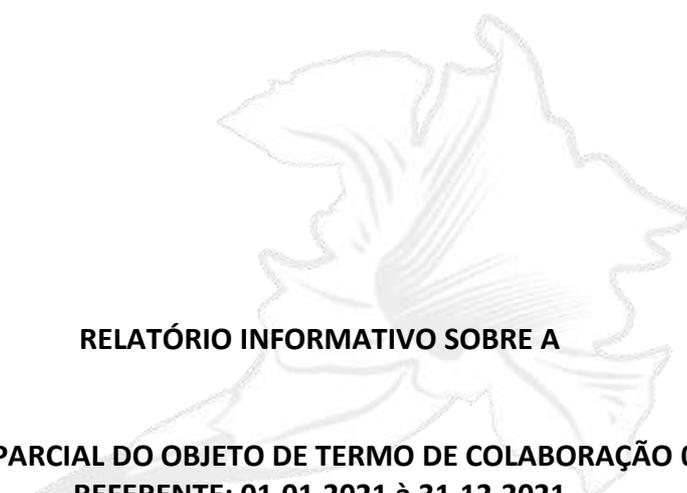




SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



**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: 01.01.2021 à 31.12.2021**



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 01.01.2021 à 31.12.2021.

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 realizada 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 2021.

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 3946 à 4277 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 com atendimentos realizados e uma média de 400 a 500 pessoas atendidas por mais de uma equipe, além dos usuários que não abordamos com uma média de 300 a 500 mensalmente.
Número de pessoas identificadas com prontuário atualizada no mês de acordo com as regiões administrativas.	Há uma média de atendimento de 2000 à 2700 atendimentos realizados após retirada de repetidos ficamos com a média de 2178 à 2688 de 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 2700, com a retirada dos repetidos ficamos com uma média de 2000 a 2377 usuários.

SISTEMATIZAÇÃO DOS RESULTADOS QUANTITATIVOS:

Informações relativas à atuação do serviço nos meses do ano - Distrito Federal - 2021														
DADOS GERAIS	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL	MÉDIA
Quantidade de Abordagens Realizadas:	4956	4530	5739	4890	5133	5642	6069	5820	6124	5585	4948	5074	64510	9925
Quantidade de Pessoas no Banco	4905	4946	5178	4797	5037	4654	4703	4724	5029	5056	4939	4760	58728	9035
Quantidade de pessoas identificadas no período (Buscas ativas, diagnósticos ativos):	4025	4021	4133	3950	4180	3946	4006	4010	4271	4251	4186	4147	49126	7558
Total de atendimentos	2569	2321	2764	2527	2624	2471	2689	2560	2688	2718	2648	2579	31158	4794
Quantidade de pessoas para atualização de prontuário SIDS com encaminhamento/orientação realizada:	2260	2076	2430	2207	2330	2199	2400	2279	2353	2377	2263	2337	27511	4232
Qt. Pessoas atendidas sem dados para atualizar sids:	367	308	396	405	508	635	623	593	564	516	529	612	6056	932
Referenciamento nos serviços da assistência social:	2260	2076	2430	2207	2330	2199	2400	2279	2353	2377	2263	2337	27511	4232
Quantidade de Pessoas encontradas e não abordadas:	532	423	435	438	480	425	319	453	471	359	535	465	5335	821
Quantidade de Encaminhamentos realizados:	2378	2063	2896	2492	2581	2823	2756	2631	2620	2336	2196	2215	29987	4613
Quantidade de Orientações realizadas:	5645	5409	7516	7582	9037	10271	10821	11116	11386	8246	6616	6251	99896	15369

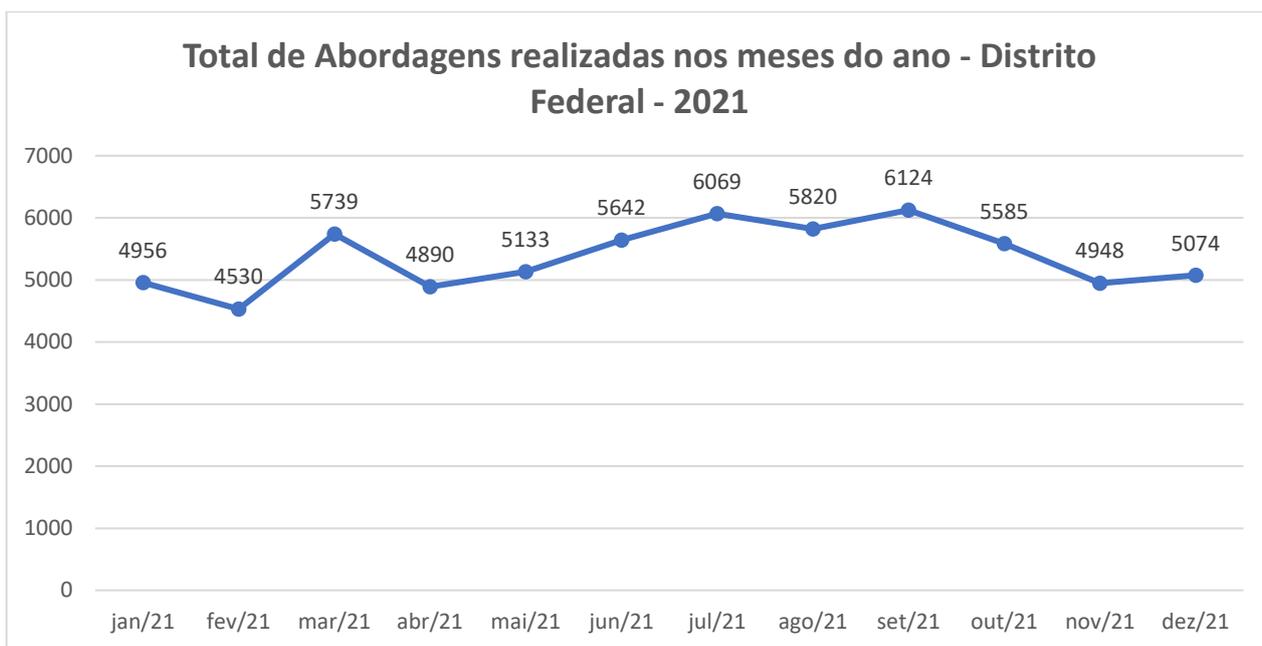


Figura 1: Total de Abordagens realizadas nos meses do ano - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 1

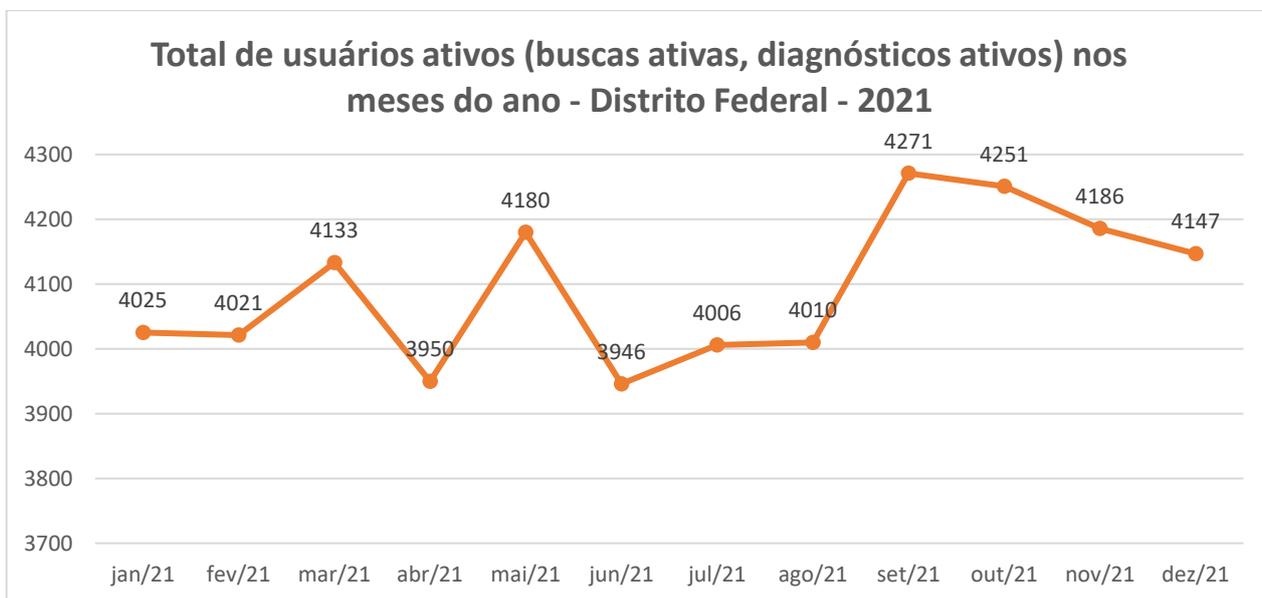


Figura 2: Total de usuários ativos (buscas ativas, diagnósticos ativos) nos meses do ano - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 2

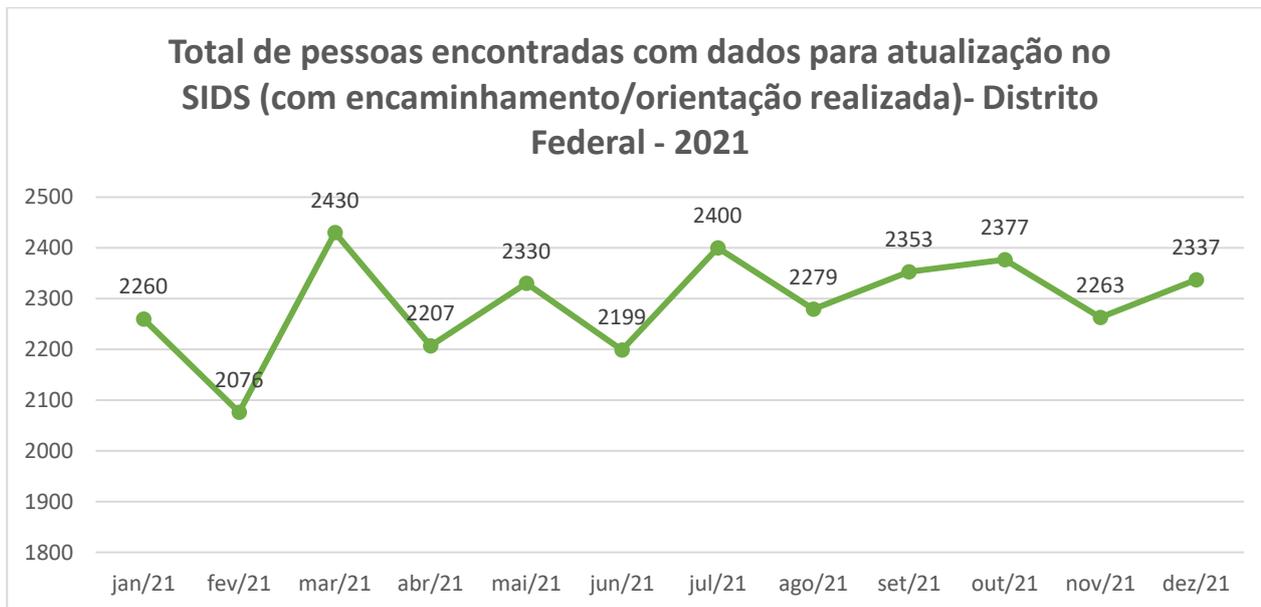


Figura 3: Total de pessoas encontradas com dados para atualização no SIDS (com encaminhamento/orientação realizada) - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 3

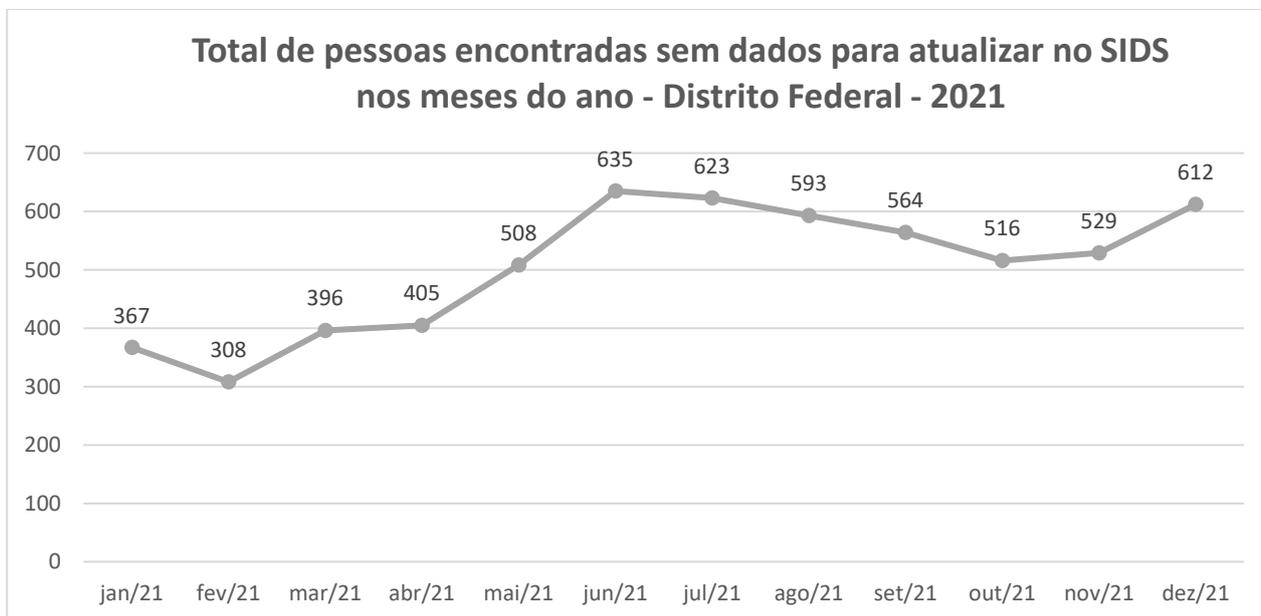


Figura 4: Total de pessoas encontradas sem dados para atualizar no SIDS nos meses do ano - Distrito Federal – 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 4

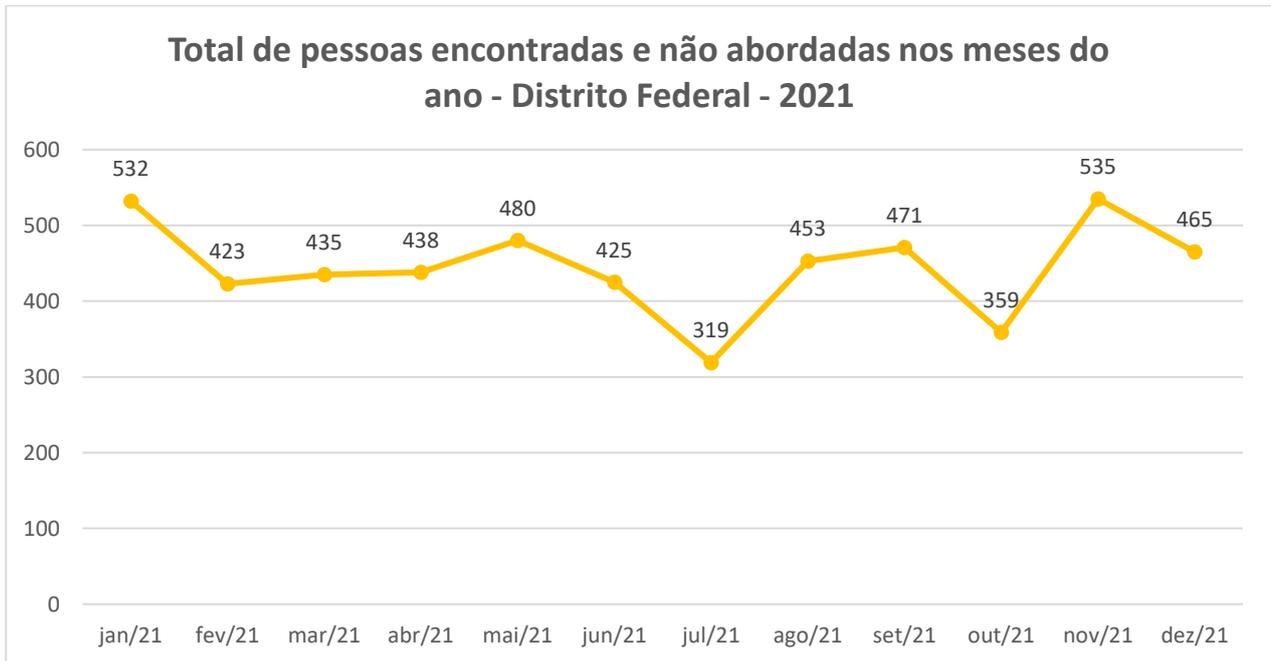


Figura 5: Total de pessoas encontradas e não abordadas nos meses do ano - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 5

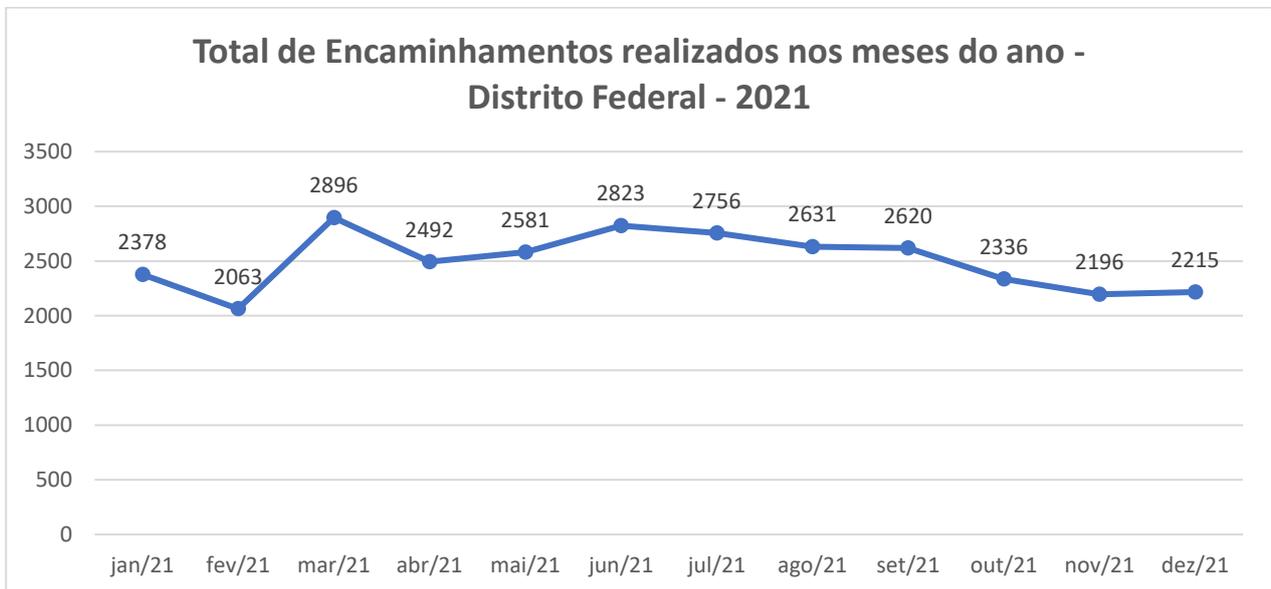


Figura 6: Total de Encaminhamentos realizados nos meses do ano - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 6

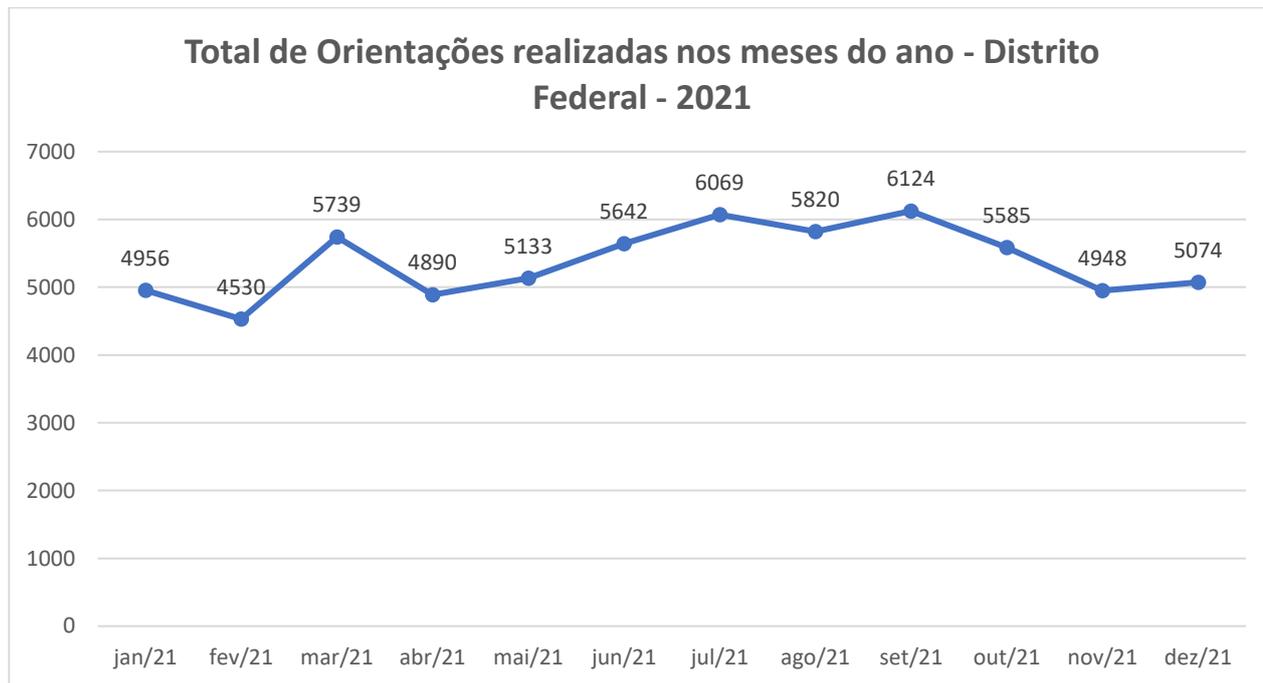


Figura 7: Total de Orientações realizadas nos meses do ano - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 7

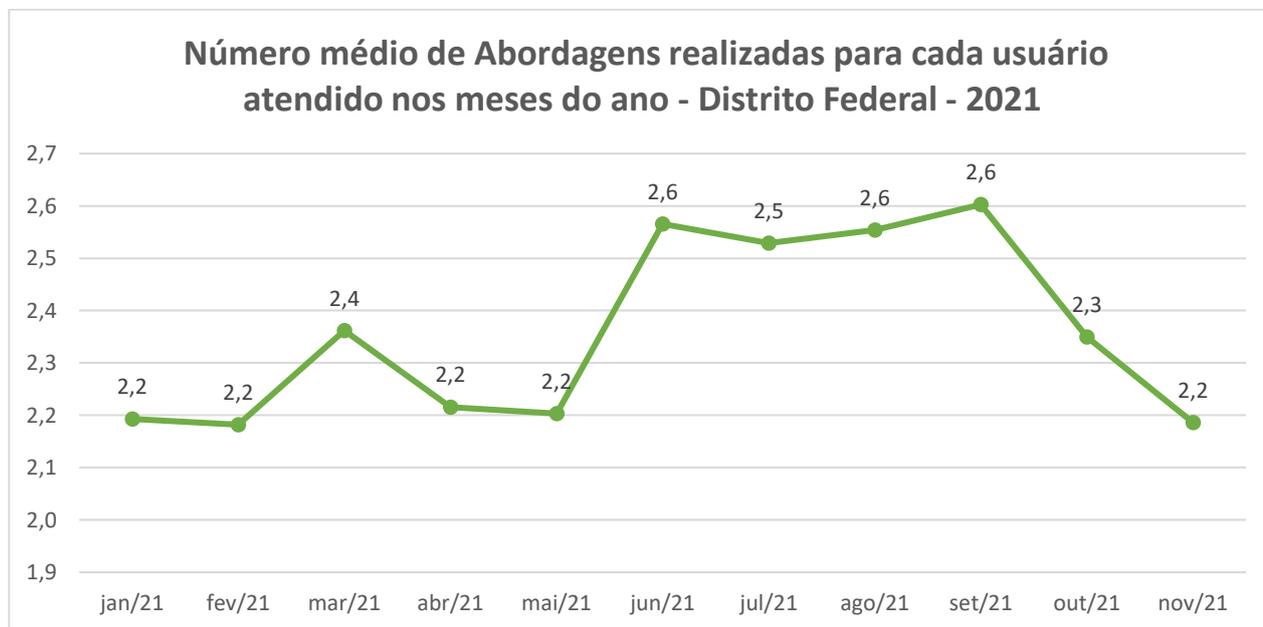


Figura 8: Número médio de Abordagens realizadas para cada usuário atendido nos meses do ano - Distrito Federal – 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 8

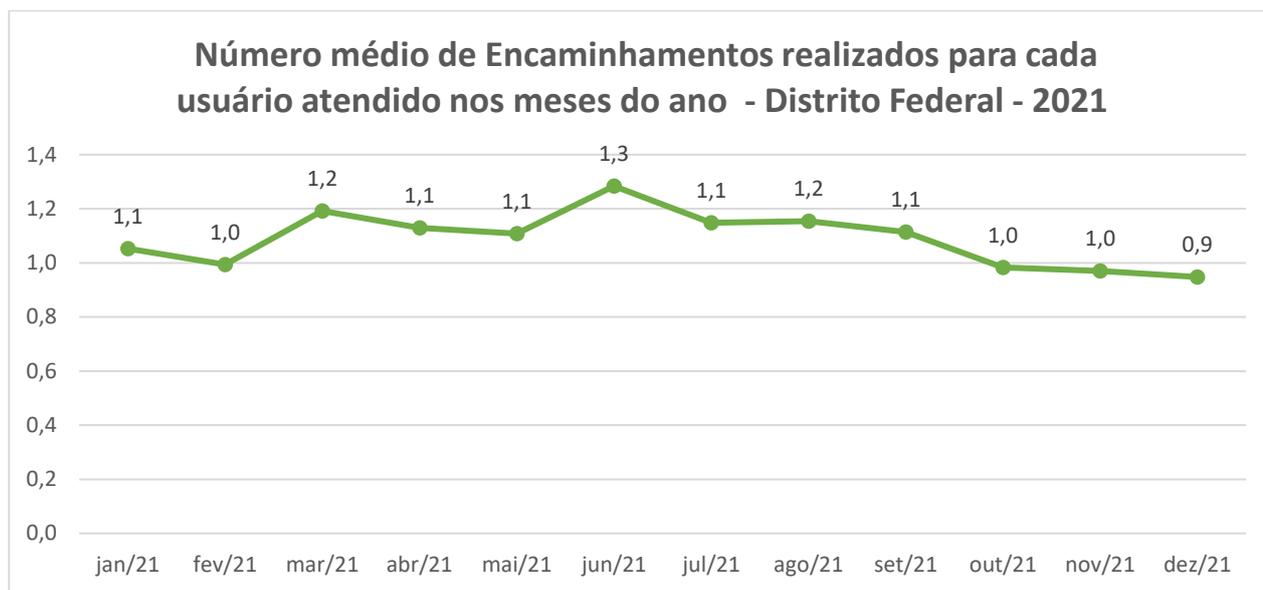


Figura 9: Número médio de Encaminhamentos realizados para cada usuário atendido nos meses do ano - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 9

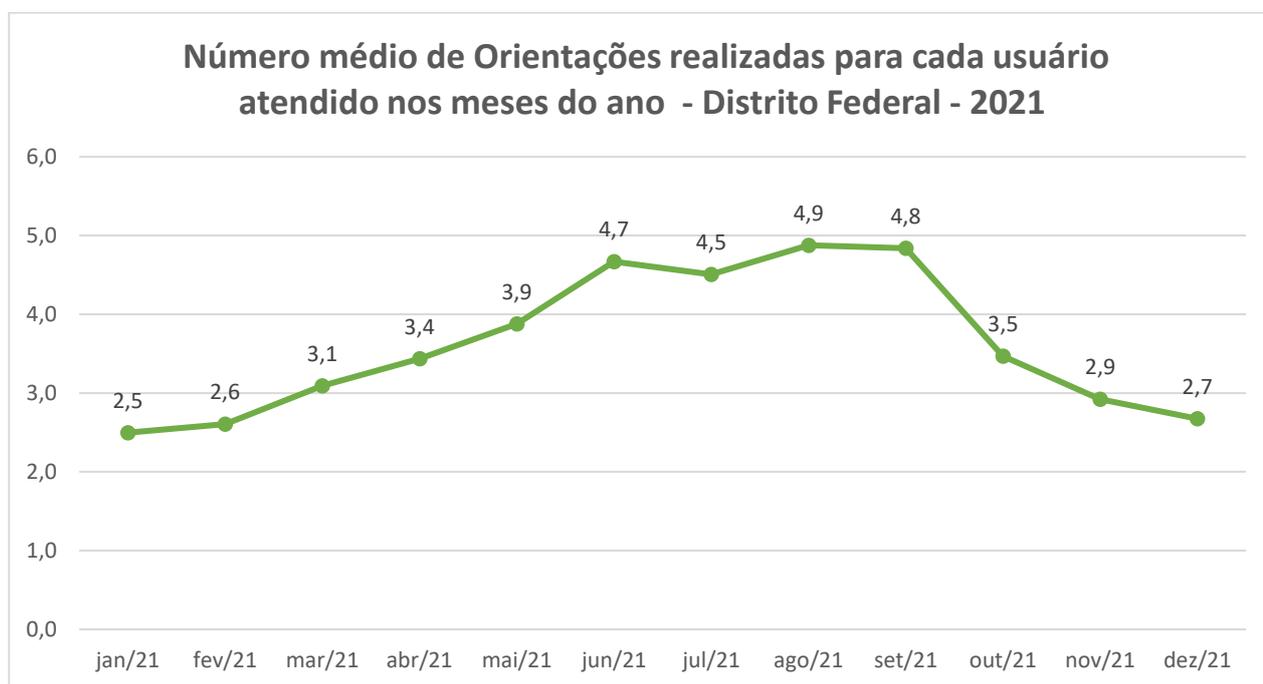


Figura 10: Número médio de Orientações realizadas para cada usuário atendido nos meses do ano - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

LOCALIDADES

Ao longo do ano, o Serviço registrou as localidades e endereços onde ocorreram abordagens e atendimentos do SEAS às pessoas em situação de rua em todas as Regiões Administrativas do Distrito Federal. Estas localidades são inseridas em uma base de dados na qual constam a data da abordagem/atendimento, a Região Administrativa onde o fato ocorreu e o endereço pormenorizado do local onde a equipe esteve com o atendido. A Tabela 5 apresenta a Total de Localidades diferentes onde houve abordagem/atendimento realizado de acordo com a Região Administrativa nos meses do ano. A Tabela 6 mostra o Total de localidades diferentes onde houve abordagem/atendimento realizado para o ano de 2021 e, por último, a Tabela 7 mostra a lista de Localidades onde houve mais atendimentos realizados de acordo com a Região Administrativa. A Tabela 8 mostra as localidades que tiveram mais abordagens/atendimentos em todo o Distrito Federal. A Figura 13 mostra o gráfico do Total e (%) percentual de localidades onde houve abordagem realizada segundo a Região Administrativa. Foram registradas, no total, 2.303 localidades diferentes, espalhadas por todo o Distrito Federal, onde houve abordagem e atendimento realizado. Ressalta-se para o fato de que para cada diagnóstico aplicado, para cada encaminhamento realizado ou orientação feita, é considerado um atendimento diferente, de forma que um mesmo atendido pode ter vários atendimentos realizados com uma mesma equipe de abordagem no mesmo dia.

