SUDOESTE	1
103 DO SUDOESTE	1
2ª AVENIDA ATRÁS DO VAREJÃO DA FARTURA	19
300 A DO SUDOESTE	1
301 A DO SUDOESTE	1
308/309 SUL	1
315 NORTE NAS PROXIMIDADES DO BANCO DO BRASIL	22
3ª AVENIDA PAREDE EM FRENTE AO BLOCO 1260A	7
3ª AVENIDA EM FRENTE A PRAÇA DA PARÓQUIA DOM BOSCO	52
3ª AVENIDA EM FRENTE AO BAR DO BUDA NA DIVINÉIA	2
3ª AVENIDA EM FRENTE AO CREAS NÚCLEO BANDEIRANTE	105
404/405 ASA NORTE	2
503 SUL EM FRENTE A HONDA	2
504.BL.A LJ 24	1
715/915 NORTE	9
905 SUL	1
906 SUL	1
907 SUL	1
908 SUL	1
A/E 03	3
ADE 400 CONJUNTO 1 LOTE 25	2
ADE SAMAMBAIA SUL	1
ADMINISTRAÇÃO AV. UBERDAN CARDOSO ST. ADMINISTRATIVO	8
AE 1 SETOR NORTE	34
AEROPORTO JK	2
ÁGUAS CLARAS	1812





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



8

QUANTIDADE POR LOCALIDADE

Rótulos de Linha	Contagem de LOCALIDADE
QD 30	5
QNG 02	1
SDN RODOVIARIA DO PLANO PILOTO - PLATAFOMA DE CIMA	5
SETOR LESTE- NAS PROXIMIDADES DO SUPERMERCADO ATACADÃO DIA A DIA	39
SETOR LESTE- ÁREA PARA MERCADO 1 NAS PROXIMIDADES DO SUPERMERCADO DIA ATACADÃO DIA DIA DO	6
SETOR LESTE- ÁREA PARA MERCADO 1 PRÓXIMO AO SUPERMERCADO DIA A DIA	7
01 DA 612 SUL PRÓXIMA A UBS	4
AREA ESPECIAL SETOR CENTRAL QUADRA 111/13 PROXIMO DO CREAS DO GAMA	2
AVENIDA CENTRAL BLOCO 880 PARADA DO VAREJÃO DA FARTURA	15
BR 020 - PROXIMO A GARAGEM DA PIRACICABANA	5
C01	7
CCSW 06	4
CHACARA 44 - VILA TELEBRASÍLIA	2
CLN 408	6
CLS 303	1
CLS 312	1
CLS 506	3
CRS 502 BI B - EM FRENTE O INSS - PROXIMO A VIA W3 SUL	1
CRUZEIRO QD 3 - PROXIMO A 3ª DP	1
EIXO NORTE	1
EQNN 8/10	1
EQNP 12/16 LOTE C AE P SUL- CRAS P SUL	1
ESTRADA RODOVIÁRIA - S/N TERMINAL RODOVIÁRIO	6
FEIRA PERMANENTE DO NÚCLEO BANDEIRANTE	2
PONTE ALTA - PROXIMO AO CEMITERIO	61
QMSW 05 - CERRADO DO SETOR DE OFICINAS	12
QNM 3/5 SUL	6
QNN 31	2
QR 319/321 ÁREA VERDE	172
QR 409 PROXIMO AO RESENHA BAR	1
QR 431 CJ 2 CS06	1
QS 03-SMAFF	1
QSE 03 - TERMINAL TAG. SUL	165
QUADRA 102 UPA SÃO SEBASTIÃO, BRASILIA DF - PRÓXIMA A UPA	2
QUADRA 103 CONJUNTO 09	2
QUADRA 811 CRUZEIRO NOVO - FEIRA PERMANENTE	19





SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



S.IA SUL QD 4C

1

9

Conforme Plano de Trabalho, a metodologia foi executada conforme o esperado, respeitando todos os itens propostos conforme abaixo:

FORMAS DE ACESSO, TRABALHO SOCIAL ESSENCIAL AO SERVIÇO, AQUISIÇÃO DOS USUÁRIOS.

O acesso dos usuários continua sendo realizado através da busca ativa, identificação no território, mapeamento e identificação das incidências das pessoas em situação de rua, além das averiguações das denúncias e do contato constante com as instituições que atuam junto à proteção social e também atendemos várias demandas espontâneas.

Houve ações voltadas a proteção social proativa junto aos territórios, mapeamento constante e atualizado, abordagem com escuta ativa, articulação constante com os serviços socioassistenciais, com os outros serviços públicos, bem como articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos, com elaboração constante de solicitações advindas da SEDES com dados semanais do serviço especializado em abordagem social.

Todos os usuários foram acolhidos nos demais serviços em condições de dignidade, com orientações, oficinas e grupos para minimizar os danos das vivências de situação de rua, abusos e violência, com sua identidade, integridade e história de vida preservadas para o acesso dos mesmos junto à rede socioassistencial e a serviços das demais políticas públicas, conforme a necessidade.

Houve participações em reuniões de redes, eventos, seminários, reuniões institucionais, envio de ofícios para alinhamento do fluxo para o serviço, com registro no relatório mensal, conforme quadros abaixo:

Plano Piloto: Asa Norte, Asa Sul, Noroeste, Vila Planalto e Vila Telebrasília.

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
1ª DELEGACIA DE POLÍCIA	Realização de documento de Registro Geral.	- Atendimento para 01 encaixe de documento de registro geral, desde que realizado ligação previamente.
5ª DP	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento até às 17h00.
AGÊNCIA DO TRABALHADOR – VENÂNCIO 2000	Realização de Carteira de Trabalho e consulta disponíveis de vagas de emprego.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
CAPS II – ASA NORTE	Realização de atendimento para pessoas adultas com transtorno grave ou persistente devido ao uso de substância.	- Atendimento para acolhimento é de porta aberta, de seg. a sex, exceto terça à tarde, com horário de 7h às 12h e 13h às 17h.
CAPS III AD - CANDANGO	Realização de atendimento para todas as faixas etárias de transtornos ocasionados pelo uso de álcool e drogas.	- Atendimento para maiores de 16 anos que sofrem com transtornos decorrentes do uso prejudicial de álcool e outras drogas; 24h por dia; exceto quinta que não funciona das 13h às 17h;



		<ul style="list-style-type: none"> - É realizado acolhimento/triagem encaminhamento para grupos e atendimentos com especialistas; - Toda 1ª terça do mês tem grupo sobre tabagismo às 9h.
CASA DO CEARÁ	Realização de exames, cursos e atendimento de saúde.	- Atendimento para 5 vagas de doação de óculos (até 3 graus) por mês, devesse ligar previamente para agendamento mensal.
CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA - CENTRO POP BRASÍLIA	Realização de Cadastro Único, oficinas, almoço, banho e atendimento para verificação de benefícios	- Atendimento de 9h às 17h, conforme fluxo da unidade.
CTA CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO	Realização de teste rápido de sangue, hepatite B e C, sífilis e HIV.	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento no horário de 8h às 11h e 13h às 17h; - Fazem distribuição de preservativo; - Tem distribuição de senha para atendimento; - Para abordagem, existe atendimento mesmo quando acaba a senha, dependendo o número de pessoas.
DEFENSORIA PÚBLICA DO DF	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem.	<ul style="list-style-type: none"> - Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS; - Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h.
ESCOLA DE MENINOS E MENINAS DO PARQUE EMMP	Realização de matriculas para ensino fundamental e ensino de jovens e adultos.	- Atendimento disponibilizado para receber os casos de crianças e adolescentes em situação de rua e vulnerabilidade. A escola funciona nos turnos matutinos e vespertinos.
HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN	Realização de atendimento de saúde.	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento 24 horas de urgência e emergência; - Exames e consultas precisam de marcação prévia; - Aceita encaminhamento do SUS.
HOSPITAL DIA – CENTRO DE SAÚDE 01	Realização de atendimentos, de saúde, prevenção e controle, IST (infecção sexual transmissível).	<ul style="list-style-type: none"> - Além de IST atende a doenças virais (tuberculose, caxumba, hepatites); - Atendimento no horário de seg. a sex. 7h às 12h e 13h às 18h.
INSTITUTO HOSPITAL DE BASE	Realização de atendimento de saúde.	- Não aceita encaminhamento da rede pública de saúde; Atendimento 24 horas para urgência e emergência;
JUNTA MILITAR	Emissão de documento de	- Atendimento em horário comercial conforme



Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



11

	reservista.	demanda.
NARCÓTICOS ANÔNIMOS	Participação nos grupos para dependentes químicos.	- Atendimento conforme organização de cada grupo.
UNIP - ODONTOLOGIA	Realização de atendimentos comunitários.	- A UNIP faz o contato conosco para disponibilização das vagas.
UNIP - PSICOLOGIA	Realização de atendimento psicológico.	- Verificar disponibilidade de vagas via telefone e encaminhar o usuário para atendimento.

Área Central

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
5ª DELEGACIA DE POLÍCIA	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento até às 17h00.
AGÊNCIA DO TRABALHADOR – VENÂNCIO 2000	Realização de Carteira de Trabalho e consulta disponíveis de vagas de emprego.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
CAPS II – ASA NORTE	Realização de atendimento para pessoas adultas com transtorno grave ou persistente devido ao uso de substância.	- Atendimento para acolhimento é de porta aberta, de seg. a sex, exceto terça à tarde, com horário de 7h às 12h e 13h às 17h.
CAPS AD III – CANDANGO	Realização de atendimento para todas as faixas etárias de transtornos ocasionados pelo uso de álcool e drogas.	- Atendimento para maiores de 16 anos que sofrem com transtornos decorrentes do uso prejudicial de álcool e outras drogas; 24h por dia; exceto quinta que não funciona das 13h às 17h; - É realizado acolhimento/triagem encaminhamento para grupos e atendimentos com especialistas; - Oficinas suspensas por conta da COVID 19 e grupos terapêuticos as pessoas estão sendo acompanhadas em atendimentos individuais.
CASA DO CEARÁ	Realização de exames, cursos e atendimento de saúde.	- Atendimento odontológico de 07h30 às 18h00; - Atendimento Policlínica de 07h00 às 16h00; - Cursos suspensos temporariamente;
CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA - CENTRO POP BRASÍLIA	Realização de Cadastro Único, oficinas, almoço, banho e atendimento para verificação de benefícios	- Atendimento de 7h às 13h, conforme fluxo da unidade.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



12

CTA - CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO	Realização de teste rápido de sangue, hepatite B e C, sífilis e HIV.	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento no horário de 7h às 22h; - Fazem distribuição de preservativo; - Tem distribuição de senha para atendimento; - Para abordagem, existe atendimento mesmo quando acaba a senha, dependendo o número de pessoas.
DEFENSORIA PÚBLICA DO DF	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem.	<ul style="list-style-type: none"> - Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS; - Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h;
HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN	Realização de atendimento de saúde.	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento 24 horas de urgência e emergência (casos de COVID 19); - Exames e consultas precisam de marcação prévia; - Aceita encaminhamento do SUS.
HOSPITAL DIA – CENTRO DE SAÚDE 01	Realização de atendimentos, de saúde, prevenção e controle, IST (infecção sexual transmissível).	<ul style="list-style-type: none"> - Além de IST atende a doenças virais (tuberculose, caxumba, hepatites); - Atendimento no horário de seg. a sex. 7h às 12h e 13h às 18h.
HOSPITAL DE BASE DO DF	Realização de atendimento de saúde.	<ul style="list-style-type: none"> - Não aceita encaminhamento da rede pública de saúde; - Atendimento 24 horas para urgência e emergência;
JUNTA MILITAR	Emissão de documento de reservista.	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento de 8h00 às 11h30 e entre 13h30 às 16h00.

Samambaia e Recanto das Emas:

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
CAPS AD III SAMAMBAIA	Realização de atendimento à usuários de álcool e drogas.	- Atendimento de 2ª a 6ª feira no horário de 7h às 22h.
CAPS III SAMAMBAIA	Realização de atendimento à usuários com possíveis transtornos.	Atendimento vem sendo realizado através de contato telefônico com profissionais de saúde.
CONSELHO TUTELAR/SAMA MBAIA SUL	Realização de atendimento a crianças com direitos violados.	- Atendimento e trabalhos conjuntos não são realizados. Mas há discussão de casos de forma remota para discutir e alinhar as intervenções.
26° DP/DELEGACIA	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim	- Atendimento é realizado de segunda a sábado para realização de boletim de ocorrência.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



13

	de ocorrência.	
32° DP/DELEGACIA	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento são realizados de segunda à sábado por encaixe de até 02 pessoas em atendimento para o documento do registro geral e qualquer momento para boletim de ocorrência.
POSTO DE SAÚDE 04	Realização de atendimento à saúde.	- Atendimento realizado de segunda à sexta-feira, de acordo com demanda e agendamento prévio.
CLÍNICA DA FAMÍLIA RECANTO DAS EMAS	Realização de atendimento à saúde.	- As consultas são realizadas conforme o agendamento no equipamento. Com a pandemia do COVID-19, os atendimentos estão sendo realizados de forma morosa.
CORPO DE BOMBEIRO	Realização de atendimento de emergência de saúde.	- Atendimentos são realizados quando houver emergências no território.
DEFENSORIA	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem	- Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h. Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS.
CREAS SAMAMBAIA	Realização de Cadastro Único, PAEFI, atendimento de demandas espontâneas e agendadas para pessoas em situação de rua e estudos de caso com o especialista da unidade referenciado para atendimento as pessoas em situação de rua.	- Atendimento das demandas em conjunto com a unidade são alinhadas com os especialistas da unidade onde são realizados um estudo de caso por mês, onde SEAS apresenta 03 casos do Recanto ou Samambaia para equipe de especialistas iniciando atendimento conjunto, onde SEAS e CREAS passam a atuar conjuntamente nas intervenções.

Gama:

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
POSTO DE SAÚDE GAMA N° 02	Realização de atendimento à saúde	Atendimento conforme localidade. - O atendimento é realizado duas vezes na semana conforme a demanda. Avisar previamente.
CAPS SANTA MARIA	Realização de atendimento álcool e drogas	- O atendimento e realizado na semana exceto quinta a tarde, reunião interna do equipamento. A equipe SEAS leva os atendidos de acordo com agendamentos. Os dias de Atendimento são de 2ª a 6ª-feira das 7h às 22h. O CAPS atende pessoas maiores de 16 anos com necessidades decorrentes do uso de álcool e outras drogas.
COSE SUL GAMA	Realização de atendimento para a	- O atendimento e realizado durante a semana podemos levar até 3 usuários por dia, segunda à





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



14

	higiene pessoal	Sexta às 11 horas até as 13 horas. É realizado aviso prévio e o segurança abre portão para o SEAS adentrar no equipamento que dá suporte para banho/higienização do usuário.
NA HORA	Realização de atendimento a carteira de identidade	- O atendimento é realizado toda quinta feira no período da tarde. Podemos levar até dois usuários para o atendimento de identificação as 14hs e com prévio aviso.

Sobradinho I, Sobradinho II, Planaltina, Itapoã e Paranoá

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
6ª DELEGACIA DE POLÍCIA - PARANOÁ	Realização de documento de Registro Geral.	- Atendimento para realização de Registro Geral.
NA HORA - SOBRADINHO	Realização de Documento de Registro Geral.	- Atendimento das 8h às 17h30.
CAPS II – PLANALTINA	Realização de atendimento para maiores de 18 anos de idade com transtorno mental grave.	- O Acolhimento é porta aberta de segunda a sexta-feira, exceto na quinta-feira pela manhã, quando ocorre reunião de equipe, e feriados. Horário: 7h às 11h, das 13h às 17h.
CAPS AD – SOBRADINHO II	Realização de atendimento para maiores de 16 anos com transtornos ocasionados pelo uso de álcool e drogas.	- O atendimento acontece de segunda a sexta-feira das 7h às 12h e das 13h às 18h, exceto na quinta-feira pela manhã, quando ocorre reunião de equipe, e feriados. - É realizado acolhimento/triagem encaminhamento para grupos e atendimentos com especialistas;
CAPS AD - ITAPOÃ	- Atendimento em atenção multidisciplinar a pacientes a partir dos 16 anos de idade e seus familiares em relação aos transtornos decorrentes do uso de álcool e drogas;	- Atendimento de segunda à sexta-feira (exceto feriados) das 07:00 às 12:00 e 13:00 às 18:00.
EMBELLEZE PLANALTINA	Realização de corte de cabelo	- Atendimento para 3 pessoas às quintas das 16h às 20h.
IGREJA ADVENTISTA DO SÉTIMO DIA - PLANALTINA	Realização de higienização pessoal e entrega de roupas.	- Atendimento às terças e quintas das 18h às 20h.
CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO EM ASSISTÊNCIA SOCIAL –	Realização de Cadastro Único, oficinas e atendimento para verificação de benefícios	- Atendimento das 8h às 18h, conforme fluxo da unidade.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



15

PLANALTINA		
CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO EM ASSISTÊNCIA SOCIAL – SOBRADINHO	Realização de Cadastro Único, oficinas e atendimento para verificação de benefícios	- Atendimento das 8h às 18h, conforme fluxo da unidade.
HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA	Centro de Imunobiológicos Especiais - vacinas apenas com indicação médica.	- Atendimento 24 horas de urgência e emergência; - Exames e consultas precisam de marcação prévia; - Aceita encaminhamento do SUS.
POLICLÍNICA DE PLANALTINA	Realização de atendimento de saúde, atendimento odontológico e realização de teste rápido de sangue, hepatite B e C, sífilis e HIV.	- Atendimento manhã e tarde; - Fazem distribuição de preservativo; - Tem distribuição de senha para atendimento.
HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO	Realização de atendimento de saúde.	- Atendimento 24 horas de urgência e emergência; - Exames e consultas precisam de marcação prévia; - Aceita encaminhamento do SUS.
JUNTA MILITAR	Emissão de documento de reservista.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.

Parque da Cidade/Rodoviária Interestadual

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
1ª DP	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento para encaixe de documento de registro geral de acordo com a demanda. - Atendimento de segunda a sexta 08h às 17h.
CAPS III AD CANDANGO	Realização de atendimento para todas as faixas etárias de transtornos ocasionados pelo uso de álcool e drogas.	- Atendimento para maiores de 16 anos que sofrem com transtornos decorrentes do uso prejudicial de álcool e outras drogas; - 24h por dia; exceto quinta que não funciona das 13h às 17h; - É realizado acolhimento integral/triagem e atendimentos individuais.
CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA CENTRO POP BRASÍLIA	Realização de Cadastro Único, almoço, banho e atendimento para verificação de benefícios.	- Atendimento de 7h às 13h, conforme fluxo da unidade todos os dias.
CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO - CTA	Realização de teste rápido de sangue, hepatite B e C, sífilis e HIV e distribuição de	- Atendimento no horário de 7h às 22h; - Tem distribuição de senha para atendimento.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



16

	preservativos.	
DEFENSORIA PÚBLICA DO DF	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem.	- Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS; - Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h.
ESCOLA DE MENINOS E MENINAS DO PARQUE EMMP	Entrega de cestas emergencial e atividades escolares impressas para realização individual.	- Atendimento com os usuários em horários agendados.
CONSULTÓRIO NA RUA	Atendimento de saúde.	- Atendimento de acordo com a demanda; - Saídas em conjunto de acordo com as articulações em rede.
CRAS BRASÍLIA	O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS é uma unidade pública de assistência social, do Sistema Único de Assistência Social, que se destina ao atendimento de famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social.	No CRAS toda a população em situação de vulnerabilidade e risco social recebem atendimento no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, por meio do qual pode também acessar outros serviços, benefícios, programas e projetos socioassistenciais.
CREAS BRASÍLIA	Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é uma unidade pública de Assistência Social que atende as pessoas e famílias (crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos, mulheres) que estão vivendo situações de violência ou violação de direitos. Os serviços ofertados nos CREAS são desenvolvidos de modo articulado com a rede de serviços da assistência social, dos órgãos de defesa de	O atendimento no CREAS pode se dar por meio de encaminhamento da rede socioassistencial e de outras políticas públicas, dos órgãos de defesa de direitos, bem como, a população pode procurar o serviço diretamente nas unidades.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



17

direitos e das demais políticas públicas.

Cruzeiro e Sudoeste:

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
CAPS III AD CANDANGO	Realização de atendimento para todas as faixas etárias de transtornos ocasionados pelo uso de álcool e drogas.	- Atendimento para maiores de 16 anos que sofrem com transtornos decorrentes do uso prejudicial de álcool e outras drogas; - 24h por dia; exceto quinta que não funciona das 13h às 17h; - É realizado acolhimento integral/triagem e atendimentos individuais.
CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA CENTRO POP BRASÍLIA	Realização de Cadastro Único, almoço, banho e atendimento para verificação de benefícios	- Atendimento de 7h às 13h, conforme fluxo da unidade todos os dias.
CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO - CTA	Realização de teste rápido de sangue, hepatite B e C, sífilis e HIV e distribuição de preservativos.	- Atendimento no horário de 7h às 22h; - Tem distribuição de senha para atendimento.
DEFENSORIA PÚBLICA DO DF	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem.	- Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS; - Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h.
HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN	Realização de atendimento de saúde.	- Atendimento 24 horas de urgência e emergência; - Exames e consultas precisam de marcação prévia; - Aceita encaminhamento do SUS.
INSTITUTO HOSPITAL DE BASE	Realização de atendimento de saúde.	- Não aceita encaminhamento da rede pública de saúde; - Atendimento 24 horas para urgência e emergência.
UBS CRUZEIRO	Atendimentos de saúde.	- Atendimento das 8h às 20h, conforme demanda.
ADM. DO CRUZEIRO	Ponto de apoio para a equipe e informações sobre as ações realizadas na região	- Horário comercial.
3ª DP	Realização de documento de Registro Geral.	- Atendimento para encaixe de documento de registro geral de acordo com a demanda. - Atendimento de segunda a sexta 08h às 17h.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



18

CONSULTORIO NA RUA	Atendimento de saúde.	- Atendimento de acordo com a demanda; - Saídas em conjunto de acordo com as articulações em rede.
CEASA	Atendimentos para higienização pessoal.	- De acordo com a demanda.
ESCOLA DO PARQUE	Entrega de cestas emergencial e atividades escolares impressas para realização individual.	- Atendimento com os usuários em horários agendados.
CREAS BRASÍLIA	Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é uma unidade pública de Assistência Social que atende as pessoas e famílias (crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos, mulheres) que estão vivendo situações de violência ou violação de direitos. Os serviços ofertados nos CREAS são desenvolvidos de modo articulado com a rede de serviços da assistência social, dos órgãos de defesa de direitos e das demais políticas públicas.	O atendimento no CREAS pode se dar por meio de encaminhamento da rede socioassistencial e de outras políticas públicas, dos órgãos de defesa de direitos, bem como, a população pode procurar o serviço diretamente nas unidades.

