

**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: 01.01.2024 à 31.12.2024**

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 2024.

Metas de Atendimento	
Indicador	Resultado
Número de pessoas contratadas, quantidade de capacitações realizadas e infraestrutura disponibilizada e início do mapeamento.	Mesmo com a rotatividade, mensalmente procurarmos 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 variou após retirada dos repetidos de 4166 a 4530 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 221 a 1104 pessoas atendidas por mais de uma equipe, além dos usuários que não abordamos com uma média de 331 a 995 mensalmente.
Número de pessoas identificadas com prontuário atualizado por mês de todas as regiões administrativas do DF.	No ano houve uma média de 2024 atendidos. Após a retirada de repetidos ficamos com a média de 4353 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 2459 a 2842, com a retirada dos repetidos ficamos com uma média de 2273 a 2583 usuários.

SISTEMATIZAÇÃO DOS RESULTADOS QUANTITATIVOS:

Tabela 01

Informações relativas à atuação do serviço nos meses do ano - Distrito Federal - 2024												
MESES	Quantidade de usuários ativos com repetidos	Quantidade de usuários ativos sem repetidos	Quantidade de usuários atendidos com repetidos	Quantidade de usuários atendidos sem repetidos	Quantidade de busca ativa e não encontrados	Quantidade de Abordados que não passaram informações	Quantidade de usuários vistos e não abordados	Quantidade de Abordagens Realizadas	Quantidade de Encaminhamentos realizados	Quantidade de Orientações realizadas	Quantidade de Acolhimentos realizados	Quantidade de usuários que participaram de oficinas do SEAS
Janeiro	5003	4166	2641	2310	NÃO HAVIA	693	709	5466	1458	8229	78	127
Fevereiro	5116	4498	2657	2447	NÃO HAVIA	565	580	5144	1483	7277	94	116
Março	5068	4464	2712	2451	NÃO HAVIA	760	718	5323	1493	7621	113	117
Abril	5147	4517	2842	2583	NÃO HAVIA	708	331	6205	1599	8604	106	119
Maiο	4925	4397	2549	2373	NÃO HAVIA	645	426	5787	1545	7610	90	114
Junho	4807	4212	2459	2273	NÃO HAVIA	675	720	5654	1330	7709	96	131
Julho	4814	4313	2811	2620	NÃO HAVIA	995	525	6695	1472	8184	71	109
Agosto	4886	4317	2794	2572	360	908	250	6471	1412	8116	89	141
Setembro	5113	4530	2653	2453	1104	797	228	5634	1193	7303	91	107
Outubro	4872	4343	2557	2385	935	751	192	5332	1155	7495	85	115
Novembro	4794	4289	2610	2427	1040	815	233	5171	1201	7224	108	120
Dezembro	4636	4189	2470	2339	750	701	202	4582	892	6578	65	119
TOTAL	59181	52235	31755	29233	4189	9013	5114	67464	16233	91950	1086	1435
Média	4931	4352	2646	2436	837	751	426	5622	1352	7662	90	119

Tabela 1: Total dos quantitativos dos serviços e usuários realizado por mês - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 01

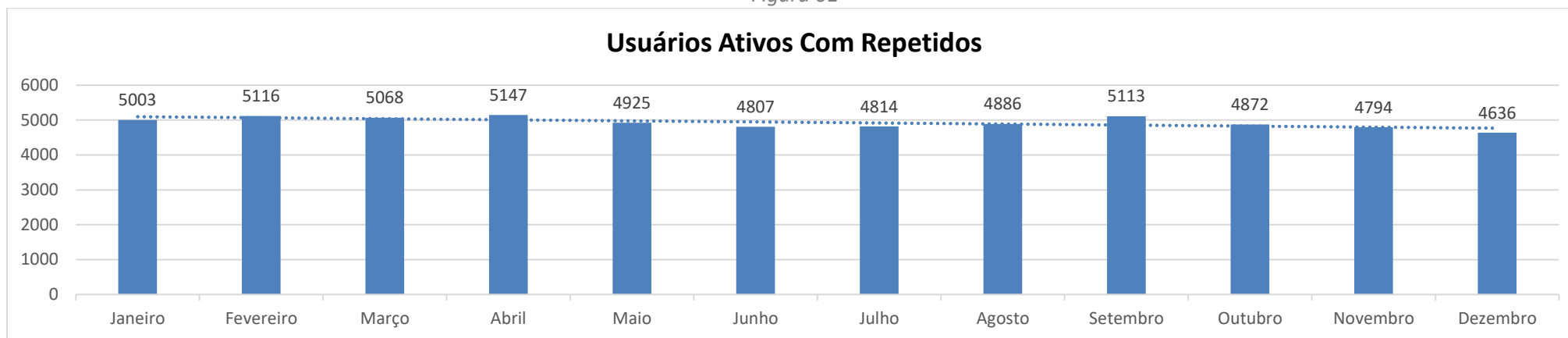


Figura 1: Total de usuários ativos com repetidos por mês - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 02

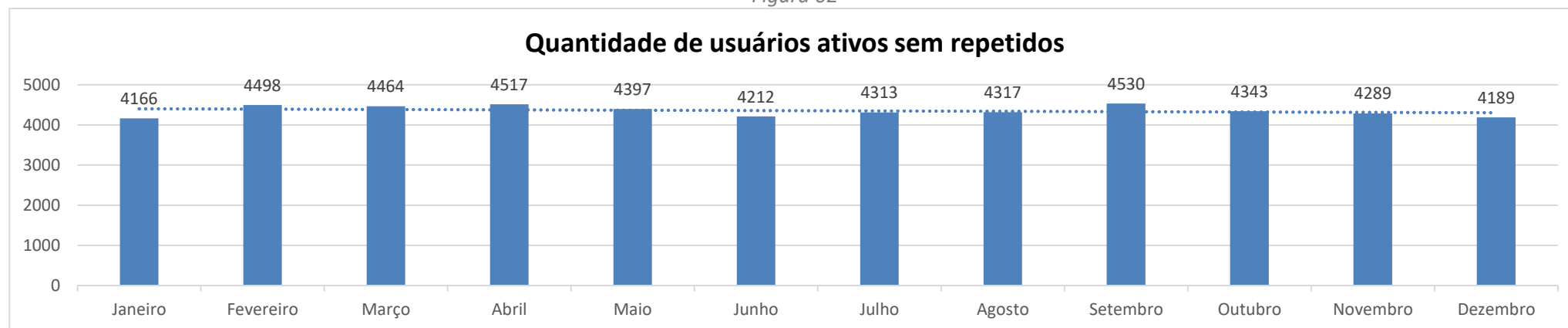


Figura 2: Total de usuários ativos sem repetidos por mês - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 03

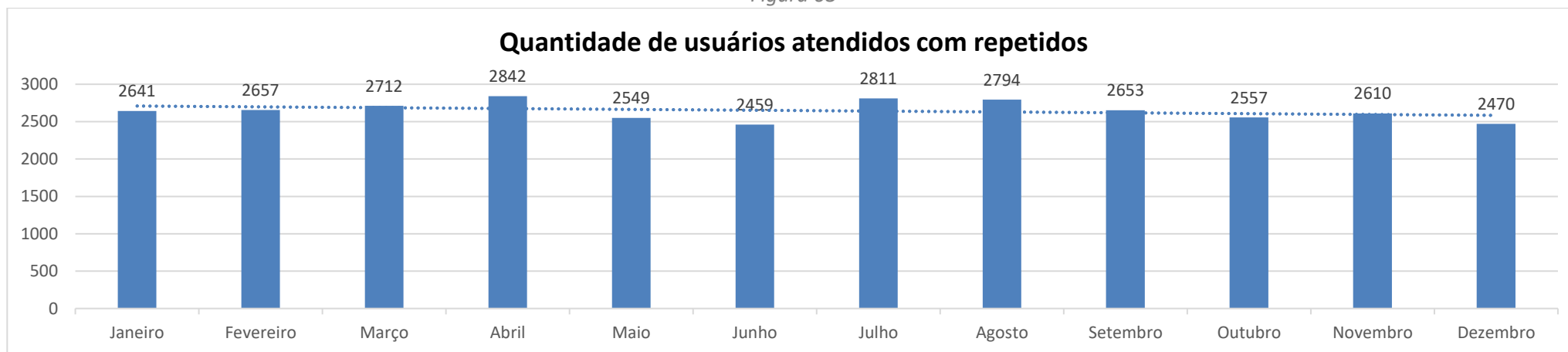


Figura 3: Total de usuários atendidos com repetidos por mês - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 04

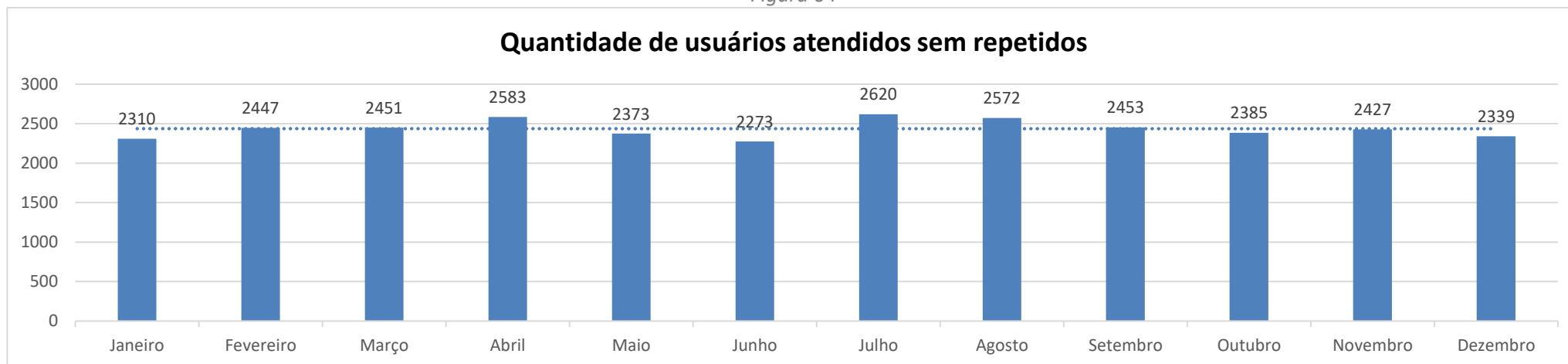


Figura 4: Total de usuários atendidos sem repetidos por mês - Distrito Federal – 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 05