TABELA 1

Total de localidades diferentes onde houve abordagem/atendimento realizado segundo a Região Administrativa nos meses do ano - 2021												
REGIÃO ADMINISTRATIVA	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
ÁGUAS CLARAS	15	12	13	15	11	13	13	13	16	18	12	14
BRAZLÂNDIA	4	5	5	6	10	6	4	6	11	8	11	7
CANDANGOLÂNDIA	9	7	9	2	4	2	2	7	4	4	4	3
CEILÂNDIA	51	63	58	48	51	42	43	40	36	50	43	47
CRUZEIRO	8	7	6	5	9	6	6	7	9	8	7	7
ESTRUTURAL	4	6	6	8	5	7	7	2	4	5	0	0
GAMA	35	30	30	46	41	49	35	33	31	31	31	33
GUARÁ	14	11	19	14	12	15	17	13	15	9	10	16
ITAPOÃ	6	3	6	4	7	1	4	2	1	2	2	2
JARDIM BOTÂNICO	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
LAGO NORTE	1	1	1	1	2	1	1	0	3	0	2	2
LAGO SUL	14	8	10	13	11	10	13	12	10	17	8	7
NÚCLEO BANDEIRANTE	16	16	19	17	21	11	17	12	14	11	13	13
PARANOÁ	10	10	7	8	9	13	8	4	5	8	8	15
PARK WAY	2	2	4	3	3	2	1	1	0	2	1	1
PLANALTINA	26	34	46	32	23	18	20	27	34	30	38	33
PLANO PILOTO - ÁREA CENTRAL	14	17	19	23	25	25	26	20	20	15	20	16

PLANO PILOTO - ASA NORTE	64	61	67	53	54	62	64	57	72	62	58	32
PLANO PILOTO - ASA NORTE / VILA PLANALTO	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	0
PLANO PILOTO - ASA SUL	36	39	56	41	30	36	43	33	43	39	36	46
PLANO PILOTO - ASA SUL / VILA TELEBRASÍLIA	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2
RECANTO DAS EMAS	16	13	16	14	22	18	18	15	17	13	16	13
RIACHO FUNDO	7	7	7	8	6	3	6	4	4	5	5	7
RIACHO FUNDO II	0	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
SAMAMBAIA	34	36	33	31	33	41	34	26	31	38	33	38
SANTA MARIA	3	4	5	5	7	6	7	5	5	7	8	11
SÃO SEBASTIÃO	4	10	12	9	10	5	4	10	11	10	14	11
SCIA/ESTRUTURAL	1	2	1	3	1	1	0	0	2	1	2	5
SIA	5	4	5	6	8	7	6	4	5	4	4	6
SOBRADINHO	19	18	21	15	15	15	19	21	31	21	19	24
SOBRADINHO II	6	5	3	5	5	5	4	6	5	5	6	3
SUDOESTE/OCTOGONAL	11	7	10	11	10	7	9	9	8	15	14	8
TAGUATINGA	74	64	61	54	64	66	66	62	73	67	61	76
VARJÃO	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
VICENTE PIRES	2	1	2	4	2	2	1	2	1	1	2	1
Total	519	510	565	512	518	501	505	460	530	513	496	502

Tabela 5: Total de localidades diferentes onde houve abordagem/atendimento realizado segundo a Região Administrativa nos meses do ano - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 2

Total de Localidades diferentes onde houve abordagem/atendimento realizado segundo a Região Administrativa - Distrito Federal - 2021		
Região Administrativa	Total	%
TAGUATINGA	343	14%
PLANO PILOTO - ASA NORTE	278	12%
PLANO PILOTO - ASA SUL	214	9%
SAMAMBAIA	214	9%
PLANALTINA	203	8%
CEILÂNDIA	169	7%
GAMA	146	6%
SOBRADINHO	97	4%
PLANO PILOTO - ÁREA CENTRAL	77	3%
GUARÁ	68	3%
ÁGUAS CLARAS	67	3%
RECANTO DAS EMAS	53	2%

PARANOÁ	44	2%
NÚCLEO BANDEIRANTE	43	2%
BRAZLÂNDIA	35	1%
SANTA MARIA	35	1%
SÃO SEBASTIÃO	34	1%
SOBRADINHO II	32	1%
LAGO SUL	31	1%
SUDOESTE/OCTOGONAL	30	1%
CRUZEIRO	28	1%
ESTRUTURAL	26	1%
ITAPOÃ	22	1%
CANDANGOLÂNDIA	21	1%
RIACHO FUNDO	19	1%
SIA	14	1%
PARK WAY	10	0%
SCIA/ESTRUTURAL	10	0%
PLANO PILOTO - ASA SUL / VILA TELEBRASÍLIA	8	0%
PLANO PILOTO - ASA NORTE / VILA PLANALTO	7	0%
RIACHO FUNDO II	7	0%
VICENTE PIRES	7	0%
LAGO NORTE	5	0%
VARJÃO	3	0%
JARDIM BOTÂNICO	2	0%
Total	2402	100%

Tabela 6: Total de Localidades diferentes onde houve abordagem/atendimento realizado segundo a Região Administrativa - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



TABELA 3

13

Localidades onde tivemos mais usuários com atendimento realizado de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal - 2021

Região Administrativa	Localidade	Total de Abordagens	%
ÁGUAS CLARAS	INVASÃO VEREDA DA CRUZ	844	26%
	PRAÇA DAS CORUJAS	234	7%
	EPTG - MARGINAL SUL ÁGUAS CLARAS	216	7%
	RUA 07 NORTE PRAÇA CORUJA	192	6%
	INVASÃO PRÓXIMO A BORRACHARIA JR	173	5%
BRAZLÂNDIA	VILA SÃO JOSE 37/38	2680	65%
	QUADRA 01 PRÓXIMO DA RODOVIARIA	402	10%
	ÁREA ESPECIAL 1 ,SETOR NORTE	203	5%
	QUADRA 01 SETOR NORTE	133	3%
	QUADRA 03 SETOR NORTE	128	3%
CANDANGOLÂNDIA	QR 01 PROXIMIDADES DA FEIRA PERMANENTE DA CANDANGA	405	49%
	EPIA - PROXIMIDADES DO CÓRREGO GUARÁ	220	26%
	PROXIMIDADES DA VIA DE ACESSO A CANDANGA	55	7%
	ATRAS DO MC DONALDS	39	5%
	PRAÇA DOS ESTADOS - CANDANGOLANDIA	35	4%
CEILÂNDIA	QNN 40	1512	16%
	QNN 26	654	7%
	QNN 3	524	6%
	EQNM 17/19	449	5%
	EQNM 19/21	391	4%
CRUZEIRO	QUADRA 811 CRUZEIRO NOVO-FEIRA PERMANENTE	1872	55%
	SHCES QUADRA 1101 CRUZEIRO NOVO PROXIMO AO BAR DO VASQUINHO	618	18%
	VIADUTO AYRTON SENNA CRUZEIRO VELHO	452	13%
	SRES QUADRA 03 CRUZEIRO VELHO	133	4%
	SRES QUADRA 12 CRUZEIRO VELHO	41	1%
ESTRUTURAL	A/E 02 PROXIMIDADES DA VILA OLÍMPICA - CASA ABANDONADA	126	30%
	QUADRA 74 RUA 72 SANTA LUZIA	80	19%
	PROXIMIDADES DO ANTIGO LIXÃO - CASA ABANDONADA	36	9%
	QUADRA 05 SETOR DE OFICINAS	31	7%

14

	PROXIMIDADES DO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	20	5%
GAMA	SETOR CENTRAL - ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO AO TERMINAL RODOVIÁRIO DO GAMA	3367	17%
	SETOR LESTE - QUADRA 48 - PRÓXIMO A CHACARA 20	1817	9%
	SETOR CENTRAL - ÁREA ESPECIAL 01 - PRÓXIMO AO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA	1706	9%
	SETOR CENTRAL - QUADRA 51 - LOTES 01/19 - PRÓXIMO AO BRB	1688	9%
	SETOR LESTE - ENTRE QUADRAS 07/09	1586	8%
	GUARÁ	EQ 31/33 PROXIMIDADES DO EDIFÍCIO CONSEI	317
QE 28 PRAÇA		217	11%
QE 34 PRAÇA		196	10%
QE 40 PRAÇA		185	9%
QE 38 CONJUNTO U PROXIMIDADES DO CAMPO SINTÉTICO		148	7%
ITAPOÃ	CONDOMÍNIO DELL LAGO II - Q3 QR 301 CONJUN H - PRÓXIMO AO ITAPOÃ MOTOS	160	47%
	AV. DELL LAGO II	43	13%
	QD 03	27	8%
	AV. DELL LAGO	16	5%
	CONDOMINIO ITAPOÃ I - ATRAS DO CHAUFFEUR	15	4%
JARDIM BOTÂNICO	SETOR HABITACIONAL JARDIM BOTÂNICO	51	94%
	RUA 01	3	6%
LAGO NORTE	SHIN QI 02	81	72%
	SETOR DE MANSÕES DO LAGO NORTE - SMLN	16	14%
	SHIN QI 03/04	13	12%
	SMLN MI TRECHO 13	2	2%
	PONTE DO BRAGUETO	1	1%
LAGO SUL	SHIS EQ/EQL 06/08	757	21%
	SHIS QI 11	669	18%
	SHIS QI 15	507	14%
	PONTE JK	463	13%
	SHIS QI 05/06	275	8%
NÚCLEO BANDEIRANTE	AVENIDA CENTRAL EM FRENTE A BIG 10	1033	23%
	AVENIDA CENTRAL BLOCO 880 PARADA DO VAREJÃO DA FARTURA	993	22%

	2ª AVENIDA ATRÁS DO VAREJÃO DA FARTURA	779	17%
	3ª AVENIDA EM FRENTE AO CREAS DO NÚCLEO BANDEIRANTE	482	11%
	NAS PROXIMIDADES DA UPA NÚCLEO BANDEIRANTE	345	8%
PARANOÁ	PRAÇA CENTAL	614	44%
	QD 30	102	7%
	QD 33	93	7%
	QD 13	80	6%
	QD 33 - PRÓXIMO AO TERMINAL RODOVIÁRIO	48	3%
PARK WAY	QD 05 CÓRREGO VEREDA CRUZ	68	41%
	VIADUTO - LINHA FÉRREA	38	23%
	CAMPO SINTÉTICO	20	12%
	VARGEM BONITA	17	10%
	EMBAIXO DO VIADUTO DO BRT	5	3%
PLANALTINA	ÁREA ESPECIAL H LT. Nº 6 - CREAS	510	13%
	AV. ST. HOSPITALAR QD. 01 - HRPL	442	11%
	EQ. 3/4 BURITIS I	332	8%
	ST. RESADORI LESTE	180	4%
	ST. DE ÁREAS ESPECIAIS NORTE LJ. 87 - COMPER	170	4%
PLANO PILOTO - ÁREA CENTRAL	SDN - RODOVIARIA DO PLANO PILOTO	2890	22%
	SCS QD 05 - PRÓXIMO AO BRB	2597	20%
	SCS QD 05 - PRÓXIMO AO CAPS	1473	11%
	SETOR CULTURAL SUL LOTE 02 - ESPLANADA - PRÓXIMO À BIBLIOTECA	1209	9%
	SDS - CONIC	1074	8%
PLANO PILOTO - ASA NORTE	SGAN 612	1370	11%
	SMIN 09 TRECHO 2- IATE CLUBE	1192	10%
	SGAN 910 - ATRÁS DA CASA DO CEARÁ	793	7%
	SHCNW - NOROESTE	771	6%
	SGAN 908 - PRÓXIMO AO UNICEUB	689	6%
PLANO PILOTO - ASA NORTE / VILA PLANALTO	PRAÇA NELSON CORSO	702	93%
	SCEN TRECHO 01	36	5%
	VILA PLANALTO-PRÓXIMO A EMBAIXADA DA ARMENIA	14	2%
	ACAMP. RABELO	1	0%
	EQN 404/405	1	0%
PLANO PILOTO - ASA SUL	SGAS 903 - PRÓXIMO AO CENTRO POP BRASÍLIA	8941	47%

	SMAS, TRECHO 4, CONJUNTO 5, 6 - PRÓXIMO À RODOVIARIA INTERESTADUAL	3701	19%
	913 SUL - OCUPAÇÃO PARQUE DA CIDADE	1162	6%
	SCES TRECHO 3 - CCBB	510	3%
	CRS 515	439	2%
PLANO PILOTO - ASA SUL / VILA TELEBRASÍLIA	RUA 10	480	66%
	RUA 01 - PRAÇA DA RESISTÊNCIA	102	14%
	RUA 30	101	14%
	RUA 01	32	4%
	RUA 18	4	1%
RECANTO DAS EMAS	QD 108	782	17%
	QD 114	757	17%
	QD 805	605	13%
	QD 801	456	10%
	QD 405	336	7%
RIACHO FUNDO	QS 10	750	39%
	QS 14 PRAÇA DA SABORELLA	737	39%
	QN 01	164	9%
	CLN 07 PRAÇA JAPONESA	64	3%
	QS 06	49	3%
RIACHO FUNDO II	QN 15C	82	68%
	FEIRA PERMANENTE RIACHO FUNDO II	12	10%
	QC 04 CNJ 05 PRÓXIMO Á UBS	9	8%
	QN 14F	6	5%
	QN 12	4	3%
SAMAMBAIA	QS 107 PROXIMO AO CAPS AD III	733	17%
	QR 513 PRÓXIMO AO SUPERCEI	543	12%
	QR 313	377	8%
	QS 616 PONTE SAMAMBAIA	272	6%
	QR 319/321 FLORESTA	250	6%
SANTA MARIA	BR 290 DF	144	16%
	QC 01 - ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO AO SENAC	133	15%
	QR 100 - ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO AO SUPERMERCADO BONAMIX	105	12%
	QUADRA CENTRAL - 01 PRÓXIMO A CENTRAL PÃES	94	11%
	QR 317 - PRÓXIMO AO SUPERMERCADO CERRAMIX	65	7%
SÃO SEBASTIÃO	FEIRA PERMANENTE DE SÃO SEBASTIÃO	223	19%
	QUADRA 201 - AREA ESPECIAL	184	15%
	AV. COMERCIAL BAIRRO CENTRAL	158	13%

17

	QUADRA 101	140	12%
	RUA 68 B - CENTRO SÃO SEBASTIÃO	129	11%
SCIA/ESTRUTURAL	QUADRA 10 CJ. 01 - PRÓXIMO AO ULTRABOX	157	77%
	A/E 02 PROXIMIDADES DA VILA OLÍMPICA - CASA ABANDONADA	15	7%
	QUADRA 02 CONJUNTO 01 - PROXIMIDADES DA ACM TEC	10	5%
	QUADRA 08 CONJUNTO 11 AO LADO DA SARA MEDICAL	9	4%
	A/09 - PROXIMIDADES DO CREAS ESTRUTURAL - SETOR CENTRAL	5	2%
	SIA	SIA TRECHO 07 AOS ARREDORES DO CEASA E FEIRA DOS IMPORTADOS	442
STRC TRECHO 01 CONJUNTO A PROXIMIDADES DO DETRAN		92	11%
SIA TRECHO 12 AOS ARREDORES DO SUPERMERCADO EXTRA		72	9%
SIA TRECHO 3		50	6%
STRC TRECHO 4 CONJUNTO B PROXIMIDADES EMPRESA TRANSPORTE		49	6%
SOBRADINHO	QUADRA 08	421	8%
	QUADRA 07	355	7%
	QUADRA 07 - DANY MOTOS	328	7%
	QUADRA 06 - PRÓXIMO CREAS	302	6%
	QUADRA 06	301	6%
SOBRADINHO II	AR 05	312	32%
	AR 06	148	15%
	QUADRA 03 LT 02 - VILA RABELO 01	121	13%
	CONDOMÍNIO RIO NEGRO - PRÓXIMO MERCADO LEÃO DO NORTE	114	12%
	AR 06 - CONJUNTO 1/2	46	5%
SUDOESTE/OCTOGONAL	QMSW 02 - SETOR DE OFICINAS	1472	32%
	CLSW 301	1211	26%
	QMSW 02 - CERRADO	499	11%
	CLSW 303	350	8%
	CLSW 101	253	5%
TAGUATINGA	QNF 24 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO CENTRO POP	2556	21%
	QNC-24 AREA ESPECIAL/PRÓXIMO AO HRT	1765	14%
	CNA 03	665	5%
	CSD 01-VILA MATIAS	497	4%
	C 07	406	3%

VARJÃO	QUADRA 02	8	50%
	QUADRA 2 CONJ D	5	31%
	QUADRA 06	3	19%
VICENTE PIRES	RUA 4 A	369	89%
	RUA 4B CH 127	18	4%
	PROXIMO A PAROQUIA SÃO FRANCISCO VICENTE PIRES	14	3%
	VIADUTO ISRAEL PINHEIRO	9	2%
	RUA 08 BURACO DA GIA	3	1%

Tabela 7: Localidades onde houve mais atendimentos realizados de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 4

Localidades onde houve mais abordagens/atendimentos realizadas em todo o Distrito Federal - 2021			
Região Administrativa	Localidade	Abordagens	%
PLANO PILOTO - ASA SUL	SGAS 903 - PRÓXIMO AO CENTRO POP BRASÍLIA	8941	6%
PLANO PILOTO - ASA SUL	SMAS, TRECHO 4, CONJUNTO 5, 6 - PRÓXIMO À RODOVIARIA INTERESTADUAL	3701	3%
GAMA	SETOR CENTRAL - ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO AO TERMINAL RODOVIARIO DO GAMA	3367	2%
PLANO PILOTO - ÁREA CENTRAL	SDN - RODOVIARIA DO PLANO PILOTO	2890	2%
BRAZLÂNDIA	VILA SÃO JOSE 37/38	2680	2%
PLANO PILOTO - ÁREA CENTRAL	SCS QD 05 - PRÓXIMO AO BRB	2597	2%
TAGUATINGA	QNF 24 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO CENTRO POP	2556	2%
CRUZEIRO	QUADRA 811 CRUZEIRO NOVO-FEIRA PERMANENTE	1872	1%
GAMA	SETOR LESTE - QUADRA 48 - PRÓXIMO A CHACARA 20	1817	1%
TAGUATINGA	QNC-24 AREA ESPECIAL/PRÓXIMO AO HRT	1765	1%
GAMA	SETOR CENTRAL - ÁREA ESPECIAL 01 - PRÓXIMO AO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA	1706	1%
GAMA	SETOR CENTRAL - QUADRA 51 - LOTES 01/19 - PRÓXIMO AO BRB	1688	1%
GAMA	SETOR LESTE - ENTRE QUADRAS 07/09	1586	1%
CEILÂNDIA	QNN 40	1512	1%
PLANO PILOTO - ÁREA CENTRAL	SCS QD 05 - PRÓXIMO AO CAPS	1473	1%
SUDOESTE/OCTOGONAL	QMSW 02 - SETOR DE OFICINAS	1472	1%

PLANO PILOTO - ASA NORTE	SGAN 612	1370	1%
GAMA	SETOR SUL - QUADRA 10 - PRÓXIMO AO SUPERMERCADO VIVENDAS	1265	1%
SUDOESTE/OCTOGONAL	CLSW 301	1211	1%
PLANO PILOTO - ÁREA CENTRAL	SETOR CULTURAL SUL LOTE 02 - ESPLANADA - PRÓXIMO À BIBLIOTECA	1209	1%
PLANO PILOTO - ASA NORTE	SMIN 09 TRECHO 2- IATE CLUBE	1192	1%
PLANO PILOTO - ASA SUL	913 SUL - OCUPAÇÃO PARQUE DA CIDADE	1162	1%
PLANO PILOTO - ÁREA CENTRAL	SDS - CONIC	1074	1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	AVENIDA CENTRAL EM FRENTE A BIG 10	1033	1%
GAMA	SETOR SUL - QUADRA 05 - PRÓXIMO A MUNDIAL UTILIDADES	1010	1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	AVENIDA CENTRAL BLOCO 880 PARADA DO VAREJÃO DA FARTURA	993	1%
PLANO PILOTO - ÁREA CENTRAL	SCS QD 05 - PRÓXIMO AO POSTO POLICIAL	909	1%
ÁGUAS CLARAS	INVASÃO VEREDA DA CRUZ	844	1%
PLANO PILOTO - ASA NORTE	SGAN 910 - ATRÁS DA CASA DO CEARÁ	793	1%
GAMA	SETOR LESTE - ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO AO MERCADÃO 02 (MERCADÃO LESTE)	782	1%
RECANTO DAS EMAS	QD 108	782	1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	2ª AVENIDA ATRÁS DO VAREJÃO DA FARTURA	779	1%
PLANO PILOTO - ASA NORTE	SHCNW - NOROESTE	771	1%
LAGO SUL	SHIS EQ/EQL 06/08	757	1%
RECANTO DAS EMAS	QD 114	757	1%
RIACHO FUNDO	QS 10	750	1%
RIACHO FUNDO	QS 14 PRAÇA DA SABORELLA	737	1%
SAMAMBAIA	QS 107 PROXIMO AO CAPS AD III	733	1%
PLANO PILOTO - ÁREA CENTRAL	TORRE DE TV SDC, EIXO MONUMENTAL	720	1%
PLANO PILOTO - ASA NORTE / VILA PLANALTO	PRAÇA NELSON CORSO	702	1%

Tabela 8: Localidades onde houve mais abordagens/atendimentos realizados - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 10

20

Total e (%) percentual de Localidades onde houve abordagem/atendimentos realizados segundo a Região Administrativa - Distrito Federal - 2021

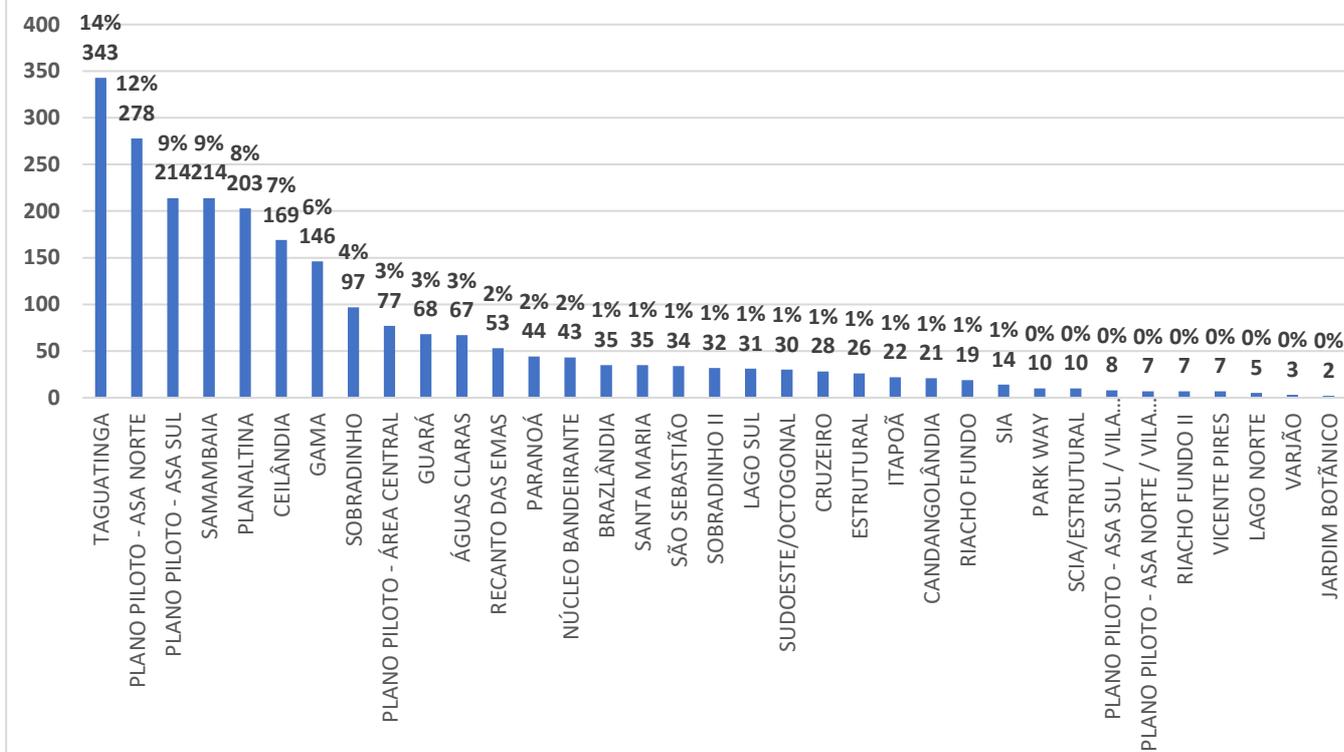


Figura 13: Total e (%) percentual de Localidades onde houve abordagem realizada segundo a Região Administrativa - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

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 Telebrasilândia.