Guará e Candangolândia, Estrutural, SCIA e SIA:

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
CREAS NÚCLEO BANDEIRANTE	Realização de Cadastro Único, PAEFI, atendimento de demandas espontâneas e agendadas para pessoas em situação de rua e estudos de caso com o especialista da unidade referenciado para atendimento as pessoas em situação de rua.	- Atendimento das demandas em conjunto com a unidade são alinhadas com a Gerente e com o especialista da unidade referenciado para atendimento à população em situação de rua. Na pandemia os atendimentos a população em situação de rua foram ajustados seguindo vários protocolos de segurança, dentre os principais, segue: o atendimento está sendo remoto (presencial) para as seguintes situações: acolhimento e aos usuários acompanhados que estavam recebendo benefício (solicitação e consulta





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



19

		de benefício); solicitação de vaga de acolhimento e atendimento para os usuários que já estavam em acompanhamento de PAEFI), nessas situações mencionadas é possível o contato presencial. No momento estão suspensos os atendimentos presenciais para escuta qualificada, e também para os caso que se tratam de cadastro único e demanda de serviços para acompanhamentos, quanto a estes estão sendo realizados estudos de caso com o especialista do CREAS e SEAS, e o usuário entra em fase de acompanhamento ou não sem fazer o acompanhamento presencial.
CRAS DO GUARÁ	Realização de Cadastro Único, para a comunidade e PAIF.	- Na unidade é feito a distribuição de senha para primeiro atendimento, após isso, são marcados os atendimentos necessários. Atendimento das demandas para pessoas em situação de rua (processo de saída das ruas) são alinhadas com a Gerente e recebidas também pelos técnicos. Com a pandemia COVID-19, o SEAS tem dado mais suporte quanto aos fluxos de “acolhimento”, pessoas em situação de rua que chegam a unidade e também realizamos busca ativa/atendimento a pessoas em situação de rua no território, estes casos normalmente são denúncias da população que chegam ao CRAS.
CAPS AD GUARÁ	Realização de encaminhamentos para comunidade terapêutica, desintoxicação e acompanhamentos.	- Atendimento com fluxo para levar usuários até as dez horas da manhã e no início da tarde. Com a pandemia do COVID-19, os atendimentos estão sendo os de consulta, troca de receita e acolhimento, para alguns atendimentos pontuais (urgentes) com pessoas em situação de rua estamos realizando intermediações telefônicas. A unidade não está realizando plano terapêutico.
CENTRO DE SAÚDE N°3 (QE 38) - GUARÁ II	Atendimentos de saúde.	- Atendimento conforme a demanda, com a pandemia COVID-19 os agendamentos estão mais morosos.
CENTRO DE SAÚDE N°2 (QE 23) - GUARÁ II	Atendimentos de saúde.	- Atendimento conforme a demanda, com a pandemia COVID-19 os agendamentos estão mais morosos.
HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ – GUARÁ I	Atendimentos de saúde.	- Atendimento conforme a demanda, com a pandemia COVID-19 os agendamentos estão mais morosos.
4ª DP – POLÍCIA CIVIL	Realização de Documento de Registro	- Funcionamento no período da tarde. Equipe tem que ir um dia antes para marcação de atendimento,





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



20

	Geral e Boletim de ocorrência.	máximo de dois usuários por dia. Quanto ao emissão do BO e outras consultas estão normais.
IGREJA MARANATA	Disponibilização de banhos e alimentações.	- Atendimento as quintas-feiras, para os usuários poderem almoçar e banhar, seguindo os cuidados e protocolos quanto ao COVID-19
DEFENSORIA	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem	- Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h. Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS.
UBS Nº 1 DA CANDANGOLÂNDIA	Atendimentos de saúde.	- Atendimento conforme a demanda, sendo priorizado os casos de COVID-19
CRAS DA CANDANGOLÂNDIA	Realização de Cadastro Único e PAEF	- Normalmente somos acionados pela unidade para atender pessoas em situação de rua no local para realização de diagnóstico, levar para acolhimento e atendimentos diversos inerentes ao serviço.

Park Way:

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
CAPS/ISM - INSTITUTO DE SAÚDE MENTAL	Atendimento médico com o psiquiatra e acompanhamentos.	- Atendimentos articulados com a unidade (agendamentos) de acordo com a necessidade na ponta;
POSTO DE SAÚDE DE VARGEM BONITA DO PARK WAY	Atendimentos de saúde.	- Atendimento conforme demanda
DEFENSORIA	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem	- Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h. Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS.

Núcleo Bandeirante:

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
CREAS NÚCLEO BANDEIRANTE	Realização de Cadastro Único, PAEFI, atendimento de demandas espontâneas e agendadas para pessoas em situação de rua e estudos de caso com o especialista da unidade	- Atendimento das demandas em conjunto com a unidade são alinhadas com a Gerente e com o especialista da unidade referenciado para atendimento à população em situação de rua. Na pandemia os atendimentos a população em situação de rua foram ajustados seguindo vários protocolos de segurança, dentre os principais, segue: o atendimento está sendo remoto





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



21

	referenciado para atendimento as pessoas em situação de rua.	(presencial) para as seguintes situações: acolhimento e aos usuários acompanhados que estavam recebendo benefício (solicitação e consulta de benefício); solicitação de vaga de acolhimento e atendimento para os usuários que já estavam em acompanhamento de PAEFI), nessas situações mencionadas é possível o contato presencial. No momento estão suspensos os atendimentos presenciais para escuta qualificada, e também para os caso que se tratam de cadastro único e demanda de serviços para acompanhamentos, quanto a estes estão sendo realizados estudos de caso com o especialista do CREAS e SEAS, e o usuário entra em fase de acompanhamento ou não sem fazer o acompanhamento presencial.
CRAS DO GUARÁ	Realização de Cadastro Único, para a comunidade e PAIF.	- Na unidade é feito a distribuição de senha para primeiro atendimento, após isso, são marcados os atendimentos necessários. Atendimento das demandas para pessoas em situação de rua (processo de saída das ruas) são alinhadas com a Gerente e recebidas também pelos técnicos. Com a pandemia COVID-19, o SEAS tem dado mais suporte quanto aos fluxos de “acolhimento”, pessoas em situação de rua que chegam a unidade e também realizamos busca ativa/atendimento a pessoas em situação de rua no território, estes casos normalmente são denúncias da população que chegam ao CRAS.
DEFENSORIA	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem	- Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h. Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS.
CAPS AD GUARÁ	Realização de encaminhamentos para comunidade terapêutica, desintoxicação e acompanhamentos.	- Atendimento com fluxo para levar usuários até as dez horas da manhã e no início da tarde. Com a pandemia do COVID-19, os atendimentos estão sendo os de consulta, troca de receita e acolhimento, para alguns atendimentos pontuais (urgentes) com pessoas em situação de rua estamos realizando intermediações telefônicas. A unidade não está realizando plano terapêutico.
UBS 01 DO NÚCLEO	Atendimentos de saúde.	- Atendimento conforme a demanda.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



22

BANDEIRANTE (3ª AVENIDA ÁREA ESPECIAL Nº 03)		
UBS 02 DO NÚCLEO BANDEIRANTE RUA 2, METROPOLITANA	Atendimentos de saúde.	- Atendimento conforme a demanda.
UPA DO NÚCLEO BANDEIRANTE	Atendimentos de saúde.	- Atendimento conforme a demanda.
CAPS/ISM - INSTITUTO DE SAÚDE MENTAL	Atendimento médico com o psiquiatra e acompanhamentos.	- atendimentos articulados com a unidade (agendamentos) de acordo com a necessidade na ponta.

Riacho Fundo I:

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
UBS 01 DO RIACHO FUNDO I	Atendimentos de saúde.	- Atendimento conforme a demanda.
NA HORA DO RIACHO FUNDO I	Emissões e consultas referentes a documentações.	- Atendimento conforme a demanda.
CREAS NÚCLEO BANDEIRANTE	Realização de Cadastro Único, PAEFI, atendimento de demandas espontâneas e agendadas para pessoas em situação de rua e estudos de caso com o especialista da unidade referenciado para atendimento as pessoas em situação de rua.	- Atendimento das demandas em conjunto com a unidade são alinhadas com a Gerente e com o especialista da unidade referenciado para atendimento à população em situação de rua. Na pandemia os atendimentos a população em situação de rua foram ajustados seguindo vários protocolos de segurança, dentre os principais, segue: o atendimento está sendo remoto (presencial) para as seguintes situações: acolhimento e aos usuários acompanhados que estavam recebendo benefício (solicitação e consulta de benefício); solicitação de vaga de acolhimento e atendimento para os usuários que já estavam em acompanhamento de PAEFI), nessas situações mencionadas é possível o contato presencial. No momento estão suspensos os atendimentos presenciais para escuta qualificada, e também para os caso que se tratam de cadastro único e demanda de serviços para acompanhamentos, quanto a estes estão sendo realizados estudos de caso com o especialista do CREAS e SEAS, e o usuário entra em fase de acompanhamento ou não sem fazer o acompanhamento presencial.
DEFENSORIA	Atendimentos jurídicos,	- Para demandas jurídicas os atendimentos são





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



23

	emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem	realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h. Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS.
--	--	---

Plantão 26: Jardim Botânico / Lago Norte / Lago Sul / São Sebastião / Varjão

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
DEFENSORIA PÚBLICA	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem.	- Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS; - Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h.
CAPS III AD CANDANGO	Realização de atendimento para todas as faixas etárias de transtornos ocasionados pelo uso de álcool e drogas.	- Atendimento para maiores de 16 anos que sofrem com transtornos decorrentes do uso prejudicial de álcool e outras drogas; - 24h por dia; exceto quinta que não funciona das 13h às 17h; - É realizado acolhimento integral/triagem e atendimentos individuais.
CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA CENTRO POP BRASÍLIA	Realização de Cadastro Único, almoço, banho e atendimento para verificação de benefícios	- Atendimento de 7h às 13h, conforme fluxo da unidade todos os dias.
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE – UBS Nº 7	UBS é responsável pela assistência à saúde da população de cada localidade. Atendimento para qualquer idade; Equipe composta por médico, enfermeiro, técnico de enfermagem e agentes comunitários de saúde (Saúde da Família).	- Atendimento de segunda a sexta das 07 às 17 horas. - Tem distribuição de senha para primeiro atendimento pela manhã e tarde dependendo da localidade que a pessoa reside, após isso, são marcados os atendimentos necessários.
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE – UBS Nº 01 SÃO SEBASTIÃO	UBS é responsável pela assistência à saúde da população de cada localidade. Atendimento para qualquer idade;	- Atendimento de segunda a sexta das 07 às 17 horas. - Tem distribuição de senha para primeiro atendimento pela manhã e tarde dependendo da localidade que a pessoa reside, após isso, são marcados os atendimentos necessários.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



24

	Equipe composta por médico, enfermeiro, técnico de enfermagem e agentes comunitários de saúde (Saúde da Família).	
30ª DP	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento para encaixe de documento de registro geral de acordo com a demanda. - Atendimento de segunda a sexta 08h às 17h.
CONSULTORIO NA RUA	Atendimento de saúde.	- Atendimento de acordo com a demanda; - Saídas em conjunto de acordo com as articulações em rede.
CAPS II PARANOIA	Presta assistência integral aos pacientes portadores de transtornos mentais graves, severos e persistentes. A inserção social dessas pessoas é um de nossos principais objetivos; Atendimento multidisciplinar a pacientes a partir de 18 anos; Atendimentos individuais de Psicologia, Psiquiatria, Serviço social, Grupos terapêuticos (no momento encontram-se suspensos por conta da pandemia); Ações de prevenção; Visitas domiciliares e busca ativa de pacientes e familiares que estão ausentes do tratamento e os que procuram o serviço com dificuldade de adesão ao tratamento; Encaminhamentos para acompanhamento em Unidades Básicas de Saúde e ambulatório (Pacientes de alta do serviço são matriciados e encaminhados).	Serviço de porta aberta com acolhimento individual para avaliação do plano terapêutico adequado ao paciente.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



25

Taguatinga, Águas Claras, Vicente Pires e Riacho Fundo II

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
CNAR - TAGUATINGA	Realização de teste rápido de sangue, hepatite B e C, sífilis e HIV.	- Atendimento no horário de 8h às 11h e das 13h às 17h; - Distribuem preservativos - Realizamos contato via WhatsApp antecedente a ida do usuário para atendimento;
NA HORA	Realização de atendimento para Documento de Registro Geral.	- Atendimento com agendamento.
CÉU DAS ARTES	Disponibilização do espaço para oficinas, e disponibilização de vagas para cursos profissionalizantes e oficinas.	- Para agendamento das oficinas SEAS com agendamento prévio. - Horário diversos conforme disponibilidade dos cursos ofertados.
HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULA	Realização de acolhimento no pronto socorro, ambulatórios de psiquiatria, psicologia, oficinas terapêuticas.	- Atendimento no horário de 8h às 11h e das 14h às 18h com marcação prévia e agendamento.
ISM - INSTITUTO DE SAÚDE MENTAL	Realização de atendimento ambulatorial a pessoas portadoras de transtorno mental.	- Atendimento no horário de 8h às 11h e 14h às 18h com atendimento realizado.
CAPS AD - TAGUATINGA	Realização de atendimento de usuários de álcool e drogas.	- Atendimento 24 horas todos os dias, no horário de atendimento ao público de 7h às 20h de segunda à sexta-feira para atendimento aos grupos, acolhimento e consultas.
CAPS TRANSTORNO	Realização de atendimento de usuários com transtorno mental	- Atendimento de 8h as 18h, conforme demanda.
DEFENSORIA PÚBLICA DO DF	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem.	Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS; -Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h
CREAS TAGUATINGA	Realização de Cadastro Único e atendimento de demanda espontânea de	- Atendimento com realização de agendamento prévio com a unidade.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



26

	peças em situação de rua	
UBS 02	Atendimentos de saúde.	- Atendimento de 8h as 18h, conforme demanda.
UBS 05	Atendimentos de saúde.	- Atendimento de 8h as 18h, conforme demanda.
JUNTA MILITAR	Emissão de documento de reservista.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
AGÊNCIA DO TRABALHADOR	Emissão da Carteira de Trabalho e consultas disponíveis para vagas de emprego.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
TRE DO TAGUATINGA	Consulta e emissão de título de eleitor	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
INSTITUTO COOBEL	Escola de Beleza e Saúde	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
CAPS TRANSTORNO	Realização de atendimento de usuários com transtorno mental	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA CENTRO POP TAGUATINGA	Realização de Cadastro Único, oficinas, almoço, banho e atendimento para verificação de benefícios	- Atendimento de 9h às 17h, conforme fluxo da unidade.
SESC TAGUATINGA SUL	Realização de campanhas de educação e saúde, e alguns exames preventivos.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
POLICLÍNICA DE TAGUATINGA	Serviços de saúde e organizações da sociedade civil que realizam ações de assistência, prevenção, diagnóstico e tratamento às pessoas vivendo com HIV e aos demais cidadãos. Alguns desses serviços oferecem as seguintes atividades: cuidados de enfermagem, orientação e apoio psicológico, atendimentos em infectologia, ginecologia,	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



27

	pediatria e odontologia, controle e distribuição de antirretrovirais, orientações farmacêuticas, realização de exames de monitoramento, distribuição de insumos de prevenção, atividades educativas para adesão ao tratamento e para prevenção e controle de infecções sexualmente transmissíveis (IST) e aids.	
CENTRAL DE RADIOLOGIA DE TAGUATINGA	Central de Radiologia de Taguatinga surgiu com intuito atender as necessidades e expectativas dos clientes, e uma empresa referência em Radiologia.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.

Ceilândia:

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
NAOPME	Atendimento Ambulatorial de Órteses e Próteses e Materiais Especiais NAOPME	Atendimento no horário de 08h às 17h de segunda a sexta feira.
ASSOCIAÇÃO DOS DEFICIENTES	Realização de atendimentos a comunidade para as pessoas com deficiência.	-Atendimento no horário de 08h às 17h de segunda a sexta feira e reunião comunitária todas as quartas-feiras online.
15° DELEGACIA CEILÂNDIA	Realização de atendimento para boletim de ocorrência	-Atendimento no horário de 24 horas.
PRAÇA DOS DIREITOS	Realização de atendimento para esportes	Atendimento no horário de 08h às 17h de segunda a sexta feira.
UPA	Realização de atendimento à saúde.	Atendimento 24 horas.
FÓRUM DE CEILÂNDIA	Realização de atendimento Jurídico.	Atendimento no horário de 12h às 17h de segunda a sexta feira.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



28

BIBLIOTECA DA CEILÂNDIA	Realização de parceria para leitura e conhecimento.	- Atendimento no horário de 8h às 11h e das 13h às 17h de segunda a sexta feira.
RECICLA A VIDA	Realização de parceria com material reciclagem.	-Atendimento de segunda a sábado.
PONTUAL EMBALAGENS	Realização de vendas de embalagem.	- Atendimento todos os dias. -Parceria em doações de caixas para realização de oficinas.
CNAR	Realização de teste rápido de sangue, hepatite B e C, sífilis e HIV.	- Atendimento no horário de 8h às 11h e das 13h às 17h; - Distribuem preservativos; -Teste rápido de gravidez; - Realizamos contato via WhatsApp antecedente a ida do usuário para atendimento.
POSTO DE SAÚDE N° 05 – CNAR CEILÂNDIA	Realização de atendimento de saúde.	- Atendimento mediante aviso prévio, de segunda às sextas-feiras de 8h às 11h e das 13h às 17h.
CAPS AD III - CEILÂNDIA	Realização de atendimento aos usuários de álcool, drogas e transtorno.	- Atendimento realizado durante semana exceto quartas e sextas-feiras, reunião interna do equipamento, das 7h às 20h para maiores de 16 anos.
NA HORA	Realização de atendimento para Documento de Registro Geral.	- Atendimento com agendamento.
CREAS CEILÂNDIA	Realização de referenciamento de usuários e Cadastro Único.	- Atendimento no horário de 08h às 17h, com agendamento.
CÉU DAS ARTES	Disponibilização do espaço para oficinas, e disponibilização de vagas para cursos profissionalizantes e oficinas.	- Para agendamento das oficinas SEAS com agendamento prévio. - Horário diversos conforme disponibilidade dos cursos ofertados.
ASFORRÓ	Parceria para realização de oficinas.	- Atendimento para implantação de oficinas e palestras sobre forró com referência a Luiz Gonzaga. Contato com antecedência mínima de 8 dias através de e-mail.
PROJETO PORTAS ABERTAS	Parceria para a realização de banho e alimentação.	- Atendimento no horário de 08h às 17h.
ADM.DA CEILÂNDIA	Ponto de apoio para a equipe e informações	-Horário comercial





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



29

	sobre as ações realizadas na região	
AGÊNCIA DO TRABALHADOR	Emissão da Carteira de Trabalho e consultas disponíveis para vagas de emprego.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
INSTITUTO MIX	Parceria para cuidados da beleza e para realizar ações sociais.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
JUNTA MILITAR	Emissão de documento de reservista.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA-HRC	Atendimento emergencial à saúde	Atendimento todos os dias
CENTRO DE JUVENTUDE	Atendimento a adolescente e adultos-Cursos	- Atendimento todas as terças, quinta e domingos das 19:30h às 21:30 h.
INSTITUTO SARANDO AS FERIDAS	Parceria para a realização de banho, alimentação e roupas.	-Atendimento todas as terças, quinta e domingos das 19:30h às 21:30 h.
GINÁSIO ESPORTIVO DE CEILÂNDIA	Parceria para a realização de esporte ou eventos.	- Atendimento de segunda a sexta. - Horário das 8h às 18h.
CONSELHO TUTELAR	Parceria para atendimento a criança.	- Atendimento de segunda a sexta. - Horário das 8h às 18h.
JOVEM EXPRESSÃO	Parceria em curso para jovens	-Atendimento de segunda a sábado.

Brazlândia:

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
FÓRUM DE BRAZLÂNDIA	Realização de atendimento Jurídico.	Atendimento no horário de 12h às 17h de segunda a sexta feira.
RESTAURANTE COMUNITARIO	Parceria a atendimento aos usuários.	Atendimento no horário de 11h as 14h, segunda a sábado.
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL	Parceria para espaços público da cidade e atendimento aos usuários.	Atendimento no horário de 8h as 17h, com agendamento, segunda a sexta.
COSE BRAZLÂNDIA	Parceria de atendimento a criança.	- Atendimento no horário de 8h as 17h, com agendamento, segunda a sexta.
CONSELHO TUTELAR	Realização de atendimento á criança e adolescente.	- Atendimento no horário de 8h as 17h, com agendamento, segunda a sexta.
CREAS BRAZLÂNDIA	Realização de referenciamento de	- Atendimento no horário das 8h às 17h, com agendamento.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



30

	usuários e Cadastro Único.	
CAPS I - BRAZLÂNDIA	Realização de acolhimento, grupos terapêuticos, desintoxicação e internação.	- Atendimento nas reuniões de orientação todas as 6ª feiras as 10h, grupo aberto a familiares de pessoas que precisam de tratamento para drogaditos e alcoolistas.
NA HORA - BRAZLÂNDIA	Realização de agendamento para retirada de documento de registro geral, CTPS, nada consta.	- Atendimento conforme fluxo da unidade.
DELEGACIA-POLÍCIA CIVIL	Realização de boletim de ocorrência e parceria.	Atendimento conforme fluxo da unidade.
DEFENSORIA PÚBLICA	Realização de agendamento e atendimento jurídico.	Atendimento ao público: das 13h 30min às 17h 30min, de segunda-feira à sexta-feira.
CRAS BRAZLÂNDIA	Realização de referenciamento de usuários e Cadastro Único.	- Atendimento no horário de 8h as 17h, com agendamento.