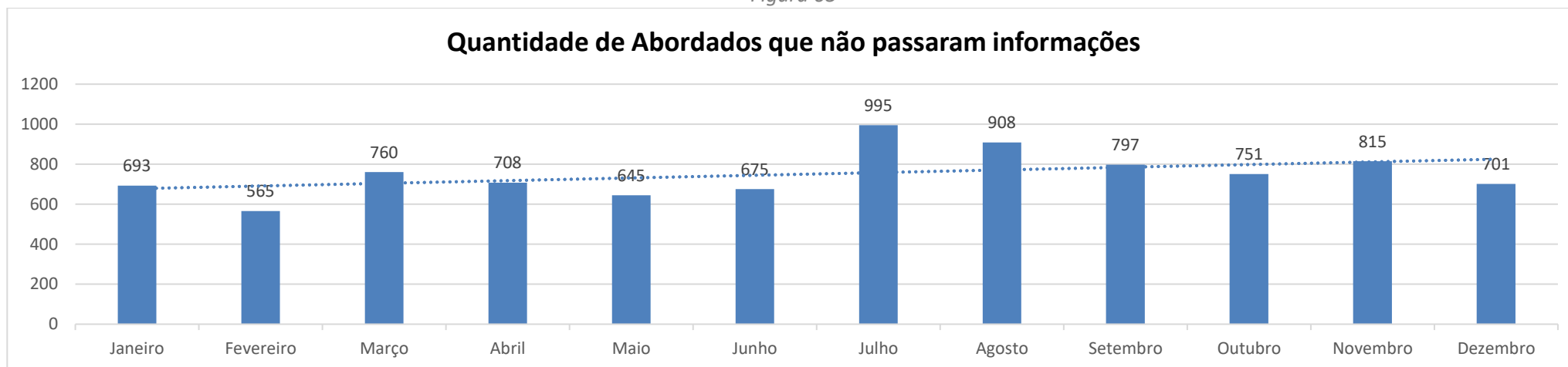


Figura 5: Total de usuários abordados que não passaram informações, por mês - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 06

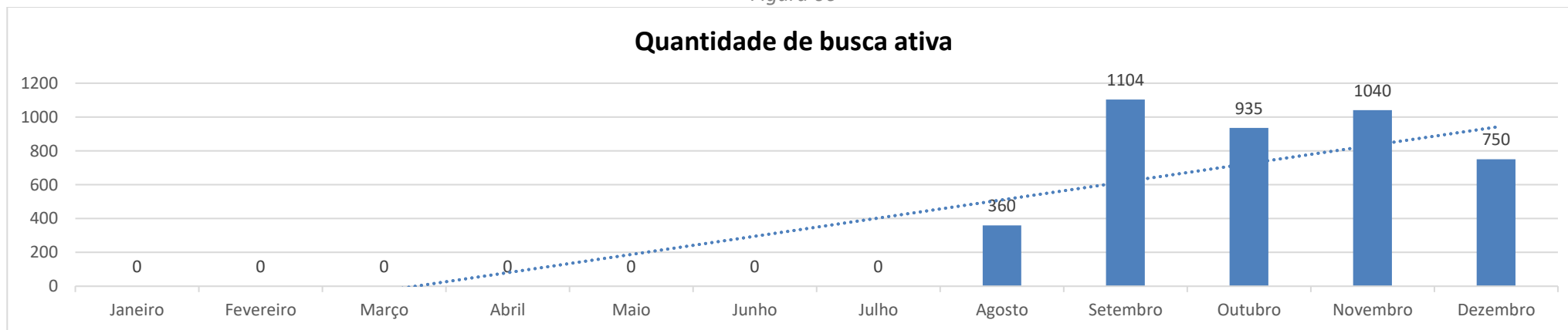


Figura 6: Total de busca ativa, por mês - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 07

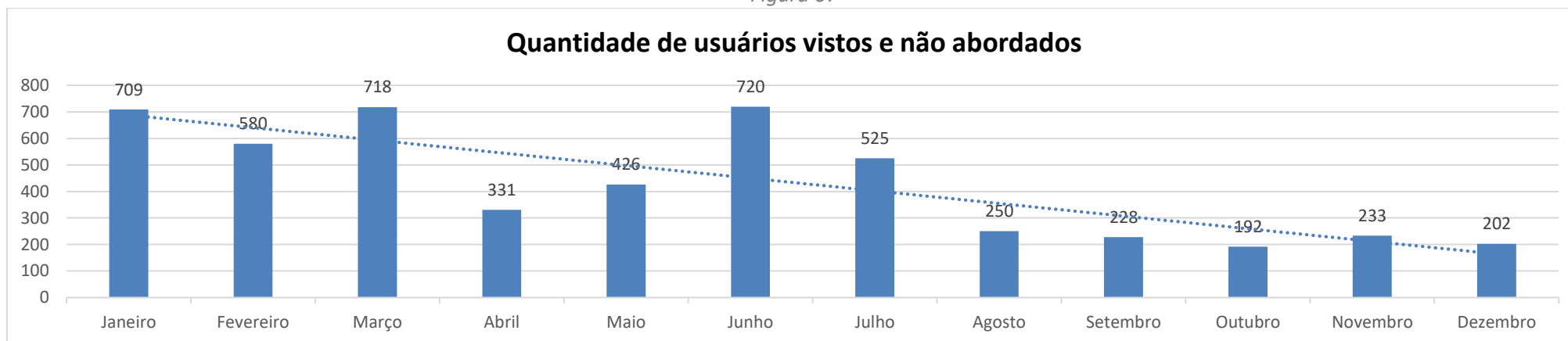


Figura 7: Total de usuários vistos e não abordados, por mês - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 08

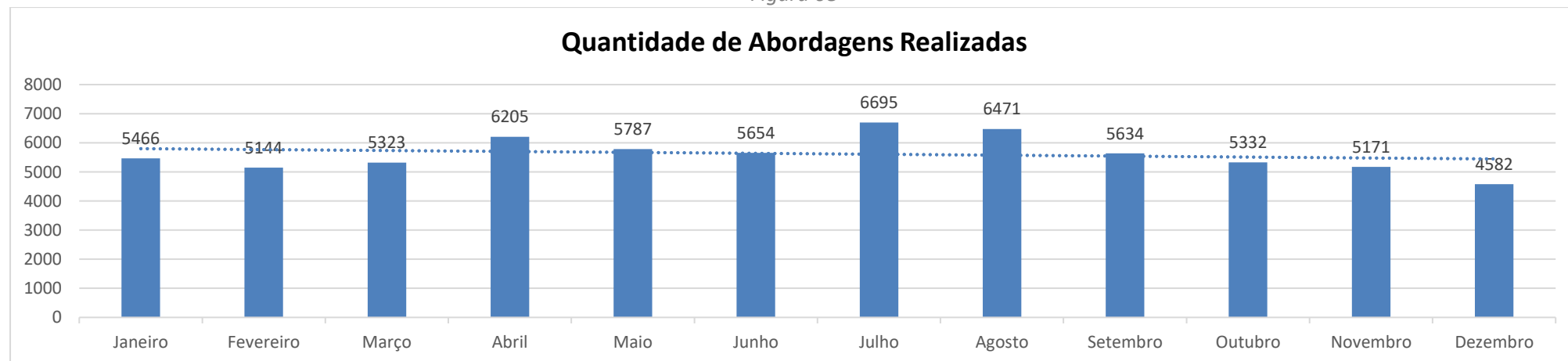


Figura 8: Total de quantidade de abordagens realizadas por mês - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 09

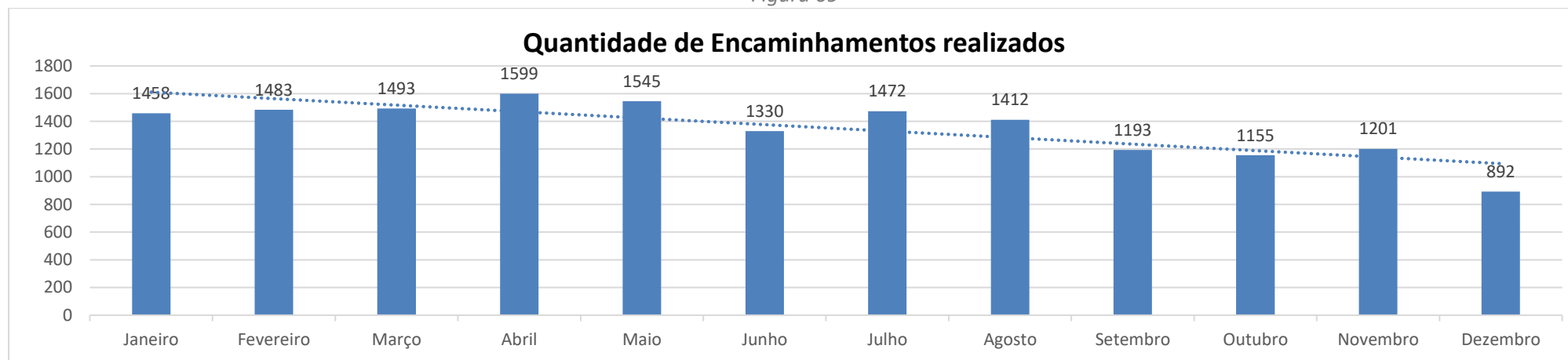


Figura 9: Total de encaminhamentos realizados por mês - Distrito Federal – 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 10