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
1ª DELEGACIA DE POLÍCIA	Realização de documento de Registro Geral; Registro de ocorrências.	- Atendimento para Registro geral, ou por agendamento via site, ou 2 encaixes pela manhã e 2 encaixes pela tarde (encaixe realizado conforme agenda interna do SEAS).
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; - É realizado acolhimento/triagem encaminhamento para grupos e

		<p>atendimentos com especialistas;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toda 1ª terça do mês tem grupo sobre tabagismo às 9h.
CASA DO CEARÁ	Realização de exames, cursos e atendimento de saúde.	<ul style="list-style-type: none"> - Valor da consulta médica: R\$ 100,00. Especialidade e horário conforme escala disponível no site;
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	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento de 8h às 17h, conforme fluxo da unidade. Atendimento com especialistas de segunda a sexta. Finais de semana e feriados há entrega de alimentação.
CONSEG PLANO PILOTO	Os Conselhos Comunitários de Segurança (Consegs) são canais de participação popular que tratam de assuntos ligados à segurança pública. São de caráter consultivo, sem fins lucrativos e de cooperação voluntária, e atuam como espaços para discussão e análise de problemas que impactam essa área. Também auxiliam os órgãos de segurança pública no monitoramento, na avaliação e na gestão dos resultados alcançados. Portanto, os Consegs ajudam a integrar as comunidades locais aos órgãos de segurança por intermédio da Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF).	<ul style="list-style-type: none"> - Informações adicionais sobre os Consegs podem ser dirimidas por meio do telefone (61) 3441-8878. <p>Presidente: Lourdes</p>
CONSULTÓRIO NA RUA	Atendimento de saúde.	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento de segunda a sexta, mediante escala da equipe; - Saídas em conjunto de acordo com as articulações em rede.
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.	<ul style="list-style-type: none"> - Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de encaminhamento emitida



SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



23

		<p>pelo SEAS;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h, conforme setor de atendimento.
ESCOLA DE MENINOS E MENINAS DO PARQUE EMMP	Realização de matrículas para ensino fundamental e ensino de jovens e adultos.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<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 em horário comercial conforme demanda.

Área Central

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
5ª DELEGACIA DE POLÍCIA	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento até às 17h00.
AGÊNCIA DO TRABALHADOR – VENÂNCIO 2000	Realização de Carteira de Trabalho e consulta disponíveis de vagas de emprego.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 e 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento odontológico de 07h30 às 18h00; - Atendimento Policlínica de 07h00 às 16h00; - Cursos suspensos temporariamente;
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 à partir de 8h e pelo período da tarde às 13h; - Para abordagem, existe atendimento mesmo quando acaba a senha, dependendo o número de pessoas. - Geralmente coleta de sangue pela manhã vai até 11h e pela tarde até 17h. - Sexta à tarde a coleta de sangue encerra às 16h.
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 sem agendamento; 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.



Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



Samambaia e Recanto das Emas:

25

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. Mas só atendem SEAS até as 16hs.
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/SAMAMBAIA 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.
26º DP/DELEGACIA	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento é realizado de segunda a sábado para realização de boletim de ocorrência.
32º DP/DELEGACIA	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento são realizados de segunda à sábado por encaixe de pessoas em atendimento para o documento do registro geral a partir de 12 hs 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.
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.
UPA DE SAMAMBAIA	Realização de atendimento de emergência de saúde.	- Atendimento de segunda a domingo para emergencias. Com a pandemia do COVID-19, os atendimentos estão sendo realizados de forma morosa.
POSTO DE SAÚDE GAMA Nº 06	Realização de atendimento à saúde.	- Atendimento realizado de segunda à sexta-feira, de acordo com demanda, conforme localidade de permanencia do usuário. É referencia em tratamento de hanseníase.
POSTO DE SAÚDE GAMA Nº 07	Realização de atendimento à saúde.	- Atendimento realizado de segunda à sexta-feira, de acordo com demanda, conforme localidade de permanencia do usuário.



**Gama e Santa Maria:**

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
26 POSTO DE SAÚDE GAMA N° 02	Realização de atendimento à saúde	- Atendimento conforme localidade. - O atendimento é realizado todos os dias da semana conforme a demanda.
CAPS SANTA MARIA	Realização de atendimento álcool e drogas	- O atendimento é 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.
NA HORA	Realização de atendimento a carteira de identidade	- O atendimento é realizado todos os dias de 7:30 hs a 16 hs. Solicita agendamento prévio.
POSTO DE SAÚDE GAMA N° 04	Realização de atendimento à saúde	- Atendimento conforme localidade. - O atendimento é realizado todos os dias da semana conforme a demanda, em Janeiro de 2022 recebeu profissionais do CNR, atendimento é direcionado somente para Gama.

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; Registro de ocorrências.	- Atendimento para Registro Geral por agendamento via site ou 01 encaixe para equipe SEAS.
16ª DELEGACIA DE POLÍCIA - PLANALTINA	Realização de documento de Registro Geral; Registro de ocorrências.	- Atendimento para Registro Geral por agendamento via site.
13ª DELEGACIA DE POLÍCIA - SOBRADINHO	Realização de documento de Registro Geral; Registro de ocorrências.	- Atendimento para Registro Geral por agendamento via site.
NA HORA - SOBRADINHO	Realização de Documento de Registro Geral.	- Atendimento das 8h às 17h30 mediante agendamento via site.
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, quando ocorre reunião de equipe, e feriados. - É realizado acolhimento/triagem encaminhamento para grupos e



27

		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.
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.
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA DE SOBRADINHO	Atendimento em clínica médica, com estabilização do quadro clínico dos pacientes e manutenção em observação por até 24h de observação.	- Atendimento 24 horas de urgência e emergência; - Paciente com queixas clínicas a partir dos 14 anos de idade (completos).
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE Nº 2 – DE SOBRADINHO II	Atendimento em clínica médica, inalações, injeções, curativos, vacinas, atendimentos odontológicos, encaminhamentos para especialidades e fornecimento de medicação básica.	- Atendimento das 07h às 19h de segunda a sexta e sábado 07h às 12h.
DEFENSORIA PÚBLICA DO DF	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade.	- Para emissão do voucher é realizada agendamento de um horário de atendimento, juntamente com a apresentação de encaminhamento emitida pelo SEAS, de segunda a quinta; - Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento, das 8h as 18h, conforme setor de atendimento.

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.

28

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 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.
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.

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 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	- 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.



SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



29

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.
HMIB	Realização de atendimento de saúde.	- atendimentos ambulatorial; - Exames laboratoriais; - Exames de radiologia - Exames eletrocardiograma;
UBS 01 CRUZEIRO VELHO	Atendimentos de saúde.	- Atendimento das 8h às 18h, conforme demanda; - Atendimento odontológico; - Exames laboratoriais; - Exames eletrocardiograma.
ADM. DO CRUZEIRO	Ponto de apoio para a equipe e informações sobre as ações realizadas na região e demandas no território	- Horário comercial.
3ª DP	Realização de documento de Registro Geral.	- Atendimento para encaixe de documento de registro geral de acordo com a demanda; - Boletim de ocorrências; - Atendimento de segunda a sexta 08h às 17h.
CONSULTORIO NA RUA	Atendimento de saúde.	- Atendimento de acordo com a demanda.
CEASA	Atendimentos para higienização pessoal.	- De acordo com a demanda.
7º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR	Segurança Pública.	Busca pela melhoria da sensação de segurança da população em situação de rua do Sudoeste, bem como, articulações e reuniões em rede para manutenção do convívio comunitário.
BRB MOBILIDADE	Cartão Especial	- Encaminha os usuários para realização e atualizações de cartões especiais para o transporte público.
DNIT	Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	- Encaminha os usuários para realização e atualizações de cartões especiais para o transporte interestadual.

Guará e Candangolândia, Estrutural, SCIA e SIA:

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
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, tendo em vista a quantidade de profissionais reduzida na unidade; - A unidade realiza a acolhida do usuário a fim de identificar sua demanda,





SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



30

		recentemente os grupos presenciais que estavam suspensos em virtude da pandemia COVID-19 retornaram de forma presencial.
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 Geral e Boletim de ocorrência.	- Funcionamento no período da tarde. Os atendimentos estão sendo realizados pelo agendamento no site da polícia civil. Quanto a verificação da via do documento de RG do usuário ou outras informações referentes a registro as equipes da manhã não conseguem realizar nessa unidade, tendo em vista que a mesma só realiza os atendimentos “presenciais” no período da tarde e, não é possível fazê-lo pelo telefone.
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.	- 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 N° 1 DA CANDANGOLÂN DIA	Atendimentos de saúde.	- Atendimento conforme a demanda, sendo priorizado os casos de COVID-19
JUNTA MILITAR DO GUARÁ	Realização da emissão do documento de reservista ou a declaração de alistamento	- O atendimento é realizado por demanda livre das 8h as 12h. Esclarecemos que o documento “declaração de alistamento” é válido por 30 dias.
TRE	Emissão do título de eleitor	- A unidade física dos território encontra-se fechada para atendimento presencial. Contudo, a demanda de título de eleitor agora está sendo realizada on-line pelo site do TRE, seguindo o seguinte protocolo: Preenche os dados do usuário no site, anexa



31

as fotos das documentações e aguarda um retorno.

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
DEFENSORIA	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade.	- 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, tendo em vista a quantidade de profissionais reduzida na unidade; - A unidade realiza a acolhida do usuário a fim de identificar sua demanda, recentemente os grupos presenciais que estavam suspensos em virtude da pandemia COVID-19 retornaram de forma presencial.
UBS 01 DO NÚCLEO BANDEIRANTE (3ª AVENIDA ÁREA ESPECIAL Nº 03)	Atendimentos de saúde.	- Atendimento conforme a demanda.
UBS 02 DO NÚCLEO BANDEIRANTE	Atendimentos de saúde.	- Atendimento conforme a demanda.



SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



32	RUA 2, METROPOLITAN A		
	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.
	JUNTA MILITAR DO GUARÁ	Realização da emissão do documento de reservista ou a declaração de alistamento	- O atendimento é realizado por demanda livre das 8h as 12h. Escalrecemos que o documento "declaração de alistamento" é válido por 30 dias.
	TRE	Emissão do título de eleitor	- A unidade física dos território encontra-se fechada para atendimento presencial. Contudo, a demanda de título de eleitor agora está sendo realizada on-line pelo site do TRE, seguindo o seguinte protocolo: Preenche os dados do usuário no site, anexa as fotos das documentações e aguarda um retorno.

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.
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.

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.	- 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.



33

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.
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.
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.
JUNTA MILITAR - SÃO SEBASTIÃO	Regularização do título de eleitor.	- Atendimento de usuarios (as) para regularização de dados.

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

34

		anterior 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
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.
SESC TAGUATINGA	Realização de campanhas de educação e saúde, e alguns exames preventivos.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.

**35**

SUL		
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, 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.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
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.
24° DELEGACIA CEILÂNDIA	Realização de atendimento para boletim de ocorrência	-Atendimento no horário de 24 horas.
24 29° 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 N°1	Realização de atendimento à saúde.	- Atendimento 24 horas.
UPA N°2	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.
BIBLIOTECA DA	Realização de parceria para leitura e	- Atendimento no horário de 8h às 11h e das





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



CEILÂNDIA	conhecimento.	13h às 17h de segunda a sexta feira.
36 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.
POSTO DE SAÚDE N° 02	Realização de atendimento de saúde.	- Atendimento mediante aviso prévio, de segunda às Sábados de 8h às 11h e das 13h às 17h.
POSTO DE SAÚDE N°10		- Atendimento mediante aviso prévio, de segunda às Sábados 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.
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.
ADM.DA CEILÂNDIA	Ponto de apoio para a equipe e informações sobre as ações realizadas na região	- Horário comercial
AGÊNCIA DO TRABALHADOR	Emissão da Carteira de Trabalho e consultas disponíveis para vagas de emprego.	- 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.
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.





SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



37

RESTAURANTE COMUNITARIO	Parceria para atendimento de todos os públicos.	- Funcionam de segunda a sábado, das 11h às 14h. Nas unidades que servem café da manhã, o funcionamento acontece nos mesmos dias e no horário de 7h a 8:30h.
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.
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.

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	Realização de atendimento para	- Atendimento para acolhimento é de porta





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



38

NORTE	<p>38</p> <p>peças adultas com transtorno grave ou persistente devido ao uso de substância.</p>	<p>aberta, de seg. a sex, exceto terça à tarde, com horário das 7h às 12h e 13h às 17h.</p>
CAPS III AD – CANDANGO	<p>Realização de atendimento para todas as faixas etárias de transtornos ocasionados pelo uso de álcool e drogas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - Toda 1ª terça do mês tem grupo sobre tabagismo às 9h.
CASA DO CEARÁ	<p>Realização de exames, cursos e atendimento de saúde.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento para 5 vagas de doação de óculos (até 3 graus) por mês, devesse ligar previamente para agendamento mensal.
CTA CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO	<p>Realização de teste rápido de sangue, hepatite B e C, sífilis e HIV.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento no horário das 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	<p>Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem.</p>	<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	<p>Realização de matrículas para ensino fundamental e ensino de jovens e adultos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Realização de atendimento de saúde.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento 24 horas de urgência e emergência; - Exames e consultas precisam de marcação prévia;



39

		- 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.
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.	Requisitos: -Ter idade entre 0 à18 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; Endereço: SMHN, QD 03, conjunto 1, Bloco A Horário: das 7hs às 19hs de segunda a sexta-



SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



40

		feira
UAMA BRASÍLIA	<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.</p> <p>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 513, s/n – Plano Piloto, DF, 70303-902</p> <p>Telefone: 99163-1341</p> <p>Especialista Joelma</p>
UAMA SÃO SEBASTIÃO	<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.</p> <p>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</p> <p>Telefone: 3335-0506/ 3335-0265</p> <p>uamasaosebastiao@gmail.com</p>
UNIDADE DE INTERNAÇÃO SANTA MARIA	<p>Unidade é destinada aos socioeducandos sentenciados menores de idade em cumprimento de medida socioeducativa de internação e as socieeducandas em cumprimento de internação estrita e provisória.</p>	<p>- Endereço: Núcleo Rural Alagados, RA 8, Santa Maria</p>
UNIDADE DE INTERNAÇÃO PLANALTINA	<p>Unidade é destinada aos socioeducandos sentenciados menores de idade em cumprimento de medida socioeducativa de internação e as socieeducandas em cumprimento de internação estrita e provisória.</p>	<p>- Endereço: Bairro Nossa Senhora de Fátima, 13 – Planaltina, Brasília – DF</p> <p>Telefone: 3488-8602</p>
CONSELHO TUTELAR ITAPOÁ	<p>Defesa dos direitos das crianças e adolescentes</p>	<p>- Quadra 378, Conjunto N, Área Especial 1, Del Lago-CEP: 71590-000</p>



4.1

		Contato: 3467-1123/3467-1177-Plantão: 99242- 1881
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE Nº01 - 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 socio educandos sentenciados menores de idade em cumprimento de medida socioeducativa de internação e as socieoducandas 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 – UNIDADE DE INTERNAÇÃO DO RECANTO DAS EMAS.	São executadas na instituição as medidas socioeducativas de internação estrita e provisória, voltadas a adolescentes e jovens, entre a idade de 12 a 21 anos incompletos, de ambos os gêneros, sendo a sua capacidade máxima para atendimento de 144 socio educandos.	- Estrada Contorno Taguatinga-Gama, Km 03 – Recanto das Emas – DF Telefone: 61 3404-3254
CONSEG PLANO PILOTO	Os Conselhos Comunitários de Segurança (Consegs) são canais de participação popular que tratam de assuntos ligados à segurança pública. São de caráter consultivo, sem fins lucrativos e de cooperação voluntária, e atuam como espaços para discussão e análise de problemas que impactam essa área. Também auxiliam os órgãos de segurança pública no monitoramento, na avaliação e na gestão dos resultados alcançados. Portanto, os Consegs ajudam a integrar as comunidades locais aos órgãos de segurança por intermédio da Secretaria de Segurança Pública do Distrito	- Informações adicionais sobre os Consegs podem ser dirimidas por meio do telefone (61) 3441-8878. Presidente: Celeste

4.2

	Federal (SSP/DF).	
Administração Regional da Rodoviária do Plano Piloto	<p>Principal terminal de ônibus urbano do Distrito Federal, a Rodoviária do Plano Piloto recebe cerca de 700 mil passageiros por dia. Além das linhas de ônibus que circulam dentro dos limites do Distrito Federal, o terminal também recebe linhas interurbanas, que ligam Brasília aos municípios vizinhos em Goiás.</p> <p>Desde 2001, também funciona em seu subsolo a Estação Central do Metrô do Distrito Federal.</p> <p>Entre os ônibus circulares, há linhas que fazem o trajeto para a Esplanada dos Ministérios, no Eixo Monumental, e para o Aeroporto.</p>	<p>- Endereço: Setor de Diversões Norte - Brasília, DF, 70297-400</p> <p>ADMISNITRADOR: Josué Martins de Oliveira</p>
CLÍNICA RECANTO	<p>Clínica Especializada no tratamento de dependência química e psiquiátrica.</p>	<p>- Público atendido: Adolescente e Adulto. Atendimento por Planos de Saúde e Convênio com a Secretária de Saúde do Distrito Federal.</p> <p>Para atendimento via GDF, o paciente se encaminha à defensoria pública com relatório médico solicitando internação compulsória.</p> <p>Unidades:</p> <p>Hospital dia Taguatinga Norte – QNA 10 – (61) 3351-1261</p> <p>Unidade de Internação Núcleo Rural Alexandre Gusmão, 411 - Ceilândia - Brasília, DF - CEP: 72215-000 (61) 3540-1261</p>
FÓRUM DE PREVENÇÃO DO TRABALHO INFANTIL NO DF	<p>É uma estratégia da sociedade brasileira de articulação e aglutinação de atores sociais institucionais, envolvidos com políticas e programas de prevenção e erradicação do trabalho infantil no DF.</p> <p>Instância autônoma de controle social.</p> <p>Espaço democrático, não</p>	<p>- http://forumpetidf.wordpress.com/ fpeti.df@gmail.com</p>

institucionalizado, de discussão de propostas, **definição de estratégias e construção de consensos** entre governo e sociedade civil sobre a temática do trabalho infantil.

Diversidade:

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
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.
CTA CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO	Realização de teste rápido de sangue, hepatite B e C, sífilis e HIV e distribuição de preservativos.	- Atendimento no horário de 7h às 22h; - Fazem distribuição de preservativo; - Tem distribuição de senha para atendimento.
DEFENSORIA PÚBLICA	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade	- 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 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.
3ª DP	Realização de documento de Registro Geral.	- Atendimento para encaixe de documento de registro geral de acordo com a demanda; - Boletim de ocorrências; - Atendimento de segunda a sexta 08h às 17h.
JUNTA MILITAR PLANO PILOTO	Regularização do título de eleitor.	- Atendimento de usuarios (as) para retificação e regularização de dados de pessoas transexuais.
CAPS III AD – CANDANGO	Realização de atendimento para todas as faixas etárias de transtornos ocasionados pelo uso de	- Atendimento para maiores de 16 anos que sofrem com transtornos decorrentes do uso prejudicial de álcool e outras drogas;

	álcool e drogas.	24h por dia; exceto quinta que não funciona das 13h às 17h; - É realizado acolhimento/triagem encaminhamento para grupos e atendimentos com especialistas.
CAPS AD - SOBRADINHO	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.
HUB	Atendimentos de saúde.	- Encaminhamento de usuarias (os) para atendimentos de saúde e vacinação.
UBS Nº 13	Atendimentos de saúde.	- Encaminhamento de usuarias (os) para atendimentos de saúde e vacinação.
POLICLÍNICA DE TAGUATINGA	Atendimentos de saúde.	- A Profilaxia Pré-Exposição ao HIV é um novo método de prevenção à infecção pelo HIV.

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.

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 contínuo 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 2021:

- 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 voltaram ao quadro.

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 2021, 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 do Movimento POP Rua DF;
- Currículos recebidos dos equipamentos CREAS e dos Centro POP's.





SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



46

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 2021. 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 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 2021

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:

CAPACITAÇÕES REALIZADAS EM 2021:

FLUXOS E PROCEDIMENTOS PADRÕES SEAS – 01.2021
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO – 02.2021
VAMOS FALAR SOBRE DIVERSIDADE – 03.2021
FILME – INVICTUS – 04.2021
SERVIÇOS DE PROTEÇÃO ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE – 05.2021
FLUXOS E HISTORINHAS – 06.2021
VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER – 07.2021
TRABALHO INFANTIL – 08.2021
SETEMBRO AMARELO – 09.2021
MAPEAMENTO E REDES DE APOIO – 10.2021
MINHAS ATRIBUIÇÕES NO SEAS – 11.2021
TIPIFICAÇÃO SEAS – 12.2021

As Capacitações foram introdutórias, 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.

Levantamento das capacitações para serem realizadas em 2022:

EQUIPE 01

1. O QUE CARACTERIZA TRABALHO INFANTIL
2. COMO ATUAR EM CASOS DE SAÚDE MENTAL E DEPENDÊNCIA QUÍMICA
3. A IMPORTÂNCIA DA INCLUSÃO DIGITAL NO TRABALHO

48

EQUIPE 02

1. HABILIDADE DE COMUNICAÇÃO ENTRE COLABORADORES E USUÁRIOS
2. FLUXOS DE DOCUMENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS
3. DIVERSIDADE E INCLUSÃO

EQUIPE 03

1. A SEPARAÇÃO ENTRE O TRABALHO DO SEAS E DO CREAS (ATÉ ONDE VAI NOSSO PAPEL PARA NÃO FAZERMOS O TRABALHO DO EQUIPAMENTO)
2. DIFERENÇA DO ASSISTENCIALISMO E SOCIOASSITENCIALISMO
3. INCLUSÃO INSTITUCIONAL

EQUIPE 04

1. COMPROMETIMENTO COM O TRABALHO
2. ZELO PELO EQUIPAMENTO DE TRABALHO
3. O QUE QUERO DA VIDA? ÉTICA E CIDADANIA

EQUIPE 05

1. COMO TRABALHAR DE FORMA PRODUTIVA
- 2.- DIFERENÇA ENTRE AMBIENTE DE TRABALHO E AMBIENTE FAMILIAR
3. É ISSO QUE QUERO DA VIDA? ÉTICA E CIDADANIA

EQUIPE 06

1. REDUÇÃO DE DANOS
2. PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA E BENEFÍCIOS SOCIAIS
3. POLÍTICA PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA – ÉTICA E CIDADANIA

EQUIPE 07

1. ATENDIMENTO PARA PESSOAS COM POSSÍVEL TRANSTORNO MENTAL
2. CAPACITAÇÃO SOBRE O LINK DE DENÚNCIA
3. FLUXO DE ATENDIMENTO NA REDE DE SAÚDE

EQUIPE 08 (SUPERVISORA – CLARICE)

1. CAPACITAÇÃO DE EVOLUÇÃO DE HISTORINHAS
2. ATENDIMENTO PARA PESSOAS COM POSSÍVEL TRANSTORNO MENTAL
3. CUIDADOS COM PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

EQUIPE 09

1. RECICLAGEM DOS FLUXOS
2. LGBTQIA+
3. PLANILHAS

EQUIPE 10

1. HARMONIZAÇÃO DE PESSOAS TRANS
2. IDENTIDADE DE GÊNERO E ORIENTAÇÃO
3. SAÚDE MENTAL EM TEMPOS DE PANDEMIA



EQUIPE 11

1. HABILIDADE DE COMUNICAÇÃO DOS COLABORADORES COM OS USUÁRIOS
2. HISTORINHAS SIDS (ELABORAÇÃO)
3. ORGANIZAÇÃO DOCUMENTAL

EQUIPE 12

1. CONDUTA DE TRABALHO
2. DESENVOLVIMENTO DE TEXTO
3. ATENDIMENTO AOS CASOS DE POSSÍVEL TRANSTORNO

EQUIPE 13

1. CUIDADOS COM O AMBIENTE ONDE MORAM: SAÚDE, LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DO LOCAL
2. EDUCAÇÃO AMBIENTAL, RECICLAGEM E SEUS BENEFÍCIOS
3. SAÚDE MENTAL PSICOPATIAS, COMO A PESSOA SE ENXERGAM, QUE PERSPECTIVAS PARA O FUTURO E QUAIS QUESTÕES LHE CAUSAM DANOS

EQUIPE 14

1. COMO LIDAR COM O SER HUMANO – ÉTICA E CIDADANIA
2. COMO FAZER OS REGISTROS NA HISTORINHA
3. EQUIPAMENTOS - FLUXOS DELEGACIA, TÍTULO, DEFENSORIA

EQUIPE 15

1. EMPATIA
2. CAPACITISMO
3. SAÚDE DA MULHER

EQUIPE 16

1. EQUIPAMENTOS DA SAÚDE
2. EQUIPAMENTOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL E BENEFÍCIOS
3. SERVIÇOS JUDICIAIS

EQUIPE 17

1. COMUNIDADE TERAPÊUTICA
2. REPÚBLICA LGBTQIA+
3. REDUÇÃO DE DANOS

EQUIPE 20

1. A DIFERENÇA ENTRE ASSISTENTE SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL
2. ARTICULAÇÃO DAS REDE DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS
3. ARTICULAÇÃO REDUÇÃO DE DANOS - CAPS - CT

EQUIPE 21

1. ARTICULAÇÃO REDUÇÃO DE DANOS - CAPS - CT
2. ACOMPANHAMENTO DE CRIANÇAS/ADOLESCENTE EM SITUAÇÃO DE RUA
3. ABORDAGEM DE POSSÍVEL TRANSTORNO MENTAL





50

EQUIPE 22

1. ALCOOLISMO, PARA DESMISTIFICAR PRECONCEITOS.
2. LEIS TRABALHISTAS; DIREITOS BÁSICOS DA CARTEIRA ASSINADA.
3. BENEFÍCIOS; FEDERAIS.