Plano Piloto: Criança e Adolescente

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
1ª DELEGACIA DE POLÍCIA	Realização de documento de Registro Geral.	- Atendimento para 01 encaixe de documento de registro geral, desde que realizado ligação previamente.
5ª DP	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento até às 17h00.
AGÊNCIA DO TRABALHADOR – VENÂNCIO 2000	Realização de Carteira de Trabalho e consulta disponíveis de vagas de emprego.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
CAPS II – ASA NORTE	Realização de atendimento para pessoas adultas com transtorno grave ou persistente devido ao uso de substância.	- Atendimento para acolhimento é de porta aberta, de seg. a sex, exceto terça à tarde, com horário de 7h às 12h e 13h às 17h.
CAPS III AD – CANDANGO	Realização de atendimento para todas as faixas etárias de transtornos ocasionados	- Atendimento para maiores de 16 anos que sofrem com transtornos decorrentes do uso prejudicial de álcool e outras drogas; 24h por dia; exceto quinta que não funciona das 13h





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



31

	pelo uso de álcool e drogas.	às 17h; - É realizado acolhimento/triagem encaminhamento para grupos e atendimentos com especialistas; - Toda 1ª terça do mês tem grupo sobre tabagismo às 9h.
CASA DO CEARÁ	Realização de exames, cursos e atendimento de saúde.	- Atendimento para 5 vagas de doação de óculos (até 3 graus) por mês, devesse ligar previamente para agendamento mensal.
CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL- CREAS BRASÍLIA	Realização de Cadastro Único, PAEFI, OFICINAS	- Atendimento de 8h às 18h, Plantão segundas, quartas e sextas. Atendimento prioritário a crianças e adolescentes em situação de rua acompanhadas ou não nas quartas-feiras
CTA CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO	Realização de teste rápido de sangue, hepatite B e C, sífilis e HIV.	- Atendimento no horário de 8h às 11h e 13h às 17h; - Fazem distribuição de preservativo; - Tem distribuição de senha para atendimento; - Para abordagem, existe atendimento mesmo quando acaba a senha, dependendo o número de pessoas.
DEFENSORIA PÚBLICA DO DF	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem.	- Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS; - Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h.
ESCOLA DE MENINOS E MENINAS DO PARQUE EMMP	Realização de matrículas para ensino fundamental e ensino de jovens e adultos.	- Atendimento disponibilizado para receber os casos de crianças e adolescentes em situação de rua e vulnerabilidade. A escola funciona nos turnos matutinos e vespertinos.
HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE – HRAN	Realização de atendimento de saúde.	- Atendimento 24 horas de urgência e emergência; - Exames e consultas precisam de marcação prévia; - Aceita encaminhamento do SUS.
HOSPITAL DIA – CENTRO DE SAÚDE 01	Realização de atendimentos, de saúde, prevenção e controle, IST (infecção sexual transmissível).	- Além de IST atende a doenças virais (tuberculose, caxumba, hepatites); - Atendimento no horário de seg. a sex. 7h às 12h e 13h às 18h.
INSTITUTO HOSPITAL DE BASE	Realização de atendimento de saúde.	- Não aceita encaminhamento da rede pública de saúde; Atendimento 24 horas para urgência e emergência;
JUNTA MILITAR	Emissão de documento de reservista.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



32

NARCÓTICOS ANÔNIMOS	Participação nos grupos para dependentes químicos.	- Atendimento conforme organização de cada grupo.
UNIP - ODONTOLOGIA	Realização de atendimentos comunitários.	- A UNIP faz o contato conosco para disponibilização das vagas.
UNIP -PSICOLOGIA	Realização de atendimento psicológico.	- Verificar disponibilidade de vagas via telefone e encaminhar o usuário para atendimento.
CONSELHO TUTELAR I E II DE BRASÍLIA	Defesa dos direitos das crianças e adolescentes	- Casos emergenciais acionar o CISDECA – plantão 24 horas (61)3213-0657.
CENTRO 18 DE MAIO	Atendimento integrado e humanizado a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual.	Atendimentos no período da manhã e da tarde, que duram cerca de 3 horas e 30 minutos, incluindo deslocamentos para o IML e hospital. Com isso, a capacidade diária de atendimento é de seis casos por dia. Localizado na 307 sul.
CAPSi Infanto-Juvenil	O CAPSi – Centro de Atenção Psicossocial Infanto Juvenil, é uma unidade especializada em saúde mental voltada para o tratamento e para a reinserção social de crianças e adolescentes com transtornos mentais graves e persistentes, incluindo aqueles relacionados ao uso de substâncias psicoativas, e outras situações clínicas que impossibilitem estabelecer laços sociais e realizar projetos de vida	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ter idade entre 0 a 18 anos incompletos com sofrimento psíquico grave e persistente, bem como crianças e adolescentes de 0 a 16 anos incompletos com problemas relacionados ao uso abusivo de álcool e/ou outras drogas, e seus familiares; -Encaminhamento proveniente da rede (saúde mental, educação, assistência social, sociojurídico, hospitalar, entre outros) ou mediante demanda espontânea; <p>Endereço: SMHN, QD 03, conjunto 1, Bloco A Horário: das 7hs às 19hs de segunda a sexta-feira</p>
CRAS BRASÍLIA	O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS é uma unidade pública de assistência social, do Sistema Único de Assistência Social, que se destina ao atendimento de famílias e indivíduos em situação	<p>Área de abrangência: Vila Planalto, Lago Sul, Asa Sul, Asa Norte, Vila Telebrasilândia, Cruzeiro, Sudoeste, Octogonal, SANN. Condomínio Belo Horizonte; SOF Norte; SOF Sul.</p> <p>Horário de atendimento: 8 às 18:00 horas Endereço: Av. L2 Sul – SGAS 614/615 – Lote 104-B – Asa Sul – Brasília Teleatendimento: 3245-1822 3346-6769</p>





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



33

	de vulnerabilidade e risco social.	
CRAS ITAPOÁ	O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS é uma unidade pública de assistência social, do Sistema Único de Assistência Social, que se destina ao atendimento de famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social.	<p>Área de abrangência: Toda Região Administrativa; Itapoá I; Itapoá II; Fazendinha; Dell Lago; Condomínio Entre Lagos, Condomínio Novo Horizonte, Condomínio La Font, Condomínio Euler Paranhos.</p> <p>Endereço: Quadra 61 – Área Especial 03 – Del Lago – Itapoá</p> <p>Teleatendimento: 3467-6001 3369-1516</p>
CREAS SOBRADINHO	Unidade pública que oferta serviço especializado de proteção e atendimento a famílias e indivíduos (crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos, mulheres) em situação de ameaça ou violação de direitos, tais como: violência física, psicológica, sexual, tráfico de pessoas, atendimento da família em que o adolescente está cumprindo medidas socioeducativas, afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção; situação de rua, de risco pessoal e social associados ao uso de drogas, vivência de trabalho infantil; discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia.	<p>Área de abrangência :Sobradinho, Sobradinho II, Paranoá, Itapoá e as áreas da Fercal, DNOC'S).</p> <p>Endereço: QD 06 A.E. Nº. 03 – Sobradinho</p> <p>Telefone:3387-8651</p> <p>Horário de atendimento: 8 às 18:00 horas</p>
UAMA BRASÍLIA	Unidade de atendimento em meio aberto acompanha	<p>QD 513, s/n - Plano Piloto, DF, 70303-902</p> <p>Telefone: 99163-1341</p> <p>Especialista Joelma</p>





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



34

	<p>adolescentes em conflito com a lei para cumprimento das medidas de Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade. Os objetivos da Liberdade Assistida é proporcionar ao adolescente o exercício da cidadania, criando condições para que ele construa um projeto de vida que contemple a ruptura com a trajetória infracional.</p>	
<p>UAMA SÃO SEBASTIÃO</p>	<p>Unidade de atendimento em meio aberto acompanha adolescentes em conflito com a lei para cumprimento das medidas de Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade. Os objetivos da Liberdade Assistida é proporcionar ao adolescente o exercício da cidadania, criando condições para que ele construa um projeto de vida que contemple a ruptura com a trajetória infracional.</p>	<p>QD 101 s/nº Res. Oeste – Administração de São Sebastião Telefone: 3335-0506/ 3335-0265 uamasaosebastiao@gmail.com</p>
<p>UNIDADE DE INTERNAÇÃO DE SANTA MARIA</p>	<p>Unidade é destinada aos socioeducandos sentenciados menores de idade em cumprimento de medida socioeducativa de internação e as socioeducandas em cumprimento de</p>	<p>Endereço: Núcleo Rural Alagados, RA 8, Santa Maria</p>





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



35

	internação estrita e provisória.	
UNIDADE DE INTERNAÇÃO DE PLANALTINA	Unidade é destinada aos socioeducandos sentenciados menores de idade em cumprimento de medida socioeducativa de internação e as socioeducandas em cumprimento de internação estrita e provisória.	Endereço: Bairro Nossa Senhora de Fátima, 13 - Planaltina, Brasília – DF Telefone: 3488-8602
CREAS DIVERSIDADE	Unidade voltada especificamente para atender situações de discriminação, por orientação sexual, identidade de gênero, raça, etnia ou religiosidade.	Endereço: Asa Sul SGAS 614 - Asa Sul, Brasília - DF, 70353-510 Telefone: (61) 3224-4898
CONSELHO TUTELAR ITAPOÁ	Defesa dos direitos das crianças e adolescentes	Quadra 378, Conjunto N, Área Especial 1, Del Lago-CEP: 71590-000 Contato: 3467-1123/3467-1177-Plantão: 99242-1881
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE Nº 01 -ITAPOÁ	Estabelecimento de saúde tipo Centro de Saúde, Unidade Básica que executa serviços Prevenção e encaminhamentos para REDE de saúde.	Para entrar em contato com a Centro de Saúde, Unidade Básica UBS 1 Itapoá - telefone é 3467-4723 e se você precisar de atendimento em geral ou outras informações sobre marcação de consultas, agendamento médico ou de exames, emissão de guias ou questões comerciais o endereço do estabelecimento é Quadra 378 ÁREA Especial, 1 – Itapoá, Brasília – DF.
UNIDADE DE INTERNAÇÃO DE PROVISORIA DE SÃO SEBASTIÃO	Unidade é destinada aos socioeducandos sentenciados menores de idade em cumprimento de medida socioeducativa de internação e as socioeducandas em cumprimento de internação estrita e provisória.	Endereço: Fazenda da Papuda, s/n - São Sebastião, Brasília - DF, 702 Horário: Aberto 24 horas Telefone: (61) 3335-9310 97-400
UNIRE –	São executadas na	Estrada Contorno Taguatinga-Gama, Km 03 –





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



36

<p>UNIDADE DE INTERNAÇÃO DO RECANTO DAS EMAS.</p>	<p>instituição as medidas socioeducativas de internação estrita e provisória, voltadas a adolescentes e jovens, entre 12 a 21 anos incompletos, de ambos os gêneros, sendo a sua capacidade máxima para atendimento de 144 socioeducandos.</p>	<p>Recanto das Emas – DF Telefone: 61 3404-3254</p>
---	--	---

Diversidade:

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
<p>HOSPITAL DIA – CENTRO DE SAÚDE 01</p>	<p>Realização de atendimentos, de saúde, prevenção e controle, IST (infecção sexual transmissível).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Além de IST atende a doenças virais (tuberculose, caxumba, hepatites); - Atendimento no horário de seg. a sex. 7h às 12h e 13h às 18h.
<p>CTA CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO</p>	<p>Realização de teste rápido de sangue, hepatite B e C, sífilis e HIV e distribuição de preservativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento no horário de 7h às 22h; - Fazem distribuição de preservativo; - Tem distribuição de senha para atendimento.
<p>CREAS DA DIVERSIDADE</p>	<p>Realização de atendimento a mulheres, público LGBTI, índios, negros, cigano e questões de religiosidade para realização de Cadastro Único, PAEFI, atendimento de demandas espontâneas e agendadas para pessoas em situação de rua e estudos de caso com o especialista da unidade referenciado para atendimento as pessoas em situação de rua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento de casos emergências pelo celular, teleatendimento. E quando tem necessidade de atendimento presencial como para retirar benefício, somente com horário marcado pelo telefone institucional, horário de 09:00 as 17:00; - Estudos de casos por vídeos chamadas e alinhamentos de demandas por contato telefônico.
<p>AMBULATÓRIO TRANS</p>	<p>Atendimento multiprofissional presta assistência em</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento de segunda a sexta das 07h às 18h.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



37

	psicologia, psiquiatria, serviço social, endocrinologia e enfermagem.	
DEFENSORIA PÚBLICA – NUCLEO DOS DIREITOS HUMANOS	Realiza atendimento jurídico	- atendimentos estão ocorrendo de forma virtual, por whatsapp ou por e-mail (direitoshumanos@defensoria.df.gov.br) Horário 12:00 às 19:00.
DEFENSORIA PÚBLICA	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem.	- Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS; - Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h.
GERÊNCIA DE DST AIDS	Fornecimento de quantitativo mensal de materiais tais como: camisinhas masculinas e femininas, lubrificantes e informativos sobre a saúde sexual.	- Encaminhamento de ofícios via e-mail.
1ª DP	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento para encaixe de documento de registro geral de acordo com a demanda. - Atendimento de segunda a sexta 08h às 17h.
CONSULTORIO NA RUA	Atendimento de saúde.	- Atendimento de acordo com a demanda; - Saídas em conjunto de acordo com as articulações em rede.

PRINCÍPIOS ÉTICOS E EDUCAÇÃO SOCIAL DE RUA:

Realizamos o serviço de forma ética, todos os profissionais contratados, seguem os princípios éticos para os Trabalhadores da Assistência Social na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOBSUAS/RH) e por ventura não realizou foi desligado do serviço.

Há acompanhamento junto aos contratados para traçar as capacitações e formações constantes, com foco na educação social de rua, permitindo diariamente as intervenções a partir da afirmação dos direitos dos usuários abordados para o seu fortalecimento, reconhecimento como sujeito e valorização do seu protagonismo social.

A educação social de rua foi a diretriz pedagógica, mais focado, com a participação dos técnicos na ponta, hoje exigido a sua ida para campo de no mínimo 3 vezes na semana acompanhando as equipes para realização das funções educativas e protetivas nos seus espaços de atuação, explicando diariamente à comunidade que não realizamos retirada dos usuários.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



38 ACOMPANHAMENTO COM AS EQUIPES DE ABORDAGEM

Os supervisores continuaram no decorrer do ano o acompanhamento e direcionamento com os colaboradores e atendidos do serviço. A equipe técnica, com auxílio da supervisão, realizou um trabalho psicossocial junto aos colaboradores, entendendo que devido à trajetória de vida, alguns integrantes advindos da situação de rua e vulnerabilidade e ou risco social estão no processo de saída e da estabilização da dependência química, bem como sofrimento psíquico de alguns, um dos motivos que fizemos aperfeiçoamento no programa “Cuidando de Quem Cuida”, continuamos com os resultados nas equipes e com os colaboradores, a interação dos mesmos permite que fiquem mais unidos, além do levantamento das capacitações necessárias junto aos colaboradores, traçando no programa de capacitação conforme cada região e particularidade de cada equipe.

Continuamos com as atividades com as equipes visando o processo de capacitação continua com a prática da escuta, adequação de comportamentos, convívio em equipe e organização pessoal, motivação, planejamento individual e pontuações que proporcionam melhorias de vida e do trabalho realizado com fundamentos teóricos para realização do trabalho. Além das atividades foi realizado algumas visitas domiciliares, acompanhamento no retorno escolar e acadêmico, acompanhamento no âmbito da saúde, interventivas voltadas à dependência química, Centro de Atenção Psicossocial - CAPS, Narcóticos Anônimos - NA, dentre outros de acordo com as demandas apresentadas, pelos colaboradores, sendo parte do processo de acompanhamento individual.

O alinhamento dos fluxos, discursão das metas, pontuação e explicações de dúvidas são um processo continuo e todos os colaboradores participam da construção coletiva das oficinas que são realizadas junto à população de rua.

Escuta e incentivo no processo de crescimento pessoal com acompanhamento técnico/supervisão e técnicas de construção embasadas na capacitação dos supervisores e gestores para maior efetividade das ações de intervenção necessárias. Revisão da capacitação dos supervisores e gestores no coaching com intuito de priorizar a condução da pessoa, entendendo suas vivências e valorização da vida. Busca de técnicas para atuação com colaboradores em atendimento individual e coletivo, dependendo da situação apresentada e necessidade proposta.

Diariamente há intenção de criar um ambiente de cooperação, uma vez que a proposta exige coordenação e trabalho em equipe, visto que muitos colaboradores vieram com vínculos familiares fragilizados ou interrompidos é necessário não somente a capacidade de resiliência para as relações interpessoais quanto uma visão mais aproximada de ambientação, cooperação e respeito, entendendo suas limitações e entendendo que as diferenças são necessárias para complementar o serviço.

O acompanhamento se deu baseado conforme programado no ano de 2020:

- Desenvolvimento de atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida aumentando a possibilidade de identificação das demandas;
- Realizamos troca de vivências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania;
- Alguns construíram projetos pessoais e sociais e desenvolveram sua autoestima;
- Os que tem dificuldade de escuta, foi realizado conversas para que os mesmos conseguisse desenvolver a escuta e o como falar com o outro.
- Alguns colaboradores realizaram seus controles financeiros.
- Realizamos o processo de recontração de colaboradores que foram desligados e que





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



voltaram ao quadro.

39

EDUCAÇÃO DE PARES E PROCESSO SELETIVO:

O IPÊS respeitou a Educação de Pares, todas equipes constou um colaborador que por ventura tenha vivenciado a situação de rua ou conhecido a rua por diversas vertentes, não sendo somente a figura do facilitador, houve contratação e promoções de pessoas de pessoas no decorrer de 2020, para os demais cargos da equipe, além de várias com trajetória que passaram no processo seletivo até para o cargo de coordenador.

Após o processo seletivo interno e externo, foi constituído um banco de currículos das seguintes bases recebidas diariamente:

- Currículos cadastrados no âmbito do Convênio POP Rua;
- Currículos recebidos nas bases pessoalmente;
- Currículos recebidos através de e-mail;
- Currículos recebidos através das equipes SEAS;
- Currículos recebidos através do site e e-mail do Instituto;
- Currículos recebidos pessoalmente na Sede do Instituto IPÊS no CONIC;
- Currículos recebidos dos equipamentos CREAS e dos Centro POP's.

Tais currículos são respeitados da lista do banco de talentos, conforme entrega dos mesmos, quando surge uma vaga, é realizado um processo seletivo simplificado, com avaliação curricular, entrevista pessoal e aplicação de teste psicológico de acordo com a verificação dos requisitos necessários para o cargo.

CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

Plano de Capacitação Continuada

Realizamos o plano de formação continuada e garantida ao longo de 2020. Este, vislumbrou a atualização de conhecimentos dos profissionais que atuam no Serviço Especializado em Abordagem Social, aprimorando a articulação com a rede de serviços no atendimento, garantindo, assim, a capacitação sobre temas específicos que envolvam a temática do serviço, levando em consideração que a todo tempo é possível apreender, construir e realizar troca, independentemente da idade.

A capacitação continuada visou dotá-los de ferramentas operacionais e cognitivas que proporcionasse maior compreensão do contexto nos quais estão inseridos, conduta adequada diante das situações vivenciadas, reflexão referente a tomada de decisões e resolução de problemas. Compreende-se que o processo de aprendizagem se desenvolve a partir da interiorização de novos conhecimentos, habilidades, atividades e vivência que possibilitem o processo de compreensão do novo conhecimento, ou a ressignificação deste, viabilizando mudanças de práticas e atitudes.

Os temas abordados na capacitação continuada foram pautados da interdisciplinaridade, respondendo as questões, demandas, problemas e dificuldades inerentes aos processos de trabalho partindo do pressuposto que as equipes são compostas por educadores sociais que orientam os usuários constantemente.

O processo de capacitação foi de forma participativa, embasando-se no princípio de que o outro não é apenas um mero receptor de informações, mas sim, agente de mudanças, sujeito de contribuição e construção. O espírito colaborativo e solidário será sempre reforçado nos encontros, pois, como mais um dos benefícios desse trabalho, podemos destacar a criação e o fortalecimento de vínculo e rede de apoio interna e externa. Pensando em uma perspectiva de investimento em





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



40

múltiplas formas de se aprender, os encontros formativos podem ocorrer de formas diversas, desde breves reuniões temáticas à encontros com maior carga horária e estrutura. Para proporcionar melhor assimilação do tema apresentado, as capacitações utilizaram instrumentos inovadores e criativos, com recursos áudio visuais, textos, reportagens, materiais lúdicos, etc, promovendo o protagonismo e desenvolvimento das equipes, pautando-se sempre no respeito a diversidade dos participantes, alguns afastados devido ao COVID, realizaram sua formação à distância.

As atividades foram desenvolvidas em etapas básicas:



Percursos Formativo e Metodologia em 2020

O processo de reflexão sobre sua práxis conduziu os trabalhadores do SUAS a identificarem os problemas no cotidiano do exercício profissional e suas possíveis causas, o que os motivou a apontarem as demandas de capacitação, visando a superação da realidade vivenciada no exercício profissional. Em relação aos Percursos Formativos, foram elencadas as demandas:

- PROVIMENTO DE SERVIÇOS E BENEFÍCIOS
- CADASTRO ÚNICO E TRANSFERÊNCIA DE RENDA
- EQUIPAMENTOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
- HISTÓRIA DA ASSISTENCIA SOCIAL NO BRASIL
- SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – SUAS

A Capacitação foi introdutória, ofertadas e realizadas pelos profissionais do Instituto Ipês e com planejamento, lista de frequência e registro fotográfico dos encontros realizados. As ações das capacitações tiveram a carga horária 20 horas de duração semestrais.

Resultados alcançados:

- Desenvolvimento de habilidades e competências;
- Transparência e clareza quanto às ações de capacitação;





SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



41

Utilização dos resultados das ações de capacitação e da mensuração do desempenho do colaborador como ações complementares entre si;

Maior comprometimento do colaborador com as ações institucionais e sociais do serviço.

Foi feita avaliação e solicitação junto aos colaboradores quais temas para as capacitações em 2021:

EQUIPE 01 E 02

- Procedimentos e regras para retirada dos documentos pessoais;
- Cadastro Único;
- Como referenciar usuário no PAEFI.

EQUIPE 03

- Política de saúde mental para POP Rua;
- Agressão contra mulher;
- Estatuto da criança e adolescente.

EQUIPE 04

- Benefícios
- Acolhimento
- CAPS

Equipe 05

- Capacitações;
- CREAS X CRAS;
- Cadastro Único;
- Benefícios.

EQUIPE 06

- LGBTQI+ ;
- Encaminhamento para Defensoria Pública;
- A criança em situação de rua, como proceder.

Equipe 07

- CAPS;
- Cadastro único;
- Comunidade terapêutica.

EQUIPE 08

- CAPS
- Acolhimentos;
- Cadastro Único.

EQUIPE - 09

- Sobre JD JOVEM;
- CREAS diversidade;
- Equipamentos;
- Direitos e deveres dos usuários;





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



42

EQUIPE DIVERSIDADE

- Procedimento emissão documentos pessoais.
- Diversidade e identidade de gênero;
- Movimento feminista diretos da mulher;
- Direitos humanos.

EQUIPE 12

- Trabalho Infantil;
- Previdência Social;
- Benefícios da A.S(revisão);
- Direitos dos Refugiados e Imigrantes;
- SUS no DF;
- Sistema Educacional no DF
- Direito das pessoas com Deficiência.

EQUIPE 13

- Revisão dos benefícios;
- CTA;
- CNR.

EQUIPE 14

- CRAS;
- CREAS;
- Assistência social.

EQUIPE 15

- Cadastro Único;
- Benefícios socioassistenciais,
- Articulações com CRAS e CREAS;
- Redução de danos.

EQUIPE 16

- Equipamentos da Assistência Social;
- Defensoria pública no geral;
- Acolhimento;
- CREAS diversidade;
- Banco de dados.

EQUIPE 17

- CREAS equipamento e atuação;
- Atendimento LGBT (dúvidas no encaminhamento e abordagem);
- Conselho Tutelar e Vagas de ILPI.

EQUIPE 20:

- Saúde;





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



43

- Benefícios;
- Acolhimento.

EQUIPE 21

- Casos de transtorno mental;
- Casos de crianças, adolescentes e idosos;
- Casos de violência contra a mulher;

EQUIPE 22

- CENTRO POP, CRAS E CREAS;
- BPC;
- Violação de direito;
- Relações humanas e trabalho em equipe.

EQUIPE 25:

- Internação compulsória;
- Encaminhamentos e atendimentos na área da saúde.

EQUIPE 26

- Ética e Postura profissional;
- Fluxo sobre documentação;
- Gestão financeira básica.

EQUIPE PLANTÃO 27

- CRAS/ CREAS /CENTRO POP;
- Defensoria pública no geral;
- Acolhimentos;
- CREAS diversidade.

EQUIPE 28

- Equipamentos da Assistência Social;
- Atendimento LGBT;
- Atendimento em ocupações no território.

EQUIPE 29

- Fluxos em equipamentos e Abordagem social x saúde;
- Fluxos em equipamentos e redes;
- Saúde mental;
- Trabalho em equipe e gestão de conflitos com usuários.

EQUIPE 31

- Demandas em delegacias (argumentação);
- Demandas na DPDF sobre certidões de nascimentos, vouches e processos criminais;
- Evolução das historinhas das abordagens;
- Como utilizar os instrumentos (CRAS, CREAS, CENTRO POP);
- Articulação nos postos de saúde e UBS para execução de exames e consultas;
- Unidades de acolhimento e seus públicos.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



44

GEOPROCESSAMENTO E GEORREFERENCIAMENTO DAS INFORMAÇÕES:

Utilizamos o sistema de rastreamento sendo possível:

01 – Monitoramento das equipes e nossa frota (on-line e off-line);

02 – Sistema de banco de dados integrados, alimentados em plataforma eletrônica;

03 – Disponibilização de dados consolidados para amplo acesso;

04 – Aprimoramento da atividade de campo por acesso a informações de tempo real;

05 – Aprimoramento do controle e transparência das atividades, pela prestação de relatórios semanais e mensais.