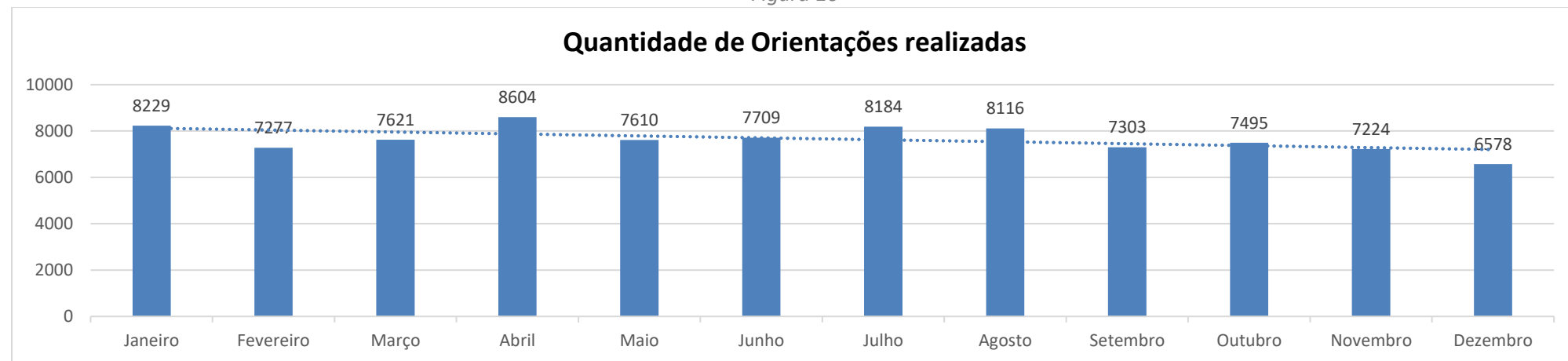


Figura 10: Total de orientações realizadas por mês - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 11

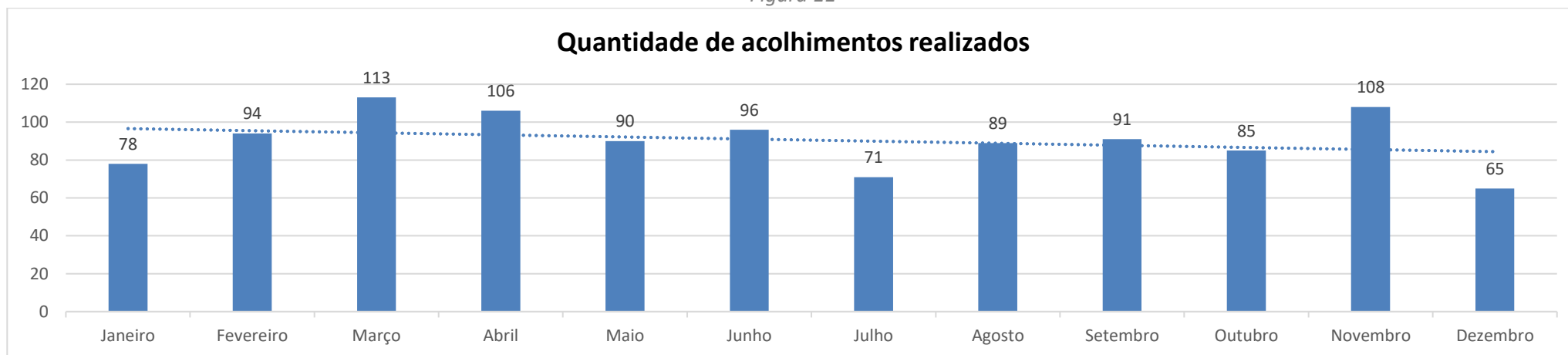


Figura 11: Total de acolhimentos realizados por mês - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 12

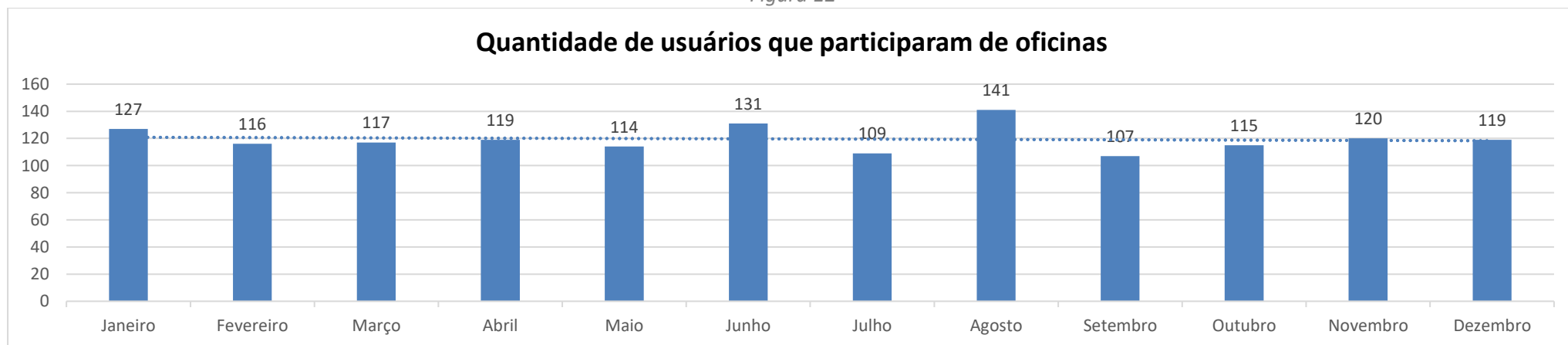


Figura 12: Total de oficinas realizadas por mês - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

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 detalhado do local onde a equipe esteve com o atendido. A Tabela 2 apresenta a Total de regiões administrativas diferentes. A Tabela 3 mostra o Total de localidades diferentes onde houve abordagem/atendimento realizado a cada mês do ano de 2024. A Tabela 4 mostra a lista de Localidades onde houve mais atendimentos realizados de acordo com a Região Administrativa. A Figura 12 mostra o gráfico do Total e (%) percentual de localidades onde houve abordagem realizada segundo a Região Administrativa. Foram registradas, no total, 1988 localidades diferentes, espalhadas por 37 Regiões Administrativas diferentes, 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 2

Total de localidades diferentes onde houve abordagem/atendimento realizado segundo a Região Administrativa nos meses do ano 2024												
REGIÃO ADMINISTRATIVA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÁGUA QUENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ARAPOANGA	9	3	8	2	4	5	13	4	3	8	4	1
ÁGUAS CLARAS	62	100	25	25	74	66	42	63	65	53	50	56
ARNIQUEIRA	92	81	96	91	65	77	110	117	83	90	88	56
BRAZLÂNDIA	359	386	330	185	125	145	175	390	150	143	138	103
CANDANGOLÂNDIA	35	42	33	27	39	13	18	28	9	4	4	4
CEILÂNDIA	855	856	862	550	461	487	547	1126	440	465	421	372
CRUZEIRO	218	137	196	96	78	81	70	204	49	12	2	8
FERCAL	0	0	0	0	2	0	0	2	1	0	0	0
GAMA	1052	814	855	834	773	591	814	1038	977	989	830	747
GUARÁ	231	267	329	129	130	125	157	171	80	103	101	111
ITAPOÃ	20	73	83	36	13	20	31	45	27	32	59	25
JARDIM BOTÂNICO	17	6	8	11	6	13	14	19	0	14	13	14

LAGO NORTE	9	0	0	0	0	1	1	0	3	0	0	0
LAGO SUL	109	58	60	37	23	49	44	41	53	24	55	43
NÚCLEO BANDEIRANTE	301	238	264	154	169	208	273	361	181	154	108	63
PARANOÁ	92	173	149	110	84	87	88	79	77	49	58	76
PARK WAY	6	11	2	6	0	2	2	8	5	2	7	5
PLANALTINA	243	235	209	150	150	159	178	221	128	108	142	111
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	1959	1615	2030	1242	1004	1035	1199	1886	1022	964	908	850
PLANO PILOTO ASA NORTE	1101	826	758	669	599	645	856	1243	617	593	597	601
PLANO PILOTO ASA SUL	583	585	621	284	248	291	278	440	161	166	163	150
RECANTO DAS EMAS	305	283	242	165	155	205	209	221	260	212	269	198
RIACHO FUNDO	54	40	74	14	39	21	19	61	13	17	13	49
RIACHO FUNDO II	14	5	9	3	2	2	13	53	23	10	18	19
SAMAMBAIA	490	428	488	266	246	278	288	469	193	221	193	182
SANTA MARIA	174	264	284	241	64	206	244	321	313	145	141	102
SÃO SEBASTIÃO	175	138	105	57	77	62	80	179	27	52	54	21
SCIA/ESTRUTURAL	48	22	47	49	55	34	43	41	29	47	49	28
SIA	34	46	50	34	24	31	33	69	19	19	23	13
SOBRADINHO	259	266	214	145	139	199	195	266	126	123	115	122
SOBRADINHO II	118	62	106	39	31	39	36	87	32	31	34	25
SOL NASCENTE E PÔR DO SOL	26	13	2	7	13	5	23	6	12	11	14	3
SUDOESTE/OCTOGONAL	82	70	82	33	42	24	57	110	27	34	46	43
TAGUATINGA	970	662	766	507	452	471	546	889	439	460	440	370
VARJÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
VICENTE PIRES	4	7	7	6	3	6	5	3	10	4	13	10
TOTAL	10106	8812	9394	6204	5389	5683	6701	10261	5654	5359	5171	4582

Tabela 2: Total de localidades diferentes onde houve abordagem/atendimento realizado segundo a Região Administrativa nos meses do ano - 2024. 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 - 2024