EQUIPE 23

1. ORGANIZAÇÃO NO MEU TRABALHO
2. ORGANIZAÇÃO FINANCEIRA
3. ORGANIZAR MEU DIA SEM ENROLAR, E SER MAIS PRODUTIVO

EQUIPE 25

1. CHECK LIST
2. SE AS DEMANDAS DOS USUÁRIOS SERÃO SANADAS QUANDO ESTIVEREM ACOLHIDOS
3. QUAIS AS UNIDADES DE ACOLHIMENTOS CONVENIADAS AO GDF E QUAIS ATENDEM X PUBLICO OU Y

EQUIPE 26

1. FLUXOS DAS DOCUMENTAÇÕES
2. CUIDANDO DE QUEM CUIDA
3. CUIDADOS COM A SAÚDE MENTAL

EQUIPE 27

1. DIVERSIDADE E GÊNERO
2. EQUIPAMENTOS - FLUXOS DELEGACIA, TÍTULO, DEFENSORIA
3. O QUE É O SEAS

PLANTÃO 28

1. COMPETÊNCIAS
2. VISÃO DE LIDERANÇA
3. COMUNICAÇÃO

EQUIPE 29

1. ATRIBUIÇÕES DOS CARGOS
2. ATENDIMENTO AO PÚBLICO LGBTQI+
3. BENEFÍCIOS E CAD ÚNICO

EQUIPE 30

1. REDE DE APOIO
2. BENEFÍCIOS SOCIOASSISTENCIAIS
4. SOBRE O FLUXO DE SERVIÇO – SEAS

EQUIPE 31

1. FLUXOS DE DENÚNCIAS
2. RELATÓRIOS
3. ORGANIZAÇÃO DAS ATIVIDADES COM AS EQUIPES





Resultados alcançados:

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

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.

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

O Serviço recebeu durante todo o ano 638 denúncias vindas do GESEAS, 1.087 solicitações de abordagem por via telefone, e-mail, Whatsapp ou demanda espontânea junto às equipes SEAS e 312 denúncias de outra origem, totalizando 1.725 denúncias recebidas. A Figura 14 mostra o gráfico do total de denúncias recebidas do GESEAS segundo a Região Administrativa em 2021. A Figura 15



mostra o gráfico para o total de denúncias recebidas por via telefone, e-mail, Whatsapp ou demanda espontânea junto às equipes SEAS segundo a Região Administrativa em 2021. A Figura 16 mostra o gráfico do (%) percentual de denúncias de acordo com a origem da denúncia.

FIGURA 11



Figura 14: Total de denúncias recebidas do GESEAS de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal – 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 12



Figura 15: Total de denúncias recebidas por via telefone, e-mail, Whatsapp ou demanda espontânea junto às equipes SEAS de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal – 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 13

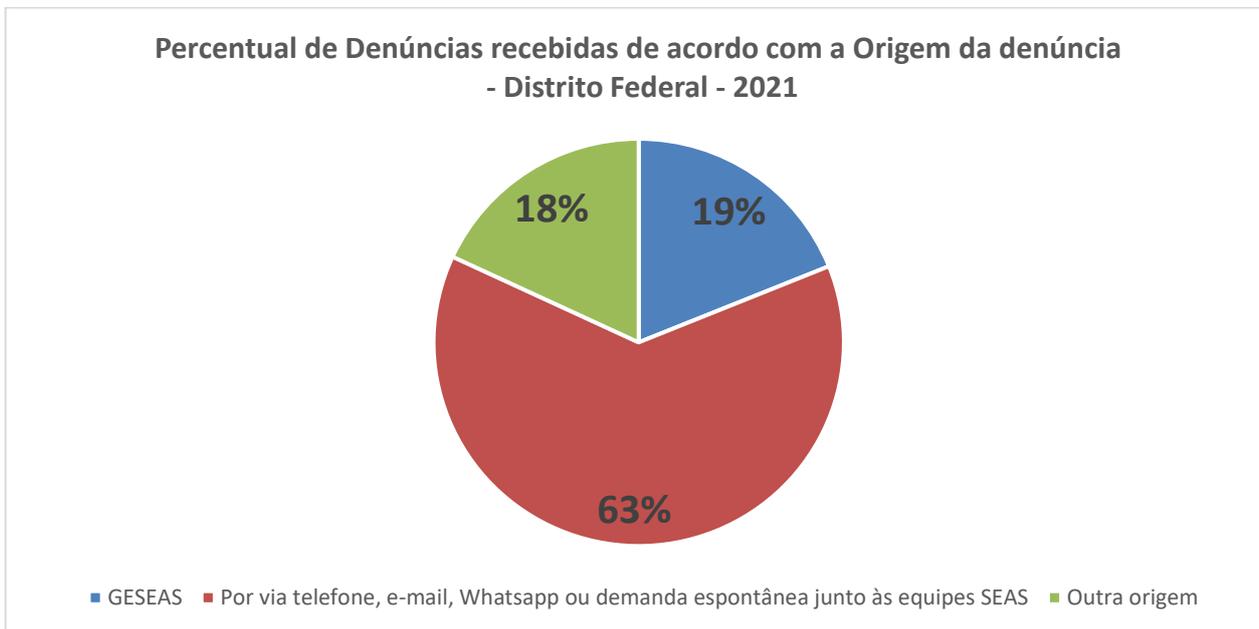


Figura 16: (%) Percentual de denúncias recebidas de acordo com a origem - Distrito Federal – 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

COMÉRCIOS E COMUNIDADES

No decorrer do ano de 2021 o Serviço realizou a apresentação do SEAS no comércio e comunidade em cada mês do ano. Foram realizadas ao todo 8.083 (cerca de 72%) apresentações do serviço no comércio e 3.090 (cerca de 28%) apresentações do serviço na comunidade, as médias anuais foram de 674 apresentações no comércio por mês e 258 na comunidade. A Tabela 9 mostra o Total de Apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade nos meses do ano em todo o Distrito Federal. A Tabela 10 mostra o Total e (%) de Apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade de acordo com a Região Administrativa. A Figura 17 mostra o gráfico do Total de apresentações do serviço no Comércio e Comunidade nos meses do ano. A Figura 18 mostra o gráfico do Total de apresentações do serviço no Comércio de acordo com a Região Administrativa e a Figura 19 mostra o gráfico do Total de apresentações do Serviço na Comunidade de acordo com a Região Administrativa.

TABELA 5

Total de Apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade nos meses do ano - Distrito Federal - 2021		
Mês	Comércio	Comunidade
jan/21	1321	357



SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



fev/21	1011	367
mar/21	790	332
abr/21	1138	497
mai/21	808	294
jun/21	972	473
jul/21	521	130
ago/21	760	275
set/21	448	207
out/21	146	46
nov/21	133	104
dez/21	35	8
Total	8083	3090

55

Tabela 9: Total de Apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade nos meses do ano - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 6

Total de Apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal - 2021				
Região Administrativa	Comércio	%	Comunidade	%
ÁGUAS CLARAS	23	0%	26	1%
BRAZLÂNDIA	274	3%	391	13%
CANDANGOLÂNDIA	87	1%	106	3%
CEILÂNDIA	636	8%	104	3%
CRUZEIRO	316	4%	104	3%
ESTRUTURAL	83	1%	85	3%
GAMA	684	8%	62	2%
GUARÁ	105	1%	77	2%
ITAPOÃ	45	1%	7	0%
JARDIM BOTÂNICO	63	1%	19	1%
LAGO NORTE	83	1%	10	0%
LAGO SUL	97	1%	47	2%
NOROESTE	20	0%	5	0%
NÚCLEO BANDEIRANTE	109	1%	94	3%
PARANOÁ	113	1%	26	1%
PLANALTINA	369	5%	63	2%
PLANO PILOTO – ÁREA CENTRAL	33	0%	27	1%
PLANO PILOTO - ASA NORTE	1059	13%	247	8%
PLANO PILOTO - ASA NORTE / VILA PLANALTO	159	2%	175	6%
PLANO PILOTO - ASA SUL	1064	13%	474	15%
PLANO PILOTO - ASA SUL / VILA TELEBRASILIA	44	1%	94	3%
RECANTO DAS EMAS	114	1%	137	4%





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



RIACHO FUNDO I	226	3%	138	4%
RIACHO FUNDO II	2	0%	9	0%
SAMAMBAIA	232	3%	101	3%
SANTA MARIA	260	3%	16	1%
SÃO SEBASTIÃO	107	1%	35	1%
SCIA	33	0%	23	1%
SIA	58	1%	42	1%
SOBRADINHO I	360	4%	61	2%
SOBRADINHO II	74	1%	5	0%
SUDOESTE/OCTOGONAL	376	5%	129	4%
TAGUATINGA	749	9%	133	4%
VARJÃO	12	0%	4	0%
VICENTE PIRES	3	0%	5	0%
VILA PLANALTO	11	0%	9	0%
Total	8083	100%	3090	100%

56

Tabela 10: Total e (%) de Apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal - 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 14

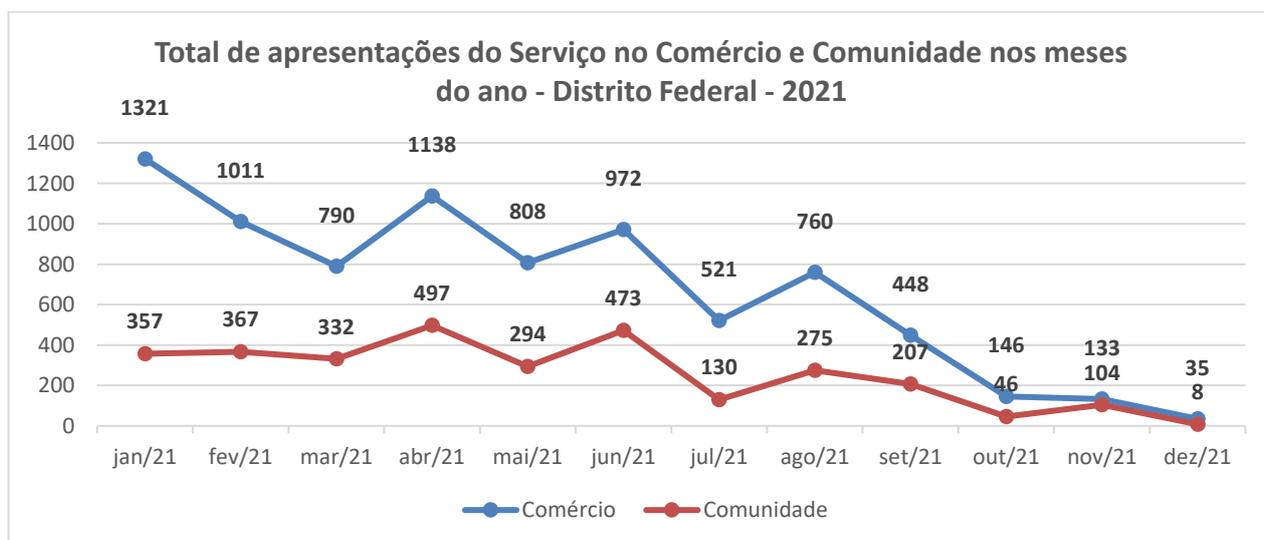


Figura 17: Total de apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade nos meses do ano - Distrito Federal 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



FIGURA 15

57

Total e (%) de apresentações do Serviço no Comércio de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal - 2021

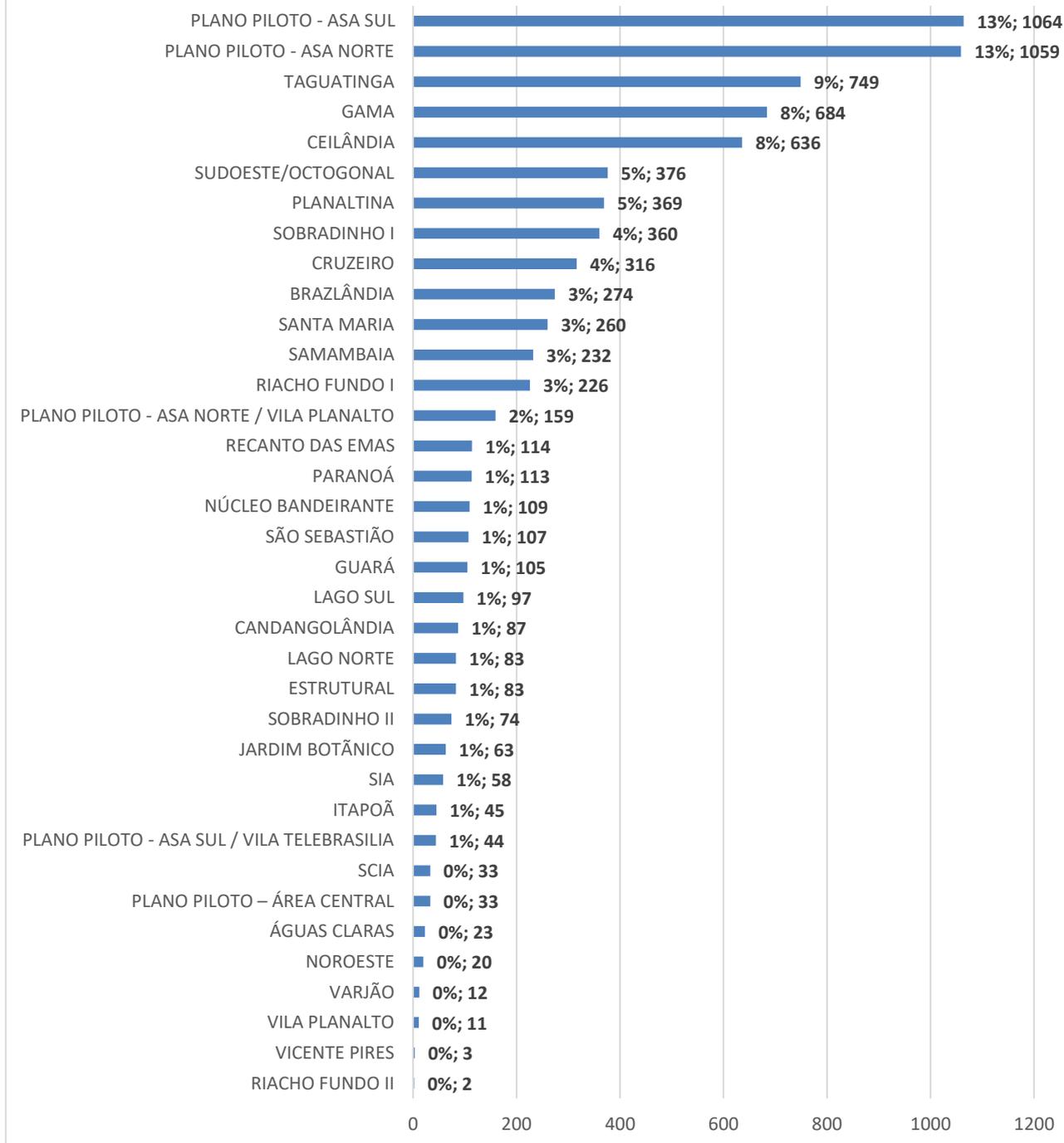


Figura 18: Total e (%) de Apresentações do Serviço no Comércio de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal – 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 16

58

Total e (%) de apresentações do Serviço na Comunidade de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal - 2021

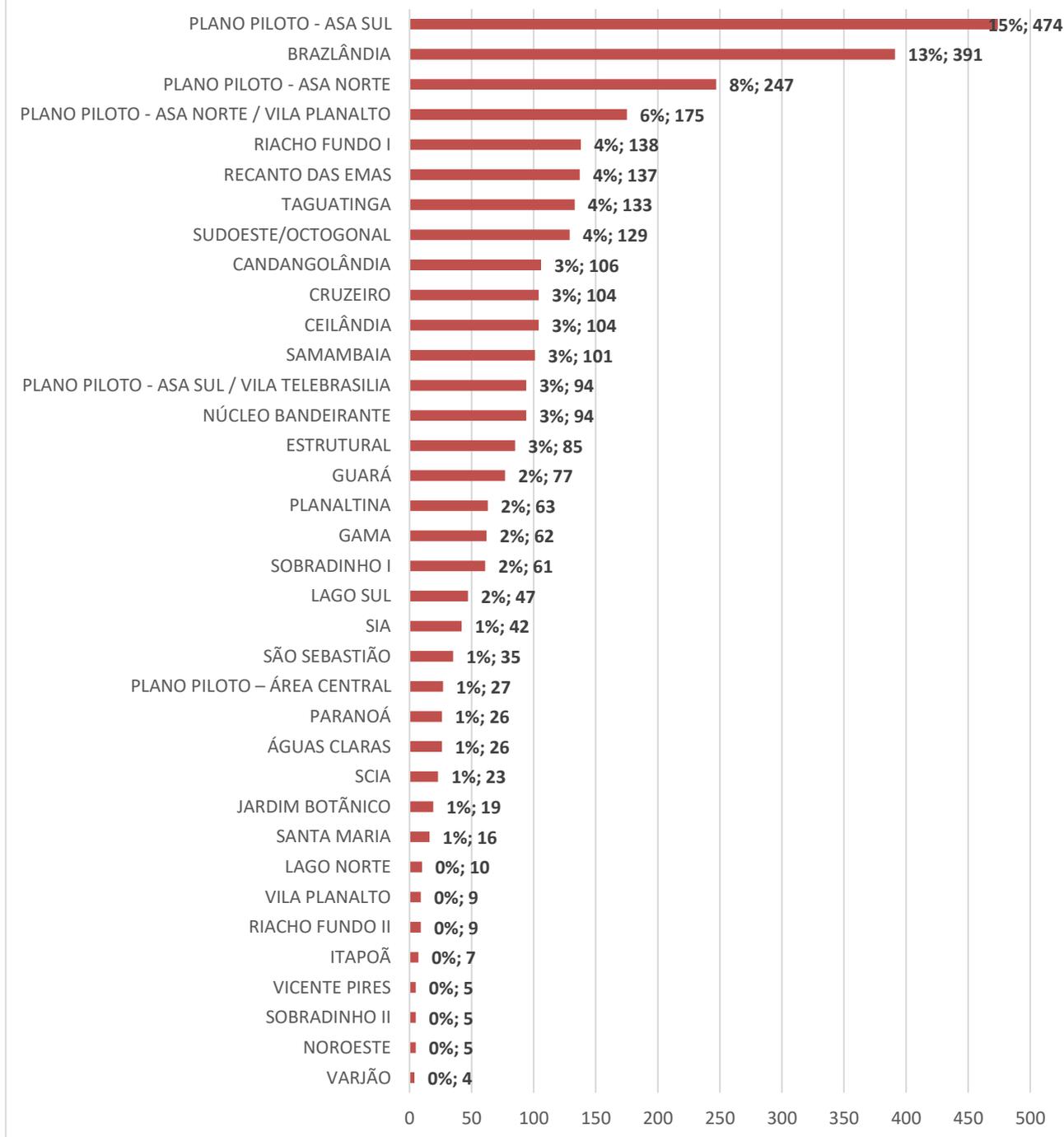


Figura 19: Total e (%) de Apresentações do Serviço na comunidade de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal – 2021. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



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, 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;





SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



60

- 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.

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,





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



61

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.

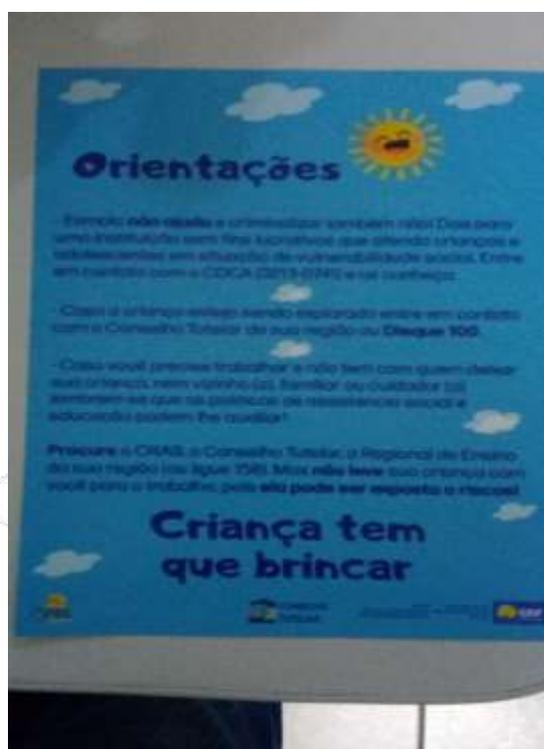
O SEAS propôs ainda como medidas interventivas o convite ao Conselho Tutelares das regiões Norte e Sul de Brasília para participação das oficinas realizadas pelas equipes de criança e adolescente, na perspectiva de criar ações para fortalecimento dos vínculos comunitários e familiares, bem como atuação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

Panfletos realizados:



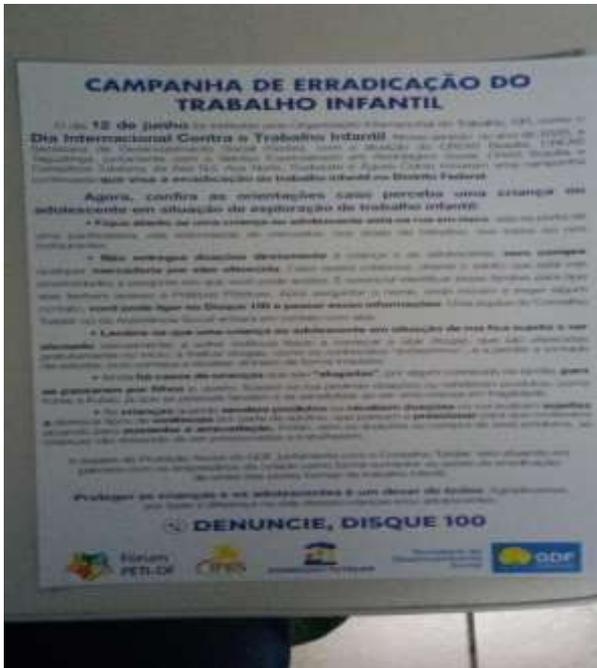


Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



62



➤ O trabalho com os usuários:

Instituto Sócio Cultural, Ambiental e Tecnológico de Projetos de Economia Solidária.
SDS Bloco P-31 Terraço Loja 01 – Edifício Venâncio III – Asa Sul – BRASÍLIA-DF
CEP: 70.393-902
Tel.: (61) 3322 1441
CNPJ 08.106.714/000190

Secretaria de Desenvolvimento Social





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 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 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 equipamentos de outros estados e entorno quando necessário 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 no entorno 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 pecúnia 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 continuamos realizando as 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, 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 atuado nos casos que expõe as crianças e os adolescentes as situações de rua, trabalho infantil e riscos sociais.





66 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 2021 conta com 28 equipes, que atuam em horário de expediente ou em regime de plantão. Tais equipes de abordagem social são distribuídas nas Regiões Administrativas conforme a identificação de necessidade. As equipes de expediente são compostas por: 01 (um) orientador (a), educador (a) social com perfil de coordenador de equipe, 01 (um) orientador (a) social com perfil de apoio de equipe, 02 (dois) facilitadores/as e 01 (um) motorista. As equipes de plantões são compostas por: 01 (um) orientador (a) educador (a) social com perfil de coordenador de equipe, 01 (um) orientador (a) social com perfil de apoio de equipe, 01 (um) facilitador/a e 01 (um) motorista., 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

Houve divisão na Gestão do Serviço com uma gerência responsável pelas 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





SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



de estudos de casos, trabalhos administrativos na conferência do diário e planilhas de controles e realização de padronização dos formulários utilizados.

67

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: 10 (dez) equipes com funcionamento de 8h às 14 horas de segunda à sexta e sábados de 8h00 às 14h00, 10 (dez) equipes com funcionamento de 14h00 às 20h00 e sábados de 8h00 às 14h00 e 1 (um) equipe com funcionamento de plantão até 8h00 às 20h00, 3 (três) plantões com funcionamento de 9h00 às 21h00, 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: Integridade e Interdisciplinaridade das atividades; Multiprofissional idade 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 2021.

DA PESQUISA PRIMÁRIA

Público Alvo Primário:

Pessoas atendidas pelas equipes, no máximo de 15 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:

- 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:

Conforme aplicação junto aos usuários.

Prazo de Entrega:

Para o relatório anual de 2021

**Metodologia:**

Qualitativa exploratória, não probabilística, aleatória simples.

Resultados obtidos:**Pesquisa de Satisfação do usuário 2022**

SEAS aplicou a Pesquisa de Satisfação do Usuário. A pesquisa de satisfação tem como objetivo conhecer a perspectiva do usuário SEAS com o serviço prestado às pessoas que vivem em situação de rua e receber sugestões, elogios e críticas que possam contribuir para a melhoria do serviço oferecido. A pesquisa foi realizada aplicando-se um questionário com 4 perguntas e um item aberto para sugestões aos atendidos que foram convidados e aceitaram participar da pesquisa voluntariamente. As perguntas avaliaram a satisfação do usuário com o serviço prestado pelo SEAS; a satisfação do usuário com o atendimento da equipe com a qual já teve contato; se a equipe de abordagem social é capaz de responder as dúvidas relativas à assistência social e à rede de atendimento; e se o usuário está satisfeito com o serviço e indicaria o SEAS. Ao todo 385 pessoas diferentes participaram da pesquisa de satisfação do usuário 2022.

As perguntas que avaliaram a satisfação do usuário com o serviço, o atendimento da equipe com a qual já teve ou tem contato, e a satisfação do usuário em indicar o SEAS de acordo com o atendimento realizado permitiram cada participante a escolher 1 dentre 4 possibilidades: muito insatisfeito, insatisfeito, satisfeito, e muito satisfeito. A pergunta que avalia se o usuário considera que as equipes de abordagem são capazes de responder dúvidas a respeito da assistência social e rede de atendimento permitiram cada participante a responder apenas sim ou não. A última pergunta avalia qual é a sugestão do participante para o SEAS, esta pergunta estava aberta e possibilitava o participante a enviar sugestões e críticas. Todos os participantes da pesquisa responderam as perguntas de forma voluntária e anônima.

Este texto tem como objetivo mostrar o grau de satisfação dos usuários SEAS com o serviço em cada item avaliado na pesquisa e, também, obter sugestões para a melhoria do serviço. Isto será feito mostrando tabelas e gráficos com os resultados da pesquisa.

O texto está estruturado de forma a apresentar os resultados das respostas de cada pergunta na ordem em que foram apresentadas no questionário.

O SEAS – Serviço Especializado em Abordagem Social – realizou, no Distrito Federal, a pesquisa de satisfação dos usuários e usuárias do SEAS para avaliação de 2021. Foi utilizado um modelo de questionário com 5 itens, dos quais 4 deles permitiam o usuário escolher 1 opção de resposta dentre outras possíveis e a último item estava aberto para sugestões. Os usuários responderam os questionários no momento que as equipes de abordagem realizavam os atendimentos. Desta forma, os colaboradores convidaram alguns usuários para participar da pesquisa e participaram aqueles que aceitaram espontaneamente. Os resultados desta pesquisa de satisfação se baseiam em 385 questionários respondidos por alguns dos atendidos e atendidas 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 – Muito Insatisfeito; 02 – Insatisfeito; 03 – Satisfeito; e 04 – Muito Satisfeito.