06 – Relatório com quilometragem e rota percorrida e os cruzamento dos números de abordagens realizadas e localidades nos diários;

Recursos online possíveis:

-Localização em tempo real de veículos;

-Localização em tempo real de agentes;

-Acesso a banco de dados em planilhas e diários de campos integrados consolidados, em pontos remotos;

-Acesso a banco de dados integrados parciais em planilhas e diários de campos por equipe.

Para isso, utilizamos os seguintes recursos para desenvolver o serviço com segurança:

- Armazenamento de dados e segurança:

- Manutenção de banco de dados e suas planilhas em nuvem para acesso remoto de equipe de monitoramento;

Monitoramento GPS da equipe e utilização de celulares nas vans/equipes:

Utilizamos GPS e em cada van há um celular para monitoramento da localização das equipes quando necessário, comunicando o sistema de GPS móvel e celular.

Portanto com nosso banco é possível a fiscalização padronizada, com plataforma interativa que permite comunicação em tempo real (ou diária) das equipes, tal alimentação é realizada em planilhas dos atendimentos semanalmente por cada equipe.

IDENTIFICAÇÃO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

Identificamos mensalmente com atualização trimestral do banco das famílias e usuários 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. A identificação de pessoas em situação de rua no território é uma das ações iniciais das equipes de abordagem ao iniciar a atuação no território.

Contudo, as equipes de abordagem afirmam que os usuários, que possuem o histórico de violações de direitos, inicialmente são desconfiados, sendo necessário no mínimo de até 3 abordagens para o início de confiabilidade, por isto é sempre dialogado com todas as equipes a importância da identificação qualificada das pessoas em situação de rua e seu processo construção de um vínculo de confiança.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



45

ABERTURA DE PRONTUÁRIOS

Os prontuários dos usuários atendidos pelo SEAS foram abertos e atualizados no Sistema Integrado da SEDES– Sistema SIDS, sistema informatizado de registro de prontuários, atendimentos/encaminhamentos/orientações realizadas. Vale ressaltar que a temporalidade e o grande número de atendimento realizado junto aos usuários, sempre fica alguns prontuários para serem atualizados no mês subsequente ao do mês/período do relatório mensal.

ABORDAGEM SOCIAL PROATIVA NOS TERRITÓRIOS

O serviço foi realizado de forma sistemática, com visitas continuadas da mesma equipe aos locais de incidência e permanência de população em situação de rua e de trabalho infantil e ou com apoio dos plantões. A constância da atuação da equipe no território seguiu os princípios metodológicos da Educação Social de Rua, contribuindo com a construção de vínculos da equipe com os usuários do Serviço Especializado de Abordagem Social.

Foi positivamente presente na realidade da pessoa que vive ou sobrevive na rua, implica em apresentar o Serviço Especializado de Abordagem Social como uma política protetiva. Além disso, as violências e as condições de vulnerabilidade da situação de rua muitas vezes prejudicaram o acesso ao afeto estável e leal, em especial, para crianças e adolescentes.

Houve uma construção de um vínculo significativo e produtivo entre os profissionais e as pessoas em situação de rua requer uma atitude aberta, não-discriminatória, com disposição, sensibilidade e compromisso. Por isso, a abordagem social não foi agressiva e formal, mas conduzida com empatia e acolhimento.

A presença constante dos colaboradores em um mesmo território garantiu a agilidade do atendimento socioassistencial com pessoas que acabaram de entrar em situação de rua, permitindo a construção de intervenções assistenciais antes do aprofundamento da vinculação da pessoa com a rua.

Durante a abordagem, as equipes realizaram os seguintes procedimentos no atendimento:

- Os colaboradores se identificaram no momento da abordagem como profissionais da assistência social;
- A escuta do usuário não foi punitiva e o colaborador não realizou julgamento de valor;
- Os profissionais não depreciaram a rede socioassistencial e outras políticas públicas para usuários;
- Os profissionais não mentiram para os usuários e não construíram vínculo por meio de promessas, informações inverídicas e doações;
- Os profissionais mantiveram a neutralidade e laicidade no atendimento, sem afirmação de concepções de cunho religioso;
- Os profissionais não cometeram atitudes que viessem a constranger usuário, tais como se higienizar em sua frente, fazer comentários depreciativos, demonstrar nojo ou repulsa.

AVERIGUAÇÃO DE DENÚNCIAS

Parte do trabalho de busca ativa no espaço público compreendeu a averiguação de denúncias de violação de direitos. Essas são encaminhadas pela Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos (SEDES) que as recebe dos próprios cidadãos por meio de sua Ouvidoria (156) ou por meio de demandas de outros órgãos (Administrações Regionais, outras Secretarias, Associação de Comerciantes, etc.), pela nossa Central



46

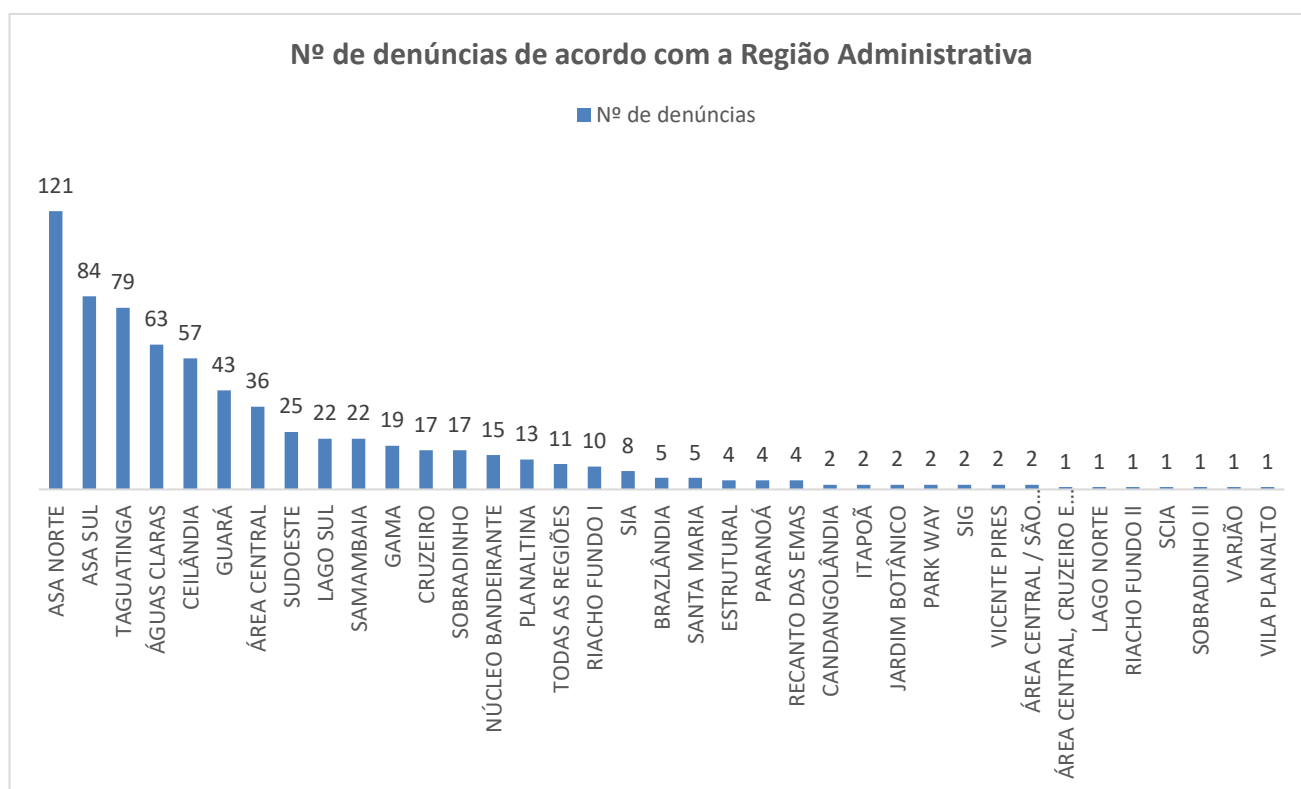
de Denúncias, pelo Grupo do CONSEG, pelos atendimentos via e-mail e outras demandas junto às equipes.

Ainda que muitas vezes o objetivo das denúncias foram de solicitar a retirada compulsória das pessoas em situação de rua e que esse não foi objetivo do SEAS, as denúncias trouxeram informações ao serviço apontando locais com incidência de pessoas em situação de rua, bem como indicando situações de tensionamento entre a população local. Por isso, as equipes de abordagem foram responsáveis por fornecer informações céleres sobre as ações desenvolvidas no local, com elaboração de relatórios e comunicação junto a GESEAS de todas as denúncias recebidas, segue abaixo a planilha de controle de denúncias.

Em 2020, foi possível realizar a padronização nos procedimentos de coleta e cruzamento de dados das localidades de acordo com as equipes de expediente local proporcionando melhoria na qualidade das respostas. Hoje é possível contabilizar e responder aos denunciante, e ao GESEAS em até 48 horas, para o atendimento via SEI, segue em anexo a planilha com todas as denúncias recebidas via GESEAS e as recebidas através dos seguintes canais: via telefone, e-mail, WhatsApp ou demanda espontânea junto as equipes quando se dos territórios.

Assim distribuídos:

Recebidas pelo via telefone, e-mail, WhatsApp ou demanda espontânea junto as equipes quando se dos territórios



LOCALIDADE	Nº DE DENÚNCIAS
ASA NORTE	121
ASA SUL	84



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

47

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



TAGUATINGA	79
ÁGUAS CLARAS	63
CEILÂNDIA	57
GUARÁ	43
ÁREA CENTRAL	36
SUDOESTE	25
LAGO SUL	22
SAMAMBAIA	22
GAMA	19
CRUZEIRO	17
SOBRADINHO	17
NÚCLEO BANDEIRANTE	15
PLANALTINA	13
TODAS AS REGIÕES	11
RIACHO FUNDO I	10
SIA	8
BRAZLÂNDIA	5
SANTA MARIA	5
ESTRUTURAL	4
PARANOÁ	4
RECANTO DAS EMAS	4
CANDANGOLÂNDIA	2
ITAPOÃ	2
JARDIM BOTÂNICO	2
PARK WAY	2
SIG	2
VICENTE PIRES	2
ÁREA CENTRAL / SÃO SEBASTIÃO	2
ÁREA CENTRAL, CRUZEIRO E TAGUATINGA (VILA MATIAS)	1
LAGO NORTE	1
RIACHO FUNDO II	1
SCIA	1
SOBRADINHO II	1
VARJÃO	1
VILA PLANALTO	1





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

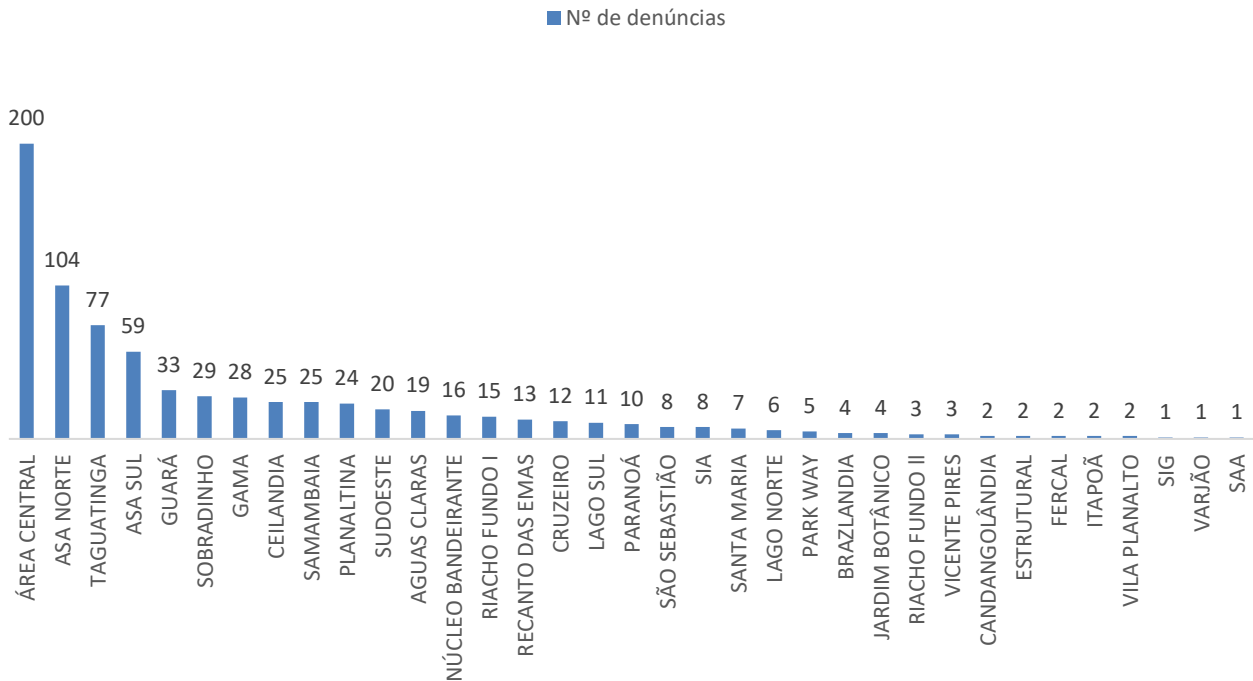
SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



Recebidas pelo GESEAS:

48

Nº de denúncias de acordo com a Região Administrativa



LOCALIDADE	Nº DE DENÚNCIAS
ÁREA CENTRAL	200
ASA NORTE	104
TAGUATINGA	77
ASA SUL	59
GUARÁ	33
SOBRADINHO	29
GAMA	28
CEILANDIA	25
SAMAMBAIA	25
PLANALTINA	24
SUDOESTE	20
AGUAS CLARAS	19
NÚCLEO BANDEIRANTE	16
RIACHO FUNDO I	15
RECANTO DAS EMAS	13
CRUZEIRO	12
LAGO SUL	11
PARANOÁ	10





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)



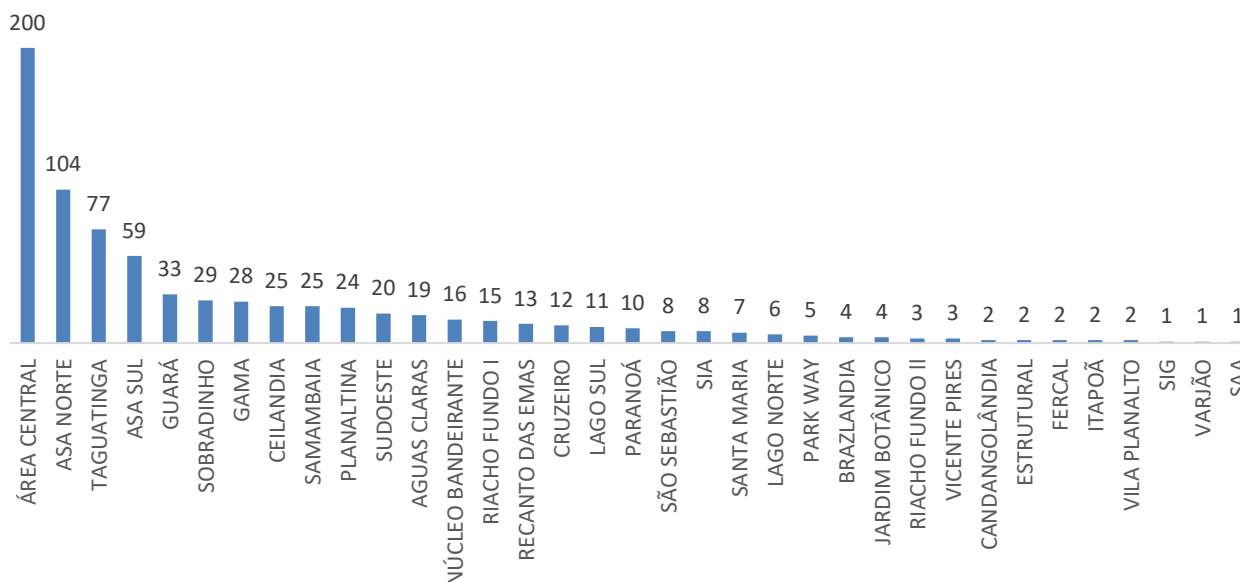
49

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL

SÃO SEBASTIÃO	8
SIA	8
SANTA MARIA	7
LAGO NORTE	6
PARK WAY	5
BRAZLANDIA	4
JARDIM BOTÂNICO	4
RIACHO FUNDO II	3
VICENTE PIRES	3
CANDANGOLÂNDIA	2
ESTRUTURAL	2
FERCAL	2
ITAPOÃ	2
VILA PLANALTO	2
SIG	1
VARJÃO	1
SAAN	1

Nº de denúncias de acordo com a Região Administrativa

■ Nº de denúncias



ATENDIMENTO SOCIOASSISTENCIAL E REFERENCIAMENTO AOS SERVIÇOS

As equipes de abordagem realizaram o atendimento socioassistencial dos indivíduos e famílias em situação de violação de direitos nos espaços públicos. Esse atendimento objetivou tanto a proteção social, visando à garantia da vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos,





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



50

como também a defesa de direitos, visando a garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais. O trabalho foi voltado para reinserção familiar e comunitária e ao referenciamento dos usuários ao PAEFI, aos Centros de Referência Especializados a Pessoas em Situação de Rua e às Unidades de Acolhimento, onde tivemos alguns problemas de referenciamento devido a questões de quantitativo de funcionários nos equipamentos e ao COVID.

Houve e há articulações do SEAS junto aos serviços de Saúde e a Defensoria Pública. As equipes de abordagem contribuíram e realizam ações integradas com o Consultório na Rua e o Programa Saúde da Família Sem Domicílio, promovendo a atuação articulada entre a política de Assistência Social e de Saúde. Além disso, considerando o grande número de pessoas em situação de rua que necessitam de acesso a serviços de atenção à saúde mental, a equipes atuou no referenciamento dos usuários na Rede de Atenção Psicossocial, construindo estratégias de sensibilização e adesão para o tratamento, mais sendo problemático também tal referência.

Do ponto de vista da garantia da defesa de direito das pessoas em situação de rua, a Defensoria Pública foi também importante parceiro do Serviço Especializado de Abordagem Social. O encaminhamento à Defensoria Pública permitiu que as pessoas em situação de rua tivessem acesso à prestação de assistência jurídica integral e gratuita.

Em se tratando das estratégias utilizadas para o acesso dos participantes à rede socioassistencial, à rede de saúde e às demais Políticas Setoriais, foi necessário primeiramente identificar através do diagnóstico, quais eram as reais demandas da assistência, saúde e demais políticas setoriais que cada usuário possui, sendo construindo uma rede de atendimento até hoje sendo fortalecida diariamente.

REFERENCIAMENTO DO SERVIÇO AOS CREAS E CENTROS POP

O Serviço Especializado de Abordagem Social foi referenciado junto aos Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e aos Centros de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua (Centro Pop), com algumas problemáticas iniciais e atualmente o referenciamento dos casos é problemático.

Para construir está articulação com os serviços, as equipes de abordagem realizam:

- Desenvolvimento de estratégias de referenciamento das pessoas atendidas pelo SEAS no território ao PAEFI, contribuindo com a difusão da percepção do CREAS como centros de referência em seus territórios para a superação das violações de direitos;

- Promoção de articulações do atendimento das pessoas que utilizam a rua como espaço de moradia e/ou sobrevivência com a atuação de alguns casos nos CREAS do acompanhamento familiar, construindo estratégias em conjunto de reinserção familiar, articuladas por meio de estudos de casos em conjunto;

- Apresentação em reuniões junto as gerencias dos CREAS e quando solicitado as informações de vigilância socioassistencial obtidas pelas equipes de abordagem do território, guardando nos CREAS os diagnósticos aplicados e quando solicitado informando os 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;

- Participamos de reuniões periódicas com o CREAS, sempre que necessário, para planejar, monitorar e avaliar conjuntamente as estratégias de intervenção no território, de articulação de serviços e do fortalecimento da rede de proteção aos direitos das pessoas em situação de rua;

- Promovemos, em conjunto com o CREAS, ações de sensibilização sobre os direitos das pessoas em situação de rua e o enfrentamento ao trabalho infantil no território.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



51

BUSCA ATIVA PARA INCLUSÃO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA NO CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL/CADÚNICO

As equipes do Serviço Especializado de Abordagem Social atuaram na identificação, sensibilização e encaminhamento de pessoas em situação de rua para a realização do CADÚNICO. Esses procedimentos seguiram o fluxo e orientações para cadastramento de pessoas em situação de rua indicados pela Secretaria e de cada unidade, realizamos atualização e cadastro único de 65 com ação do SCS e 16 atualizações e uma média de consulta do número no site, entre 100 a 150 usuários consultados e transcrição de dados no SIDS.

ATENDIMENTO A CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM SITUAÇÃO DE TRABALHO INFANTIL

O Serviço de Abordagem identificou o trabalho infantil nos espaços públicos e promover a atendimento articulado com o Sistema de Garantia de Direitos do DF.

As equipes desenvolverão estratégias de aproximação, fazendo uso de instrumentos lúdicos e pedagógicos, a sensibilização e vinculação da criança ou adolescente ao atendimento da rede de garantia de direitos. A intervenção foi realizada com estreita articulação com o Conselho Tutelar de cada região.

Para essa articulação, a equipe do SEAS manteve constante articulação com a equipe dos CREAS Brasília e de Taguatinga, com rotina de estudos de caso e realização de atividades conjuntas.

O Serviço de Abordagem mantém organizada as informações de mapeamento do trabalho infantil, identificando nos territórios: tipos de atividades, local e horário de exercício, número de crianças/adolescentes trabalhando, entre outras; bem como as informações das crianças/adolescentes e suas famílias: idade, local de residência, informações da família, acesso à escola e a outras políticas públicas, entre outras.

ESTRATÉGIAS DE INTERVENÇÕES PARA O TRABALHO COM CRIANÇA E ADOLESCENTE

Pelo período realizado, foi possível validar que as estratégias de intervenções propostas para o trabalho com crianças e adolescente é, contudo; um trabalho de construção gradativa de vínculos, o fortalecimento das redes institucionais, comunitária e familiar, visando o trabalho que se fundamente na desvinculação da criança e do adolescente da situação de vulnerabilidade e risco social. Para isso a equipe referencial de criança e adolescente objetiva construções de oficinas educativas, que visam à garantia de direitos e a proteção social, nessa mesma perspectiva vincularem e encaminharem para as políticas intersetoriais.

Estamos atuando da seguinte forma:

➤ Alinhamento com os conselhos tutelares:

O Serviço Especializado em Abordagem tem realizado articulações com o Conselho Tutelar sobre os casos que foram identificados nos espaços da rua em um determinado momento da abordagem. As articulações têm ocorrido através de reuniões programadas para discussões dos casos e alinhamento do serviço, acordando estratégias de intervenções conjuntas, como a entrega de ofícios dos casos com maiores incidências identificados pelas equipes de crianças e adolescentes, para assim o Conselho Tutelar das regiões Norte e Sul de Brasília solicitarem uma reunião com a participação das instancias Vara da Infância e o Ministério Público, visando ações integradas para a



superação das vulnerabilidades apresentadas.