Região Administrativa	Localidade	Total de Abordagens	%
ÁGUAS CLARAS	AVENIDA VEREDA DA CRUZ - PRÓXIMO MERCADO VEREDAS	214	<1%
	QUADRA 103 - PRÓXIMO IGREJA NOSSA SENHORA DA ASSUNÇÃO	124	<1%
	AVENIDA VEREDA DA CRUZ	86	<1%
	RUA BOULEVARD SUL - PRÓXIMO COLÉGIO OLIMPO	53	<1%
	RUA 14 SUL - PRÓXIMO SIGMA	40	<1%
	AVENIDA CASTANHEIRA RUA 05 NORTE - PRÓXIMO CASA BARROCO	17	<1%
ARAPOANGA	CONDOMÍNIO VENEZA 03 CONJUNTO B LOTE 17 - PRÓXIMO MERCADO JÚNIOR	26	<1%
	SETOR HABITACIONAL SANDRAY CONJUNTO A LOTE 14/19 - PRÓXIMO MERCADO ULTRABOX	22	<1%
	QUADRA 08 CONJUNTO N - PRÓXIMO DISTRIBUIDORA 10N	6	<1%
	CONDOMÍNIO MANSÕES ARAPOANGAS QUADRA 05 - PRÓXIMO UNIÃO GÁS	4	<1%
	ARAPOANGA DF 130 - PRÓXIMO POSTO PARAISO	1	<1%
ARNIQUEIRA	SHA CONJUNTO 6 CHACARA 477 - PRÓXIMO BORRACHARIA JR	998	2%
	QS 11 - PRÓXIMO MERCADO IDEAL	38	<1%
	QS 9 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	6	<1%
	QS 07 RUA 800 ARNIQUEIRAS AREAL	2	<1%
	QS 09 POSTO GRID	1	<1%
BRAZLÂNDIA	QUADRA 01 - PRÓXIMO RODOVIÁRIA	1407	3%
	QUADRA 37/38 - PRÓXIMO TERABYTE INFORMÁTICA VILA SÃO JOSÉ	496	1%
	QUADRA 03 SETOR NORTE - PRÓXIMO BANCO DE BRASÍLIA	279	<1%
	QUADRA 37/38 VILA SÃO JOSÉ - PRÓXIMO FEIRINHA	157	<1%
	QUADRA 12 SETOR NORTE - PRÓXIMO CAVERNA	71	<1%
	QUADRA 01 SETOR NORTE - PRÓXIMO LAGO VEREDINHA	51	<1%
CANDANGOLÂNDIA	QR 01 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE DA CANDANGOLÂNDIA	170	<1%
	EPIA SUL CONJUNTO D ÁREA B - PRÓXIMO POSTO IPIRANGA E MC DONALD'S	45	<1%
	QR 01 A - PRÓXIMO PRAÇA DOS ESTADOS	15	<1%
	QR 01 QUIOSQUES - PRÓXIMO ENTRADA DA CANDANGOLÂNDIA	9	<1%
	QR 02 - PRÓXIMO POINT DO PEIXE	4	<1%
CEILÂNDIA	QNM 27 - PRÓXIMO HRC	689	2%
	QNM 19/21 - PRÓXIMO PADARIA VITORIA	426	1%
	QNN 11 - PRÓXIMO LINHA DO METRO	418	1%
	QNP 01 - PRÓXIMO FEIRA DO PRODUTOR	402	<1%
	QNN 01/03 - PRÓXIMO CEF 35	313	<1%
	QNM 13 - PRÓXIMO ADMINISTRAÇÃO	301	<1%
CRUZEIRO	QUADRA 811 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE	972	2%
	CANTEIRO CENTRAL - PRÓXIMO VIADUTO AYRTON SENNA	79	<1%
	SHCES 1505 - PRÓXIMO TERMINAL DE ÔNIBUS NOVO	66	<1%
	SRES QUADRA 03 - PRÓXIMO BIBLIOTECA DO CRUZEIRO VELHO	12	<1%
	SHCES QUADRA 801 - PRÓXIMO IGREJA SANTA TERESINHA NOVO	7	<1%
	SRES CRUZEIRO CENTER BLOCO A - PRÓXIMO DROGARIA DROGASIL VELHO	3	<1%
FERCAL	DF 150 KM 12 - PRÓXIMO PRAÇA DA FERCAL	3	<1%
	DF 150 KM 12 FERCAL	2	<1%
ITAPOÃ	CONDOMÍNIO DEL LAGO II QR 301 CONJUNTO H - PRÓXIMO ITAPOÃ MOTOS	226	<1%
	CONDOMÍNIO ITAPOÃ DF 001 KM 11 - PRÓXIMO ANTIGO CHAUFFEUR	152	<1%

	QUADRA 02 CONJUNTO N - PRÓXIMO IGREJA SARA NOSSA TERRA	43	<1%
	DEL LAGO QUADRA 61 ÁREA ESPECIAL CONJUNTO D/E - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO ITAPOÃ	15	<1%
	QUADRA 02 LOTE 19 - PRÓXIMO TJ CAR	7	<1%
	QUADRA 03 - PRÓXIMO ITAPOÃ MOTOS	6	<1%
JARDIM BOTÂNICO	QUADRA 01 SETOR HABITACIONAL JARDIM BOTÂNICO PONTO DE ÔNIBUS - PRÓXIMO AVENIDA CENTRAL	57	<1%
	QUADRA 01 SETOR HABITACIONAL JARDIM BOTÂNICO - PRÓXIMO AVENIDA CENTRAL DO JARDIM BOTÂNICO	28	<1%
	QUADRA 01 SETOR HABITACIONAL JARDIM BOTÂNICO - PRÓXIMO IGREJA IDE ASSEMBLEIA DE DEUS	26	<1%
	CAESB RESERVATÓRIO APOIADO 2 - PRÓXIMO OBRA	10	<1%
LAGO NORTE	SHIN QI 2 LOJA 2B - PRÓXIMO ESTACIONAMENTO DO MERCADO PAO DE AÇÚCAR	9	<1%
	SHIN CA 01 LOTE B - PRÓXIMO BIG BOX	1	<1%
LAGO SUL	SHIS QI 05/07 - PRÓXIMO GILBERTO SALOMÃO	277	<1%
	SHIS EQL 06/08 - PRÓXIMO PONTE DAS GARÇAS	136	<1%
	SHIS QI 11 CONJUNTO 01 BLOCO J - PRÓXIMO PRAÇA RENATO RUSSO	66	<1%
	AEROPORTO INTERNACIONAL DE BRASÍLIA S/Nº - ÁREA ESPECIAL	60	<1%
	SHIS QI 15/17 - PRÓXIMO CORREGO CABEÇA DE VEADO	26	<1%
	SHIS QI 25 LOTE F - PRÓXIMO CARREFOUR	14	<1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	DF 075 KM 180 ÁREA ESPECIAL ESTRADA PARQUE NUCLEO BANDEIRANTE - PRÓXIMO UPA DO NUCLEO BANDEIRANTE	463	1%
	AVENIDA CENTRAL LOTE 925 - PRÓXIMO MERCADO VAREJAO DA FARTURA	347	<1%
	AVENIDA CONTORNO A/E 08 - PRÓXIMO TERMINAL RODOVIÁRIO DO NUCLEO BANDEIRANTE	311	<1%
	3ª AVENIDA PRAÇA PADRE ROQUE - PRÓXIMO IGREJA SÃO JOAO BOSCO	226	<1%
	3ª AVENIDA - PRÓXIMO GIRAFFAS	225	<1%
	VILA NOVA DIVINEIA BLOCO 1780 - PRÓXIMO BICA DA DIVINEIA	148	<1%
PARANOÁ	PRAÇA CENTRAL - PRÓXIMO ÁREA DE LAZER	495	1%
	AREA ESPECIAL 02 - PRÓXIMO BARRAGEM DO LAGO PARANOÁ	101	<1%
	QUADRA 02 GALPAO DA ANTIGA FEIRA - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	100	<1%
	DF 001 PINHEIRAL - PRÓXIMO BORRACHARIA POFT	81	<1%
	QUADRA 23 CONJUNTO 17 - PRÓXIMO MERCADO DROGACENTER EXPRESS	79	<1%
	DF 001 ÁREA ESPECIAL 02 - PRÓXIMO BARRAGEM PARANOÁ	46	<1%
PARK WAY	SMPW VARGEM BONITA - PRÓXIMO TERMINAL	47	<1%
	VIADUTO - PRÓXIMO LINHA FÉRREA	9	<1%
PLANALTINA	SETOR RESIDENCIAL LESTE BURITIS I ENTREQUADRAS 03/04 - PRÓXIMO IGREJA SANTA RITA DE CASSIA	193	<1%
	SETOR RESIDENCIAL LESTE BURITIS I QUADRA 02 - PRÓXIMO BANCO DE BRASÍLIA	110	<1%
	AVENIDA SETOR HOSPITALAR QUADRA 01 - PRÓXIMO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA	103	<1%
	AVENIDA SETOR HOSPITALAR QUADRA 01 - PRÓXIMO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA	103	<1%
	SETOR DE HOTEIS E DIVERSOES - PRÓXIMO RODOVIÁRIA	94	<1%
	SETOR EDUCACIONAL - PRÓXIMO REGIONAL DE ENSINO	92	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SGAS 903 CONJUNTO C - PRÓXIMO CENTRO POP BRASÍLIA	6683	16%
	SCS QUADRA 05 - PRÓXIMO CAPS AD CANDANGO	2566	6%
	SDN RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO - PRÓXIMO ADMINISTRAÇÃO	576	1%
	SDC EIXO MONUMENTAL - PRÓXIMO FEIRA DE ARTESANATO TORRE DE TV	470	1%
	SCTS LOTE 02 - PRÓXIMO EDIFÍCIO BIBLIOTECA NACIONAL	461	1%
	SDC EIXO MONUMENTAL - PRÓXIMO GRAMADO ENTRE O CLUBE DO CHORO E MUSEU DO ÍNDIO	421	1%