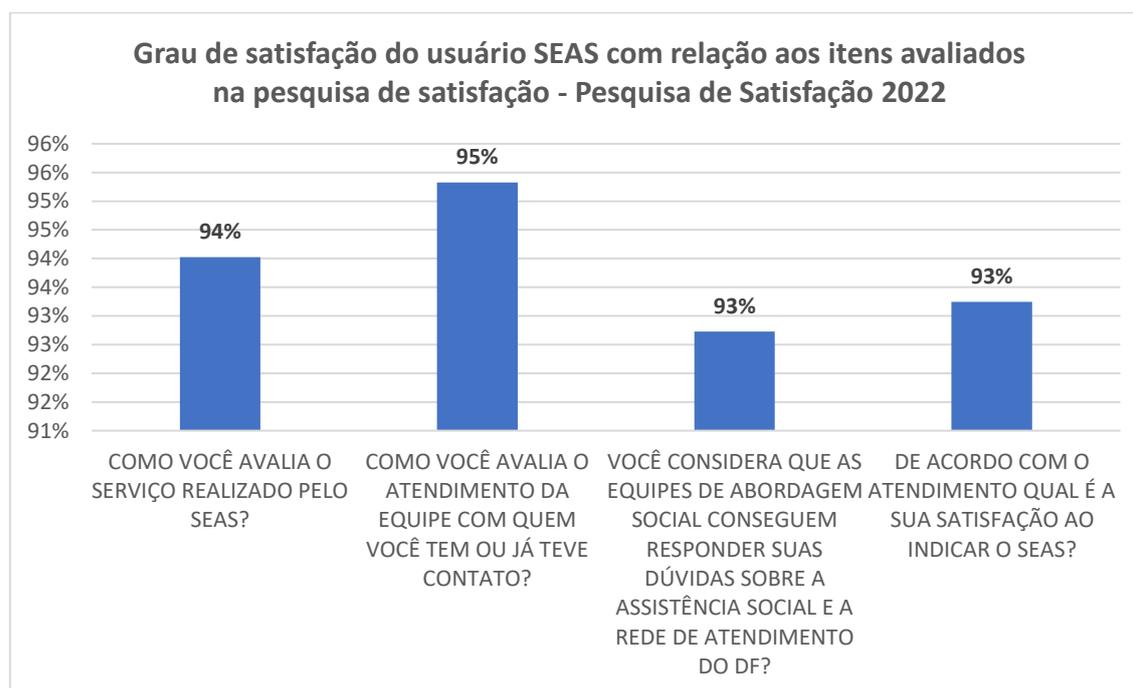
FIGURA 17

Figura 1: Grau de satisfação do usuário SEAS com relação aos itens avaliados na pesquisa de satisfação - Pesquisa de Satisfação 2022. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS

A Tabela 1 mostra o Total e (%) percentual de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a equipe de abordagem que realiza o atendimento e com a avaliação do serviço

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL

realizado pelo SEAS. A Figura 2 mostra o (%) percentual de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a avaliação do serviço realizado pelo SEAS. A Figura 3 mostra o percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação que se sentem satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço realizado pelo SEAS de acordo com a equipe de abordagem que presta atendimento.

71

FIGURA 18

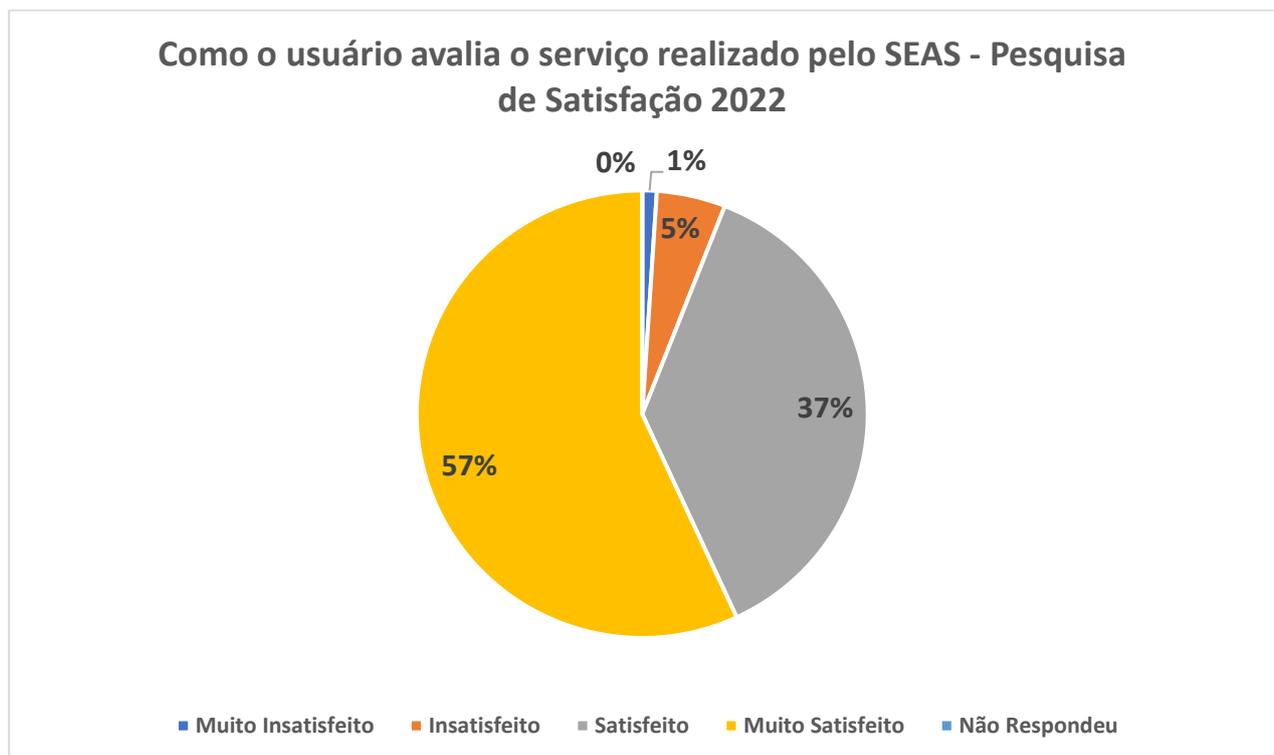


Figura 2: Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a equipe de abordagem que realiza o atendimento e com a avaliação do serviço realizado pelo SEAS. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 7

Como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS - Pesquisa de Satisfação 2022												
Equipe	Muito Insatisfeito	%	Insatisfeito	%	Satisfeito	%	Muito Satisfeito	%	Não Respondeu	%	Total	%
Equipe 01	0	0%	0	0%	1	7%	14	93%	0	0%	15	100%
Equipe 02	0	0%	0	0%	2	13%	13	87%	0	0%	15	100%
Equipe 03	1	7%	0	0%	12	80%	2	13%	0	0%	15	100%
Equipe 04	0	0%	1	6%	1	6%	14	88%	0	0%	16	100%
Equipe 05	0	0%	0	0%	2	12%	15	88%	0	0%	17	100%
Equipe 06	0	0%	0	0%	9	60%	6	40%	0	0%	15	100%
Equipe 07	0	0%	0	0%	8	57%	6	43%	0	0%	14	100%
Equipe 08	0	0%	0	0%	3	21%	11	79%	0	0%	14	100%
Equipe 09	0	0%	0	0%	6	40%	9	60%	0	0%	15	100%
Equipe 10	0	0%	0	0%	3	25%	9	75%	0	0%	12	100%
Equipe 12	1	6%	0	0%	7	44%	8	50%	0	0%	16	100%
Equipe 13	0	0%	0	0%	6	40%	9	60%	0	0%	15	100%
Equipe 14	1	6%	1	6%	7	44%	7	44%	0	0%	16	100%
Equipe 15	0	0%	0	0%	9	60%	6	40%	0	0%	15	100%
Equipe 16	0	0%	0	0%	7	39%	11	61%	0	0%	18	100%
Equipe 17	0	0%	0	0%	7	47%	8	53%	0	0%	15	100%
Equipe 20	0	0%	4	27%	8	53%	3	20%	0	0%	15	100%
Equipe 21	0	0%	0	0%	6	35%	11	65%	0	0%	17	100%
Equipe 22	0	0%	0	0%	7	44%	9	56%	0	0%	16	100%
Equipe 23	0	0%	0	0%	5	33%	10	67%	0	0%	15	100%
Equipe 26	1	7%	3	20%	6	40%	5	33%	0	0%	15	100%
Equipe 27	0	0%	4	27%	6	40%	5	33%	0	0%	15	100%

Equipe 29	0	0%	2	13%	8	53%	5	33%	0	0%	15	100%
Equipe 30	0	0%	4	22%	4	22%	10	56%	0	0%	18	100%
Equipe 31	0	0%	0	0%	3	19%	13	81%	0	0%	16	100%
Total	4	1%	19	5%	143	37%	219	57%	0	0%	385	100%

Tabela 1: Total e Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a equipe de abordagem que realiza o atendimento e com a avaliação do serviço realizado pelo SEAS. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 19**74**

Figura 3: Percentual (%) de participantes que se sentem satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço realizado pelo SEAS de acordo com a equipe de abordagem que presta atendimento. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

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

A Tabela 2 mostra o Total e (%) percentual de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a equipe de abordagem que realiza o atendimento e com a avaliação sobre o atendimento da equipe com a qual tem ou já teve contato. A Figura 3 mostra o (%) percentual de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a avaliação sobre o atendimento da equipe com a qual tem ou já teve contato. A Figura 4 mostra o percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação que se sentem satisfeitos ou muito satisfeitos acerca do atendimento da equipe com a qual tem ou já teve contato.

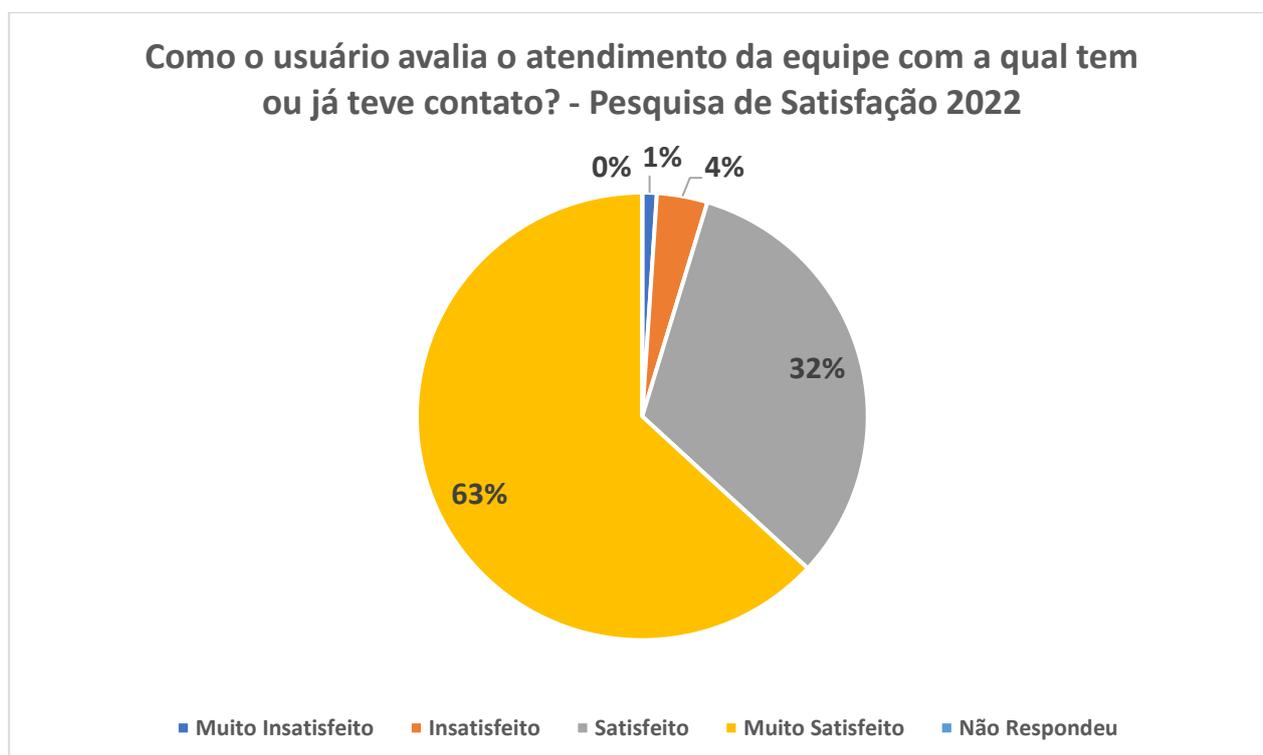
FIGURA 20

Figura 4: Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a avaliação sobre o atendimento da equipe com a qual tem ou já teve contato. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (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



TABELA 8

Como o usuário avalia o atendimento da equipe com a qual tem ou já teve contato? - Pesquisa de Satisfação 2022

Equipe	Muito Insatisfeito	%	Insatisfeito	%	Satisfeito	%	Muito Satisfeito	%	Não Respondeu	%	Total	%
Equipe 01	0	0%	0	0%	1	7%	14	93%	0	0%	15	100%
Equipe 02	0	0%	1	7%	0	0%	14	93%	0	0%	15	100%
Equipe 03	1	7%	0	0%	12	80%	2	13%	0	0%	15	100%
Equipe 04	0	0%	1	6%	2	13%	13	81%	0	0%	16	100%
Equipe 05	0	0%	0	0%	3	18%	14	82%	0	0%	17	100%
Equipe 06	0	0%	0	0%	5	33%	10	67%	0	0%	15	100%
Equipe 07	0	0%	0	0%	7	50%	7	50%	0	0%	14	100%
Equipe 08	0	0%	0	0%	2	14%	12	86%	0	0%	14	100%
Equipe 09	0	0%	1	7%	7	47%	7	47%	0	0%	15	100%
Equipe 10	0	0%	0	0%	3	25%	9	75%	0	0%	12	100%
Equipe 12	0	0%	1	6%	4	25%	11	69%	0	0%	16	100%
Equipe 13	0	0%	2	13%	6	40%	7	47%	0	0%	15	100%
Equipe 14	1	6%	1	6%	8	50%	6	38%	0	0%	16	100%
Equipe 15	0	0%	0	0%	6	40%	9	60%	0	0%	15	100%
Equipe 16	0	0%	0	0%	10	56%	8	44%	0	0%	18	100%
Equipe 17	1	7%	0	0%	1	7%	13	87%	0	0%	15	100%
Equipe 20	0	0%	2	13%	7	47%	6	40%	0	0%	15	100%
Equipe 21	0	0%	0	0%	2	12%	15	88%	0	0%	17	100%
Equipe 22	0	0%	0	0%	7	44%	9	56%	0	0%	16	100%
Equipe 23	0	0%	0	0%	6	40%	9	60%	0	0%	15	100%
Equipe 26	1	7%	1	7%	3	20%	10	67%	0	0%	15	100%
Equipe 27	0	0%	1	7%	9	60%	5	33%	0	0%	15	100%
Equipe 29	0	0%	1	7%	5	33%	9	60%	0	0%	15	100%





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



Equipe 30	0	0%	2	11%	5	28%	11	61%	0	0%	18	100%
Equipe 31	0	0%	0	0%	3	19%	13	81%	0	0%	16	100%
Total	4	1%	14	4%	124	32%	243	63%	0	0%	385	100%

Tabela 2: Total e Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a equipe de abordagem que realiza o atendimento e com a avaliação sobre o atendimento da equipe com a qual tem ou já teve contato. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

77





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



FIGURA 21

78

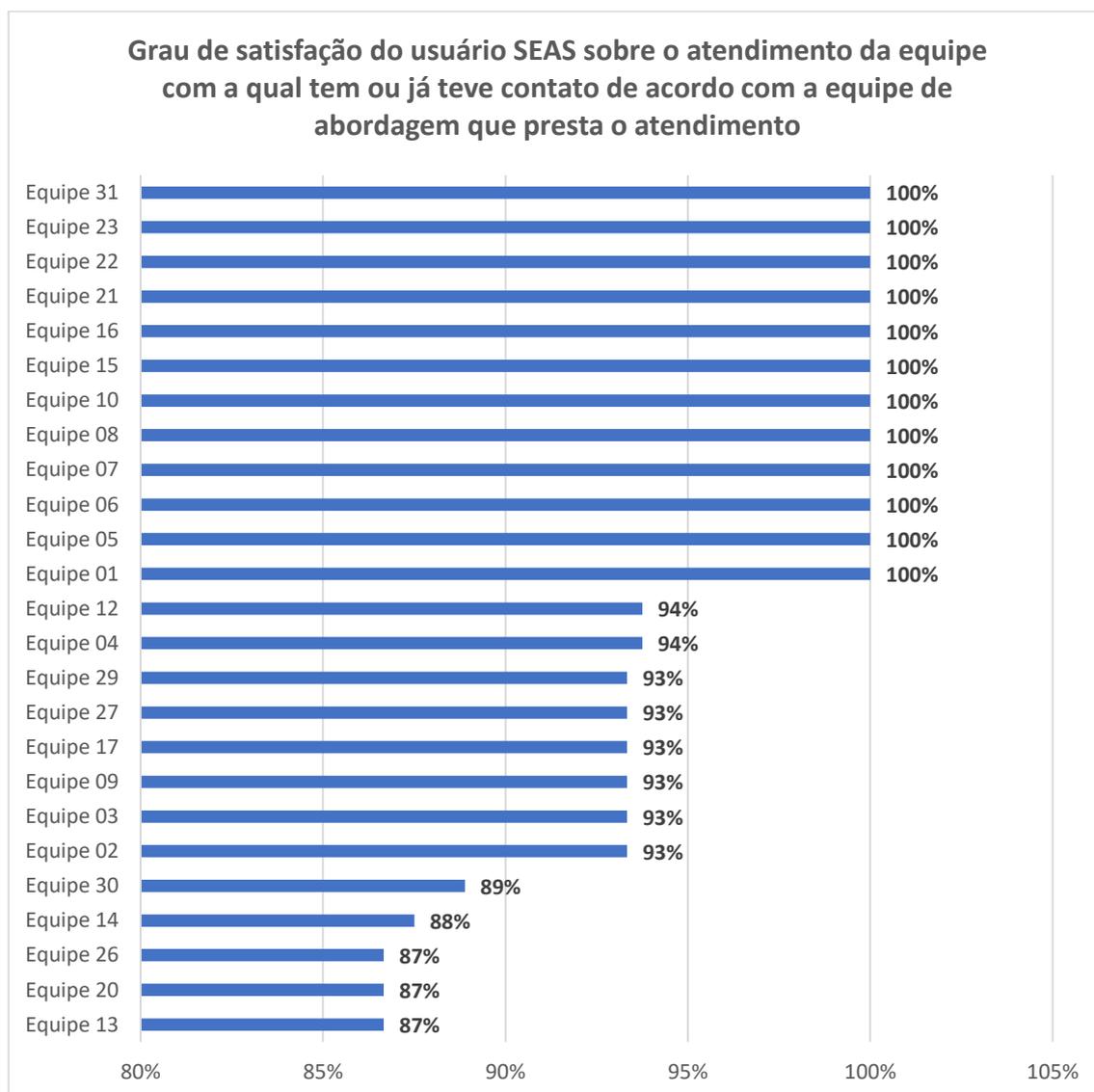


Figura 5: Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação que se sentem satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento da equipe com a qual tem ou já teve contato de acordo com a equipe de abordagem que presta o atendimento. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



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

A Tabela 3 mostra o Total e (%) percentual de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a equipe de abordagem que realiza o atendimento e com a avaliação sobre a equipe conseguir responder as dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF. A Figura 3 mostra o (%) percentual de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a avaliação sobre a equipe conseguir responder as dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF. A Figura 4 mostra o percentual (%) de participantes que consideram a equipe capaz de responder dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF.

TABELA 9

O usuário considera que as equipes de abordagem social conseguem responder as dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF? - Pesquisa de Satisfação 2022								
Equipe	Sim	%	Não	%	Não respondeu	%	Total	%
Equipe 01	14	93%	1	7%	0	0%	15	100%
Equipe 02	15	100%	0	0%	0	0%	15	100%
Equipe 03	14	93%	1	7%	0	0%	15	100%
Equipe 04	16	100%	0	0%	0	0%	16	100%
Equipe 05	15	88%	0	0%	2	12%	17	100%
Equipe 06	15	100%	0	0%	0	0%	15	100%
Equipe 07	9	64%	0	0%	5	36%	14	100%
Equipe 08	13	93%	1	7%	0	0%	14	100%
Equipe 09	15	100%	0	0%	0	0%	15	100%
Equipe 10	12	100%	0	0%	0	0%	12	100%
Equipe 12	16	100%	0	0%	0	0%	16	100%
Equipe 13	12	80%	2	13%	1	7%	15	100%
Equipe 14	14	88%	2	13%	0	0%	16	100%
Equipe 15	15	100%	0	0%	0	0%	15	100%
Equipe 16	18	100%	0	0%	0	0%	18	100%
Equipe 17	15	100%	0	0%	0	0%	15	100%
Equipe 20	13	87%	1	7%	1	7%	15	100%
Equipe 21	17	100%	0	0%	0	0%	17	100%
Equipe 22	14	88%	1	6%	1	6%	16	100%
Equipe 23	14	93%	0	0%	1	7%	15	100%
Equipe 26	12	80%	2	13%	1	7%	15	100%
Equipe 27	15	100%	0	0%	0	0%	15	100%
Equipe 29	13	87%	1	7%	1	7%	15	100%



Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



Equipe 30	17	94%	1	6%	0	0%	18	100%
Equipe 31	14	88%	0	0%	2	13%	16	100%
Total	357	93%	13	3%	15	4%	385	100%

80

Tabela 3: Total e Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a equipe de abordagem que realiza o atendimento e com a avaliação sobre a equipe conseguir responder as dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 22

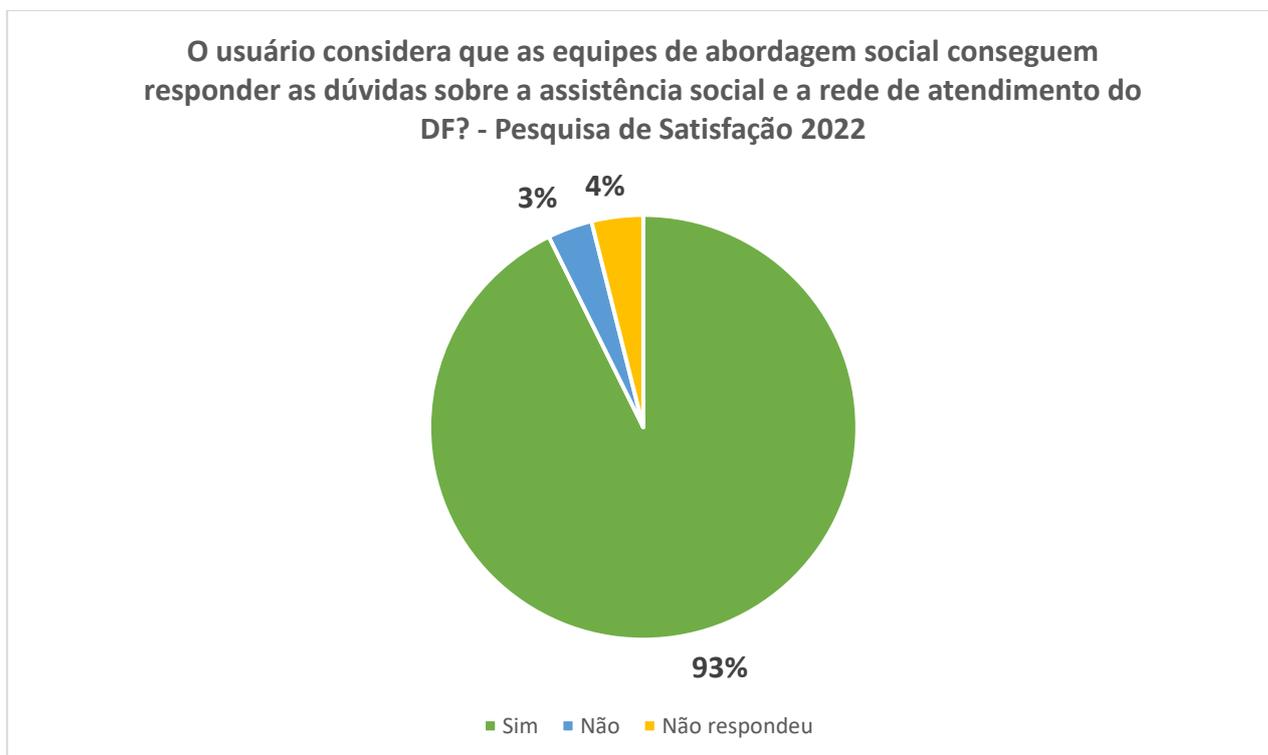


Figura 6: Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a avaliação sobre a equipe conseguir responder as dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



FIGURA 23**81**

Figura 7: Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação que consideram a equipe de abordagem capaz de responder as dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF de acordo com a equipe de abordagem que presta o atendimento. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

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

A Tabela 4 mostra o Total e (%) percentual de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a equipe de abordagem que realiza o atendimento e com a satisfação ao indicar o SEAS de acordo com o atendimento. A Figura 3 mostra o (%) percentual de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a satisfação ao indicar o SEAS de acordo com o atendimento. A Figura 4 mostra o percentual (%) de participantes satisfeitos ou muito satisfeitos ao indicar o SEAS de acordo com o atendimento.