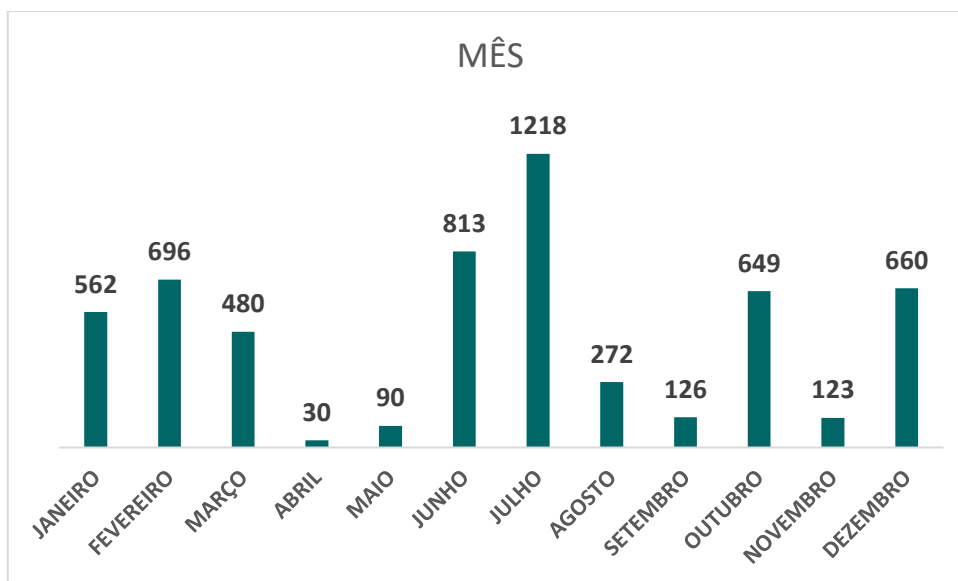
Foi proposto também visitas dos Conselheiros Tutelares nas localidades descritas nos ofícios que informam a presença de crianças e adolescentes em situação de rua, mendicância, trabalho infantil, uso de substância psicoativo e situações de riscos sociais.

O SEAS propôs ainda como medidas interventivas o convite ao Conselho Tutelares das regiões Norte e Sul de Brasília para participação das oficinas realizadas pelas equipes de criança e adolescente, na perspectiva de criar ações para fortalecimento dos vínculos comunitários e familiares, bem como atuação protetiva do Serviço nas demandas em situação de violação de direitos.

Por fim, para fortalecimento do trabalho em rede, foi acordado que os casos identificados pelo Conselho que necessite de abordagem social seriam encaminhados ao SEAS, e também nos disponibilizamos a participar de reuniões e estudos de casos quando necessário.

➤ **Mapeamento e monitoramento constante nos comércios para identificação do trabalho infantil, com distribuição de panfleto e aplicação de pesquisa:**

O Serviço Especializado em Abordagem Social tem como proposta de trabalho o mapeamento e monitoramento nos comércios para a identificação do trabalho infantil, distribuindo panfletos informativos sobre o combate ao trabalho infantil. Durante a distribuição são realizadas a apresentação do serviço e a aplicação de pesquisa, com o intuito de identificar a incidência de pessoas em situação de rua, exploração sexual, trabalho infantil e uso de álcool e drogas. São divulgados também os canais onde o SEAS pode ser acionado pela comunidade nesses fenômenos, conforme total abaixo e planilha anexo com os locais detalhados:



Mês	Total Mensal
JANEIRO	562
FEVEREIRO	696
MARÇO	480
ABRIL	30
MAIO	90
JUNHO	813



Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

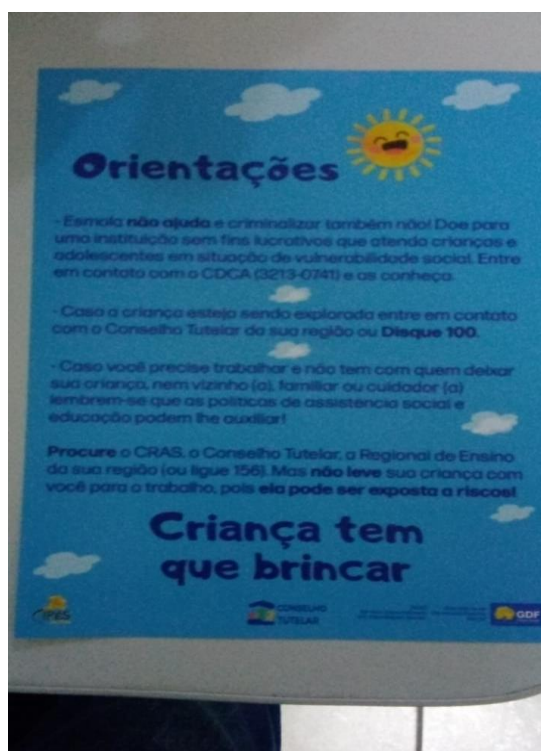
SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



53

JULHO	1218
AGOSTO	272
SETEMBRO	126
OUTUBRO	649
NOVEMBRO	123
DEZEMBRO	660
Total Geral	5719

Panfletos realizados:



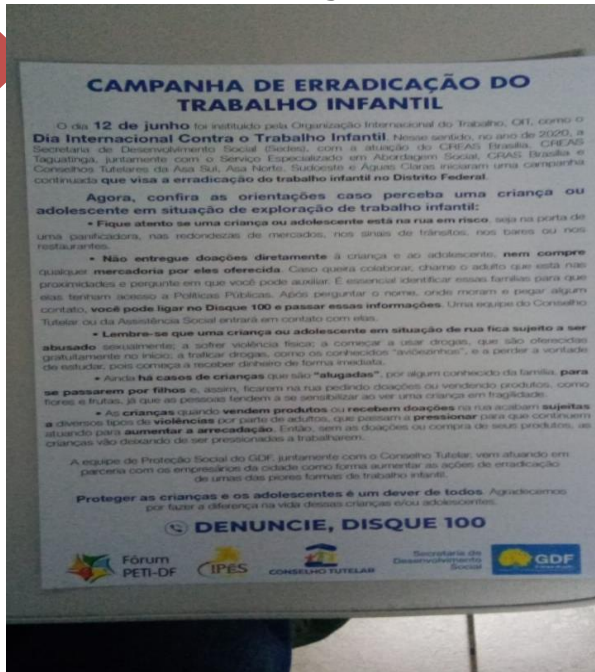


Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



54



➤ O trabalho com os usuários:

As equipes de criança e adolescente conjuntamente com a supervisão e técnica têm atuado com a proposta de trabalho da construção e fortalecimentos de vínculos, sequenciadas de orientações sobre as políticas públicas e as políticas sociais, como por exemplo: a rede socioassistencial, educação, habitação, saúde, trabalho e sobre a proteção social. Assim levando em consideração a situação de risco que as crianças e adolescentes estão expostas sejam acompanhados ou desacompanhados dos responsáveis. De acordo com as demandas apresentadas e o planejamento dos projetos de vidas que são construídos, também são realizados os encaminhamentos para a garantia e acesso aos direitos, seja o acesso aos bens básicos como a retirada da documentação civil seja o retorno à moradia e o reestabelecimento dos vínculos familiares. Para isso são realizadas visitas domiciliares com a participação da técnica de referência às famílias que são encontradas nos espaços das ruas diariamente, mas devido o trabalho que tem sido desenvolvido eles têm estado com menores frequências nos espaços das ruas no ato da mendicância, do trabalho infantil, no uso de substâncias psicoativas e em alguns casos já não se encontram mais nesses espaços. A vinculação das famílias a moradia favorece o retorno à escola, a convivência comunitária e a proteção social.

Considerando o trabalho construído com a rede por meio de parcerias com empresas e/ou instituições que podem manter vínculo empregatício, como jovem aprendiz, com o objetivo de desvincular os adolescentes do trabalho infantil são realizadas parcerias como a rede de educação em específico a Escola do Parque por desenvolver um trabalho voltado às pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social. A escola disponibilizou-se a receber os casos de crianças e adolescentes em situação de rua e vulnerabilidade que funciona nos turnos matutinos e vespertinos. Além disso, foram realizadas reuniões com o alinhamento dos fluxos de trabalho em que se deixou em aberto para possibilidade de novas reuniões em situações de estudo de caso.

➤ Criação de oficinas que os desvincule dos espaços de rua:

As oficinas têm sido elaboradas com o objetivo de fortalecer a convivência das crianças e adolescentes em ambientes que proporcionem garantias de direitos. E também ambientes





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



55

informativos para elas e os seus responsáveis, na perspectiva de proporcionar informes sobre os riscos, vulnerabilidades que a situação de rua ocasiona.

As atividades são: recreativas, como futebol, oficina de jogos, desenhos e artes que proporcionam redução de danos, desassociando do espaço da rua. Além das atividades recreativas vêm também com a perspectiva de proporcionar garantias de direitos, disposto no Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA no Art. 16. IV - Brincar, praticar esportes e divertir-se. Nesse período foram realizadas também visitas a lugares culturais, ecológicos visando a educação, cultura e lazer as crianças e adolescentes que estão em situação de rua mendicância dependência química e trabalho infantil.

A avaliação da realização das oficinas foi da adesão das crianças e adolescentes as atividades propostas, em que demonstraram interesse, motivação, desenvolvimento individual e em grupo, fortalecendo os vínculos e criações de acordos cooperativos para redução de danos tanto no estar nas ruas para o trabalho infantil, quanto ao uso de drogas.

O Serviço Especializado em Abordagem Social tem também elaborado oficinas educativas, com a base na proteção social para os responsáveis pelas crianças e adolescentes que frequentam os espaços das ruas, no trabalho infantil e/ou mendicância.

➤ **Articulação com os CREAS:**

O Serviço Especializado em Abordagem Social tem como prerrogativa a vinculação com os equipamentos CREAS e os Centros Pops, sendo que a referência para o trabalho com crianças e adolescentes são os CREAS, onde as equipes especializadas do SEAS no trabalho com criança e adolescente são referenciadas aos CREAS Brasília e CREAS Taguatinga.

As articulações com os CREAS têm ocorrido de acordo com as especificidades do território e dos equipamentos. Nesse período foram realizadas reuniões com o objetivo de alinhar o fluxo de trabalho conjunto com o CREAS e SEAS. Levando em consideração a importância de reuniões sistemáticas para estudos de casos, elaborações de oficinas e grupos interventivos para o processo de superação das vulnerabilidades sociais existentes com esse público.

Nas reuniões são passadas todas as informações sobre as intervenções que são desenvolvidas na ponta e as intervenções que são realizadas em rede, exemplo, o informe sobre os ofícios dos casos com maiores incidências que foram entregues ao Conselho Tutelar, bem como a participação do equipamento nas reuniões realizadas com o Conselho Tutelar. Os CREAS são comunicados e convidados em toda e qualquer reunião para estudos de casos ou para parcerias com a rede de proteção.

Outro aspecto a ser ressaltado é que de acordo com o trabalho que tem sido desenvolvido com os usuários, eles são encaminhados aos CREAS para atendimentos e vinculações nos equipamentos.

Nesse período a vinculação ao CREAS Brasília tem sido mais próxima, sendo realizadas atividades incomuns, como reuniões em outros equipamentos, como Conselho Tutelar reuniões de estudo de casos, reuniões de apresentação dos ofícios dos casos e alinhamento do trabalho, reunião com LBV - Legião da Boa Vontade para parcerias com o trabalho social desenvolvido pela entidade. Foi também realizada uma oficina em conjunto "Acolhida de Famílias" onde teve a participação de alguns dos responsáveis que se encontram no contexto de exploração do trabalho infantil, a acolhida o CREAS e o SEAS tiveram como metodologia a educação social e a apresentação da assistência social, vinculando a proteção social. Tem sido vinculado casos para Cadastro Único e atendimentos pelo equipamento que ainda tem como planejamento a criação de um Seminário com toda a rede que





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



56

trabalha com crianças e adolescentes, para falar das crianças e adolescentes que se encontram na situação de rua, no trabalho infantil, na exploração sexual e no uso de drogas. Outro planejamento é a criação de uma Cartilha informativa para a comunidade sobre a importância da não doação nos espaços das ruas.

Com o CREAS Taguatinga até o presente momento foram realizadas esporádicas reuniões com o objetivo de alinhamento de trabalho e outras de estudos de casos.

➤ **Articulação com o a rede de proteção:**

O Serviço Especializado em Abordagem como medidas interventivas no trabalho com as crianças e adolescentes têm efetuado reuniões com as entidades e equipamentos que desenvolvam trabalhos protetivos as famílias e/ou as crianças e adolescentes em situações de riscos sociais, levando em consideração a efetividade do trabalho em rede.

Assim o SEAS solicitou uma reunião com o equipamento CREAS de Planaltina-GO para pontuar sobre os casos que são identificados nos espaços pelo serviço e que tem como endereços de referência a cidade goiana. A reunião de início foi apresentada o Serviço Especializado em Abordagem Social, foi abordado sobre o levantamento dos casos relacionados às crianças e adolescentes e adultos com endereços de referência em Planaltina-GO para avaliação e planejamento estratégico visando à proteção social destes, considerando as especificidades de cada caso, que dentre eles são: mendicância na região central do Plano Piloto, trabalho infantil através de venda de balas e tráfico por parte dos adolescentes, uso abusivo de álcool e drogas. O CREAS apresentou o trabalho que é desenvolvido no equipamento, especificando que o equipamento não possui pecúnias e está sem realização de grupos, justificado pelos poucos técnicos para grande fluxo da localidade. Informou-se ainda sobre a rede de proteção fragilizada, possuindo apenas duas casas terapêuticas, um centro de convivência que funciona somente no período da manhã, que faz o trabalho do PET. O CRAS tem um grupo para as gestantes. Sendo finalizando na perspectiva de dar continuidade do trabalho em rede para que os casos possam ser atendidos com melhor êxito.

A equipe de criança e adolescente juntamente com a técnica de referência e a supervisora foram convidadas a participar de reuniões com UAMA – Unidade de Atendimento em Meio Aberto de São Sebastião, UIPSS - Unidade de Internação Provisória de São Sebastião, e a Unidade Básica de Saúde de São Sebastião, para estudo de caso do jovem que se encontra nos espaços de rua, com determinados conflitos com as leis e com um diagnóstico de saúde física que requeria tratamento e acompanhamento sistemático. Com os equipamentos citados foi proposto o trabalho dinâmico com interventivas para melhoria da condição de saúde do adolescente, bem como o trabalho com o núcleo familiar para a desvinculação do jovem a situação de rua. O SEAS participou também de articulações conjuntas com os equipamentos UNAC III - Unidade de acolhimento para crianças e adolescentes e com o Núcleo da Infância e da Juventude da Defensoria Pública do DF, intervenções realizadas em casos de crianças e adolescentes que se encontravam em situação de rua, trabalho infantil e risco social.

O SEAS na perspectiva de acompanhamento nos projetos de vidas construídos com os usuários tem realizados articulações com Casa de Ismael e Legião da Boa Vontade no âmbito do trabalho que é executado pelas entidades de centros de convivências, na perspectiva de encaminhar as crianças e adolescentes que estão na situação de risco social. Ainda nessa perspectiva de acompanhamento, o Serviço Especializado em Abordagem Social encaminhou para o Projeto Vira Vidas adolescentes que foram vítimas da exploração sexual, compreendendo que o projeto exerce um processo socioeducativo que inclui educação básica para elevação da escolaridade, atendimento psicossocial,





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



57

acompanhamento pedagógico, formação profissionalizante e encaminhamentos para o mercado de trabalho.

O SEAS participou de uma articulação em função do dia 12 de julho ao combate ao trabalho infantil com o Ministério Público, Conselho Tutelar, Vara da Infância e da Juventude, CREAS e outras entidades. A proposta teve como objetivo criar uma ação que pudesse acontecer na semana do dia 12 de julho em pontos onde ocorre uma grande incidência de trabalho infantil, conscientizando principalmente a comunidade a não contribuir nas compras dos itens vendidos por essas crianças e adolescentes.

O SEAS atua também em parceria com os equipamentos, entidades, instituições que encaminham casos para busca ativa que se encontram nos espaços da rua, a partir que esses casos são identificados são elaboradas estratégias em conjunto com como citado anteriormente.

➤ Seminários / Capacitações:

As equipes de crianças e adolescentes, técnica e supervisora de referência têm participado de Cursos, Capacitações, Seminários que contribuem com o processo de formação para atuação com os usuários.

Diante dos tópicos apresentados as intervenções são realizadas em função da superação da vulnerabilidade social que ocorrem com as crianças e adolescentes em situação de rua, nesse sentido o SEAS continuará atuando nos casos que expõe as crianças e os adolescentes as situações de rua, trabalho infantil e riscos sociais.

COMPOSIÇÃO DAS EQUIPES DE ABORDAGEM PARA ATENDIMENTO EQUIPES DE ABORDAGEM

Para atendimento da meta inicial de 3000 pessoas no lote 1 e 2 conforme distribuição das cidades satélites de acordo com item 5, fechamos o ano de 2020 com (28) equipes de abordagem social. Cada equipe contou com previsão de 01 (um) orientador(a)/educador(a) social com perfil de coordenador de equipe, 01 (um) orientador(a)/educador(a) social com perfil de apoio de equipe, 02 (dois/duas) facilitadores/as e 01 (um/uma) motorista. Um(a) dos(as) orientadores(as)/educadores(as) será responsável pela coordenação da equipe e articulação dela com as redes do território, conforme demanda a serem distribuídas de acordo com as Regiões Administrativas iniciais de abrangência no lote 1 e 2 conforme item 5, atualmente estamos com alguns contratados afastados por INSS e ou por atestados devido ao COVID.

Equipes Especializadas no Atendimento de Crianças e Adolescentes

Nos territórios com maior incidência de crianças e adolescentes em situação de rua desacompanhado dos familiares, tivemos atuação de equipes especializadas no atendimento de crianças e adolescentes em situação de rua. Essas equipes desenvolveram um planejamento de atividades específico, desenvolvendo estratégias lúdicas de aproximação e construção de vínculos de crianças e adolescentes.

A especialização dessas equipes não eximiu as demais equipes de atender, sempre que necessário, crianças e adolescentes em seus territórios, o que se identifica é que a Equipe da Tarde do território de Taguatinga pode absorver a demanda diária da equipe de Criança e Adolescente devido ao grande número de rotatividade e baixo casos específicos nas localidades.

Equipe de Gestão e Supervisão





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



58

Houve divisão na Gestão do Serviço com uma gerência responsável pelas as rotinas administrativas, contratações e recursos financeiros e uma outra gerência que gerencia os processos de trabalho e os recursos humanos do Serviço participando da elaboração, do acompanhamento, da implementação e avaliação dos fluxos e procedimentos adotados, visando garantir a efetivação das articulações necessárias; coordenando o processo de articulação com as demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, recorrendo ao apoio da GESEAS sempre que necessário; definindo com as supervisões e colaboradores, as estratégias e ferramentas teórico-metodológicas que puderam qualificar o trabalho, coordenando a execução das ações, assegurando diálogo e possibilidades de participação dos profissionais e usuários; coordenará o acompanhamento do serviço ofertado, incluindo o monitoramento dos registros de informações e a avaliação das ações desenvolvidas; coordenará a alimentação dos registros de informação e monitorará o envio regular de informações sobre o Serviço ao órgão gestor; participará de reuniões de planejamento promovidas pelo órgão gestor de Assistência Social e representará o Serviço em outros espaços, quando solicitado.

Fechamos o ano com 8 supervisores Regionais que fazem a gestão das equipes, fornecem suporte aos colaboradores, contribuem para o planejamento e desenvolvimento de rotina de atendimento e estudos de casos, oficinas, capacitações com as equipes, avaliação de desempenho, acompanhamentos individuais dos colaboradores, participação em reuniões intersetoriais, visitas institucionais, organização das equipes, visitas de campo, reuniões com os equipamentos, realização de estudos de casos, trabalhos administrativos na conferência do diário e planilhas de controles e realização de padronização dos formulários utilizados.

PERÍODO DE FUNCIONAMENTO.

Para um trabalho efetivo e devido a carga horária dos técnicos serem de 30 horas, bem como o trabalho árduo diário e de acordo com a realidade das pessoas em situação de rua onde o maior fluxo é no período de 11h00 às 15h00 e das 18h00 às 20h00, as equipes atualmente realizam a seguinte carga horária de 40 horas assim distribuídas: 10 (dez) equipes com funcionamento de 8h às 14 horas de segunda à sexta e sábados de 8h00 as 14h00, 10 (dez) equipes com funcionamento de 14h00 às 20h00 e sábados de 8h00 as 14h00 e 1 (um) equipe com funcionamento de plantão até 8h00 às 20h00, 1 (um) de plantão funcionando de 9h00 às 21h00 e 2 (duas) equipes de plantões de 10h00 às 22h00, para todas equipes é determinado que há 4 horas semanais referente à reuniões, capacitações contínuas e alinhamento do serviço nas regiões, para atender a operação inclusive nos finais de semana e feriados, vale ressaltar que há dentro destas equipes uma Equipe Especializada no atendimento da Diversidade e duas de criança e adolescente.

IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

As ações foram executadas pelo Instituto de Projetos de Economia Solidária – IPÊS, com acompanhamento, planejamento conjunto, supervisão e monitoramento da SEDES, por meio da Gerência de Serviço Especializado de Abordagem Social - GESEAS, da Diretoria de Serviços Especializados a Famílias e Indivíduos - DISEFI, da Coordenação de Proteção Social Especial, sob a responsabilidade da Subsecretaria de Assistência Social – SUBSAS.

Todas as atividades e cumprimento das metas a eles atreladas estão sendo realizadas em ordem cronológica de realização, bem como definição dos parâmetros utilizados para a aferição do cumprimento das metas, será observada a Portaria SEDESTMIDH N° 31/2013 e suas alterações, a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e Orientações Técnicas do Serviço, além dos seguintes aspectos: princípios estabelecidos no ECA, Estatuto do Idoso, LOAS, PNAS, NOB-SUAS:





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



59

Integridade e Interdisciplinaridade das atividades; Multiprofissionalidade do atendimento; Integração das políticas e programas; Fortalecimento da cultura local e intercâmbio com outras realidades; Participação das famílias no planejamento e nas atividades de apoio familiar; diretrizes de ações que considerem o nível de desenvolvimento físico, psíquico e social dos usuários. Segue abaixo o detalhamento de implantação do Serviço:

PÚBLICO ATINGIDO

Correspondente ao anual e de acordo com o período do nosso relatório que realizamos, há em nossos arquivos disponibilização de todos diagnósticos aplicados, bem como listas de presenças. Há oscilação de usuários devido ao COVID, a meta de identificação e demais quantitativos de metas foram corretamente atendidos e enviados nos relatórios mensais da parceria.

V - GRAU DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO

Foi realizada pesquisa de satisfação, levando em consideração 10% dos usuários obrigatoriamente identificados no serviço, portanto fomentamos no mínimo de 300 pesquisas aplicadas junto aos usuários identificados em cada território, formulário da pesquisa utilizado em anexo.

BREVE BRIEFING DE PESQUISA E RESULTADOS OBTIDOS:

OBJETIVO GERAL

Pesquisa de satisfação de pessoas em situação de rua atendidas pelo Serviço Especializado em Abordagem Social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar o nível de satisfação dos usuários por meio da realização da pesquisa.

JUSTIFICATIVA

Diante da obrigatoriedade do MROSC, foi realizado a pesquisa para identificar o grau de satisfação dos usuários atendidos no ano de 2020.

DA PESQUISA PRIMÁRIA

Público Alvo Primário:

Pessoas atendidas pelas equipes, no máximo de 20 pesquisas em cada equipe.

Amostra Exploratória:

No mínimo 300 pessoas.

Área Geográfica:

Todas as cidades de atuação do Serviço Especializado em Abordagem Social.