15

PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 612 - OCUPAÇÃO MARGENS DA VIA L3 NORTE	969	2%
	SHCNW ENTRE A EPIA E O NOROESTE	873	2%
	SGAN 910 - PRÓXIMO CASA DO CEARA	844	2%
	SMI 09 - PRÓXIMO IATE CLUBE DE BRASÍLIA	722	2%
	PONTE DO BRAGUETO	681	2%
	SGAN 908 - PRÓXIMO UNICEUB E CRECHE CRUZ DE MALTA	499	1%
PLANO PILOTO ASA SUL	SMAS TECHO 4 CONJUNTO 5/6 - PRÓXIMO RODOVIÁRIA INTERSTADUAL	995	2%
	SCES TRECHO 02 PRAÇA DOS ORIXAS - PRÓXIMO PONTE HONESTINO GUIMARAES	406	<1%
	EQS 306/307 - PRÓXIMO COMPER	390	<1%
	EQS 406/407 - PRÓXIMO PAO DE AÇÚCAR	343	<1%
	SCES TRECHO II PONTE JK - PRÓXIMO ORLA BEIRA LAGO	151	<1%
	CLS 203 - PRÓXIMO BANCO DO BRASIL	131	<1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 103 - PRÓXIMO GIRAFFAS	830	2%
	QUADRA 111/305 - PRÓXIMO FEIRA	414	<1%
	QUADRA 206 - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	381	<1%
	QUADRA 805 - PRÓXIMO ACADEMIA EQUILÍBRIO	261	<1%
	QUADRA 108 - PRÓXIMO POSTO IPIRANGA	221	<1%
	QUADRA 405 - PRÓXIMO BIG CENTER	135	<1%
RIACHO FUNDO	QS 14 PRAÇA - PRÓXIMO PADARIA SABORELLA	210	<1%
	CLN 07 - PRÓXIMO PRAÇA DO JAPONES	72	<1%
	QN 01 CONJUNTO 31 - PRÓXIMO IGREJA ASSEMBLEIA DE DEUS	31	<1%
	AVENIDA SUCUPIRA QS 12 - PRÓXIMO COMPANHEIROS AUTO CENTER	17	<1%
	QN 15 CONJUNTO 07 - PRÓXIMO MERCADO MINERAO	15	<1%
RIACHO FUNDO II	QN 7 F - PRÓXIMO CONSELHO TUTELAR	66	<1%
	QN 14 - PRÓXIMO BAR DO MÁRIO	29	<1%
	QC 06 CONJUNTO 15 - PRÓXIMO UBS 04	14	<1%
	QN 12 B - PRÓXIMO RENATO GAS	8	<1%
	ETAPA 1 A - PRÓXIMO RENATO GAS	7	<1%
	QN 8 B - PRÓXIMO BAR DO RAIMUNDO	6	<1%
SAMAMBAIA	QR 516 - PRÓXIMO DROGARIA MENOR PREÇO	616	1%
	QR 513 - PRÓXIMO MERCADO SUPERCEI	384	<1%
	QR 319/321 - PRÓXIMO FLORESTA	288	<1%
	QR 419 - PRÓXIMO CREAS	188	<1%
	QS 107 - PRÓXIMO CAPS AD III	169	<1%
	QR 423 - PRÓXIMO DISTRIBUIDORA 061	132	<1%
SANTA MARIA	CENTRO QC 01 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	1483	4%
	QR 316 CONJUNTO J - PRÓXIMO ASSEMBLEIA DE DEUS	90	<1%
	QR 316 CONJUNTO H - PRÓXIMO MERCADO CERRAMIX	77	<1%
	QUADRA QR 117 - PRÓXIMO CONSELHO TUTELAR	76	<1%
	SUL CL 202 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO VIVENDAS EXPRESS	68	<1%
	SUL AC 106 CONJUNTO A - PRÓXIMO VIAÇÃO PIONEIRA	66	<1%
SÃO SEBASTIÃO	QUADRA 02 CONJUNTO 02 BAIRRO SÃO BARTOLOMEU - PRÓXIMO 30ª DELEGACIA DE POLÍCIA	553	1%
	FEIRA PERMANENTE CENTRO SÃO SEBASTIÃO	234	<1%
	RUA 68 B CENTRO - PRÓXIMO CERRADO	61	<1%
	AVENIDA 02 QUADRA 17 LOTE 12 - PRÓXIMO MERCADO DO BOSQUE	35	<1%
	TERMINAL RODOVIÁRIO - PRÓXIMO ESCOLA SÃO FRANCISCO	31	<1%
	QUADRA 05 LOTE 03 BAIRRO SÃO FRANCISCO - PRÓXIMO CONSTRUCENTER	27	<1%
SCIA/ESTRUTU RAL	CONJUNTO 01 PRAÇA - PRÓXIMO VILLA SALUTE RESTAURANTE E PETISCARIA SETOR LESTE	224	<1%
	AREA ESPECIAL 02 - PRÓXIMO VILA OLIMPICA SETOR NORTE	76	<1%
	COLONIA AGRICOLA CABECEIRA DO VALO QUADRA 02 CONJUNTO 07 SETOR NORTE	55	<1%

16	AREA ESPECIAL 02 - PRÓXIMO CASA ABANDONADA NA VILA OLIMPICA SETOR NORTE	49	<1%
	SETOR ESPECIAL QUADRA 02 - PRÓXIMO PARADA DE ONIBUS SETOR NORTE	19	<1%
	A/09 - PRÓXIMO CREAS ESTRUTURAL	17	<1%
SIA	STRC TRECHO 04 - PRÓXIMO BORRACHARIA PARAIBA	130	<1%
	SIA TRECHO 01 CONJUNTO A - PRÓXIMO DETRAN	82	<1%
	SIA SUL GRAMADO - PRÓXIMO MOTEL FANTASY	50	<1%
	SIA TRECHO 04 - PRÓXIMO PROSEGUR	41	<1%
	SIA SUL TRECHO 12 - PRÓXIMO ATACADISTA SUPER ADEGA	22	<1%
	SIA TRECHO 07 - PRÓXIMO CEASA E FEIRA DOS IMPORTADOS	17	<1%
SOBRADINHO	QUADRA 08 LOJA 01 PRAÇA - PRÓXIMO CASA BRASILEIRA	441	1%
	QUADRA 06 ÁREA ESPECIAL 03 - PRÓXIMO CREAS	355	<1%
	QUADRA 14 LOTE 12 ÁREA VERDE - PRÓXIMO SHOPPING DE SOBRADINHO	309	<1%
	QUADRA 07 COMERCIO LOCAL 08 LOJA 01 - PRÓXIMO DANNY MOTOS	204	<1%
	QUADRA CENTRAL LOTE M - PRÓXIMO FEIRA MODELO	200	<1%
	SETOR DE EXPANSÃO ECONOMICA ÁREA ESPECIAL 02 - PRÓXIMO MERCADO	96	<1%
SOBRADINHO II	CONDOMÍNIO RIO NEGRO MODULO 04 LOJA 01/04 DROGARIA LIDER	212	<1%
	AR 05 CONJUNTO 03 LOTE 14 - PRÓXIMO PRAÇA DA IGREJA JOSÉ ESPOSO DE MARIA	158	<1%
	DF 420 - PRÓXIMO UPA DE SOBRADINHO II	79	<1%
	AR 17 CHACARA 14 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO CAPS AD	68	<1%
	MIRANTE DA SERRA RABELO 01 - PRÓXIMO CAMPO DE FUTEBOL	39	<1%
	AR 13 CONJUNTO 10 - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO DE SOBRADINHO II	16	<1%
SOL NASCENTE E PÔR DO SOL	SHSN 101 - PRÓXIMO CONSELHO TUTELAR DO SOL NASCENTE	56	<1%
	SHSN CHACARA 163 - PRÓXIMO FUSION SOLUÇÕES AUTOMOTIVAS	27	<1%
	AVENIDA CENTRAL SOL NASCENTE CHACARA 143	17	<1%
	AVENIDA SOL NASCENTE NOVO HORIZONTE	13	<1%
	CHACARA 113 - PRÓXIMO FORT ATACADISTA	6	<1%
	CHACARA 143 - PRÓXIMO WL ELETRICA	5	<1%
SUDOESTE/OCTOGONAL	QMSW 02 - PRÓXIMO CERRADO	272	<1%
	CLSW 301 - PRÓXIMO PADARIA PAO DOURADO	96	<1%
	CLSW 102 - PRÓXIMO CAIXA ECONOMICA	54	<1%
	CLSW 302 - PRÓXIMO OBA HORTIFRUTI	46	<1%
	QMSW 02 - PRÓXIMO PRAÇA DO SETOR DE OFICINAS	42	<1%
TAGUATINGA	QNF 24 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO CENTRO POP	2113	5%
	QNC 24 - ÁREA ESPECIAL HRT	423	1%
	CNA 03 - PRÓXIMO PRAÇA DO DI	360	<1%
	CSE 01 - VILA DIMAS	344	<1%
	QNL 01 PONTE - PRÓXIMO SITIO GERANIUM	298	<1%
	C 07 - PRÓXIMO PRAÇA DO RELÓGIO	275	<1%
VARJÃO	QD 05 - PRÓXIMO OFICINA MOTO RAD	2	<1%
VICENTE PIRES	SHVP RUA 4 A - PRÓXIMO FEIRA DO PRODUTOR	60	<1%
	SHVP AVENIDA DA MISERICORDIA PONTE	4	<1%
	RUA 04 CHACARA 83 - PRÓXIMO RESIDENCIAL CRISTAL	3	<1%
	AVENIDA MARGINAL RUA 8/10 - PRÓXIMO PISTAO NORTE	2	<1%