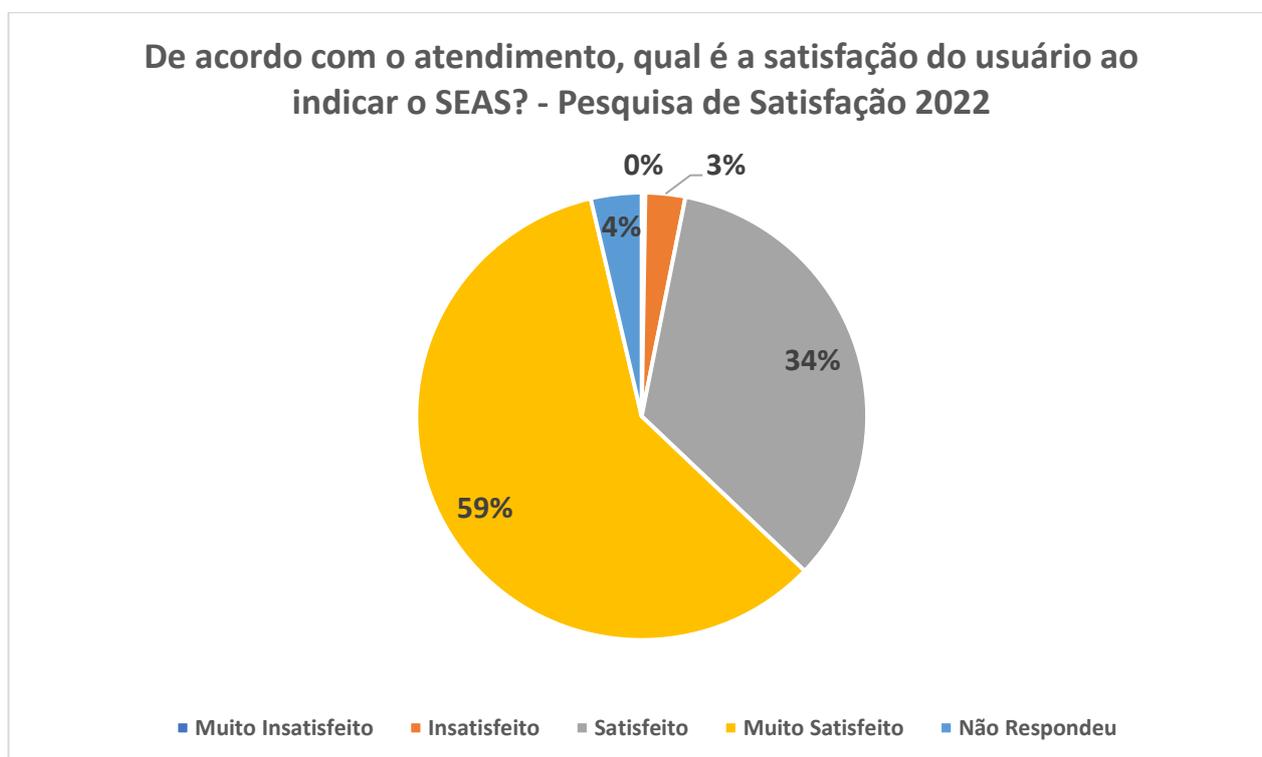
FIGURA 24

Figura 8: Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação segundo a satisfação do usuário ao indicar o SEAS de acordo com o atendimento. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (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



TABELA 10

De acordo com o atendimento, qual é a satisfação do usuário ao indicar o SEAS? - Pesquisa de Satisfação 2022

Equipe	Muito Insatisfeito	%	Insatisfeito	%	Satisfeito	%	Muito Satisfeito	%	Não Respondeu	%	Total	%
Equipe 01	0	0%	0	0%	1	7%	13	87%	1	7%	15	100%
Equipe 02	0	0%	0	0%	1	7%	14	93%	0	0%	15	100%
Equipe 03	0	0%	0	0%	6	40%	4	27%	5	33%	15	100%
Equipe 04	0	0%	0	0%	1	6%	15	94%	0	0%	16	100%
Equipe 05	0	0%	0	0%	5	29%	12	71%	0	0%	17	100%
Equipe 06	0	0%	0	0%	5	33%	10	67%	0	0%	15	100%
Equipe 07	0	0%	0	0%	6	43%	8	57%	0	0%	14	100%
Equipe 08	0	0%	0	0%	4	29%	10	71%	0	0%	14	100%
Equipe 09	0	0%	2	13%	8	53%	5	33%	0	0%	15	100%
Equipe 10	0	0%	0	0%	5	42%	7	58%	0	0%	12	100%
Equipe 12	0	0%	0	0%	6	38%	10	63%	0	0%	16	100%
Equipe 13	0	0%	0	0%	5	33%	10	67%	0	0%	15	100%
Equipe 14	1	6%	1	6%	6	38%	8	50%	0	0%	16	100%
Equipe 15	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	0	0%	15	100%
Equipe 16	0	0%	0	0%	13	72%	5	28%	0	0%	18	100%
Equipe 17	0	0%	0	0%	12	80%	3	20%	0	0%	15	100%
Equipe 20	0	0%	3	20%	8	53%	3	20%	1	7%	15	100%
Equipe 21	0	0%	0	0%	1	6%	16	94%	0	0%	17	100%
Equipe 22	0	0%	0	0%	8	50%	8	50%	0	0%	16	100%
Equipe 23	0	0%	0	0%	3	20%	6	40%	6	40%	15	100%
Equipe 26	0	0%	3	20%	5	33%	7	47%	0	0%	15	100%
Equipe 27	0	0%	1	7%	9	60%	5	33%	0	0%	15	100%
Equipe 29	0	0%	1	7%	5	33%	9	60%	0	0%	15	100%





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



Equipe 30	0	0%	0	0%	6	33%	11	61%	1	6%	18	100%
Equipe 31	0	0%	0	0%	2	13%	14	88%	0	0%	16	100%
Total	1	0%	11	3%	131	34%	228	59%	14	4%	385	100%

Tabela 4: Total e Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a equipe de abordagem que realiza o atendimento e com a satisfação do usuário ao indicar o SEAS de acordo com o atendimento. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



FIGURA 25

85

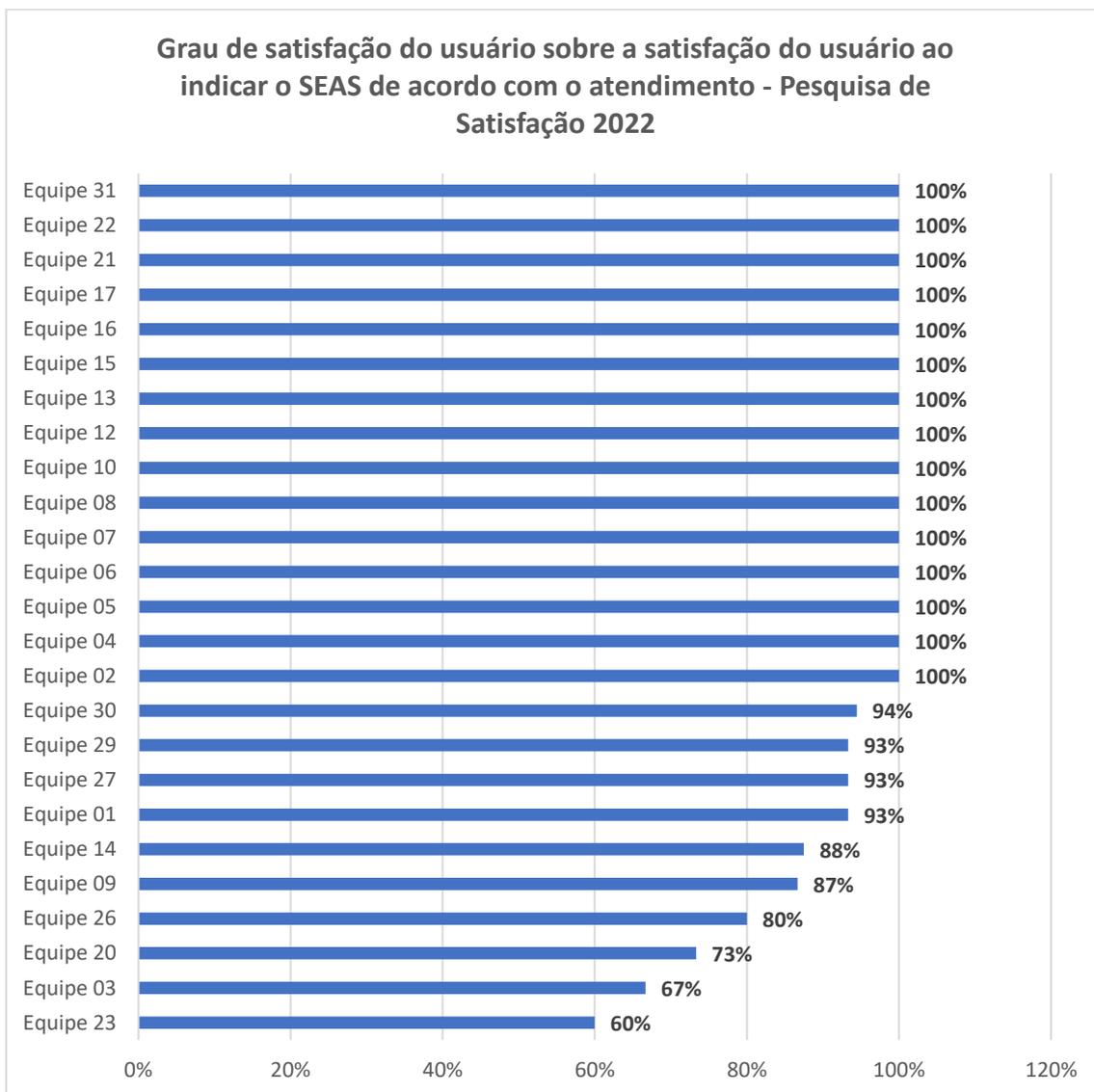


Figura 9: Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a equipe de abordagem que realiza o atendimento e com a satisfação do usuário ao indicar o SEAS de acordo com o atendimento. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



Sugestões dos usuários

O último item da pesquisa de satisfação estava aberto para que os atendidos pudessem fazer sugestões ao SEAS. As sugestões foram padronizadas em temas selecionados. Estes temas foram escolhidos à medida que foram citados pelos atendidos e da relevância para eles. A Tabela 5 mostra os Temas de sugestão para o SEAS suscitados pelos participantes da pesquisa de satisfação. A Figura 10 mostra o gráfico do (%) percentual de atendidos que participaram da pesquisa de acordo com o tema ao qual a sugestão está relacionada. A Tabela 6 mostra as sugestões levantadas pelos participantes da pesquisa de satisfação e os temas relacionados.

Falando brevemente acerca das sugestões, os atendidos que elogiaram o serviço reforçaram a importância do SEAS em suas vidas e para as pessoas que vivem em situação de rua. Alguns disseram que estão muito satisfeitos com o atendimento prestado e não têm sugestão para melhoria do serviço. Além disso ressaltaram para o fato de que o serviço é indispensável e não pode parar.

Aqueles que tiveram sugestões relacionadas ao que o serviço pode melhorar citaram a demora para a realização de algumas demandas, principalmente com relação à emissão de documentos; distribuição de marmitas, doações e preservativos; haver mais pessoas trabalhando no SEAS; as equipes passarem mais vezes nos lugares onde ficam; e requerem mais profissionais psicólogos para atendê-los.

No tocante ao tema de Benefícios, os atendidos ressaltaram a importância dos auxílios em suas vidas e sugerem mais facilidade para concessão destes benefícios e também maior oferta destes.

Com relação à Rede Socioassistencial, os atendidos sugerem aumento das vagas de acolhimento, diminuir o tempo de espera para disponibilização de vagas, mais unidades de acolhimento institucional, obter melhor atendimento médico na rede articulada da assistência social e unidades de atendimento de saúde pública do Distrito Federal; promover capacitações, oficinas de vários tipos e mais assistência para ingressar no mercado de trabalho; por fim mais acessibilidade e atendimentos nos equipamentos referenciados em Assistência Social - CRAS, CREAS e Centros Pop.

Houve ainda sugestões relacionados à atuação governamental nas quais o governo deve agir no sentido de promover melhorias ao SEAS. Por fim comentários sem relação com o SEAS ou a rede intersetorial de Assistência Social não foram considerados.



TABELA 11

Temas de sugestão para o SEAS suscitados pelos participantes da pesquisa de satisfação - Pesquisa de satisfação 2022		
Tema da Sugestão	Frequência	%
Atuação governamental	2	1%
Benefícios da Assistência Social	10	3%
Elogiou o serviço	139	36%
O serviço pode melhorar	78	20%
Rede socioassistencial	57	15%
Não teve sugestão para o SEAS	99	26%
Total	385	100%

Tabela 5: Temas de sugestão para o SEAS suscitados pelos participantes da pesquisa de satisfação. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 26

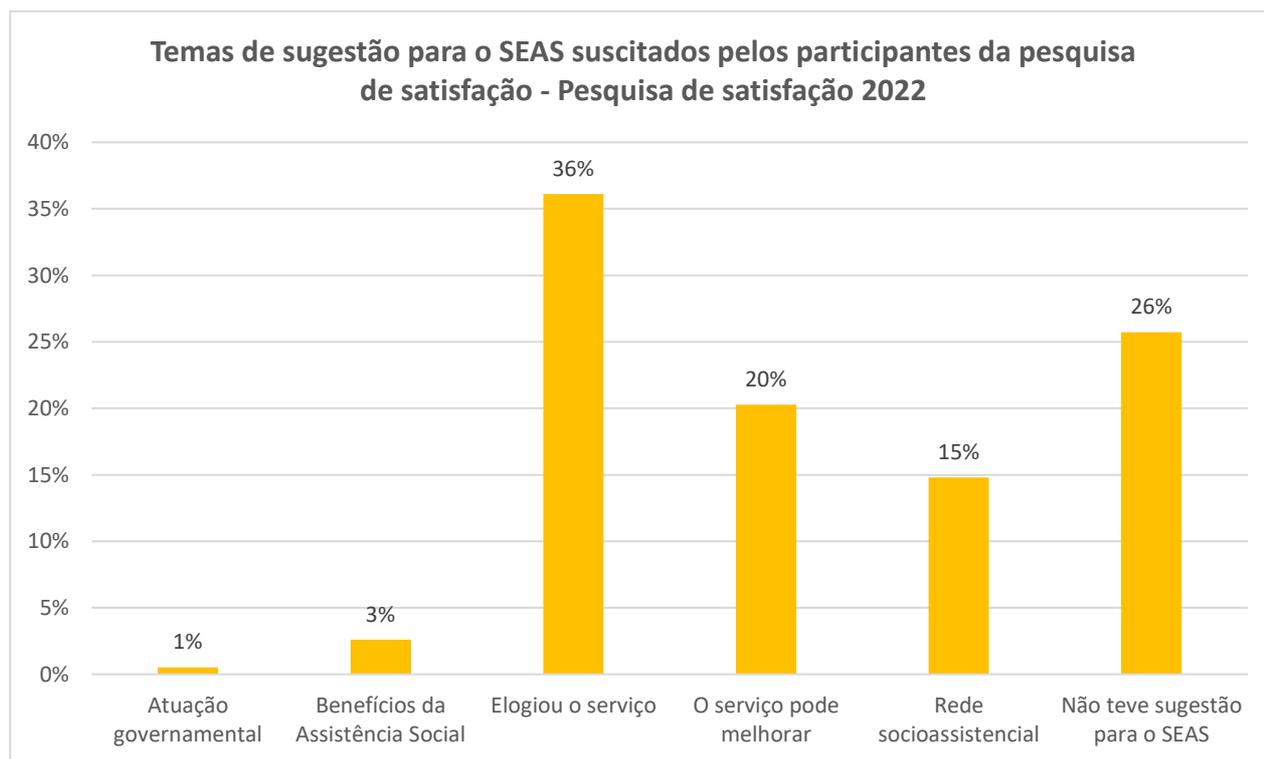


Figura 10: Percentual (%) de atendidos que participaram da pesquisa de satisfação de acordo com o tema ao qual a sugestão está relacionada. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 12

Participante	Qual é a sua sugestão para o SEAS?	Tema da Sugestão
1	TUDO OTIMO E SATISFEITO.	Elogiou o serviço
2	ESTA TUDO OTIMO.	Elogiou o serviço
3	TER MAIS CUIDADO COM AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA, E DA UM ATENDIMENTO MAIS QUALIFICADO.	O serviço pode melhorar
4	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
5	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
6	RELATOU QUE ESTA TUDO OTIMO.	Elogiou o serviço
7	QUE FAVOREÇA MAIS SERVIÇOS PARA AS PESSOAS DO SEAS.	O serviço pode melhorar
8	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
9	PARA AUMENTA O SALARIO DO SEAS PARA QUE AS EQUIPES TRABALHEM MAIS.	O serviço pode melhorar
10	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
11	AJUDAR MAIS A TODOS.	O serviço pode melhorar
12	NÃO TEM SUJESTAO, DISSE QUE ESTA SATISFEITO.	Elogiou o serviço
13	PASSAR MAIS VEZES NA LOCALIDADE	O serviço pode melhorar
14	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
15	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
16	TEM QUE RECICLAR OS FUNCIONARIOS PARA QUE TRABALHEM BEM E SEJAM PESSOAS COMPETENTES	O serviço pode melhorar
17	A USUARIA ESTA SATISFEITA, PORÉM RELATOU QUE ESTÁ PRECISANDO QUE O SERVIÇO AMPLIE MAIS AS DEMANDAS DE BENEFICIOS E ATENDIMENTO DE SAUDE.	O serviço pode melhorar
18	O USUARIO RELATOU ESTA SATISFEITO, PORÉM PRECISA EMPLIAR MAIS OS SERVIÇOS COM BENEFICIOS NO CREAS.	Benefícios da Assistência Social
19	A USUARIA ESTA SATISFEITA, PORÉM RELATOU QUE PODERIA AUMENTA A DISTRIBUIÇÃO DE PRESERVATIVOS.	O serviço pode melhorar
20	A USUARIA ESTÁ SATISFEITA COM A EQUIPE POREM FALOU QUE A ENTREGA DE PRESERVATIVOS DEVERIA AUMENTAR.	O serviço pode melhorar



Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



89

21	QUE DEVERIA AUMENTAR A ENTREGA DE PRESERVATIVOS.	O serviço pode melhorar
22	TERIA QUE MELHORAR AS MARCAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS POIS ESTA DEMORANDO MUITO.	O serviço pode melhorar
23	A USUARIA ESTA SATISFEITA, PORÉM ELA ACHA QUE SERIA BOM AUMENTAR O VINCULO COM EQUIPES MEDICAS PARA FICAR MELHOR .	Rede socioassistencial
24	A USUARIA RELATOU QUE ESTA SATISFEITA POREM ELA ACHA QUE ASSISTENCIA MEDICA TEM QUE SER MAIS AMPLA	Rede socioassistencial
25	A USUARIA ESTA SATISFEITA POREM A DEMANDA DE AUXILIOS PRECISA SER MAIS AMPLAS	Benefícios da Assistência Social
26	O USUARIO ESTA SATISFEITO, POREM ELE RELATOU QUE ACHA AS DEMANDAS DE AUXILIO DEMORADAS PARA SUPRIR SUAS NECESSIDADES	O serviço pode melhorar
27	O USUARIO FALOU QUE ESTA MUITO SATISFEITO EM TER O SERVIÇO COMO AJUDA SOBRE BENEFICIOS E DEMANDAS DE SAUDE.	Elogiou o serviço
28	O USUARIO RELATOU QUE ESTA SATISFEITO COM A EQUIPE, POREM FALOU QUE PRECISA DA EQUIPE PARA ENCAMINHA ELE ATE OS CENTRO DE SAUDE (UBS)	Elogiou o serviço
29	A SUGESTAO DE QUE PODERIAM VOLTAR HÁ ATENDER NO POP	Rede socioassistencial
30	O ATENDIDO GOSTARIA DE MAIS ASSISTENCIA MEDICA	Rede socioassistencial
31	NÃO TEM PORQUE ESTA SATISFEITO	Elogiou o serviço
32	O ATENDIDO AVALIA O SERVIÇO MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO.	Elogiou o serviço
33	RELATOU QUE IRIA PARABENIZAR A EUIPE E QUE SUAS DEMANDAS SÃO SÃO BEMA ATENDIDAS PELO SEAS.	Elogiou o serviço
34	A ATENDIDA DISSE GOSTAR MUITO DO SERVIÇO SEAS QUE É MUITO BOM PARA ELES.	Elogiou o serviço
35	RELATOU TER DEMANDAS QUE NÃO FORAM ATENDIDAS E PEDIU MAIS ATENÇÃO.	O serviço pode melhorar
36	DISSE NÃO TER A DEMANDA AO DAENTISTA ATENDIDA. PEDIU MAIS ATENÇÃO COM ELES.	O serviço pode melhorar
37	DISSE QUE O O GOVERNO TEM DEVEREVES COM ELES MAS EMPURRAM PARA A EQUIPE SEAS SOLUCIONAR.	Atuação governamental
38	RECLAMOU DA FALTA DE ORIENTAÇÃO.	O serviço pode melhorar





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



90

39	DISSE PRECISAR DE MAIS ATENÇÃO NA HORA DA ABORDAGEM MAS, ESTAR SATISFEITO MESMO ASSIM	O serviço pode melhorar
40	DISSE TER SOLICITADO UMA VAGA NA CASA DE RECUPERAÇÃO MAS A EQUIPE NÃO O RIENTOU SOBRE. MAS NO MAIS, O ATENDIMENTO É BOM.	O serviço pode melhorar
41	O REFERIDO DISSE QUE PARA O O SEAS FICAR MELHOR O GOVERNO TEM QUE MELHORAR.	Atuação governamental
42	RELATOU QUE O SERVIÇO NÃO ESTÁ BOM E PO SEAS TEM QUE SANAR AS DÚVIDAS CORRETAMENTE. O MESMO TEM DÚVIDAS SOBRE SEUS AUXILIOS QUE NÃO CONSEGUIRAM RESPONDER.	O serviço pode melhorar
43	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
44	DISSE QUE O ATENDIMENTO É ÓTIMO MAS, SUGESTIONOU MAIS PESSOAS ENVOLVIDAS NOS ATENDIMENTOS,	Elogiou o serviço
45	REALTOU TER TODAS AS DUVIDAS SANADAS.	Elogiou o serviço
46	RELATOU QUE ESTÁ TUDO ÓTIMO.	Elogiou o serviço
47	RELATOU QUE ESTÁ TUDO ÓTIMO.	Elogiou o serviço
48	DISSE QUE A EQUIPE DO SEAS É EFICAZ NA RESOLUÇÃO DAS SUAS DEMANDAS. TEM GRATIDÃO PELO SERVIÇO	Elogiou o serviço
49	RELATOU ESTAR TRANQUILO SOBRE O SERVIÇO SEAS E NÃO TEM RECLAMAÇÕES.	Elogiou o serviço
50	DISSE ESTAR CONTENTE COM ATENDIMENTO DA EQUIPE QUE A ABORDAGEM É SEMPRE TRANQUILA.	Elogiou o serviço
51	O ATENDIDO DISSE ESTAR MUIT SATISFEITO COM O SERVIÇO DA EQUIPE E QUE N'JAO HÁ RECLAMAÇÕES.	Elogiou o serviço
52	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
53	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
54	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
55	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
56	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
57	RELATOU SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DA EQUIPE	Elogiou o serviço
58	DISSE GOSTAR BASTANTE DA EQUIPE E NÃO TEM RECLAMAÇÕES	Elogiou o serviço





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



91

59	DISSE NÃO TER CONSEGUIDO RESOLVER NADA COM SEAS E TODAS DEMANDAS QUE TEM, SE ENCAMINHA AO POP.	O serviço pode melhorar
60	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
61	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
62	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
63	A USUÁRIA RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM PORÉM FALTA ALGUM LANCHE, POIS AS VEZES, ELES ãO PODEM IR NAS DEMANDAS PARA NÃO PERDER A OPORTUNIDADE E COMER.	O serviço pode melhorar
64	DISSE PRECISAR DE MAIS PESSOAS ENVOLVIDAS NO SERVIÇO.	O serviço pode melhorar
65	DISSE QUE O SERVIÇO É ÓTIMO.	Elogiou o serviço
66	DISSE QUE AS VEZES A EQUIPE DEIXA A DESEJAR E TAMBÉM LAMENTA DE FAZER ALGUMAS DEMANDAS COMO CAPS E ACOLHIMENTO	O serviço pode melhorar
67	DEU COMO SUGESTÃO QUE AS EQUIPES TIVESSEM MAIS AUTONOMIA PARA RESOLVER AS DEMANDAS.	O serviço pode melhorar
68	DISSE QUE A EQUIPE DEIXA A DESEJAR MAS MESMO ASSIM, DIZ ESTAR SATISFEITO.	O serviço pode melhorar
69	DISSE QUE O SERVIÇO ESTÁ ÓTIMO E QUE É DE SUMA IMPORTÂNCIA PARA AS POPULAÇÕES DE RUA	Elogiou o serviço
70	SUGESTIONOU MAIS AGILIDADE NA DISPONIBILIDADE NAS VAGAS DE ACOLHIMENTO.	Rede socioassistencial
71	DISSE SER PRECISO MELHORAR O TRANSPORTE.	O serviço pode melhorar
72	RELATOU PRECISAR DE MAIS AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS. MAS QUE O SERVIÇO EM SI, É ÓTIMO!	Elogiou o serviço
73	DISSE QUE O ATENDIMENTO É BEM TRANQUILO MAS, DEU COMO SUGESTÃO MAIS EQUIPES PARA ATENDER AS DEMANDAS.	O serviço pode melhorar
74	RELATOU PRECISAR DE MAIS AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS.	O serviço pode melhorar
75	SEMPRE FOI MUITO BEM ATENDIDO	Elogiou o serviço
76	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
77	EQUIPE COM PESSOAS MUITO ATENCIOSAS.	Elogiou o serviço
78	CUMPRIR COM OD COMPROMISSOS MARCADO COM AS PESSOAS.	O serviço pode melhorar
79	ATENDER NA HORA QUE O O USÁRIO PRECISAR DO SERVIÇO.	O serviço pode melhorar





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



92

80	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
81	MAIOR OPORTUNIDADE PARA JOVENS APRENDIZES	Rede socioassistencial
82	CONTRATAR MAIS PESSOAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO.	O serviço pode melhorar
83	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
84	FALTA UMA EQUIPE MÉDICA.	Rede socioassistencial
85	PODERIA TER UM PROFISIONAL DA SAÚDE JUNTAMENTE COM A EQUIPE DE ABORDAGEM. UM MÉDICO OU ENFERMEIRO.	O serviço pode melhorar
86	CONTRATAR MAIS PESSOAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO. EMPLIANDO O HORARIO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE ABORDAGEM.	O serviço pode melhorar
87	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
88	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
89	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
90	SERVIÇO MUITO BOM	Elogiou o serviço
91	LEVAR COM MAIS FREQUENCIA AS PESSOAS QUE PRECISAM DO SERVIÇO PARA OFICINAS DE ESPORTE.	O serviço pode melhorar
92	SATISFEITO COM ATENDIMENTO	O serviço pode melhorar
93	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
94	DAR MAIS OPORTUNIDADE DE TRABALHO PARA PESSOAS QUE QUEREM TRABALHAR.	Rede socioassistencial
95	SATISFEITO COM ATENDIMENTO	Elogiou o serviço
96	MAIS EQUIPES EXECUTANDO OS SERVIÇO DE ABORDAGEM.	O serviço pode melhorar
97	TER MAIS VÍNCULO COM O USUÁRIO.	O serviço pode melhorar
98	MAIS EQUIPES EXECUTANDO OS SERVIÇO DE ABORDAGEM.	O serviço pode melhorar
99	SATISFEITO COM ATENDIMENTO	Elogiou o serviço
100	ACREDITA QUE TEM QUE TER MAIS OPÇÕES DE ATENDIMENTO.	O serviço pode melhorar
101	TER MAIS FREQUENCIA NO MONITORAMENTO, BUSCAR MAIS OS ATENDIDOS, MAIS OPÇÕES DE ATENDIMENTO.	O serviço pode melhorar
102	SATISFEITO COM ATENDIMENTO	Elogiou o serviço
103	SATISFEITO COM ATENDIMENTO	Elogiou o serviço
104	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
105	SATISFEITO COM ATENDIMENTO	Elogiou o serviço





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



93

106	SUGERIU PONTUALIDADE DAS EQUIPES.	O serviço pode melhorar
107	SATISFEITO COM ATENDIMENTO	Elogiou o serviço
108	SATISFEITO COM ATENDIMENTO	Elogiou o serviço
109	TRABALHO MUITO IMPORTANTE PARA AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA.	Elogiou o serviço
110	ESPERA SEMPRE A MELHORA, ELOGIOU A EQUIPEE QUE O TRABALHO É MUITO BOM.	Elogiou o serviço
111	ATENDIMENTO MUITO BOM, AS DEMANDAS SEMPRE SÃO SANADAS E GOSTA MUITO DO TRABALHO DE ABORDAGEM.	Elogiou o serviço
112	AGRADECEU A DEUS PELO SERVIÇO DE ABORDAGEM QUE TEM AJUDADO A SOLUCIONAR SUAS DEMANDAS E SEMPRE CONTA COM O SERVIÇO.	Elogiou o serviço
113	SATISFEITA COM O SERVIÇO E ELOGIOU A ORGANIZAÇÃO E O COMPROMETIMENTO DA EQUIPE	Elogiou o serviço
114	EQUIPE DE ABORDAGEM TEM QUE TER MAIS ACESSO AOS APARELHOS COMO UBS,DEFENSORIA, CENTRO POP PARA MELHOR EFETIVAR AS DEMANDAS,	Rede socioassistencial
115	MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO E NÃO EM SUGESTÕES.	Elogiou o serviço
116	MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO E NÃO EM SUGESTÕES.	Elogiou o serviço
117	RECOMENDOU A EQUIPE CONTINUAR COM O SERVIÇO QUE SEMPRE SERÃO BEM RECEBIDOS.	Elogiou o serviço
118	ESTÁ SATISFEITO.	Elogiou o serviço
119	DISSE ESTAR BOM COMO ESTÁ.	Elogiou o serviço
120	DEVEM CONTINUAR FAZENDO UM BOM TRABALHO	Elogiou o serviço
121	DEVEM CONTINUAR FAZENDO UM BOM TRABALHO	Elogiou o serviço
122	DEVEM CONTINUAR FAZENDO UM BOM TRABALHO	Elogiou o serviço
123	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
124	ABRANGER MAIS CIDADES DO DF	O serviço pode melhorar
125	ÓTIMO ATENDIMENTO.	Elogiou o serviço
126	DEVEM CONTINUAR FAZENDO UM BOM TRABALHO	Elogiou o serviço
127	TER CURSOS E ESTAGIOS PARA DISTRAÇÃO DA MENTE.	Rede socioassistencial
128	TER PONTUALIDADE PARA FINALIZAR AS DEMANDAS.	O serviço pode melhorar
129	PROCURAR AJUDAR MAIS NAS DEMANDAS.	O serviço pode melhorar
130	CONTINUAR FAZENDO UM EXCELENTE TRABALHO.	Elogiou o serviço
131	CONTINUAR FAZENDO UM EXCELENTE TRABALHO.	Elogiou o serviço
132	MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO E NÃO EM SUGESTÕES.	Elogiou o serviço