Tipo de Abordagem:





SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



60

- Abordagem presencial com entrevistas individuais semiestruturadas para usuários do Serviço Especializado em Abordagem Social;
- Aplicação foi realizada pelos técnicos.
- Aplicação em todo território do Distrito Federal, conforme busca ativa dos usuários.

Prazo de Execução:

3 meses em respeito ao usuário.

Prazo de Entrega:

Para o relatório anual de 2020.

Metodologia:

Qualitativa exploratória, não probabilística, aleatória simples.

Resultados obtidos:

Devido ao Covid foi possível aplicar somente 373 pesquisas de satisfação aplicadas, com os seguintes resultados:

O SEAS – Serviço Especializado em Abordagem Social – realizou, em fevereiro de 2021 no Distrito Federal, a pesquisa de satisfação dos usuários e usuárias com o serviço prestado. Foram aplicados questionários com 4 (quatro) perguntas com algumas alternativas e por último um item no qual o usuário poderia fazer sugestões para o serviço abertamente. Os usuários responderam os questionários quando as equipes do SEAS realizaram os atendimentos, de forma que os colaboradores convidaram usuários para participar da pesquisa e eles aceitaram espontaneamente. Os resultados desta pesquisa de satisfação se baseiam em 373 questionários respondidos por usuários e usuárias do SEAS.

No questionário foram apresentadas as seguintes perguntas:

A - Como você avalia o serviço realizado pelo SEAS?

Respostas disponíveis: 01 – Muito Insatisfeito; 02 – Insatisfeito; 03 – Satisfeito; e 04 – Muito Satisfeito.

B - Como você avalia o atendimento da equipe com quem você tem ou já teve contato?

Respostas disponíveis: 01 – Muito Insatisfeito; 02 – Insatisfeito; 03 – Satisfeito; e 04 – Muito Satisfeito.

C - Você considera que as equipes de abordagem social conseguem responder suas dúvidas sobre a Assistência Social e a rede de atendimento do DF?

Respostas disponíveis: 01 – Sim; e 02 - Não.

D - De acordo com o atendimento qual é a sua satisfação ao indicar o SEAS?

Respostas disponíveis: 01 – Sim; e 02 - Não.





SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



61

No questionário ainda havia a possibilidade, para quem estava respondendo, de não responder a pergunta, caso não desejasse ou não soubesse responder, além de não fazer nenhuma sugestão para o serviço.

Como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS

A Tabela 1 apresenta a Frequência e o Percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS. A Tabela 2 apresenta a Frequência e o Percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a Equipe e a avaliação do serviço. A Figura 1 mostra o gráfico para os dados da Tabela 1 e a Figura 2, para os dados da Tabela 2.

TABELA 1

Como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS – Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021		
Avaliação	Frequência	%
Muito Insatisfeito	5	1%
Insatisfeito	9	2%
Satisfeito	148	40%
Muito Satisfeito	204	55%
Não respondeu	7	2%
TOTAL	373	100%

Tabela 1: Frequência e percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS. Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



FIGURA 1

62

Como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

■ Muito Insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito ■ Não respondeu

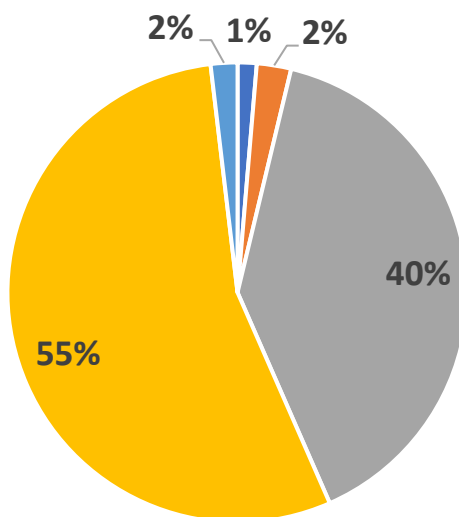


Figura 1: Gráfico do percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS. Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 2

Como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS de acordo com a Equipe que atende –
Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

Equipe	Não respondeu	%	Insatisfeito ou Muito Insatisfeito		Satisfeito ou Muito Satisfeito		Total
				%		%	
3	0	0%	2	10%	19	90%	21
4	0	0%	1	8%	12	92%	13
5	0	0%	0	0%	15	100%	15
6	0	0%	0	0%	13	100%	13
9	3	19%	0	0%	13	81%	16
10	0	0%	1	6%	15	94%	16
11	0	0%	3	17%	15	83%	18
12	0	0%	1	7%	14	93%	15
13	0	0%	1	6%	15	94%	16
14	4	27%	2	13%	9	60%	15
15	0	0%	0	0%	15	100%	15
16	0	0%	1	7%	14	93%	15
17	0	0%	0	0%	16	100%	16
20	0	0%	1	7%	13	93%	14
21	0	0%	0	0%	15	100%	15
22	0	0%	0	0%	15	100%	15
23	0	0%	0	0%	15	100%	15
26	0	0%	0	0%	15	100%	15
27	0	0%	0	0%	13	100%	13
28	0	0%	0	0%	2	100%	2
29	0	0%	0	0%	20	100%	20
31	0	0%	1	7%	14	93%	15
30	0	0%	0	0%	10	100%	10
7 e 8	0	0%	0	0%	20	100%	20
1 e 2	0	0%	0	0%	15	100%	15
TOTAL	7	2%	14	4%	352	94%	373

Tabela 2: Frequência e percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a Equipe que atende e como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS. Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 2

Como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS de acordo com a Equipe que atende - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

■ Não respondeu ■ Insatisfeito ou Muito Insatisfeito ■ Satisfeito ou Muito Satisfeito

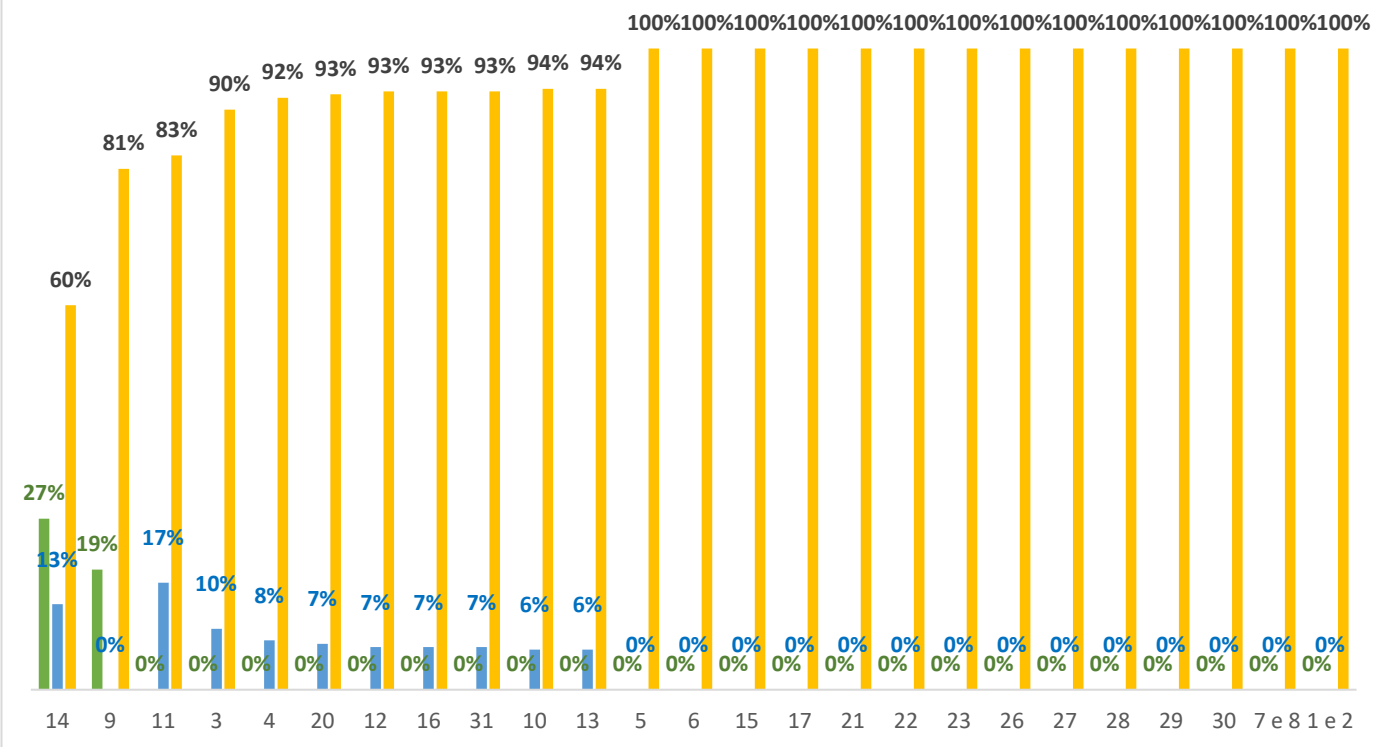


Figura 2: Gráfico do percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a Equipe que atende e como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS. Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



65

Como o usuário avalia o atendimento da equipe com a qual já teve contato

A Tabela 3 apresenta a Frequência e o Percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo como o usuário avalia o atendimento da equipe com a qual já teve contato. A Tabela 4 apresenta a Frequência e o Percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a Equipe que atende e como o usuário avalia o atendimento da equipe com a qual já teve contato. A Figura 3 apresenta o gráfico para os dados da Tabela 3 e a Figura 4, para os dados da Tabela 4.

TABELA 3

Como o usuário avalia o atendimento da equipe com a qual já teve contato – Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021		
Avaliação	Frequência	%
Muito Insatisfeito	4	1%
Insatisfeito	3	1%
Satisfeito	130	35%
Muito Satisfeito	229	61%
Não respondeu	7	2%
TOTAL	373	100%

Tabela 3: Frequência e percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo como o usuário avalia o atendimento da equipe com a qual já teve contato. Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



FIGURA 3

66

Como o usuário avalia o atendimento da equipe com a qual já teve contato - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

■ Muito Insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito ■ Não respondeu

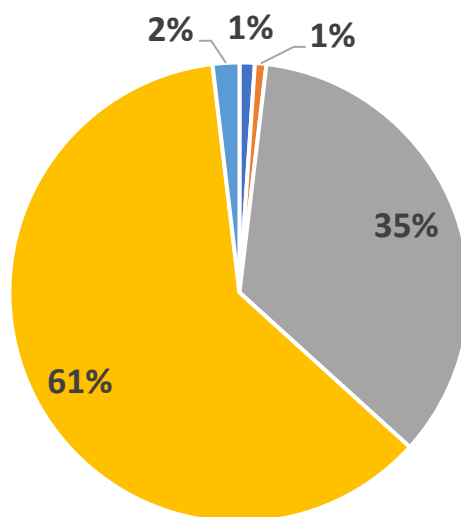


Figura 3: Gráfico do percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo como o usuário avalia o atendimento da equipe com a qual já teve contato. Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 4

67

Como o usuário avalia o atendimento da equipe com a qual já teve contato de acordo com a Equipe que atende - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

Equipe	Não respondeu	%	Insatisfeito ou Muito Insatisfeito		Satisfeito ou Muito Satisfeito		Total
				%		%	
3	0	0%	1	5%	20	95%	21
4	0	0%	1	8%	12	92%	13
5	0	0%	0	0%	15	100%	15
6	0	0%	0	0%	13	100%	13
9	3	19%	0	0%	13	81%	16
10	0	0%	0	0%	16	100%	16
11	0	0%	2	11%	16	89%	18
12	0	0%	1	7%	14	93%	15
13	0	0%	1	6%	15	94%	16
14	3	20%	1	7%	11	73%	15
15	1	7%	0	0%	14	93%	15
16	0	0%	0	0%	15	100%	15
17	0	0%	0	0%	16	100%	16
20	0	0%	0	0%	14	100%	14
21	0	0%	0	0%	15	100%	15
22	0	0%	0	0%	15	100%	15
23	0	0%	0	0%	15	100%	15
26	0	0%	0	0%	15	100%	15
27	0	0%	0	0%	13	100%	13
28	0	0%	0	0%	2	100%	2
29	0	0%	0	0%	20	100%	20
31	0	0%	0	0%	15	100%	15
30	0	0%	0	0%	10	100%	10
7 e 8	0	0%	0	0%	20	100%	20
1 e 2	0	0%	0	0%	15	100%	15
TOTAL	7	2%	7	2%	359	96%	373

Tabela 4: Frequência e percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a Equipe que atende e como o usuário avalia o atendimento da equipe com a qual já teve contato. Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 4

Como o usuário avalia o atendimento da equipe com a qual já teve contato de acordo com a Equipe que atende - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

■ Não respondeu ■ Insatisfeito ou Muito Insatisfeito ■ Satisfeito ou Muito Satisfeito

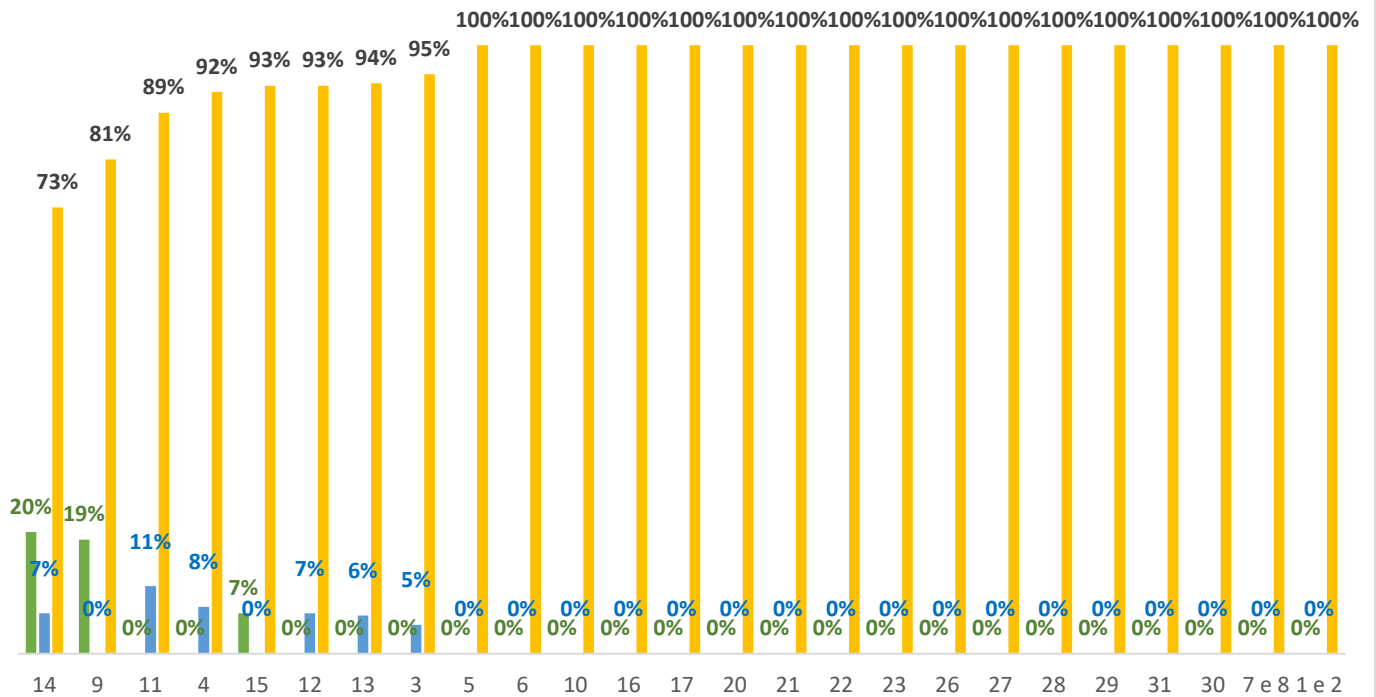


Figura 3: Gráfico do percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a Equipe que atende e como o usuário avalia o atendimento da equipe com a qual já teve contato. Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



69

A equipe de abordagem social consegue responder ao usuário as dúvidas relativas à assistência social e à rede de atendimento?

A Tabela 5 apresenta a Frequência e o Percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a resposta atribuída à pergunta: A equipe de abordagem social consegue responder ao usuário as dúvidas relativas à assistência social e à rede de atendimento? A Tabela 6 apresenta a Frequência e o Percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a Equipe que atende e a resposta atribuída à pergunta: A equipe de abordagem social consegue responder ao usuário as dúvidas relativas à assistência social e à rede de atendimento? A Figura 5 mostra o gráfico para os dados da Tabela 5 e a Figura 6, para os dados da Tabela 6.

TABELA 5

Como o usuário avalia o atendimento da equipe com a qual já teve contato - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021		
Avaliação	Frequência	%
Muito Insatisfeito	4	1%
Insatisfeito	3	1%
Satisfeito	130	35%
Muito Satisfeito	229	61%
Não respondeu	7	2%
TOTAL	373	100%

Tabela 5: Frequência e percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a resposta atribuída à pergunta: A equipe de abordagem social consegue responder ao usuário as dúvidas relativas à assistência social? Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 5

70

A equipe de abordagem social consegue responder ao usuário as dúvidas relativas à assistência social e à rede de atendimento? - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

■ Sim ■ Não ■ Não respondeu

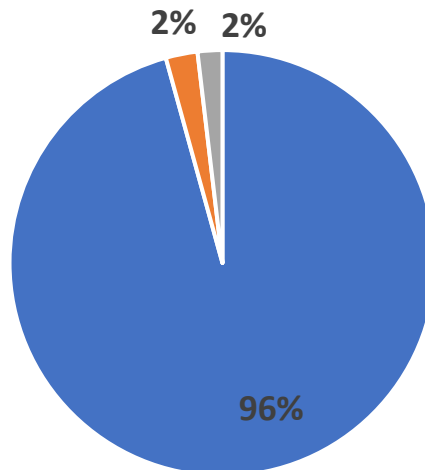


Figura 5: Gráfico do percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a resposta atribuída à pergunta: A equipe de abordagem social consegue responder ao usuário as dúvidas relativas à assistência social e à rede de atendimento? Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL

TABELA 6

A equipe de abordagem social consegue responder ao usuário as dúvidas relativas à assistência social e à rede de atendimento? Resposta de acordo com a Equipe que atende - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

Equipe	Não respondeu	%	SIM	%	NÃO	%	Total
3	0	0%	21	100%	0	0%	21
4	0	0%	12	92%	1	8%	13
5	0	0%	15	100%	0	0%	15
6	1	8%	11	85%	1	8%	13
9	3	19%	13	81%	0	0%	16
10	0	0%	16	100%	0	0%	16
11	0	0%	17	94%	1	6%	18
12	0	0%	13	87%	2	13%	15
13	0	0%	15	94%	1	6%	16
14	1	7%	14	93%	0	0%	15
15	0	0%	15	100%	0	0%	15
16	0	0%	14	93%	1	7%	15
17	0	0%	16	100%	0	0%	16
20	0	0%	14	100%	0	0%	14
21	0	0%	15	100%	0	0%	15
22	0	0%	15	100%	0	0%	15
23	0	0%	15	100%	0	0%	15
26	0	0%	15	100%	0	0%	15
27	0	0%	13	100%	0	0%	13
28	0	0%	2	100%	0	0%	2
29	0	0%	19	95%	1	5%	20
31	0	0%	15	100%	0	0%	15
30	0	0%	10	100%	0	0%	10
7 e 8	1	5%	19	95%	0	0%	20
1 e 2	1	7%	13	87%	1	7%	15
TOTAL	7	2%	357	96%	9	2%	373

Tabela 6: Frequência e percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a Equipe que atende e a resposta atribuída à pergunta: A equipe de abordagem social consegue responder ao usuário as dúvidas relativas à assistência social? Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 6

A equipe de abordagem social consegue responder ao usuário as dúvidas relativas à assistência social e à rede de atendimento? - Resposta de acordo com a equipe que atende - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

■ Não respondeu ■ Não ■ Sim

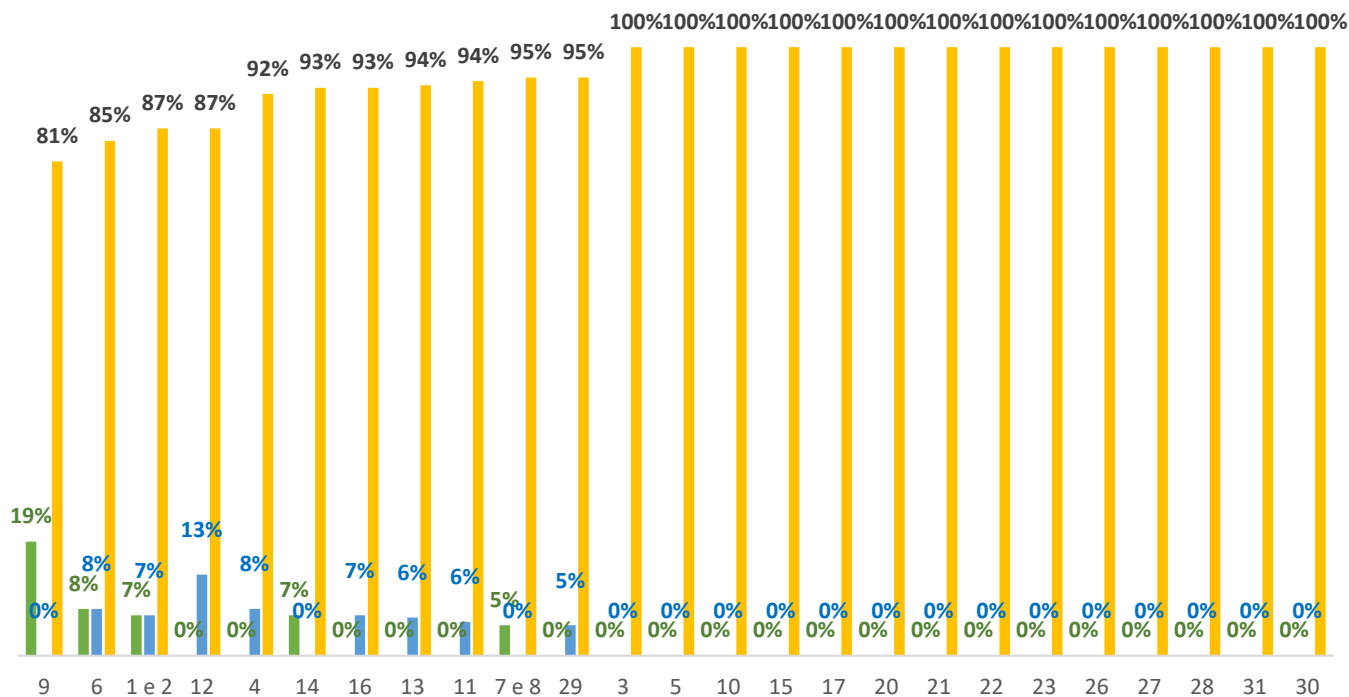


Figura 6: Gráfico do percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a Equipe que atende e a resposta atribuída à pergunta: A equipe de abordagem social consegue responder ao usuário as dúvidas relativas à assistência social e à rede de atendimento? Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



73

O usuário está satisfeito com o serviço e indicaria o SEAS?

A Tabela 7 apresenta a Frequência e Percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a resposta atribuída à pergunta: O usuário está satisfeito com o serviço e indicaria o SEAS? A Tabela 8 apresenta a Frequência e Percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a Equipe que atende e a resposta atribuída à pergunta: O usuário está satisfeito com o serviço e indicaria o SEAS? A Figura 7 mostra o gráfico para os dados da Tabela 7 e a Figura 8, para os dados da Tabela 8.