Tabela 3: Localidades onde houve mais atendimentos realizados de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal - 2024. 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 - 2024			
Região Administrativa	Localidade	Abordagens	%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SGAS 903 CONJUNTO C - PRÓXIMO CENTRO POP BRASÍLIA	6683	11%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SCS QUADRA 05 - PRÓXIMO CAPS AD CANDANGO	2566	4%
TAGUATINGA	QNF 24 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO CENTRO POP	2113	3%
SANTA MARIA	CENTRO QC 01 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	1483	2%
GAMA	SETOR CENTRAL ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA/HRG	1441	2%
BRAZLÂNDIA	QUADRA 01 - PRÓXIMO RODOVIÁRIA	1407	2%
ARNIQUEIRA	SHA CONJUNTO 6 CHACARA 477 - PRÓXIMO BORRACHARIA JR	998	2%
PLANO PILOTO ASA SUL	SMAS TECHO 4 CONJUNTO 5/6 - PRÓXIMO RODOVIÁRIA INTERSTADUAL	995	2%
CRUZEIRO	QUADRA 811 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE	972	2%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 612 - OCUPAÇÃO MARGENS DA VIA L3 NORTE	969	2%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SHCNW ENTRE A EPIA E O NOROESTE	873	1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 910 - PRÓXIMO CASA DO CEARA	844	1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 103 - PRÓXIMO GIRAFFAS	830	1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SMI 09 - PRÓXIMO IATE CLUBE DE BRASÍLIA	722	1%
CEILÂNDIA	QNM 27 - PRÓXIMO HRC	689	1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	PONTE DO BRAGUETO	681	1%
GAMA	SETOR CENTRAL ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO BIBLIOTECA PÚBLICA	618	1%
SAMAMBAIA	QR 516 - PRÓXIMO DROGARIA MENOR PREÇO	616	1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SDN RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO - PRÓXIMO ADMINISTRAÇÃO	576	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL QUADRA 29 - PRÓXIMO MERCADO COMPER	571	<1%
SÃO SEBASTIÃO	QUADRA 02 CONJUNTO 02 BAIRRO SÃO BARTOLOMEU - PRÓXIMO 30ª DELEGACIA DE POLÍCIA	553	<1%
GAMA	SETOR SUL QUADRA 01 - PRÓXIMO PADARIA ROMA PAES	506	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 908 - PRÓXIMO UNICEUB E CRECHE CRUZ DE MALTA	499	<1%
BRAZLÂNDIA	QUADRA 37/38 - PRÓXIMO TERABYTE INFORMÁTICA VILA SÃO JOSÉ	496	<1%
PARANOÁ	PRAÇA CENTRAL - PRÓXIMO ÁREA DE LAZER	495	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SDC EIXO MONUMENTAL - PRÓXIMO FEIRA DE ARTESANATO TORRE DE TV	470	<1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	DF 075 KM 180 ÁREA ESPECIAL ESTRADA PARQUE NÚCLEO BANDEIRANTE - PRÓXIMO UPA DO NÚCLEO BANDEIRANTE	463	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SCTS LOTE 02 - PRÓXIMO EDIFÍCIO BIBLIOTECA NACIONAL	461	<1%
GAMA	SETOR NORTE QUADRA 02 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE	448	<1%
SOBRADINHO	QUADRA 08 LOJA 01 PRAÇA - PRÓXIMO CASA BRASILEIRA	441	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL QUADRA 51 LOTES 01/19 - PRÓXIMO BANCO BRB	437	<1%
CEILÂNDIA	QNM 19/21 - PRÓXIMO PADARIA VITÓRIA	426	<1%
TAGUATINGA	QNC 24 - ÁREA ESPECIAL HRT	423	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SDC EIXO MONUMENTAL - PRÓXIMO GRAMADO ENTRE O CLUBE DO CHORO E MUSEU DO ÍNDIO	421	<1%
CEILÂNDIA	QNN 11 - PRÓXIMO LINHA DO METRO	418	<1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 111/305 - PRÓXIMO FEIRA	414	<1%

PLANO PILOTO ASA SUL	SCES TRECHO 02 PRAÇA DOS ORIXAS - PRÓXIMO PONTE HONESTINO GUIMARAES	406	<1%
CEILÂNDIA	QNP 01 - PRÓXIMO FEIRA DO PRODUTOR	402	<1%
PLANO PILOTO ASA SUL	EQS 306/307 - PRÓXIMO COMPER	390	<1%
SAMAMBAIA	QR 513 - PRÓXIMO MERCADO SUPERCEI	384	<1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 206 - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	381	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 611 OCUPAÇÃO MARGENS DA VIA L3 NORTE (COLINA)	368	<1%
TAGUATINGA	CNA 03 - PRÓXIMO PRAÇA DO DI	360	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	PRAÇA NELSON CORSO - PRÓXIMO MERCADO ARMAZEM DO GERALDO	360	<1%
SOBRADINHO	QUADRA 06 ÁREA ESPECIAL 03 - PRÓXIMO CREAS	355	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SCS QUADRA 05 - PRÓXIMO BANCO DE BRASÍLIA	353	<1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	AVENIDA CENTRAL LOTE 925 - PRÓXIMO MERCADO VAREJAO DA FARTURA	347	<1%
TAGUATINGA	CSE 01 - VILA DIMAS	344	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SAFS QUADRA 07 ESTACIONAMENTO - PRÓXIMO TSE	344	<1%
PLANO PILOTO ASA SUL	EQS 406/407 - PRÓXIMO PAO DE AÇUCAR	343	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO TERMINAL RODOVIÁRIO DO GAMA	341	<1%
GAMA	SETOR SUL QUADRA 10 - PRÓXIMO MERCADO VIVENDAS	339	<1%
GAMA	SETOR LESTE ÁREA ESPECIAL ENTRE QUADRAS 07/09 - PRÓXIMO LANCHONETE XIGAS BURGUER	334	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SRTV SUL QUADRA 701 - PRÓXIMO QUIOSQUE DO CHAVEIRO	334	<1%
CEILÂNDIA	QNN 01/03 - PRÓXIMO CEF 35	313	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SDC EIXO MONUMENTAL - PRÓXIMO ESTACIONAMENTO DA TORRE DE TV	313	<1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	AVENIDA CONTORNO A/E 08 - PRÓXIMO TERMINAL RODOVIÁRIO DO NUCLEO BANDEIRANTE	311	<1%
SOBRADINHO	QUADRA 14 LOTE 12 ÁREA VERDE - PRÓXIMO SHOPPING DE SOBRADINHO	309	<1%
GAMA	SETOR LESTE QUADRA 36 LOTES 12/13 - PRÓXIMO CASA DA LAVOURA	309	<1%
CEILÂNDIA	QNM 13 - PRÓXIMO ADMINISTRAÇÃO	301	<1%
TAGUATINGA	QNL 01 PONTE - PRÓXIMO SITIO GERANIUM	298	<1%
GAMA	SETOR NORTE QUADRA 02 - PRÓXIMO CAPELA BOM JESUS	296	<1%
SAMAMBAIA	QR 319/321 - PRÓXIMO FLORESTA	288	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	VILA PLANALTO - PRÓXIMO PRAÇA NELSON CORSO	288	<1%
GAMA	SETOR OESTE PRAÇA 01 - PRÓXIMO MERCADAO 01	287	<1%
CEILÂNDIA	QNN 26 - PRÓXIMO IFB	286	<1%
GAMA	SETOR LESTE QUADRA 42 - PRÓXIMO D'PNEUS	286	<1%
BRAZLÂNDIA	QUADRA 03 SETOR NORTE - PRÓXIMO BANCO DE BRASÍLIA	279	<1%
LAGO SUL	SHIS QI 05/07 - PRÓXIMO GILBERTO SALOMAO	277	<1%
TAGUATINGA	C 07 - PRÓXIMO PRAÇA DO RELOGIO	275	<1%
GAMA	SETOR LESTE ÁREA PARA MERCADO Nº 01 - PRÓXIMO MERCADO DIA A DIA	274	<1%
SUDOESTE/OCTOGONAL	QMSW 02 - PRÓXIMO CERRADO	272	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL ÁREA ESPECIAL QUADRA 01 - PRÓXIMO PADARIA DUJUCA	264	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 601 - PRÓXIMO LABORATORIO CENTRAL DE SAUDE PUBLICA DO DISTRITO FEDERAL	264	<1%