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



94

133	MELHORAR MAIS O ATENDIMENTO POIS TEM MUITAS PESSOAS PARA SEREM ATENDIDAS.	O serviço pode melhorar
134	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
135	RELATOU NÃO TER SUGESTÃO POIS O TRABALHO É BOM.	Elogiou o serviço
136	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
137	O ATENDIDO RELATOU QUE INDICARIA O SEAS PARA OS ATENDIDOS	Elogiou o serviço
138	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
139	O ATENDIDO NOS INFORMOU QUE ESTÁ SATISFEITO COM O ATENDIMENTO	Elogiou o serviço
140	ELE INFORMOU QUE O ATENDIMENTO NA CASA DE ACOLHIMENTO DE SÃO SEBASTIAO É MUITO RUIM E QUE DEVERIA TER CASA NO PANOVA E NO ITAPOA	Rede socioassistencial
141	O ATENDIDO INFORMOU QUE OS SERVIÇOS DO SEAS SÃO ÓTIMOS PARA ELE.	Elogiou o serviço
142	O ATENDIDO INFORMOU QUE ESTÁ SATISFEITO COM O ATENDIMENTO DO SEAS E DOS EQUIPAMENTOS	Elogiou o serviço
143	O ATENDIDO INFORMOU QUE ESTÁ INSATISFEITO COM O ATENDIMENTO DO SEAS	O serviço pode melhorar
144	O ATENDIDO INFORMOU QUE GOSTA DOS ATENDIMENTOS QUE O SEAS PROPOSIÇÃO	Elogiou o serviço
145	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
146	O ATENDIDO RELATOU QUE PRECISA TER MAIS CASA DE ACOLHIMENTO NO LOCAL DO PARANOVA QUE NÃO TEM	Rede socioassistencial
147	O ATENDIDO DISSE QUE ESTÁ MUITO SATISFEITO COM O SERVIÇO DE ABORDAGEM MAIS QUE PRECISA MELHORAR SOBRE DOCUMENTAÇÃO	O serviço pode melhorar
148	A ATENDIDA RELATOU PARA A EQUIPE QUE O SEAS TINHA QUE FAZER MAIS PARA OS ATENDIDOS E A MELHORA DE ALIMENTAÇÃO	O serviço pode melhorar
149	RELATOU QUE ESTÁ MUITO ALEGRE COM O TRABALHO DA EQUIPE	Elogiou o serviço
150	LIBERAR VAGAS DE ACOLHIMENTO PARA QUEM REALMENTE PRECISA	Rede socioassistencial
151	AGILIZAR O SISTEMA	O serviço pode melhorar
152	AGILIDADE DO SISTEMA	O serviço pode melhorar
153	FACILITAR OS AUXÍLIOS	Benefícios da Assistência Social





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



95

154	O ATENDIDO FALOU QUE QUER RECEBER BENEFÍCIOS	Benefícios da Assistência Social
155	RELATOU QUE GOSTARIA QUE ATENDECE ELE MELHOR	O serviço pode melhorar
156	FALOU QUE NO PLANO O ATENDIMENTO É MELHOR, AQUI EM PLANALTA ESTÁ MEIO LENTO	O serviço pode melhorar
157	DESEJOU QUE O SERVIÇO NÃO PARE	Elogiou o serviço
158	NÃO CORTA O AUXÍLIO BRASIL	Benefícios da Assistência Social
159	AUXÍLIO ALUGUEL PARA QUEM REALMENTE QUER SAIR DA RUA	Benefícios da Assistência Social
160	A ATENDIDA ACHA NOSSO SERVIÇO MUITO BOM	Elogiou o serviço
161	OPORTUNIDADE DE EMPREGO	Rede socioassistencial
162	QUE A VAGA DE ACOlhIMENTO SAIA MAIS RÁPIDO	Rede socioassistencial
163	MAIS OPORTUNIDADE DE EMPREGO	Rede socioassistencial
164	EMPREGOS PARA VOLTAR PARA A FAMÍLIA	Rede socioassistencial
165	QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E CASA DE ACOlhIMENTO	Rede socioassistencial
166	UMA CASA DE ACOlhIMENTO PARA AS PESSOAS DA REGIÃO POIS AS CASAS SÃO MUITO LONGE	Rede socioassistencial
167	CURSO PROFISSIONALIZANTE, E VAGAS DE EMPREGO	Rede socioassistencial
168	UNS CURSOS PROFISSIONALIZANTE	Rede socioassistencial
169	PARCERIA DE EMPREGO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA	Rede socioassistencial
170	MAIS OPORTUNIDADE DE EMPREGO	Rede socioassistencial
171	MAIS OPORTUNIDADE DE EMPREGO QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	Rede socioassistencial
172	PARCERIA COM ODONTOLOGIA	Rede socioassistencial
173	EMPREGO	Rede socioassistencial
174	QUER UMA VAGA DE EMPREGO	Rede socioassistencial
175	EMPREGO	Rede socioassistencial
176	TER UM PSQUIATRA NO MEIO DA EQUIPE	O serviço pode melhorar
177	ATENDIMENTO RÁPIDO NA SAÚDE ACOMPANHAMENTO COMPLETO	Rede socioassistencial
178	UM ATENDIMENTO DIFERENCIADO PARA AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA, FOCANDO AS NECESSIDADES	O serviço pode melhorar
179	OFERECER CURSOS E UM MODE DE FINALIZAR OS ESTUDOS	Rede socioassistencial
180	FACILIDADE DE EMPREGO PARA AS PESSOAS QUE ESTÃO EM SITUAÇÃO DE RUA	Rede socioassistencial
181	AGILIDADE NO ATENDIMENTO MÉDICO E QUE OS EXAMES FOSSE RÁPIDOS	Rede socioassistencial





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



96

182	MAIS OPORTUNIDADES DE CURSO PARA O PUBLICO LGBTQIA E OPORTUNIDADE DE EMPREGO	Rede socioassistencial
183	MAIS VAGAS DE REPUBLICA PARA O PUBLICO LGBTQIA	Rede socioassistencial
184	AJUDA PARA MAIS MULHERES TRANS QUANDO O BENEFICIOS AO CREAS DIVERSIDADE	Benefícios da Assistência Social
185	MAIS CASAS DE ACOLHIMENTO PARA CASAIS HOMOSEXUAIS	Rede socioassistencial
186	MAIS ACOMPANHAMENTO EM RELACAO AO ACOMPANHAMENTO MEDICO	Rede socioassistencial
187	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
188	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
189	MAIS ATENDIMENTO	O serviço pode melhorar
190	VILTAR O ATENDIMENTO NO CENTRO POP	Rede socioassistencial
191	LEVA MAIS NO HOSPITAL	O serviço pode melhorar
192	VOLTAR O ATENDIMENTO NO CENTRO POP	Rede socioassistencial
193	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
194	AUMENTAR OS CENTRO POP NAS CIDADES	Rede socioassistencial
195	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
196	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
197	O ATENDIDO ESTA SATISFEITO	Elogiou o serviço
198	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
199	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
200	O USUARIO ESTAO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO DA EQUIPE	Elogiou o serviço
201	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
202	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
203	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
204	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
205	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
206	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



97

207	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
208	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
209	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
210	MAIS ATENÇÃO	O serviço pode melhorar
211	O SEAS TEM QUE AGUDAR QUEM REALMENTE PRECISA	O serviço pode melhorar
212	RECLAMA QUE SEM ATENDIMENTO PELA MANHA	O serviço pode melhorar
213	RELATOU QUE SEMPRE QUE PRECISA AS EQUIPES OS AJUDAM	Elogiou o serviço
214	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
215	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
216	RELATOU QUE SEMPRE PRECISA AS EQUIPES AJUDAM	Elogiou o serviço
217	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
218	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
219	RELATOU ESTA SATISFEITO	Elogiou o serviço
220	RELATOU QUE SEMPRE PRECISA AS EQUIPES O TRATAM MUITO BOM	Elogiou o serviço
221	RELATOU QUE E BEM ATENDIDO	Elogiou o serviço
222	RELATOU QUE ESTA SATISFEITO COM A FORMA DE ATENDIMENTO DA EQUIPE	Elogiou o serviço
223	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
224	RELATOU QUE INDICARIA O SERVIÇO	Elogiou o serviço
225	RELATOU QUE AS EQUIPES PODEM MELHORAR	O serviço pode melhorar
226	RELATOU ESTA SATISFEITO	Elogiou o serviço
227	FALOU QUE NÃO PRECISA MUDAR	Elogiou o serviço
228	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
229	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
230	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
231	RELATOU QUE A EQUIPE E MUITO BOA	Elogiou o serviço
232	MELHORAR AS REGRAS DE ACOLHIMENTO	Rede socioassistencial
233	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



98

234	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
235	RELATOU QUE O SERVIÇO É ÓTIMO	Elogiou o serviço
236	RELATOU QUE A EQUIPE É UM ANJO NA VIDA DELE	Elogiou o serviço
237	RELATOU QUE HÁ EQUIPE E TOP	Elogiou o serviço
238	RELATOU QUE ESTÁ MUITO SATISFEITO	Elogiou o serviço
239	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
240	RELATOU QUE ESTÁ MUITO SATISFEITO	Elogiou o serviço
241	RELATOU QUE A EQUIPE É NOTA 10	Elogiou o serviço
242	RELATOU QUE A EQUIPE É ECELENTE	Elogiou o serviço
243	AGENDAMENTO QUE NÃO SÃO COMPRIDAS	O serviço pode melhorar
244	DIZ QUE NÃO FALTA NADA E QUE A EQUIPE ATENDE TODAS SUAS DEMANDAS	Elogiou o serviço
245	ATENDIMENTO CRAS	Rede socioassistencial
246	SOBRE O ATENDIMENTO CRAS PARA MAIS COMUNICAÇÃO	Rede socioassistencial
247	RELATOU QUE SÃO ÓTIMAS PESSOAS	Elogiou o serviço
248	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
249	RELATOU NÃO FALTA NADA	Elogiou o serviço
250	ACHA ÓTIMO O ATENDIMENTO DA EQUIPE	Elogiou o serviço
251	RELATOU QUE ESTÁ TUDO OK	Elogiou o serviço
252	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
253	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
254	RELATOU QUE TODOS SÃO MARAVILHOSOS	Elogiou o serviço
255	ÓTIMAS PESSOAS	Elogiou o serviço
256	RELATOU QUE PODERIA TRAZER MAIS ALIMENTOS PARA AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA	O serviço pode melhorar
257	RELATOU QUE É BEM ELABORADO E QUE SE SENTE BEM COM A EQUIPE	Elogiou o serviço
258	RELATOU ESTÁ SATISFEITO	Elogiou o serviço
259	RELATOU QUE O SERVIÇO É TOP	Elogiou o serviço
260	RELATOU QUE O SERVIÇO É MUITO IMPORTANTE E QUE AJUDA MUITO NOTA 10	Elogiou o serviço
261	RELATOU QUE O SERVIÇO É ECELENTE	Elogiou o serviço
262	RELATOU QUE O SERVIÇO É TOP	Elogiou o serviço
263	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
264	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



99

265	INFORMOU QUE O SEAS AJUDOU DA MELHOR FORMA POSSIVEL	Elogiou o serviço
266	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
267	RELATOU QUE A EQUIPE O AJUDA SEMPRE QUE PRECISA	Elogiou o serviço
268	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
269	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
270	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
271	RELATOU QUE A EQUIPE FAZ UM OTIMO ATENDIMENTO	Elogiou o serviço
272	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
273	MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO E NÃO EM SUGESTÕES.	Elogiou o serviço
274	MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO E NÃO EM SUGESTÕES.	Elogiou o serviço
275	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
276	A EQUIPE FALOU COM A ATENDIDA ONDE ELA RELATOU QUE E MUITO BOM O ATENDIMENTO E JÁ FEZ VARIOS BENEFICIOS COM A EQUIPE.	Elogiou o serviço
277	A EQUIPE FALOU COM O ATENDIDO ONDE ELE RELATOU QUE O ATENDIMENTO E MUITO BOM JÁ FEZ VARIOS ATENDIMENTO NO LOCAL	Elogiou o serviço
278	A EQUIPE FALOU COM O ATENDIDO ONDE ELE RELATOU QUE O SERVIÇO E MUITO BOM E SE NÃO FOSSE A EQUIPE ELE NÃO CONSEGUIRIA FAZER SUAS DEMANDAS	Elogiou o serviço
279	A EQUIPE FALOU COM O ATENDIDO ONDE ELE RELATOU QUE E MUITO IMPORTANTE PARA ELE	Elogiou o serviço
280	O ATENDIDO RELATOU QUE E MUITO BOM ATENDIMENTO DA EQUIPE NO LOCAL	Elogiou o serviço
281	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
282	RELATOU PARA PEDIR MAIS ACOLHIMENTO	Rede socioassistencial
283	ESPERA QUE NOSSO SERVIÇO AJUDA ELE MUITO MAIS	O serviço pode melhorar
284	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
285	RELATOU QUE QUER MAIS MOBILIDADE DA EQUIPE PARA O CENTRO POP	O serviço pode melhorar





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



100

286	RELATOU QUE NÃO QUER MUDAR O SERVIÇO EM NADA	Elogiou o serviço
287	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
288	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
289	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
290	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
291	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
292	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
293	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
294	O SERVIÇO ESTA OTIMO	Elogiou o serviço
295	MUITO BOM	Elogiou o serviço
296	NOTA 10	Elogiou o serviço
297	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
298	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
299	SE NÃO FOSE O SERVIÇO ELE NUNCA SABERIA SOBRE O SEUS BENEFICIOS	Elogiou o serviço
300	NÃO PARAR O SERVIÇO	Elogiou o serviço
301	MAIS ATENDIMENTO NA AREA QUE ELE FICAM, MAIS ATENDIMENTO MEDICO.	Rede socioassistencial
302	GOSTA DO SERVIÇO E ACHA QUE ESTA TUDO BEM	Elogiou o serviço
303	QUE CONTINUAR SENDO ATENDIDO PELO SEAS	Elogiou o serviço
304	QUER MAIS ATENDIMENTO	O serviço pode melhorar
305	MAIS ATENDIMENTO	O serviço pode melhorar
306	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
307	GOSTA DO SEAS	Elogiou o serviço
308	SE NÃO FOSSE O SEAS ELE NÃO CONHECERIAA O SEUS DIREITOS	Elogiou o serviço
309	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
310	AGILIZAR MAIS ATENDIMENTO	O serviço pode melhorar
311	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
312	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



101

313	BOM	Elogiou o serviço
314	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
315	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
316	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
317	TUDO BELEZURA	Elogiou o serviço
318	SISTEMA MUITO LENTO	O serviço pode melhorar
319	TUDO CERTO	Elogiou o serviço
320	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
321	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
322	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
323	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
324	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
325	RELATOU QUE ESTA SATISFEITO	Elogiou o serviço
326	MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO E NÃO EM SUGESTÕES.	Elogiou o serviço
327	ATEDIMENTO MUITO BOM E QUE ATRAVÉS DO SERVIÇO, CONSEGUIU SOLUVIONAR MUITAS DEMANDAS.	Elogiou o serviço
328	ESTÁ SATISFEITO.	Elogiou o serviço
329	ATEDIMENTO MUITO BOM E QUE ATRAVÉS DO SERVIÇO, CONSEGUIU SOLUVIONAR MUITAS DEMANDAS.	Elogiou o serviço
330	DISSE ESTAR BOM COMO ESTÁ.	Elogiou o serviço
331	ESTÁ PERFEITOE NADA PRECISA SER MUDADO	Elogiou o serviço
332	DISSE QUE AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SAMAMBAIA ESTÃO MUITO BEM ATENDIDAS.	Elogiou o serviço
333	DISSE QUE ESTÁ BOMO O ATENDIMENTO DA EQUIPE	Elogiou o serviço
334	DISSE ESTAR BOM E QUE NADA PRECISA SER MUDADO.	Elogiou o serviço
335	DISSE QUE O ATENDIMENTO ESTÁ BOM.	Elogiou o serviço
336	FALOU BEM DO ATENDIMENTO DA EQUIPE.	Elogiou o serviço
337	DISSE QUE O SERVIÇO PRESTADO É MUITO BOM.	Elogiou o serviço
338	DISSE QUE O SERVIÇO PRESTADO É BOM E QUE SUAS DEMANDAS SÃO ATENDIDAS.	Elogiou o serviço
339	DISSE QUE O ATENDIMENTO DA EQUIPE É BOM.	Elogiou o serviço





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



102

340	O ATENDIDO RELATA QUE DEVE EXISTIR UM EQUIPAMENTO ONDE AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA POSSAM TOMAR BANHO, QUE O SERVIÇO PRECISA MELHORAR MUITO INCLUISE SUGESTINOU A MUDANÇA NO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS. EXORESSOU INDIGANAÇÃO E DISSE QUE OS FUNCIONARIOS NÃO SOLUCIONAM AS DEMANDAS DELE.	Rede socioassistencial
341	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
342	FALOU SOBRE A IMPORTÂNCIA DA ALIMENTAÇÃO NO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	Rede socioassistencial
343	PRECISA TER MAIS VAGA DE ACOLHIMENTO NO GAMA.	Rede socioassistencial
344	PRECISA TER MAIS VAGA DE ACOLHIMENTO NO GAMA.	Rede socioassistencial
345	MELHORAR AS SOLICITAÇÕES DE AUXÍLIOS.	Benefícios da Assistência Social
346	DISSE QUE QUER SAÚDE E CASA DE ACOLHIMENTO NO GAMA.	Rede socioassistencial
347	MELHOR ATENDIMENTO NA UBS PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA DO GAMA.	Rede socioassistencial
348	MAIS VAGAS DE ACOLHIMENTO PARA QUE TODAS PESSOAS TENHAM A OPORTUNIDADE DE SAIR DA SITUAÇÃO DE RUA,	Rede socioassistencial
349	MAIS ESTRUTURAS DE SAÚDE, AUXILIOS E MORADIA.	Rede socioassistencial
350	SUGESTIONOU MAIS CASAS DE ACOLHIMENTO PARA CIDADE DO GAMA.	Rede socioassistencial
351	SUGESTIONOU MAIS CASAS DE ACOLHIMENTO PARA CIDADE DO GAMA.	Rede socioassistencial
352	MAIS PESSOAS TRABALHANDO NA ABORDAGEM DO SEAS.	O serviço pode melhorar
353	SUGESTIONOU MAIS CASAS DE ACOLHIMENTO PARA CIDADE DO GAMA.	Rede socioassistencial
354	SUGESTIONOU MAIS CASAS DE ACOLHIMENTO PARA CIDADE DO GAMA.	Rede socioassistencial
355	SUGESTIONOU MAIS CASAS DE ACOLHIMENTO PARA CIDADE DO GAMA.	Rede socioassistencial
356	MAIS DOAÇÕES DE ROUPAS E MARMITAS.	O serviço pode melhorar
357	DISSE PARA O SERVIÇO SEAS CONTINUAR.	Elogiou o serviço
358	TRAZER MAIS MARMITAS.	O serviço pode melhorar
359	MELHORAR OS AUXÍLIOS E QUERIA UMA CESTA BÁSICA.	Benefícios da Assistência Social





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



103

360	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
361	ESTÁ INSATISFEITO POIS NÃO CONSEGUE RESOLVER A DEMANDA DO SEU CPF.	O serviço pode melhorar
362	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
363	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
364	PEDIU MAIS CLAREZA NAS EXPLICAÇÕES RELATIVA A SUAS DEMANDAS.	O serviço pode melhorar
365	MAIS AGILIDADE PARA EMISSÃO DE DOCUMENTOS.	O serviço pode melhorar
366	SATISFEITO COM ATENDIMENTO. DISSE QUE A EQUIPE ESTÁ DE PARABÉNS,	Elogiou o serviço
367	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
368	SEM SUGESTÕES. ELOGIOU O SEAS.	Elogiou o serviço
369	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
370	SATISFEITO E DISSE QUE A EQUIPE TRABALHA BEM E TEM UM EXCELENTE TRATAMENTO PESSOAL.	Elogiou o serviço
371	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
372	NADA PRECISA SER MUDADO.	Elogiou o serviço
373	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
374	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
375	MAIS AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS.	O serviço pode melhorar
376	MAIS AUTONOMIA PARA AS EQUIPES.	O serviço pode melhorar
377	NÃO TEVE SUGESTÃO PARA O SEAS	Não teve sugestão para o SEAS
378	ESTÁ MUITO SATISFEITO COM O SERVIÇO E COM O ATENDIMENTO DA EQUIPE. NÃO PRECISA MELHORAR NADA.	Elogiou o serviço
379	DISSE QUE POR HORA, A EQUIPE PRESTA UM BOM ATENDIMENTO E TRANTA MUITO BEM O USUÁRIO.	Elogiou o serviço
380	RELATOU QUE A EQUIPE ATENDE BEM E QUE DEVERIAM APARECER MAIS NA REGIÃO.	Elogiou o serviço
381	DISSE QUE SEMPRE FOI AJUDADO PELA EQUIPE, SÃO RESPIETOSOS E HUMILDES. NÃO TEM SUGESTÕES.	Elogiou o serviço
382	SUGERIU QUE A EQUIPE PUDESSE ENTREGAR ALIMENTOS,	O serviço pode melhorar
383	SUGERIU UM PROFISSIONAL DA PSCOLOGIA JUNTO A EQUIPE DENTRO DA VAN.	O serviço pode melhorar





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



104

384	UM PSICOLOGO QUE ANDE NA VAN PARA RECER UMA ASSISTÊNCIA MELHOR.	O serviço pode melhorar
385	QUE A EQUIPE TIVESSE ACESSO PARA FAZER BENEFÍCIOS DURANTE A ABORDAGEM NO TERRITÓRIO DO GAMA.	Benefícios da Assistência Social

Tabela 6: Sugestões para o SEAS e Tema da Sugestão dos participantes da Pesquisa de Satisfação. Fonte: Pesquisa de satisfação 2022 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



VI - DIFICULDADES APRESENTADAS

Finalizamos o ano de 2021 com as seguintes dificuldades apresentadas:

- 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 alinhamento e clareza quanto ao limite de atuação do SEAS no que tange o processo de saída das ruas em atendimentos realizados conjuntamente com CREAS;
- Falta de capacitações profissionais com carga horária e metodologia adequada às pessoas em situação de rua;
- Morosidade na disponibilidade de vagas para atendimentos feitos pelo site para realização de CADÚNICO nas unidades de assistência social;
- Pouco atendimento nas unidades para realização do CADÚNICO para pessoas em situação de rua. Alguns equipamentos disponibilizam senha e possuem quantidade insuficiente de servidores cadastradores;
- Morosidade na disponibilidade de vagas para atendimento no CRAS para assistidos das ocupações, conforme agendamento no site;
- Baixa capacidade de atendimento nas unidades para realizar o acompanhamento sistemático e conjunto das pessoas em situação de rua, para inclusão ao PAEFI;
- Falta de um acompanhamento com as famílias na rede que fomente o processo de inclusão no mercado de trabalho;
- Falta de ações integradas na rede com metodologias efetivas de acompanhamento e inserção nas políticas públicas no processo de saída das ruas;
- Aumento de pessoas que estão em situação de rua devido a pandemia, no qual aumentou o número de desempregados, gerando maior necessidade de acompanhamento nos equipamentos como CENTRO POP e CREAS, que não conseguem acompanhar toda demanda recebida gerada pelo SEAS.
- Atraso nos pagamentos do benefício eventual modalidade auxílio em situação de vulnerabilidade temporária, modalidade natalidade e benefícios excepcional;
- Ausência de banheiro público para que as pessoas em situação de rua possam realizar suas necessidades;
- Migração de famílias beneficiadas pelo Programa Bolsa Família no Estado do Goiás para Brasília no intuito de realizar a transferência do benefício para o DF visando o complemento do DF SEM MISÉRIA;



Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



106

- Transitoriedade dos usuários do serviço, que impossibilita a continuidade do acompanhamento;
- Famílias que relatam ter residência no entorno – GO e migram para Brasília no intuito de arrecadar doações;
- As doações realizadas pela comunidade aos usuários, reforça 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.); 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;
- Falta de acolhimento noturno com metodologia adequada para receber crianças e adolescentes com trajetória de rua;
- Precariedade da metodologia das unidades de acolhimento para crianças e adolescentes com trajetória de rua (que possibilite maior aderência);
- Dificuldade de vagas para matrícula na rede pública em algumas Regiões Administrativas;
- 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, o hospital encaminha para UBS e nenhuma unidade realiza o devido atendimento;
- Dificuldade em atendimento odontológico para pessoas em situação de rua que necessitam de implantes e próteses, não tem atendimento no SUS;
- Território de realização de exames e consultas distante do território de permanência do usuário;
- 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;
- Dificuldade para pegar psicotrópicos na rede SUS ou por não ter o medicamento ou por ausência de farmacêutico na unidade;





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



107

- Em virtude da pandemia COVID 19 houve redução do quadro de funcionários dos CAPS ocasionando a diminuição dos atendimentos;
- Dificuldade de atendimento para pessoas com transtornos, inclusive em atendimentos em conjunto do SEAS com o CAPS II e CAPS III;
- Ausência dos grupos e dificuldade do atendimento sistemático dos usuários junto aos CAPS ocasiona impacto no plano de acompanhamento dos assistidos dependentes químicos e alcoólatras;
- 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, atualmente o SAMU não vai quando informamos que se trata de um possível caso de COVID;
- Morosidade no atendimento das emergências hospitalares;
- Não é possível atendimento para usuários que não tem CPF, de forma on line, no TRE para resolução das demandas de Título de Eleitor. Não tem atendimento presencial;
- O atendimento remoto do TRE exige apresentação do documento de identidade, nem todos as pessoas em situação de rua que tem demandas do TRE tem identidade;
- 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;
- Usuários que não sabem a senha do MEU INSS ficam impossibilitados de realizar consultas e agendamentos da solicitação de BPC, além de não se ter acesso a descrição dos seus processos;
- Atendimento da Receita Federal, para a resolução de problemas no CPF agendamento online, poucas vagas. Para CPF invalido não se consegue agendar;





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



108

- 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 agendamento de RG pelo site: vagas insuficientes e com preenchimentos rápidos;
- Dificuldade de agendamento de RG pelo site: quando há disponibilidade de vagas, essas são para locais distante do território do usuário;
- 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 estão fechados apenas com atendimento on line;
- Desde 13/12/2019, o número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) é obrigatório para tirar a carteira de identidade. É comum as pessoas em situação de rua não saberem o número da sua documentação, tão pouco os possuir;
- Para pessoas com 18 anos, ou mais, tirar o título de eleitor é necessário ter RG (e para homem comprovante de quitação do serviço militar);
- Para pessoas com 18 anos, ou mais, tirar o RG é necessário ter CPF;
- Para pessoas com 18 anos, ou mais, tirar o CPF é necessário o título de eleitor, para homem é necessário alistamento eleitoral, protocolo de inscrição ou certidão da Justiça Eleitoral atestando a não obrigatoriedade do alistamento eleitoral);
- 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, encaminhamento para saúde e outros atendimentos necessários;
- Demanda reprimida diariamente de usuários na espera de vagas de acolhimento;
- Modelo das unidades de acolhimento não contempla toda a complexidade do público trabalhado. Solicitar a vaga, aguardar e ser levado. Para alguns perfis, talvez, o modelo de acolhimento com atendimento presencial de demanda espontânea, talvez se adequasse melhor a realidade das pessoas em situação de rua;





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



109

- Baixa cota para mulheres transexuais nas unidades de acolhimentos já existentes;
- Ausência de unidades de acolhimento para pessoas com transtorno mental, geralmente, possuem restrições nas unidades de acolhimento, entretanto, quando abordadas solicitam vaga. Com tais restrições ficam sem alternativas de unidades para acolhê-las;
 - 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 per noite e república para pessoas sem situação de rua;
 - Falta de unidades de acolhimento com estrutura para atender deficientes físicos, que depende de terceiros para atividades diárias;
 - Poucas vagas nas unidades de acolhimento com estrutura para atender famílias;
 - Falta de unidades de acolhimento na modalidade de casa de passagem com estrutura para atender o público LGBTQIA+;
 - 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;
 - Ausência de centros de convivências para a população LGBTQIA+.
- Dificuldade no atendimento de pessoas com transtorno nas unidades hospitalares, inclusive nos referenciado para atendimento desses casos;
 - Falta de políticas públicas que atendam os imigrantes;
 - Falta de fiscalizações nos pontos/casas de prostituição;
 - Aumento significativo de pessoas em situação de rua que saíram do sistema prisional ou possui alguma medida restritiva e que não se identificam nas abordagens;
 - Dificuldade de atendimento em unidades de saúde como UBS, Hospitais e UPA devido à falta de higiene dos assistidos;
 - Dificuldade em trabalho conjunto com o consultório na rua no acompanhamento continuado e estratégias de intervenções de casos;
 - Indisponibilidade dos CAPS das regiões para realizar os atendimentos in loco, para aqueles usuários que se recusam em acompanhar a equipe.





SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



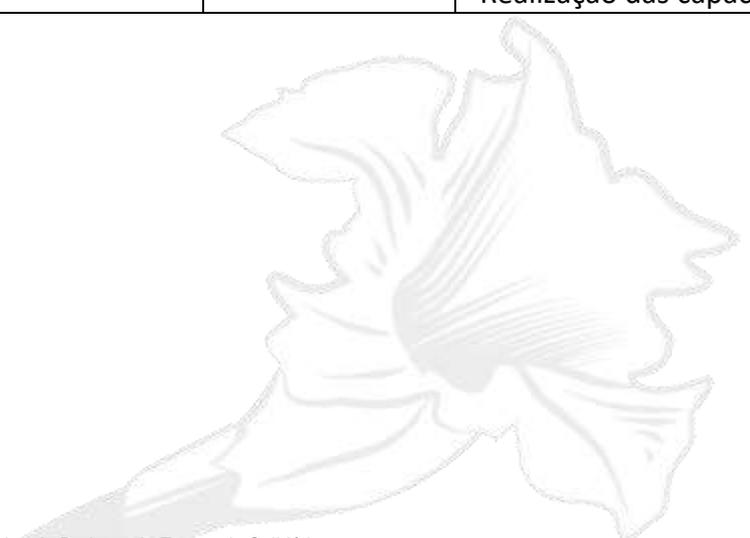
110

➤ CAPS AD III – Samambaia a equipe da unidade seleciona o público atendido, priorizando o atendimento de pessoas que não estão em situação de rua, evitam o atendimento a este público, realizam diversas remarcações de atendimento, alegam que a unidade está cheia, mesmo quando vazia e mesmo quando o usuário chega a unidade antes do horário estabelecido pela unidade (16h) não é atendido;

➤ Dificuldade em abertura da conta social nas agências do BRB dos contemplados com programa social – DF social, analfabetos, faz se necessário a abertura pelo celular, exigência que não contempla a realidade das pessoas em situação de rua;

VII - CUMPRIMENTO DAS METAS

Meta		Etapa	Ação
1. Desenvolvimento junto aos trabalhadores da parceria as competências e capacidades específicas e compartilhadas requeridas para a melhoria e qualidade continuada da oferta do Serviço Especializado em Abordagem Social.		1.1 - Capacitação continuada da equipe de trabalho.	1.1.1 Realizamos a análise de necessidades de treinamento da equipe. 1.1.2 – Elaboração do plano de capacitação para o desenvolvimento continuado de competências dos profissionais, sobre temas específicos que envolvam temática da abordagem social e demais necessidades das equipes. 1.1.3 – Realização de cronograma de capacitação, conforme necessidade. 1.1.4 – Estruturação das capacitações necessárias (plano de curso, plano de aula, material didático), baseadas no item do plano de capacitação continuada. – Realização das capacitações.





<p>2. Contribuição com a vigilância socioassistencial realizando e mantendo atualizado diagnóstico territorial, identificando em todo Distrito Federal 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.</p>	<p>2.1 - Mapeamento público de referência para atendimento</p>	<p>2.1.1 – Identificação das redes locais e os principais pontos de localização das PSR nas regiões administrativas de todo Distrito Federal.</p> <p>2.1.2 – Participação de reunião com as redes de serviços locais para identificação das principais áreas com concentração do público atendido pelo SEAS para fins de mapeamento.</p> <p>2.1.3 – Realização de Geoprocessamento e georeferenciamento das informações.</p> <p>2.1.4 – Estabelecimento de mecanismos de trabalho conjunto com CREAS e Centro Pop e validação dos instrumentos de mapeamento, diagnóstico, dentre outros.</p> <p>2.1.6 – Definição dos meios de comunicação com CREAS e demais parceiros para favorecer a organização de informações de vigilância socioassistencial das violações de direitos e promover intervenções qualificadas e articulação com as redes comunitárias e políticas públicas do território com escopo de reduzir a violência na região.</p> <p>2.1.7 – Monitoramento dos dados mensalmente e entregar relatórios trimestral junto ao GESEAS e CREAS/Centro Pop com as informações de vigilância socioassistencial obtidas pelas equipes de abordagem do território, disponibilizando diagnóstico territorial, com informações sobre 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.</p> <p>2.1.8 – Participação de reuniões mensais com o CREAS/Centro Pop, 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 do público atendido pelo SEAS.</p> <p>2.1.9 – Promoção em conjunto com o CREAS, ações de enfrentamento ao trabalho infantil no território.</p> <p>- Promover, em conjunto com o CREAS/ Centro Pop, ações de sensibilização sobre os direitos das pessoas em situação de rua no território.</p>
<p>3. Identificar famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que</p>	<p>3.1 Identificação das pessoas abordadas público do SEAS e levantamento de suas necessidades</p>	<p>3.1.1 - Realização de abordagem qualificada.</p> <p>3.1.2 – Realização de entrevista com usuário guiada a partir de questionário pré-definido com anuência da Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social;</p> <p>3.1.3 – Tabulação e análise dos dados coletados no</p>





<p>vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, trajetória de rua, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições.</p>	<p>e outras informações diversas.</p>	<p>questionário; 3.1.4 – Realização de Relatório consolidado com identificação dos usuários, a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, trajetória de rua, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições. 3.1.5 - Envio de planilha Geral de todas as equipes, com os seguintes dados: data, região administrativa, local de abordagem, local onde fica, nome da pessoa encontrada, nome social, sexo, idade, CPF, RG, órgão expedidor, encaminhamento ou orientação, atividade, detalhamento da atividade até todo dia 15 de cada mês, podendo ser alterada de acordo com pactuação entre IPÊS e GESEAS.</p>
<p>4. Atendimento assistencial de indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência como objetivo de construir o processo de saídas das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais.</p>	<p>4.1 - Articulação com a rede local nos territórios com abertura de prontuários e encaminhamentos dos usuários atendidos para atendimento na rede de serviços assistenciais e demais políticas públicas.</p>	<p>4.1.1 – Realização de visitas contínuas junto aos usuários para realização dos encaminhamentos e orientações. 4.1.2 - Estruturação de um plano de acompanhamento individual do usuário. 4.1.3 – Elaboração do relatório informativo ou socioassistencial da família/ indivíduo atendido quando necessário; 4.1.4 - Identificação constante dos usuários nos territórios; 4.1.5 - Atualização no banco de dados. 4.1.6 – Realização de visitas diárias nos locais identificados para criação de vínculos e estabelecimento da relação de confiança. 4.1.7 – Realização de rodas de conversas para identificação das principais demandas dos usuários. - atendimentos individuais e coletivos; 4.1.9 – Realização do levantamento da rede solidária dos usuários e a rede de serviços local. 4.1.10 – Realização de articulação com as redes de serviços locais para encaminhamentos junto as demais políticas públicas. 4.1.11 – Realização do registro de evolução dos atendimentos dos assistidos no prontuário eletrônico do Sistema Integrado de Desenvolvimento Social (SIDS) da SEDES.</p>
<p>5. Busca ativa para inclusão de pessoas em situação de rua no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.</p>	<p>5.1 - Realização de inscrição e atualização de dados dos usuários no Cadastro Único.</p>	<p>5.1.1 – Viabilização da documentação civil em caso de necessidade para realização do CADÚNICO; 5.1.2- Sensibilização dos usuários para participar de atendimento em equipamento da assistência social objetivando a realização de inscrição ou atualização de dados no CADÚNICO. 5.1.3 – Encaminhamento do usuário para atendimento</p>





		em equipamento da assistência social objetivando a realização de inscrição ou atualização de dados no CADÚNICO, pois isso poderá auxiliá-lo na estruturação de novo projeto de vida. 5.1.4 – Realização do registro no banco de dados dos processos de atendimentos realizados do CADÚNICO.
6. Promover o referenciamento de usuários atendidos aos CREAS e CentrosPop.	6.1 Encaminhamento dos usuários para atendimento nos serviços socioassistenciais e referenciamento junto aos CREAS e Centro POP.	6.1.1 – Realização do relatório socioassistencial do caso. 6.1.2 – Realização de solicitação de marcação de atendimento junto ao especialista do equipamento referenciado para atendimento do caso. 6.1.3 – Realização de estudo de caso junto ao CREAS e Centro POP. 6.1.4 - Acompanhar as atividades/Encaminhamento proposto aos usuários. 6.1.5 – Atualização do registro de atendimento dos usuários junto ao prontuário eletrônico. 6.1.6 - Realização de oficinas nos equipamentos em conjunto com profissionais do CREAS/ Centro Pop direcionadas aos usuários do SEAS.
7. Realizar busca ativa e averiguar situações de violações de direitos no espaço da rua.	7.1 Identificação de novas localidades e de novas pessoas em situação de rua nos territórios.	7.1.1 – Realização de visitas contínuas aos locais mapeados para verificação de novas pessoas em situação de vulnerabilidade social. 7.1.2 – Verificação das regiões administrativas com novos locais de permanência de pessoas em situação de vulnerabilidade social. 7.1.3 - Identificação das pessoas localizadas. 7.1.4 – Localização das áreas indicadas nas denúncias as pessoas que estão em possível situação de violação de direitos. 7.1.5 - Atualização do banco de dados. 7.1.6 – Realização de visitas aos locais previamente identificados para familiarização com o público-alvo através de escuta ativa e flutuante. 7.1.7 - Realização de mapeamento das pessoas em situação de vulnerabilidade social e identificar famílias e indivíduos com direitos violados. 7.1.8 - Atualização mensal do banco de dados. 7.1.9 - Tabulação dos dados. 7.1.10 – Realização de relatório consolidado com identificação das pessoas em situação de vulnerabilidade social





<p>8. Proteção social proativa dos territórios, realizando abordagens programadas e continuadas aos usuários do serviço.</p>	<p>8.1 Realização de abordagens.</p>	<p>8.1.1 - Realização de abordagem qualificada. 8.1.2 - Sistematização do banco de dados as informações prestadas pelos usuários em entrevista guiada por questionário; 8.1.3 - Realização de visitas aos locais previamente identificados para familiarização com o público-alvo através de escuta flutuante. 8.1.4 - Realização de visitas contínuas aos locais mapeados para verificação de novas pessoas em situação de vulnerabilidade social. 8.1.5 - Verificação das regiões administrativas novos locais de permanência de pessoas em situação de vulnerabilidade social. 8.1.6 - Aplicação do questionário socioeconômico para identificar famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, trajetória de rua, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições. 8.1.7 - Realização de mapeamento socioeconômico das pessoas em situação de vulnerabilidade social e identificar famílias e indivíduos com direitos violados. 8.1.8 - Atualização das informações no banco de dados. 8.1.9 - Atualizações das informações dos usuários no SIDS. 8.1.10 - Tabulação dos dados. 8.1.11 - Realização do relatório consolidado com identificação das pessoas em situação de vulnerabilidade social.</p>
<p>9. Promover ações de sensibilização para o enfrentamento ao trabalho infantil no espaço da rua</p>	<p>9.1 - Avaliação e adequação do plano de enfrentamento ao trabalho infantil e implementação de um plano de enfrentamento ao trabalho infantil.</p>	<p>9.1.1 - Realização de reuniões com o CREAS para avaliação dos planos de enfrentamento infantil. 9.1.2 - Apresentação de relatório com dados consolidados e atualizados sobre o trabalho infantil no DF. 9.1.3 - Planejamento em parceria com os CREAS do território a atuação das equipes de abordagem nas áreas com identificação de situação de trabalho infantil. 9.2.4 - Realização das ações preventivas para enfrentamento ao trabalho infantil. 9.2.5 - Avaliação do desenvolvimento das ações. 9.2.6 - Elaboração do relatório com resultados das ações mensalmente.</p>





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



VIII – RESULTADOS, METAS, INDICADORES, PARÂMETROS, MEIOS DE VERIFICAÇÃO

115

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL

RESULTADO ESPERADOS	METAS	INDICADORES	PARÂMETROS/ÍNDICES MÍNIMOS DE QUALIDADE	MEIOS DE VERIFICAÇÃO
1. Desenvolver junto aos trabalhadores da parceria as competências e capacidades específicas e compartilhadas requeridas para a melhoria e qualidade continuada da oferta do Serviço Especializado em Abordagem Social	1.2 Capacitar permanentemente os recursos humanos do Serviço, acerca de temas relacionados à execução do serviço	1.1.1 Relação percentual entre a quantidade de profissionais prevista no Plano de Trabalho que participaram, individualmente, de capacitações semestrais que somaram, no mínimo, 20 horas-aula e a quantidade de profissionais prevista no Plano de Trabalho	90%	- Foi realizada as capacitações internas, conforme programado com lista de frequência e registro fotográfico para desenvolver as competências e capacidades específicas para o melhor atendimento diário e quem realizou capacitação externa entregou o devido certificado
2. Contribuir com a vigilância socioassistencial realizando e mantendo atualizado diagnóstico territorial, identificando em todo Distrito Federal 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	2.1 Elaborar e apresentar à administração pública trimestralmente Relatório com dados regionalizados de vigilância assistencial	2.1.1 Apresentação de Relatório trimestral com dados regionalizados de vigilância assistencial	Relatório Relatório trimestral com dados regionalizados de vigilância assistencial com qualidade técnica	- Foi entregue os devidos Relatórios trimestrais com dados regionalizados de vigilância assistencial com o devido diagnóstico territorial enviado com os dados de concentração de pessoas em situação de rua, trabalho infantil, exploração sexual e demais informações.
3. Identificar as famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, trajetória de rua,	3.1 Registrar e atualizar os dados dos usuários atendidos em prontuário eletrônico disponibilizado pela administração pública	3.1.1 Relação percentual entre quantidade de usuários atendidos no mês que foram inseridos no prontuário eletrônico ou que tiveram seus	50%	- Mapeamentos realizados com dados solicitados e prontuários eletrônicos atualizados mensalmente para as devidas consultas necessárias. Foi realizado





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



116

<p>aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições</p>		<p>registros atualizados e a meta quantitativa de atendimento prevista no termo de colaboração</p>		<p>todos os registros no diário de bordo das equipes, com abordagens programadas e continuadas de acordo com as demandas e necessidades dos usuários, com registro fotográfico e todos os registros necessários</p>
<p>4. Promover a proteção social proativa dos territórios, realizando abordagens programadas e continuadas aos usuários do serviços</p>	<p>4.1 Realizar mensalmente abordagens aos usuários do Serviço</p>	<p>4.1.1 Relação percentual entre a quantidade de abordagens realizadas e a meta quantitativa de atendimento prevista no termo de colaboração</p>	<p>130%</p>	<p>- Realizado o registro das abordagens realizadas, com algumas fotos em respeito ao usuário com Registros diários das abordagens realizadas pelas equipes programadas</p>
<p>5. Prestar atendimento assistencial de indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência com o objetivo de construir o processo de saídas das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais</p>	<p>5.1 Realizar atendimento de indivíduos em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência</p>	<p>5.1.1 Relação percentual entre a quantidade de usuários atendidos no mês e a meta quantitativa de atendimento prevista no termo de colaboração</p>	<p>100%</p>	<p>Foi enviado relação dos usuários atendidos mensalmente e os atendimentos realizados evoluídos no SIDS. - Relação de usuários atendidos</p>
		<p>5.1.2 Relação percentual entre a quantidade de usuários atendidos no mês que tiveram o registro do atendimento inserido no Prontuário Eletrônico e a quantidade de usuários atendidos no mês</p>	<p>50%</p>	
		<p>5.1.3 Relação percentual entre a quantidade de usuários atendidos no trimestre que tiveram o registro do atendimento inserido no Prontuário Eletrônico e a quantidade de usuários atendidos no trimestre</p>	<p>100%</p>	





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



117

6. Realizar Busca Ativa para inclusão de pessoas em situação de rua no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único)	6.1 Prestar ao usuário, durante o atendimento assistencial, informações sobre o Cadastro Único e sensibilizá-lo sobre a importância da realização do cadastramento e/ou da atualização das informações	6.1.1 Relação percentual entre a quantidade de usuários atendidos no trimestre para os quais constem nos registros de atendimentos inseridos no Prontuário Eletrônico a informação de que foram prestadas as orientações sobre o Cadastro Único e a quantidade de usuários atendidos no trimestre	100%	- Envio mensal de planilha para consulta junta a CTRAR e busca ativas realizadas, com a retirada da documentação necessária para o cadastro único e posteriormente o registro do usuário no atendimento para sua retirada ou atualização do cadastro único com os devidos registros no sids.
	6.2 Realizar o agendamento dos usuários atendidos para a realização do Cadastro Único, conforme fluxo e orientações para cadastramento de pessoas em situação de rua definidos pela administração pública	6.2.1 Relação percentual entre a quantidade de usuários atendidos no trimestre para os quais foi realizado ao menos 01 procedimento com vistas ao agendamento para inclusão/atualização das informações no Cadastro Único e a quantidade de usuários atendidos no trimestre	60%	- Agendamentos realizados.
7. Promover o referenciamento de usuários atendidos aos Creas e Centros Pop	7.1 Realizar oficinas para referenciamento de usuários aos equipamentos referenciados	7.1.1 Quantidade de oficinas realizadas mensalmente nos CREAS e Centro Pop 7.1.2 Relação percentual entre a quantidade de usuários atendidos no território e a quantidade de usuários atendidos referenciados nos CREAS e Centros Pop	02 e 60%	- Relatório de oficinas realizado, com a devida registro de participação do usuário, com lista de presença, registro fotográfico, folders de divulgação





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



118

<p>8. Realizar da busca ativa e averiguar situações de violações de direitos socioassistenciais no espaço da rua</p>	<p>8.1 Averiguar situações de violações de direitos socioassistenciais no espaço da rua encaminhadas pela administração pública no prazo de 10 dias corridos</p>	<p>8.1.1 Relação percentual entre a quantidade de solicitações de averiguações atendidas pela organização da sociedade civil dentro do prazo (8.1) no trimestre e a quantidade de solicitações de averiguações encaminhadas pela administração pública à organização da sociedade civil</p>	<p>80%</p>	<p>- Realização de relatório das denúncias, divulgação do serviço na comunidade.</p>
<p>9. Promover ações de sensibilização para o enfrentamento ao trabalho infantil no espaço da rua</p>	<p>9.1 Realizar mensalmente ações de sensibilização para enfrentamento ao trabalho infantil no espaço da rua em locais com identificação de incidência, conforme pactuado com o CREAS e/ou Centro POP de referência.</p>	<p>9.1.1 Quantidade de ações mensais realizadas em locais com identificação de alta incidência de trabalho infantil</p>	<p>02</p>	<p>- Envio de relatório com as ações realizadas e locais de maiores incidências do trabalho infantil.</p>
	<p>9.1.2 Quantidade de ações mensais realizadas em locais com identificação de média ou baixa incidência de trabalho infantil</p>		<p>01</p>	



**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 2021 à dezembro de 2021.

- 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 – CONCLUSÕES FINAIS

O SEAS – Serviço Especializado em Abordagem Social fez 64.510 abordagens no ano de 2021, de forma que iniciou o ano realizando 4.956 abordagens. Fez menos abordagens em fevereiro, com 4.530, e alcançou o maior número em setembro, com 6.124 abordagens. Finalmente, o serviço encerrou o ano com 5.074 abordagens. A média de abordagens realizadas no ano foi de 5.376 abordagens por mês. O número médio de abordagens por usuários atendido variou entre 2,2 e 2,6 abordagens por usuário atendido.

Em contrapartida aos números relativos às abordagens, em janeiro o serviço teve 4.025 usuários ativos e uma média 2.260 usuários atendidos após retirada dos repetidos. Houve mais usuários ativos em setembro, 4.271 ativos, e menos usuários ativos em junho, com 3.946 ativos. Em março houve mais usuários atendidos, 2430 atendidos, e menos atendidos em fevereiro, 2.076. Em dezembro o serviço contabilizou 4.147 ativos e 2.337 atendidos. As médias anuais foram 4.094 ativos por mês e 2.293 atendidos por mês, vale ressaltar dos usuários que são identificados e encontrados nos territórios e não abordados que varia entre 400 a 600 usuários, além dos usuários que não querem passar as devidas informações de 300 à 500 usuários por mês.

No ano foram realizados 29.987 encaminhamentos, com média de 2.499 encaminhamentos por mês. O serviço iniciou o ano com 2.378 encaminhamentos em janeiro e encerrou o ano com 2.215 encaminhamentos. Em março foi atingido o seu maior número, 2.896 encaminhamentos, e em fevereiro atingiu o menor número, 2.063 encaminhamentos. Durante o ano a média de encaminhamentos por atendido variou entre 0,9 e 1,3 encaminhamentos por usuário atendido. Com relação às Orientações realizadas, foram feitas 99.896 orientações, com média de 8.325 orientações por mês. O serviço iniciou o ano com 5.645 orientações em janeiro e encerrou o ano com 6.251 orientações em dezembro. Em setembro foi atingido o seu maior número, 11.386 orientações, e em fevereiro atingiu o menor número, 5.409 orientações. Durante





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



120

o ano a média de orientações por atendido variou entre 2,5 e 4,9 orientações por usuário atendidos.

Houve ainda uma média de 505 pessoas sem dados para atualizar no SIDS. Foram contabilizadas menos em fevereiro, 308, e mais em junho, 635. A média anual de pessoas encontradas e não abordadas foi de 445 pessoas por mês. Houve menos em julho, 319, e mais em novembro, 535.

Com relação aos indicadores territoriais no ano todo, há destaque para as Categorias Alcool, Droga e Denúncias. Foram registradas para estas categorias 5.299, 4.669 e 4.406 ocorrências, correspondentes a 13%, 12% e 11% das ocorrências registradas para os indicadores territoriais - são as categorias com mais ocorrências registradas. Por outro lado, 7 (sete) categorias tiveram, cada qual, menos de 200 ocorrências no ano todo, isto corresponde a menos de 1% do total de ocorrências registradas. Estas categorias são: Trabalho precário (artista), Ação do DF LEGAL, Trabalho Infantil/coleta de materiais recicláveis, Trabalho infantil/outros, Trabalho infantil/trabalho de rua, Trabalho infantil/exploração sexual, e Trabalho infantil/tráfico de drogas. Esta última é a categoria com menos ocorrências registradas, 18. A Categoria Pernoite ocorreu em 31 Regiões Administrativas. Já as Categorias Trabalho infantil/tráfico de drogas e Trabalho Infantil/exploração sexual ocorreu em apenas 2 Regiões Administrativas. A maioria das Categorias ocorreu em pelo menos 9 Regiões Administrativas.

Durante o ano de 2021, foram recebidas 1.725 denúncias provenientes de diversos canais, das quais 326 (cerca de 19%) foram recebidas pelo GESEAS, 1.087 (cerca de 63%) foram recebidas por via telefone, e-mail, Whatsapp ou demanda espontânea junto às equipes SEAS e 312 (cerca de 18%) foram recebidas de outra origem. Águas Claras, Plano Piloto – Asa Norte, Taguatinga e Plano Piloto – Asa Sul são as regiões administrativa para as quais foram feitas mais denúncias, tanto para as que foram recebidas pelo GESEAS quanto para as que foram recebidas por via telefone, e-mail, Whatsapp ou demanda espontânea junto às equipes SEAS.

Em todo Distrito Federal, houve 2.403 localidades diferentes que tiveram atendimentos de alguma equipe de abordagem no ano de 2021. A Localidade SGAS 903 – Próximo ao Centro Pop Brasília na Asa Sul é a que teve mais atendimentos realizados no Distrito Federal, neste local, foram realizados 8.941 atendimentos (cerca de 6% do total de atendimentos). Em seguida a localidade SMAS Trecho 4 – Próximo à Rodoviária Interestadual na Asa Sul teve 3.701 atendimentos (cerca de 3%) e Setor Central – Área Especial – Próximo ao Terminal Rodoviário do Gama teve 3.367 atendimentos (cerca de 2%).

Por último temos a Apresentação do Serviço no Comércio e Comunidade. Em todo o Distrito Federal houve 8.083 (cerca de 72%) apresentações do serviço no comércio e 3.090 (cerca de 28%) apresentações na comunidade. A média de apresentações do serviço no comércio foi de 674 por mês e na comunidade foi de 258 por mês. Houve mais apresentações do serviço no comércio em janeiro (1.321) e menos apresentações em dezembro (35). Dentre as apresentações do serviço na comunidade, houve mais apresentações em abril (497) e menos em dezembro (8). O Plano Piloto – Asa Sul é a Região Administrativa que teve mais apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade, 1.064 (cerca de 13%) e 474 (cerca de 15%) respectivamente. Já o Riacho Fundo II teve menos apresentações do Serviço no Comércio, 2 (menos de 1%), e o Varjão teve menos apresentações do Serviço na Comunidade, 4 (menos de 1%).





Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



121

XII - ANEXOS

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 localidades;
- Disponibilização nas unidades dos prontuários físicos;
- Disponibilização de acesso no Google Fotos compartilhado no seguinte link:

<https://photos.app.goo.gl/bgFG1kvkS7FjmHKd7>;

- 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,

Atenciosamente,

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

Patrick Wallace de Souza Lima
Coordenador Núcleo Financeiro
Serviço Especializado em Abordagem
Instituto IPÊS

Beatriz Stella da Costa Lopes
Presidente

**Instituto Sociocultural, Ambiental e Tecnológico de Projetos de Economia Solidária
IPÊS**