TABELA 7

O usuário está satisfeito com o serviço e indicaria o SEAS? - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021		
Avaliação	Frequência	%
Sim	362	97%
Não	4	1%
Não respondeu	7	2%
TOTAL	373	100%

Tabela 7: Frequência e percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a resposta atribuída à pergunta: O usuário está satisfeito com o serviço e indicaria o SEAS? Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



FIGURA 7

74

O usuário está satisfeito com o serviço e indicaria o SEAS? - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

■ Sim ■ Não ■ Não respondeu

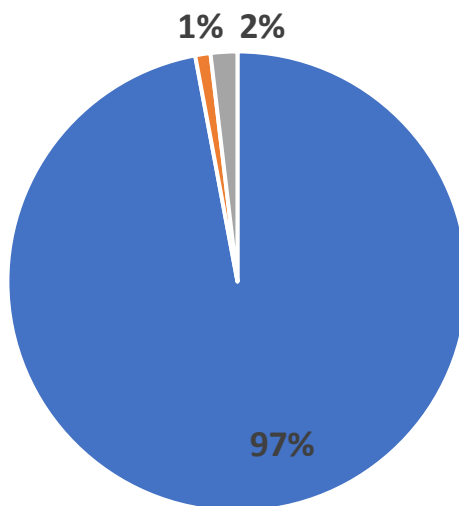


Figura 7: Gráfico do percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a resposta atribuída à pergunta: O usuário está satisfeito com o serviço e indicaria o SEAS? Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL

TABELA 8

O usuário está satisfeito com o serviço e indicaria o SEAS? - Resposta de acordo com a Equipe que atende- Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

Equipe	Não respondeu	%	SIM	%	NÃO	%	Total
3	0	0%	21	100%	0	0%	21
4	0	0%	12	92%	1	8%	13
5	1	7%	14	93%	0	0%	15
6	1	8%	12	92%	0	0%	13
9	3	19%	13	81%	0	0%	16
10	0	0%	15	94%	1	6%	16
11	0	0%	18	100%	0	0%	18
12	0	0%	14	93%	1	7%	15
13	0	0%	15	94%	1	6%	16
14	1	7%	14	93%	0	0%	15
15	0	0%	15	100%	0	0%	15
16	0	0%	15	100%	0	0%	15
17	0	0%	16	100%	0	0%	16
20	0	0%	14	100%	0	0%	14
21	0	0%	15	100%	0	0%	15
22	0	0%	15	100%	0	0%	15
23	0	0%	15	100%	0	0%	15
26	0	0%	15	100%	0	0%	15
27	0	0%	13	100%	0	0%	13
28	0	0%	2	100%	0	0%	2
29	0	0%	20	100%	0	0%	20
31	0	0%	15	100%	0	0%	15
30	0	0%	10	100%	0	0%	10
7 e 8	1	5%	19	95%	0	0%	20
1 e 2	0	0%	15	100%	0	0%	15
TOTAL	7	2%	362	97%	4	1%	373

Tabela 8: Frequência e percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a Equipe que atende e a resposta atribuída à pergunta: O usuário está satisfeito com o serviço e indicaria o SEAS? Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 8

76

O usuário está satisfeito com o serviço e indicaria o SEAS? - Resposta de acordo com a equipe que atende - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

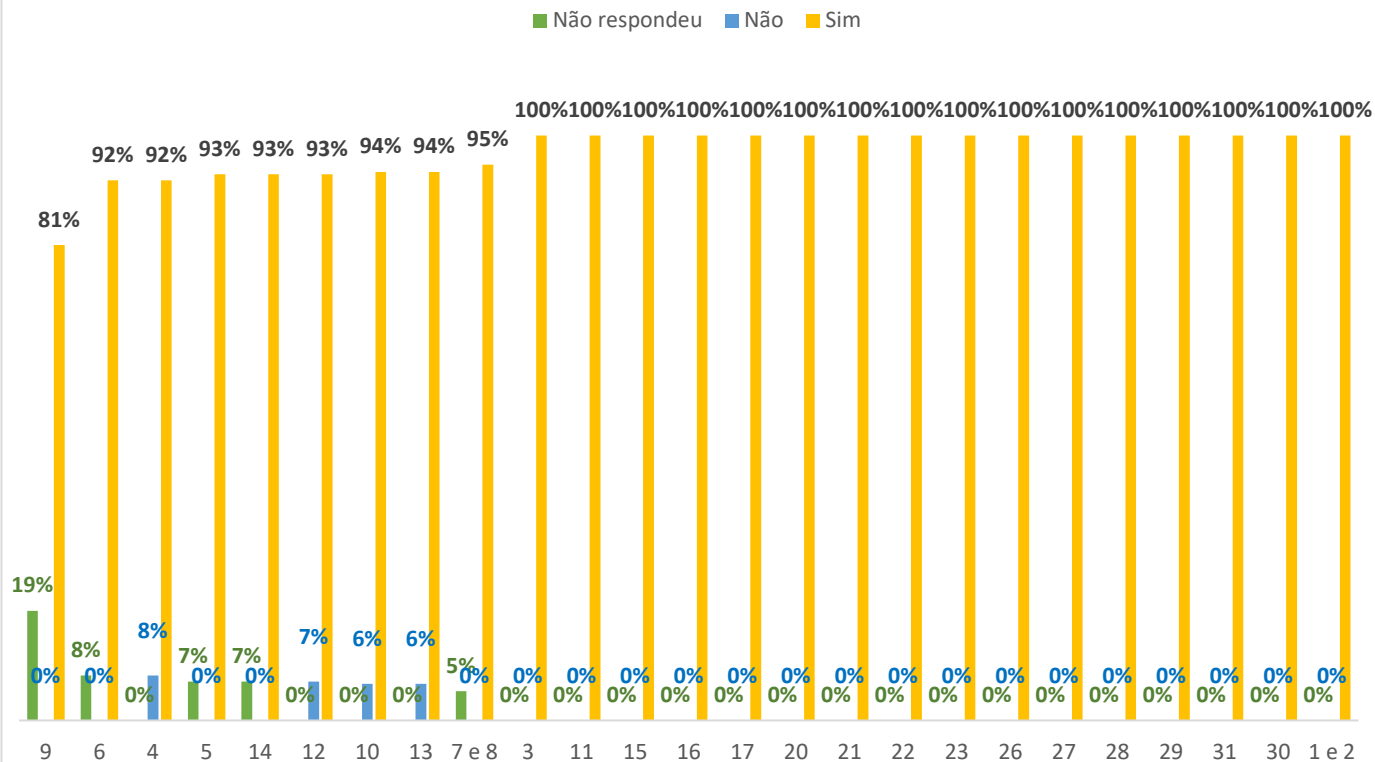


Figura 8: Gráfico do percentual (%) de usuários que participaram da pesquisa de satisfação segundo a Equipe que atende e a resposta atribuída à pergunta: O usuário está satisfeito com o serviço e indicaria o SEAS? Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



Sugestões dos usuários

77

O último item do questionário da Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço permitiu ao usuário fazer sugestões, elogios, críticas etc. Este era um item aberto para comentários dos usuários.

Alguns dos usuários não fizeram nenhuma sugestão, já outros usuários aproveitaram a oportunidade para ajudar a melhorar o serviço e fazer elogios. Alguns usuários fizeram apenas comentários sobre o que está no serviço, outros somente comentários sobre o que pode melhorar. Houve ainda usuários que fizeram comentários sobre o que está bom e o que pode melhorar. O teor dos comentários englobou temas diversos como: a satisfação do usuário com o serviço, com a equipe de abordagem, a qualidade do serviço, atuação governamental, emprego, capacitações, frequência que as equipes vão ao local, alimentação, documentação, benefícios, acolhimento, reabilitação de dependentes químicos etc.

Logo a seguir, encontram-se 2 tabelas com uma listagem de comentários feitos, a Frequência e o Percentual (%) com que foram observados. A Tabela 9 mostra a listagem de comentários sobre o que está bom no serviço. A Tabela 10 mostra a listagem de comentários sobre o que pode melhorar no serviço.

TABELA 9

Comentários sobre o que está bom – Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021		
Comentário	Frequência	%
Não tem sugestão. Está satisfeito com o serviço.	72	64%
O serviço é ótimo	14	12%
Não é preciso melhorar em nada	9	8%
O serviço é bom.	3	3%
Deve haver a continuidade da prestação do serviço	2	2%
Equipe trabalha muito bem	2	2%
O usuário vai indicar o SEAS	2	2%
Reconhece a importância do trabalho do SEAS	2	2%
Colaborador é muito prestativo	1	1%
Coordenadora de equipe cuida muito bem dos usuários	1	1%
Equipe atua com bastante cordialidade e polidez	1	1%
Manter a prestação dos serviços em Brazlândia	1	1%
O SEAS deve continuar auxiliando o usuário	1	1%
O usuário é grato pelo acolhimento	1	1%
Reconhece que o SEAS depende do funcionamento adequado de outros setores	1	1%
TOTAL	113	100%

Tabela 9: Listagem, frequência e percentual (%) de comentários, feitos por usuários que participaram da pesquisa de satisfação, sobre o que está bom no serviço. Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 -





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



(SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

78

TABELA 10

Comentários sobre o que pode melhorar

Comentário	Frequência	%
Mais presença da equipe	13	10%
O serviço deveria ter mais pontualidade nos atendimentos	12	9%
Entregar marmitas	7	5%
Há equipes que atendem com menos qualidade do que outras	7	5%
Mais rapidez para obter vaga de acolhimento	5	4%
Dar oportunidade de emprego	3	2%
O serviço deveria cumprir acordos e promessas	3	2%
Mais rapidez no atendimento	3	2%
Haver mais colaboradores para atender na rua	3	2%
Haver mais equipes para atender melhor	2	1%
Entregar alimentos	2	1%
Dar oportunidade de emprego e melhorar o atendimento na saúde pública	2	1%
Deve haver maior articulação da rede com o SEAS	2	1%
Mais rapidez para atender as demandas	2	1%
O SEAS deveria ter mais autonomia para atender as demandas	2	1%
Entregar cobertores	2	1%
O Centro Pop não colabora	1	1%
Haver outro local para tomar banho e lavar a roupa além do Centro Pop	1	1%
Levar para tomar banho e se alimentar todos os dias no Centro Pop.	1	1%
Agilizar o curso Renova DF	1	1%
Haver médico na equipe	1	1%
Facilitar obtenção de benefícios	1	1%
O SEAS deveria ter mais autonomia para resolver questões sobre benefícios	1	1%
O governo deveria melhorar o atendimento	1	1%
Melhorar atendimento da Assistência Social	1	1%
O SEAS deveria entregar lanche	1	1%
O governo deveria suprir as demandas da sociedade	1	1%
Som na van da equipe	1	1%
O serviço deveria ter mais rapidez no atendimento	1	1%
Volta das oficinas e oferecer cursos gratuitos	1	1%
Volta das oficinas e entrega de marmitas	1	1%
Entrega de marmitas e oferecer cursos gratuitos	1	1%
Mais rapidez para conclusão das demandas	1	1%
O SEAS deveria ter uma unidade de Comunidade Terapêutica	1	1%





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



79

Melhorar sempre	1	1%
O serviço deveria atender quem realmente precisa	1	1%
O SEAS deveria atuar em mais dias da semana	1	1%
Melhorar o salário da equipe	1	1%
Haver mais diálogo	1	1%
A equipe deve passar mais vezes no local onde os usuários ficam	1	1%
O serviço deveria ajudar mais pessoas	1	1%
Haver mais unidades de acolhimento para casais	1	1%
Obter vias de documentação ilimitadamente	1	1%
Distribuição de cobertores, kits higiênicos e priorizar a melhoria do atendimento na saúde pública	1	1%
O serviço deveria atender as demandas da usuária	1	1%
O governo deveria dar mais assistência	1	1%
O SEAS deveria continuar auxiliando o usuário	1	1%
O SEAS deveria dar moletas ao usuário	1	1%
Haver mais unidades de comunidades terapêuticas	1	1%
O SEAS deveria ir mais vezes na Coca-Cola	1	1%
Aumentar o horário dos trabalhos do SEAS	1	1%
Maior agilidade nos procedimentos	1	1%
Deve haver um canal de comunicação direto com o SEAS	1	1%
Deve haver comunicação direta com a equipe	1	1%
O SEAS deveria aparecer mais vezes	1	1%
O SEAS deveria ajudar mais as pessoas com limitações na mobilidade	1	1%
Maior agilidade do SEAS e do Governo	1	1%
O SEAS não consegue tirar todas as dúvidas do usuário	1	1%
O serviço precisa melhorar	1	1%
Melhorar a postura de alguns colaboradores	1	1%
O serviço não leva os usuários aonde eles querem e não faz o que é preciso	1	1%
Haver mais capacitações	1	1%
O serviço deveria ajudar o usuário a fazer o Cadastro Único	1	1%
O serviço deveria cadastrar o usuário no Minha Casa Minha Vida	1	1%
Melhorar a resolução das demandas	1	1%
O SEAS deveria fazer o que os usuários querem sem levar para outros locais	1	1%
Mais rapidez para tirar a documentação	1	1%
Melhorar a gestão dos atendidos e maior acesso do SEAS para cadastros dos auxílios do governo	1	1%
Serem mais atenciosos.	1	1%
Haver mais oficinas	1	1%
O serviço deveria oferecer cursos e oficinas	1	1%
Haver acolhimento institucional	1	1%
O SEAS deveria ter Acolhimento e Comunidade Terapêutica	1	1%





SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



80

Haver benefícios	1	1%
O SEAS deveria ter uma clínica de reabilitação para dependentes químicos	1	1%
Haver unidade de acolhimento nas proximidades	1	1%
Falta a colaboração dos próprios usuários para melhoria do serviço	1	1%
Há falta de ações do governo para ajudar quem vive em situação de rua	1	1%
O SEAS deveria ter uma Comunidade Terapêutica e ajudar com assistência religiosa	1	1%
O SEAS deveria ter uma Unidade de Acolhimento	1	1%
Entrega de alimentos e cobertores no período de chuvas e frio	1	1%
As equipes não deveriam trabalhar no sábado	1	1%
TOTAL	136	100%

Tabela 10: Listagem, frequência e percentual (%) de comentários, feitos por usuários que participaram da pesquisa de satisfação, sobre o que pode melhorar no serviço. Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

A Tabela 11 apresenta uma listagem dos temas sobre o que pode melhorar no serviço com os correspondentes nº de comentários feitos sobre o tema e o (%) percentual de comentários. Vale destacar o fato de que nem todos os comentários sobre o que pode melhorar no serviço foram categorizados em algum dos temas descritos na tabela. É possível que um mesmo comentário faça referência a mais de um tema ou a nenhum dos quais, como citar a entrega de marmitas e oferecer cursos gratuitos, por exemplo. A Figura 9 mostra o gráfico para os dados da Tabela 11.



SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL

TABELA 11

Nº e (%) percentual de comentários dos usuários que participaram da Pesquisa de satisfação de acordo com Tema sobre o que pode melhorar no serviço - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

Tema	Nº de comentários	%
Documentação	2	1%
Comunicação com o serviço	3	2%
Rede Assistência Social	3	2%
Saúde pública	3	2%
Centro Pop	3	2%
Comunidade terapêutica	4	3%
Entrega de cobertores, kits de higiene etc.	4	3%
Atuação Governamental	5	4%
Benefícios	6	4%
Acolhimento	10	7%
Emprego, Capacitação e Oficinas	12	9%
Alimentação/Entrega de marmitas	13	10%
Equipes de abordagem	30	22%
Qualidade do serviço	37	27%
Total de usuários que comentaram	136	100%

Tabela 11: Listagem, nº de comentários e (%) percentual de comentários dos usuários que participaram da Pesquisa de satisfação de acordo com o Tema sobre o que pode melhorar no serviço. Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 9

82

Nº e (%) percentual de comentários dos usuários que participaram da Pesquisa de satisfação de acordo com Tema sobre o que pode melhorar no serviço - Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021

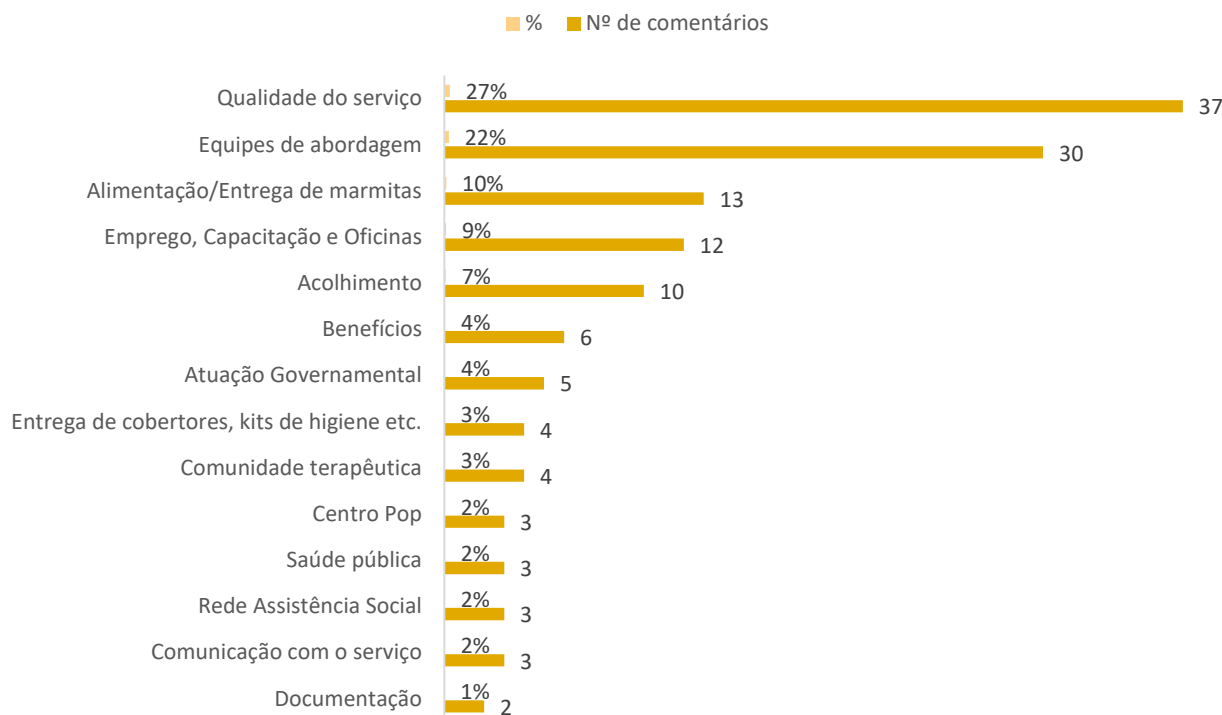


Figura 9: Nº e (%) percentual de comentários dos usuários que participaram da Pesquisa de satisfação de acordo com o Tema sobre o que pode melhorar no serviço. Fonte: Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



CONCLUSÃO

83

Ao longo do texto foram mostrados os resultados da Pesquisa de satisfação do usuário com o serviço 2021 por meio de tabelas e gráficos. A pesquisa foi realizada através de aplicação de questionários com os usuários do serviço que decidiram participar da pesquisa voluntariamente. Participaram 373 usuários do SEAS. No questionário havia 4 perguntas e um item aberto no qual os usuários poderiam fazer sugestões para melhoria do serviço. As perguntas do questionário avaliaram: a satisfação do usuário com serviço realizado pelo seas; a satisfação do usuário com o atendimento realizado pelas equipes de abordagem com as quais ele já teve contato; se o usuário considera que as equipes de abordagem conseguem responder as dúvidas relativas à assistência social e à rede de atendimento; e se o usuário está satisfeito e indicaria o SEAS.

Com relação ao serviço realizado pelo SEAS, 55% dos usuários se declararam Muito Satisfeitos, 40% se declararam satisfeitos, 2% se declararam Insatisfeitos, 1% se declararam Muito Insatisfeitos e 2% dos usuários não responderam. Diante disto cerca de 95% dos usuários se declararam Satisfeitos ou Muito Satisfeitos com o serviço, ao passo que menos de 5% dos usuários se declararam Insatisfeitos ou Muito Insatisfeitos com o serviço.

Com relação ao atendimento da equipe com a qual o usuário já teve contato, 61% dos usuários se declararam Muito Satisfeitos, 35% dos usuários se declararam satisfeitos, 1% dos quais se declararam Insatisfeitos, 1% dos quais se declararam Muito Insatisfeitos e 1% dos quais não responderam. Desta forma cerca de 96% dos usuários se declararam Satisfeitos ou Muito Satisfeitos, ao passo que cerca de 2% se declararam Insatisfeitos ou Muito Insatisfeitos.

Considerando-se se a equipe de abordagem social é capaz de responder as dúvidas relativas à assistência social e à rede de atendimento, 96% responderam que Sim, 2% responderam que Não e 2% não responderam. Considerando-se se o usuário está satisfeito com o serviço e indicaria o SEAS, 97% responderam que Sim, 1% respondeu que Não e 2% não responderam.

Também foram mostrados no texto tabelas e gráficos referentes à pesquisa de satisfação de acordo com as Equipes de abordagem com resultados similares aos resultados globais referidos nesta seção.

No último item, que estava aberto para sugestões dos usuários, 249 usuários, cerca de 67%, fizeram comentários com sugestões para melhoria do serviço, dos quais 113, 30%, fizeram comentários sobre o que está bom no serviço e 136, 36%, sobre o que pode melhorar no serviço. 124 usuários, cerca de 33%, não fizeram comentários.