RECANTO DAS EMAS	QUADRA 805 - PRÓXIMO ACADEMIA EQUILIBRIO	261	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SCN 04 - PRÓXIMO ESTACIONAMENTO DA POLÍCIA FEDERAL	258	<1%
TAGUATINGA	QNM 36 - PRÓXIMO CEU DAS ARTES	257	<1%
TAGUATINGA	AVENIDA ELMO SEREJO 2871 - PRÓXIMO RODOVIÁRIA DE TAGUATINGA	238	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SMHS ÁREA ESPECIAL QUADRA 101 - PRÓXIMO HOSPITAL DE BASE	238	<1%
SÃO SEBASTIÃO	FEIRA PERMANENTE CENTRO SÃO SEBASTIAO	234	<1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	3ª AVENIDA PRAÇA PADRE ROQUE - PRÓXIMO IGREJA SÃO JOAO BOSCO	226	<1%
ITAPOÃ	CONDOMÍNIO DEL LAGO II QR 301 CONJUNTO H - PRÓXIMO ITAPOA MOTOS	226	<1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	3ª AVENIDA - PRÓXIMO GIRAFFAS	225	<1%
SCIA/ESTRUTURAL	CONJUNTO 01 PRAÇA - PRÓXIMO VILLA SALUTE RESTAURANTE E PETISCARIA SETOR LESTE	224	<1%
CEILÂNDIA	QNN 25 - PRÓXIMO MERCADO ULTRA BOX	224	<1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 108 - PRÓXIMO POSTO IPIRANGA	221	<1%
ÁGUAS CLARAS	AVENIDA VEREDA DA CRUZ - PRÓXIMO MERCADO VEREDAS	214	<1%
SOBRADINHO II	CONDOMÍNIO RIO NEGRO MODULO 04 LOJA 01/04 DROGARIA LIDER	212	<1%
CEILÂNDIA	QNN 01/03 - PRÓXIMO IGREJA SANTÍSSIMA TRINDADE	210	<1%
RIACHO FUNDO	QS 14 PRAÇA - PRÓXIMO PADARIA SABORELLA	210	<1%
SOBRADINHO	QUADRA 07 COMERCIO LOCAL 08 LOJA 01 - PRÓXIMO DANNY MOTOS	204	<1%
GUARÁ	QE 23 ÁREA ESPECIAL 01 - PRÓXIMO UBS Nº 02 DO GUARA	202	<1%
GAMA	SETOR SUL QUADRA 02 - PRÓXIMO BABILONIA	201	<1%
SOBRADINHO	QUADRA CENTRAL LOTE M - PRÓXIMO FEIRA MODELO	200	<1%
CEILÂNDIA	QNM 03 - PRÓXIMO LINHA DO METRO	194	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SCS QUADRA 04 - PRÓXIMO LOJAS AMERICANAS	194	<1%
PLANALTINA	SETOR RESIDENCIAL LESTE BURITIS I ENTREQUADRAS 03/04 - PRÓXIMO IGREJA SANTA RITA DE CASSIA	193	<1%
SAMAMBAIA	QR 419 - PRÓXIMO CREAS	188	<1%
CEILÂNDIA	QNM 18/20 - PRÓXIMO PRAÇA DO CIDADAO	184	<1%
CEILÂNDIA	QNM 17/19 - PRÓXIMO PADARIA GONÇALINA	182	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO SO BEBÊ	178	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL ÁREA ESPECIAL COMPLEXO ESPORTIVO WALMIR CAMPELO BEZERRA (BEZERRAO) - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	178	<1%
CEILÂNDIA	QNM 11 - PRÓXIMO SHOPPING POPULAR	176	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SAUN - PRÓXIMO SEDE DO BANCO DO BRASIL	176	<1%
CEILÂNDIA	QNN 21/23 - PRÓXIMO PADARIA GONÇALINA	174	<1%
CEILÂNDIA	QNN 03 - PRÓXIMO PADARIA PANZITA	173	<1%
CANDANGOLÂNDIA	QR 01 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE DA CANDANGOLANDIA	170	<1%
SAMAMBAIA	QS 107 - PRÓXIMO CAPS AD III	169	<1%
CEILÂNDIA	QNN 03 - PRÓXIMO RECICLAGENS	167	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL QUADRA 51/53 PROJEÇÃO 4 - PRÓXIMO CAIXA ECONOMICA FEDERAL	166	<1%
CEILÂNDIA	QNN 40 - PRÓXIMO POSTO IPIRANGA	165	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SCEN TRECHO 2 - PRÓXIMO POSTO DE GASOLINA MELHOR	165	<1%
CEILÂNDIA	QNM 5/7 - PRÓXIMO MERCADO GUARAPARI	164	<1%

PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SDN RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO - PRÓXIMO PLATAFORMA E	162	<1%
SOBRADINHO II	AR 05 CONJUNTO 03 LOTE 14 - PRÓXIMO PRAÇA DA IGREJA JOSÉ ESPOSO DE MARIA	158	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SDS CONIC - PRÓXIMO CASA DO CHOCOLATE	158	<1%
BRAZLÂNDIA	QUADRA 37/38 VILA SÃO JOSÉ - PRÓXIMO FEIRINHA	157	<1%
GAMA	SETOR LESTE INDUSTRIAL ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO MERCADAO Nº 02 (MERCADAO LESTE)	157	<1%
GAMA	SETOR OESTE QUADRA 02 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE	156	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SDN RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO - PRÓXIMO PLATAFORMA C	153	<1%
ITAPOÃ	CONDOMÍNIO ITAPOA DF 001 KM 11 - PRÓXIMO ANTIGO CHAUFFEUR	152	<1%
TAGUATINGA	CND 03 - PRÓXIMO PRAÇA BICALHO	151	<1%
PLANO PILOTO ASA SUL	SCES TRECHO II PONTE JK - PRÓXIMO ORLA BEIRA LAGO	151	<1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	VILA NOVA DIVINEIA BLOCO 1780 - PRÓXIMO BICA DA DIVINEIA	148	<1%
TAGUATINGA	QS 07 RUA 810 LOTE 07 - PRÓXIMO BRASIL PEDRAS	147	<1%
TAGUATINGA	CNL 01 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE	145	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 612 - PRÓXIMO IGREJA DE JESUS CRISTO DOS SANTOS DOS ULTIMOS DIAS	145	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SRTV SUL QUADRA 701 - PRÓXIMO BOMBEIROS	142	<1%
CEILÂNDIA	CNM 02 - PRÓXIMO FEIRA DO CENTRO DE CEILANDIA	139	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO MERCADO SUPERCEI	139	<1%
GAMA	SETOR LESTE QUADRA 23/24 - PRÓXIMO PADARIA PANNUT	138	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SDN RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO - PRÓXIMO PLATAFORMA SUPERIOR	136	<1%
LAGO SUL	SHIS EQL 06/08 - PRÓXIMO PONTE DAS GARÇAS	136	<1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 405 - PRÓXIMO BIG CENTER	135	<1%
TAGUATINGA	AE 27 SETOR D SUL - PRÓXIMO UBS 05	132	<1%
SAMAMBAIA	QR 423 - PRÓXIMO DISTRIBUIDORA 061	132	<1%
PLANO PILOTO ASA SUL	CLS 203 - PRÓXIMO BANCO DO BRASIL	131	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	EQN 404/405 - PRÓXIMO PAO DE AÇUCAR	131	<1%
SIA	STRC TRECHO 04 - PRÓXIMO BORRACHARIA PARAIBA	130	<1%
GUARÁ	QE 38 CONJUNTO U - PRÓXIMO CAMPO SINTETICO	127	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	PRAÇA ZE RAMALHO - PRÓXIMO CAMPO SINTETICO	124	<1%
CEILÂNDIA	QNN 03/05 - PRÓXIMO MERCADO ESPÍRITO SANTO	124	<1%
ÁGUAS CLARAS	QUADRA 103 - PRÓXIMO IGREJA NOSSA SENHORA DA ASSUNÇÃO	124	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SDN - PRÓXIMO ESTACIONAMENTO CONJUNTO NACIONAL BLOCO C	124	<1%
GUARÁ	QI 25 - PRÓXIMO PAO DOURADO	115	<1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 114 - PRÓXIMO MERCADO EURO	115	<1%
SAMAMBAIA	QR 433 - PRÓXIMO POSTO IPIRANGA	114	<1%
SAMAMBAIA	QR 309 - PRÓXIMO ESCOLA CLASSE 307	113	<1%
GAMA	SETOR SUL QUADRA 15 - PRÓXIMO CAMPO TUPY	112	<1%
GAMA	SETOR OESTE QUADRA 08 - PRÓXIMO PADARIA KI SABOR	111	<1%
SAMAMBAIA	QR 501 - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	110	<1%
PLANALTINA	SETOR RESIDENCIAL LESTE BURITIS I QUADRA 02 - PRÓXIMO BANCO DE BRASÍLIA	110	<1%

PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 906 AUTOTROMO - PRÓXIMO ÁREA VERDE	110	<1%
GAMA	SETOR SUL QUADRA 01 - PRÓXIMO DROGARIA SÃO RAFAEL	109	<1%
GUARÁ	QE 38 - PRÓXIMO EDIFÍCIO AMERICA	107	<1%
PLANO PILOTO ASA SUL	CLS 412 BLOCO D LOTE 43 - PRÓXIMO DROGASIL	106	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SMHN QUADRA 03 - PRÓXIMO COMPP	106	<1%
PLANALTINA	AVENIDA SETOR HOSPITALAR QUADRA 01 - PRÓXIMO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA	103	<1%
GUARÁ	QE 02 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO ESTACIONAMENTO DO PAO DE AÇUCAR	103	<1%
GUARÁ	QI 14/16/18 PRAÇA - PRÓXIMO PADARIA BELLAPAN	103	<1%
CEILÂNDIA	QNM 16 - PRÓXIMO POSTO IPIRANGA	103	<1%
PLANALTINA	SETOR DE AREAS ESPECIAIS NORTE LOJA 87 - PRÓXIMO COMPER	103	<1%
TAGUATINGA	CSG 13 - PRÓXIMO LAJA JATO DO MARCELO	102	<1%
PARANOÁ	AREA ESPECIAL 02 - PRÓXIMO BARRAGEM DO LAGO PARANOÁ	101	<1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	3ª AVENIDA - PRÓXIMO CREAS DO NÚCLEO BANDEIRANTE	100	<1%
PARANOÁ	QUADRA 02 GALPAO DA ANTIGA FEIRA - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	100	<1%

Tabela 4: Localidades onde houve mais abordagens/atendimentos realizados - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS)
– Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 13