Apesar de haver um percentual muito grande de usuários satisfeitos com o serviço, com relação ao que pode ser melhorado, 27% dos comentários feitos são relativos à Qualidade do serviço; 22%, Equipes de Abordagem; 10%, Alimentação/Entrega de marmitas; 9%, Emprego, capacitação e oficinas; 7%, Acolhimento; 4%, Benefícios; 4%, Atuação governamental; 3%, Entrega de cobertores, kits de higiene etc.; 3% Comunidade terapêutica; 2%, Centro Pop; 2%, Saúde Pública; 2%, Rede de Assistência Social; 2%, Comunicação com o Serviço; e 1%, Documentação.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



VI - DIFICULDADES APRESENTADAS

84

Finalizamos o ano de 2020 com as seguintes dificuldades apresentadas:

- Falta SEDES enviar aos equipamentos Nota técnica do SERVIÇO;
- Falta de atendimento nas unidades para realização do CADÚNICO para pessoas em situação de rua. Alguns equipamentos disponibilizam senha e possuem quantidade insuficiente de servidores;
- Atraso nos pagamentos do benefício eventual modalidade auxílio em situação de vulnerabilidade temporária, modalidade natalidade e benefícios excepcional;
- Redução do auxílio emergencial, está contribuindo para que as pessoas retornem, ou passem estar em situação de rua;
- O modelo de aula on-line, fechamento das escolas e creches públicas corroboraram para o aumento de mães em situação de rua com crianças;
- O fechamento de creches, devido a pandemia do COVID-19, inviabiliza o encaminhamento das mães em processo de saída das ruas para o mercado de trabalho visto que estas não possuem alternativas para cuidado dos filhos;
- Falta de sensibilidade por parte dos servidores públicos quanto aos atendimentos a pessoas em situação de rua;
- Resistência de alguns servidores da Assistência Social (CRAS, CREAS E CENTRO POP) em compreender o serviço realizado pelo SEAS e a importância da integração do serviço com a unidade;
- Falta de capacitações profissionais com carga horária e metodologia adequada às pessoas em situação de rua;
- Ausência de banheiro público para que as pessoas em situação de rua possam realizar suas necessidades a qualquer momento do dia;
- Transitoriedade dos usuários do serviço, que impossibilita a continuidade do acompanhamento;
- As doações realizadas pela comunidade aos usuários reforçam o comportamento de mendicância nos territórios;
- Impossibilidade de identificar (coletar os dados) e acompanhar mães com crianças em situação de trabalho infantil devido à resistência ao atendimento, ou fuga do local perante a chegada da equipe;
- Falta de um fluxo de atendimento para crianças e adolescentes em situação de rua, acompanhada e desacompanhada da família, em toda a rede (conselho tutelar, saúde, educação, assistência social, profissionalização, acesso à documentação civil etc.);
- Famílias beneficiadas pelo Programa Bolsa Família no Estado do Goiás migram para Brasília no intuito de realizar a transferência do benefício para o DF visando o complemento do DF SEM MISÉRIA;
- Impossibilidade de transportar crianças e adolescentes em situação de rua sem a presença dos pais ou responsáveis legais e/ou sem o suporte do Conselho Tutelar;
- Famílias que relatam ter residência no entorno – GO e migram para Brasília no intuito de arrecadar doações;



- Falta de acolhimento noturno com metodologia adequada para receber crianças e adolescentes com trajetória de rua;
- Falta de um acompanhamento com as famílias na rede que fomente o processo de inclusão no mercado de trabalho;
- Ausência de estratégias metodológicas que possibilitem aderência das crianças e adolescentes nas unidades de acolhimento;
- Dificuldade de vagas para matrícula na rede pública em algumas Regiões Administrativas;
- Falta de estratégias para acesso as aulas on-line para adolescentes e crianças matriculados na rede pública devido à falta de equipamentos, energia elétrica e internet;
- Falta de fluxo e de atendimento empático dos trabalhadores da saúde para pessoas em situação de rua com possível transtorno mental;
- Falta de psiquiatra nas unidades de saúde, inclusive nos CAPS, para atendimento;
- Rede de saúde sem atendimento odontológico. O usuário é levado a UBS, UBS encaminha para o hospital alegando que não faz ao atendimento, o hospital encaminha para UBS informando que esse atendimento não é feito no hospital e sim na UBS;
- Consultas marcadas para 8h (ou antes) inviabilizam a chegada do usuário em tempo hábil, devido à distância;
- O período entre a consulta/ exame do usuário e o momento em que o SEAS é comunicado pela regulação de saúde é insuficiente para a busca ativa e acompanhamento do usuário em tempo hábil para o atendimento;
- Território de realização de exames e consultas distante do território de permanência do usuário;
- Dificuldade para pegar psicotrópicos na rede SUS ou por não ter o medicamento ou por ausência de farmacêutico na unidade;
- Em virtude da pandemia COVID 19 houve redução do quadro de funcionários dos CAPS ocasionando a redução dos atendimentos;
- Dificuldade de atendimento para pessoas com transtornos, inclusive em atendimentos em conjunto do SEAS com o CAPS II e CAPS III;
- Usuários de demanda espontânea não conseguem atendimento no CAPS AD de Sobradinho (mesmo quando acompanhado pelo SEAS), uma vez visto que a unidade prioriza o atendimento dos acolhidos nas comunidades terapêuticas diariamente;
- Ausência dos grupos do CAPS ocasiona impacto no plano de acompanhamento dos assistidos dependentes químicos;
- Quantidade de leitos insuficientes para atender a demanda de usuários para desintoxicação nos CAPS AD III;
- Baixa disponibilidade de vaga no SUS para o tratamento de transição;
- Grau excessivo de dependência de álcool, drogas e substâncias ilícitas pelos usuários do serviço dificultam as abordagens, a realização de acolhimentos, e o acompanhamento realizado pelas equipes do SEAS;
- Falta de alternativa de tratamento de saúde para dependência química e alcoolismo além do CAPS e NA;

- Dificuldade de atendimento na rede de saúde que não seja o consultório na rua (desde acesso a informações, à remédios, atendimento médico, consultas, exames e cirurgias) principalmente em regiões administrativas que não tem Consultório na rua;
- Dificuldade no atendimento do SAMU e dos bombeiros para os chamados das pessoas em situação de rua. Este cenário é agravado ao se tratar de pessoas em situação de rua com possível transtorno mental ou suspeita de COVID-19;
- Morosidade no atendimento das emergências hospitalares;
- Não funcionamento do TRE para resolução das demandas de Título de Eleitor dos usuários que não possuem CPF;
- CODHAB está realizando atendimento mediante agendamento, porém, não há disponibilidade de horário. Sempre todos estão esgotados;
- INSS está realizando atendimento presencial via agendamento pela central 135, contudo, está moroso o atendimento. Outra dificuldade e problemática quanto ao INSS, é que os usuários que não sabem a senha on-line ficam impossibilitados de realizar consultas e agendamentos da solicitação de BPC, além de não se ter acesso a descrição dos processos dos usuários;
- Atendimento da Receita Federal, para a resolução de problemas no CPF agendamento online, poucas vagas. É se o CPF estiver invalido não se consegue agendar;
- Site para consulta de situação cadastral apresenta inconsistência. Diz que data de nascimento do usuário está errada, mesmo quando é realizada consulta com documento em mãos;
- Site da Receita, para consulta de situação cadastral, fica fora do ar com frequência e após a realização de consultas seguidas;
- Usuários que apresentam documentos de identificação originais com dados divergências da Receita Federal e ou certidão de nascimento;
- Dificuldade de retirada das refeições, por parte dos usuários, no Restaurante Comunitário do GAMA, no qual é solicitado pela unidade uma declaração de atendimento por parte do SEAS;
- Informações e orientações equivocadas repassadas pela equipe do Restaurante comunitário do GAMA aos assistidos;
- Dificuldade de agendamento de RG pelo site: vagas insuficientes e com preenchimentos rápidos.
- Inflexibilidade da equipe da polícia civil do Na hora GAMA em fazer encaixe para RG em situações esporádicas e emergenciais;
- Falta de políticas voltadas a isenções de certidão de nascimento retificadas de usuários transgênero nascidas de outros Estados em situação de rua;
- Dificuldade de comunicação com o Núcleo de Execuções Penais da Defensoria Pública no DF. Os telefones disponíveis não atendem;
- Dificuldade para se comunicar com os cartórios eleitorais de outros Estados, os telefones não atendem e não respondem aos e-mails, no período da pandemia;
- Para tirar o CPF é necessário que o usuário tenha título de eleitor e o TRE de alguns territórios estão fechados;

- Desde 13/12/2019, o número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) é obrigatório para tirar o título de eleitor. É comum as pessoas em situação de rua não saberem o número da sua documentação, tão pouco os possuir;
- Recusa dos usuários em ir para o acolhimento (ou evasão das unidades), alegando que não há continuidade no atendimento de suas demandas como cadastramento na CODHAB e encaminhamento para saúde;
- Modelo das unidades de acolhimento não contempla a complexidade do público trabalhado. Solicitar a vaga, aguardar e ser levado. O modelo de acolhimento com atendimento presencial de demanda espontânea, talvez se adequasse melhor a realidade das pessoas em situação de rua;
- Baixa cota para mulheres transexuais nas unidades de acolhimentos já existentes;
- Ausência de unidades de acolhimento para pessoas com transtorno mental;
- Poucas vagas nas unidades de acolhimento para mulheres e mulheres com filhos;
- Poucas vagas nas unidades de acolhimento com estrutura para atender idosos (com autonomia ou não);
- Falta de unidades de acolhimento na modalidade de república;
- Falta de unidades de acolhimento com estrutura para atender deficientes físicos;
- Poucas vagas nas unidades de acolhimento com estrutura para atender famílias;
- Falta de unidades de acolhimento com estrutura para atender o público LGBTQI+;
- Falta de pontos de acolhimentos noturnos que possibilitem o usuário pernoitar, se alimentar e realizar sua higiene pessoal;
- Falta de espaços para a população sem situação de rua realizar a higiene (banho) em diversos territórios do DF;
- Falta de um Centro de Convivência e/ou CENTRO POP, com espaço para higiene e alimentação, para crianças e adolescentes em situação de rua com metodologias, recursos e atividades para este público;
- A ausência de centros de convivências para a população LGBTQI+.
- Dificuldade no atendimento de pessoas com transtorno nas unidades hospitalares, inclusive nos referenciado para atendimento desses casos;
- Falta de ações integradas na rede com metodologias efetivas de acompanhamento e inserção nas políticas públicas no processo de saída das ruas;
- Falta de políticas públicas que atendam os imigrantes;
- Falta de fiscalizações nos pontos/casas de prostituição;
- Reincidência de situação de rua dos usuários acompanhados pelo SEAS e em processo de saída das ruas, onde por várias situações as equipes se veem obrigadas a acompanhar o usuário na ponta para garantir atendimento;
- Aumento significativo de identificação de casos de possível i na pandemia em Samambaia, enquanto as vagas para tratamento de saúde mental e desintoxicação diminuiram;
- Aumento significativo de pessoas em situação de rua que cumpriam medida restritiva, impossibilita a identificação, uma vez que colhemos dados declarados pelo usuário que passam dados



Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



fictícios e não aderem demandas de documentação por medo de restrição da liberdade, mesmo sendo orientados sobre meios de defensoria;

88

VII - CUMPRIMENTO DAS METAS

DETALHAMENTO DAS METAS E ETAPAS CUMPRIDAS ATÉ O 12 º MÊS DE EXECUÇÃO.		
Meta/Resultados	Etapas	Detalhamento das Etapas Realizadas
I. Continuidade do processo de abordagem social proativa nos territórios e implementação de estratégias para o estabelecimento de vínculo com o público referenciado;	1.1 - Identificação de novos territórios e pessoas em situação de vulnerabilidade social.	1.1.1 – Foi observado a continuidade do local em todas nas regiões administrativas previstas no Lote 1 e 2 as seguintes situações: local de doações e/ou objetos; local utilizado para dormir; local utilizado para banho; local com grande incidência de roubos e furtos; local de prostituição; local de tráfico de drogas; presença de adultos em mendicância; presença de crianças desacompanhadas; presença de adolescentes desacompanhados; local de consumo de álcool por adultos; local de consumo de álcool por crianças e adolescentes; local de consumo de outras drogas por adultos; local de consumo de outras drogas por crianças e adolescentes; trabalho infantil – mendicância; trabalho infantil – trabalho de rua; trabalho infantil – catação de materiais recicláveis; trabalho infantil – exploração sexual; trabalho infantil – tráfico de drogas; ocupação irregular; catadores de materiais recicláveis; guardadores de veículos; presença de pessoa(s) em aparente situação de transtorno mental; estrangeiros em situação de rua; outras. 1.1.2 – Foi elaborado relatório mensal contendo informações sobre locais e público de referência.
	1.2 - Fortalecer vínculos com público referenciado.	1.2.1 – Continuidade das visitas periódicas aos locais identificados. 1.2.2 – Continuidade da escuta ativa e flutuante.
II. Continuidade dos processos de atendimento e acompanhamento de vínculo com o público referenciado;	2.1 - Busca Ativa para Inclusão de Pessoas em Situação de Rua no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal/CADÚNICO	2.1.1 – Continuidade da viabilização de documentação civil aos usuários conforme sua necessidade; 2.1.2 – Continuidade da sensibilização e encaminhamento das pessoas em situação de rua para a realização do CADÚNICO.





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



89

	<p>2.2 - Fazer orientação e encaminhamento individual e grupal a outros serviços socioassistenciais, que serão realizadas de acordo com as demandas, tais como: CADÚnico, Segurança Alimentar e Nutricional, Cursos de Qualificação e Profissional, dentre outros.</p>	<p>2.2.1 – Continuidade da realização dos encaminhamento dos usuários para o cadastro nos programas socioassistenciais que poderão auxiliar em sua reinserção na sociedade. 2.2.2 – Continuidade da realização de oficinas quinzenais para as pessoas atendidas à respeito dos direitos e deveres do cidadão, que possa contribuir na construção da autonomia, da inserção social e da proteção às situações de violência. 2.2.3 – Continuidade da realização do registro no banco de dados/planilhas dos processos de atendimentos realizados e acompanhamentos de vínculos com o público referenciado.</p>
	<p>2.3 - Realizar orientação individual, para inserção do usuário no mercado de trabalho e em programas de transferência de renda, como o Programa Bolsa Família e acesso a benefícios assistenciais, como Benefício de Prestação Continuada – BPC; Participação em projetos, programas e benefícios da Assistência Social; e Projetos Habitacionais – aquisição de moradia de interesse social ou aluguéis sociais e acesso ao sistema de saúde;</p>	<p>2.2.1 – Continuidade dos encaminhamento dos usuários nos cadastro nos programas socioassistenciais que auxiliaram na reinserção dos mesmos na sociedade. 2.2.2 – Continuação da realização de oficinas quinzenais para as pessoas acolhidas à respeito dos direitos e deveres do cidadão, que puderam contribuir na construção da autonomia, da inserção social e da proteção às situações de violência. 2.2.3 – Continuação da realização dos registros no banco de dados dos processos de atendimentos realizados e acompanhamentos de vínculos com o público referenciado.</p>
<p>III. Desenvolvimento dos planos de enfrentamento ao trabalho infantil no território;</p>	<p>3.1 - Avaliação e adequação do plano de enfrentamento ao trabalho infantil</p>	<p>3.1.1 – Continuação da realização de reuniões com o CREAS para avaliação dos planos de enfrentamento infantil. 3.1.2 – Continuidade da apresentação de relatório com dados consolidados e atualizados sobre o trabalho infantil. 3.1.3 - Continuação das adequações do plano de atuação em parceria com os CREAS do território.</p>
	<p>3.2 - Implementação do plano de enfrentamento ao trabalho infantil</p>	<p>3.2.1 – Continuação da implementação de ações previstas no plano de enfrentamento ao trabalho infantil. 3.2.2 – Continuação da avaliação interna do desenvolvimento das ações e atividades</p>





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



90

		<p>realizadas.</p> <p>3.2.3 – Continuação da elaboração de relatório mensal com resultados das ações mensalmente.</p>
<p>IV. 3000 (três mil) pessoas em situação de vulnerabilidade social nos espaços públicos localizadas nos territórios;</p>	<p>4.1 - Identificação das pessoas em situação de vulnerabilidade social nos espaços públicos.</p>	<p>4.1.1 – Continuação da realização das visitas nos locais previamente identificados para familiarização com o público-alvo através de escuta ativa e flutuante.</p> <p>4.1.2 – Continuação da realização de mapeamento socioeconômico das pessoas em situação de vulnerabilidade social e identificar famílias e indivíduos com direitos violados, tabulados em planilha no banco SEAS.</p> <p>4.1.3 – Continuação da atualização mensal do banco de dados/planilhas.</p> <p>4.1.4 – Continuação da Tabulação dos dados mensalmente.</p> <p>4.1.5 – Continuação do relatório mensal consolidado com identificação das pessoas em situação de vulnerabilidade social.</p>
	<p>4.2 - Censo contínuo das pessoas em situação de vulnerabilidade social.</p>	<p>4.2.1 – Continuação da Realização de visitas contínuas nos locais mapeados para verificação de novas pessoas em situação de vulnerabilidade social.</p> <p>4.2.2 – Continuação da verificação nas regiões administrativas novos locais de permanência de pessoas em situação de vulnerabilidade social.</p> <p>4.2.3 – Continuação da identificação das pessoas localizadas.</p> <p>4.2.4 – Continuação da atualização do banco de dados/planilhas.</p>
<p>V. 1800 (um mil e oitocentos) pessoas, desse público, com prontuário aberto recebendo atendimento no mês;</p>	<p>5.1 - Abordagem das pessoas em situação de vulnerabilidade social para abertura do prontuário.</p>	<p>5.1.1 – Continuação da realização de visitas diárias nos locais identificados para criação de vínculos e estabelecimento da relação de confiança.</p> <p>5.1.2 – Continuação das rodas de conversas para identificação das principais demandas das pessoas em situação de vulnerabilidade social.</p> <p>5.1.3 – Continuação dos atendimentos individuais e coletivos através da Consultoria de Rua a fim de orientar as pessoas no atendimento às suas necessidades.</p> <p>5.1.4 – Continuação da abertura dos prontuários no Sistema Integrado da SEDES, com a temporalidade explicada.</p> <p>5.1.5 – Precisamos rever tal indicador.</p>





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



91

<p>VII. 1500 (um mil e quinhentos) pessoas em acompanhamento pelo Serviço Especializado em Abordagem Social referenciadas para outros serviços socioassistenciais.</p>	<p>6.1 - Encaminhamento das pessoas atendidas para outros serviços socioassistenciais.</p>	<p>6.1.1 – Continuação da identificação e acompanhamento dos encaminhamentos necessários de cada usuário atendido. 6.1.2 – Continuação da orientação das pessoas nos encaminhamentos necessários. 6.1.3 – Continuação do registro dos encaminhamentos necessários. 6.1.4 – Continuação da dificuldade no referenciamento precisamos rever tal indicador.</p>
--	--	--

VIII - BENEFÍCIOS E IMPACTOS GERADOS PELA PARCERIA

INDICADORES E IMPACTOS ESPERADOS CONFORME PLANO DE TRABALHO			
Meta/Resultados	Etapas	Indicadores	Impactos REALIZADO
<p>I. Continuidade do processo de abordagem social proativa nos territórios e implementação de estratégias para o estabelecimento de vínculo com o público referenciado;</p>	<p>1.1 – Realizado a identificação de novos territórios e pessoas em situação de vulnerabilidade social. 1.2 – Realizado o fortalecer vínculos com público referenciado.</p>	<p>Número de locais identificados Número de pessoas mapeadas Número de pessoas identificadas x número de pessoas abordadas</p>	<p>Redução do número de pessoas em situação de vulnerabilidade social</p>
<p>II. Continuidade dos processos de atendimento e acompanhamento de vínculo com o público referenciado;</p>	<p>2.1 - Realizado a busca Ativa para Inclusão de Pessoas em Situação de Rua no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal/CADÚNICO 2.2- Realizado a orientação e encaminhamento individual e grupal a outros serviços socioassistenciais, que serão realizadas de acordo com as demandas, tais como: CADÚnico, Segurança Alimentar e Nutricional, Cursos de Qualificação e</p>	<p>Número de pessoas cadastradas no CADÚnico x número de pessoas abordadas Número de encaminhamentos realizados x número de pessoas atendidas</p>	<p>Inclusão de famílias de baixa renda em programas federais. Melhoria das condições de vida do público de referência</p>





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



92

	Profissional, dentre outros.		
	2.3 – Realizado a orientação individual, para inserção do usuário no mercado de trabalho e em programas de transferência de renda, como o Programa Bolsa Família e acesso a benefícios assistenciais, como Benefício de Prestação Continuada – BPC; Participação em projetos, programas e benefícios da Assistência Social; e Projetos Habitacionais – aquisição de moradia de interesse social ou aluguéis sociais e acesso ao sistema de saúde;	<p>Número de encaminhamentos realizados x número de pessoas atendidas</p> <p>Número de pessoas inseridas no mercado de trabalho x número de pessoas encaminhadas</p>	<p>Inserção do público de referência no mercado de trabalho.</p> <p>Reinserção das pessoas no ambiente familiar.</p>
III. Desenvolvimento dos planos de enfrentamento ao trabalho infantil no território;	3.1 – Realizado a avaliação e adequação do plano de enfrentamento ao trabalho infantil.	Número de crianças trabalhando x número de crianças abordadas	Redução do índice de trabalho infantil
	3.2 – Realizado a implementação do plano de enfrentamento ao trabalho infantil	Número de crianças trabalhando x número de crianças abordadas	
IV. 3000 (três mil) pessoas em situação de vulnerabilidade social nos espaços públicos localizadas nos territórios;	4.1 – Realizado a identificação das pessoas em situação de vulnerabilidade social nos espaços públicos.	Número de pessoas identificadas x número de pessoas abordadas	<p>Identificação das pessoas em situação de vulnerabilidade social</p> <p>Fortalecimento das políticas públicas voltadas para o público de referência.</p>
	4.2 – Realizado o censo contínuo das pessoas em	Número de pessoas	





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



93

	situação de vulnerabilidade social.	identificadas x número de pessoas abordadas	
V. 1800 (mil e oitocentos) pessoas, desse público, com prontuário aberto recebendo atendimento no mês;	5.1 – Realizado a abordagem das pessoas em situação de vulnerabilidade social para abertura do prontuário.	Número de prontuários abertos x número de prontuários previstos	Uma média de 1500 a 2000 mil pessoas é são atendidas com dados para atualização dos prontuários, a temporalidade cada mês necessita ser revista. Assim como foi solicitado a lista de todos usuários cadastros e evoluídos nos sids para auditoria e verificação se há algum atendimento que ficou de fora.
VII. 1500 (mil e quinhentos) pessoas em acompanhamento pelo Serviço Especializado em Abordagem Social referenciadas para outros serviços socioassistenciais.	6.1 – Realizado os encaminhamento das pessoas atendidas para outros serviços socioassistenciais.	Número de indivíduos acompanhados x número de acompanhamentos previstos	Não está sendo possível realizar tal quantitativo devido as questões internas dos equipamentos, estamos com uma lista de espera de referenciamento junto aos equipamentos.

IX - EXECUÇÃO FINANCEIRA

Planilhas financeiras conforme extratos em anexo.

Conforme estabelece o manual o MROSC, bem como o Decreto Distrital nº 37.843, de 2016, destacamos abaixo a relação referente a execução financeira do Termo de Colaboração nº 04/2017, referente ao período de janeiro de 2020 à dezembro de 2020.

X - POSSIBILIDADE DE SUSTENTABILIDADE E CONTINUIDADE DAS AÇÕES OBJETO DA PARCERIA

Total sustentabilidade e continuidade das ações do objeto da parceria, com boa aplicabilidade dos recursos financeiros mesmo com os atrasos de pagamentos mensais.

XI - DIVULGAÇÃO DA PARCERIA

Realizamos a divulgação em nossa página na internet todos dados referente a parceria em conformidade com o disposto do art. 79 e 80 do Decreto Distrital nº 37.843/2016, no link em nosso site: <https://institutoipes.org.br/transparencia/>



XII - ANEXOS

94

Anexos serem enviados conforme abaixo:

- Anexo 1 - Lista de denúncias atendidas;
- Anexo 2 - Planilha financeira mensal;
- Anexo 3 - Planilha da sensibilização do trabalho infantil nos comércios;
- Anexo 4 - Formulário de pesquisa realizado;
- Anexo 5 – Planilha com as Regiões x Localidade de maior incidência encontrada de pessoas em situação de rua;
- Anexo 6 – Planilha com o quantitativo de localidades de maior incidência de encontrada de pessoas em situação de rua;
 - Disponibilização nas unidades dos prontuários físicos;
 - Disponibilização de acesso no Google Fotos compartilhado no seguinte link:
<https://photos.app.goo.gl/3rK6jcRCKJmyDjbh9>;
 - Disponibilização de divulgação página do Facebook do Instituto IPÊS.
 - Disponibilização dos prontuários físicos e diagnósticos aplicados nas bases de atendimento arquivados de forma correta.
 - Disponibilização de lista de presença disponíveis nas bases de execução do serviço;

À disposição de informações complementares ou modificações necessárias no âmbito do relatório anual.

Pede deferimento,
Brasília/DF, 06.04.2021

Atenciosamente,



Danielle Pereira Braga
Gerente Execução
Serviço Especializado em Abordagem Social
Instituto IPÊS



João Leandro Neto
Gerente Financeiro/Administrativo
Serviço Especializado em Abordagem Social
Instituto IPÊS



Beatriz Stella da Costa Lopes
Presidente
Instituto Projetos de Economia Solidária
IPÊS