**Total e (%) percentual de Localidades onde houve
abordagem/atendimentos realizados segundo a Região Administrativa**

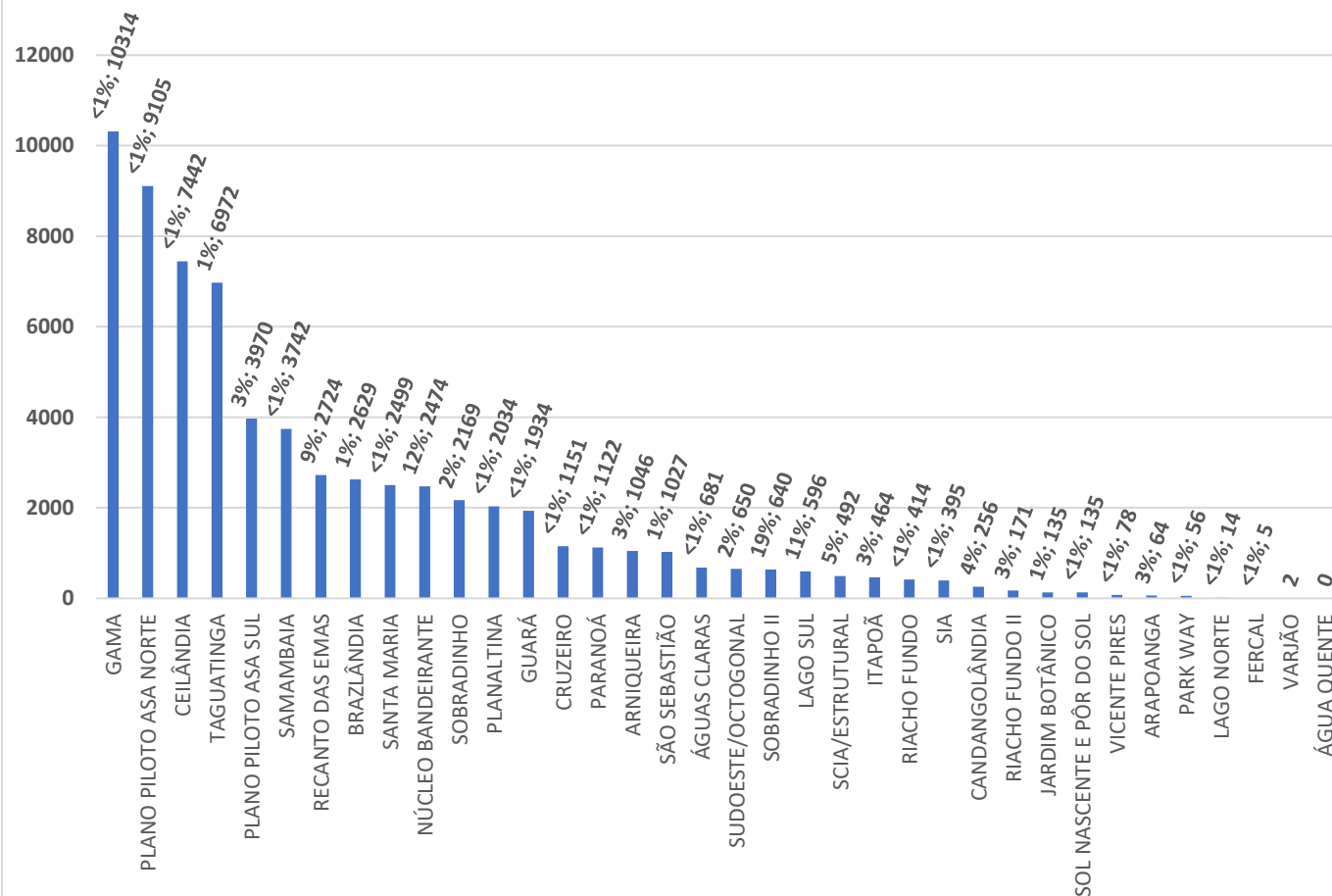


Figura 13: Total e (%) percentual de Localidades onde houve abordagem realizada segundo a Região Administrativa - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

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 Telebrasil.

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
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 atendimentos com especialistas; - Toda 1ª terça do mês tem grupo sobre tabagismo às 9h.
CASA DO CEARÁ	Realização de exames, cursos e atendimento de saúde.	- Valor da consulta médica: R\$ 100,00. Especialidade e horário conforme escala



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



		disponível no site;
24 CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA - CENTRO POP BRASÍLIA	Realização de Cadastro Único, oficinas, almoço, banho e atendimento para verificação de benefícios	- Atendimento de 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).	- Informações adicionais sobre os Consegs podem ser dirimidas por meio do telefone (61) 3441-8878. Presidente: Lourdes
CONSULTÓRIO NA RUA	Atendimento de saúde.	- 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.	- 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.	- Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de encaminhamento emitida pelo SEAS; - Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h às 18h, conforme setor de atendimento;



25

		- Não tem atendimento na sexta-feira.
ESCOLA DE MENINOS E MENINAS DO PARQUE EMMP	Realização de matrículas para ensino fundamental e ensino de jovens e adultos.	- Atendimento disponibilizado para receber os casos de crianças e adolescentes em situação de rua e vulnerabilidade. A escola funciona nos turnos matutinos e vespertinos.
HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN	Realização de atendimento de saúde.	- Atendimento 24 horas de urgência e emergência; - Exames e consultas precisam de marcação prévia; - Aceita encaminhamento do SUS.
HOSPITAL DIA – CENTRO DE SAÚDE 01	Realização de atendimentos, de saúde, prevenção e controle, IST (infecção sexual transmissível).	- Além de IST atende a doenças virais (tuberculose, caxumba, hepatites); - Atendimento no horário de seg. a sex. 7h às 12h e 13h às 18h.
INSTITUTO HOSPITAL DE BASE	Realização de atendimento de saúde.	- Não aceita encaminhamento da rede pública de saúde; - Atendimento 24 horas para urgência e emergência;
JUNTA MILITAR	Emissão de documento de reservista.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.

Área Central

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
5ª DELEGACIA DE POLÍCIA	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento até às 17h00.
AGÊNCIA DO TRABALHADOR – VENÂNCIO 2000	Realização de Carteira de Trabalho e consulta disponíveis de vagas de emprego.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
CAPS II – ASA NORTE	Realização de atendimento para pessoas adultas com transtorno grave ou persistente devido ao uso de substância.	- Atendimento para acolhimento é de porta aberta, de seg. a sex, exceto terça à tarde, com horário de 7h às 12h e 13h às 17h.
CAPS AD III – CANDANGO	Realização de atendimento para todas as faixas etárias de transtornos ocasionados pelo uso de álcool e drogas.	- Atendimento para maiores de 16 anos que sofrem com transtornos decorrentes do uso prejudicial de álcool e outras drogas; 24h por dia; exceto quinta que não funciona das 13h às 17h; - É realizado acolhimento/triagem 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 odontológico de 07h30 às

	atendimento de saúde.	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.	- Atendimento no horário de 7h às 22h; - Fazem distribuição de preservativo; - Tem distribuição de senha para atendimento a 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.	- 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.	- 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).	- 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.	- Não aceita encaminhamento da rede pública de saúde; Atendimento 24 horas para urgência e emergência;
JUNTA MILITAR	Emissão de documento de reservista.	- Atendimento de 8h00 às 11h30 e entre 13h30 às 16h00.

Samambaia, Recanto das Emas e Riacho fundo II:

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/SAMA MBAIA SUL	Realização de atendimento a crianças com direitos violados.	- Atendimento e trabalhos conjuntos não são realizados. Mas há discussão de casos de forma remota para discutir e alinhar as intervenções.
26° DP/DELEGACIA	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento é realizado de segunda a sábado para realização de boletim de ocorrência.
32° DP/DELEGACIA	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento são realizados de segunda à sábado por encaixe de pessoas em atendimento para o documento do registro geral a partir de 12h 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 emergências. Com a pandemia do COVID-19, os atendimentos estão sendo realizados de forma morosa.
POSTO DE SAÚDE N° 06 SAMAMBAIA	Realização de atendimento à saúde.	- Atendimento realizado de segunda à sexta-feira, de acordo com demanda, conforme localidade de permanência do usuário. É referência em tratamento de hanseníase.
POSTO DE SAÚDE N° 07 SAMAMBAIA	Realização de atendimento à saúde.	- Atendimento realizado de segunda à sexta-feira, de acordo com demanda, conforme localidade de permanência do usuário. Possui equipe do CNAR que atende Recanto e Samambaia.
POSTO DE SAÚDE N° 01 NUCLEO	Realização de atendimento à saúde.	- Atendimento realizado de segunda à sexta-feira, de acordo com demanda, conforme localidade de permanência do usuário.

Gama e Santa Maria:

BANDEIRANTE		Possui equipe do CNAR que atende Riacho Fundo II.
LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
POSTO DE SAÚDE GAMA Nº 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 à tarde, reunião interna do equipamento. A equipe SEAS leva os atendidos de acordo com agendamentos. Os dias de Atendimento são de 2ª a 4ª e 6ª feiras 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 h a 16 h. Solicita agendamento prévio.
POSTO DE SAÚDE GAMA Nº 07	Realização de atendimento à saúde	- Atendimento conforme localidade. - O atendimento é realizado todos os dias da semana conforme a demanda, onde recebeu profissionais do CNR, atendimento é direcionado somente para Gama.
33ª DELEGACIA DE POLÍCIA – SANTA MARIA	Realização de Documento de Registro Geral.	- Atendimento das 8h às 17h30 mediante agendamento prévio.
JUNTA MILITAR DO GAMA	Realização da emissão do documento de reservista ou a declaração de alistamento	- O atendimento é realizado por demanda livre das 8h às 12h. Esclarecemos que o documento “declaração de alistamento” é válido por 30 dias.

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.
16ª DELEGACIA DE POLÍCIA - PLANALTINA	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 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 às 18h, conforme setor de atendimento.



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



30

CONSULTÓRIO NA RUA

Atendimento de saúde.

- Atendimento de segunda a sexta, mediante escala da equipe;
- Saídas em conjunto de acordo com as articulações em rede.

Parque da Cidade/Rodoviária Interestadual

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
1ª DP	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento para encaixe de documento de registro geral de acordo com a demanda. - Atendimento de segunda a sexta 08h às 17h.
CAPS III AD CANDANGO	Realização de atendimento para todas as faixas etárias de transtornos ocasionados pelo uso de álcool e drogas.	- Atendimento para maiores de 16 anos que sofrem com transtornos decorrentes do uso prejudicial de álcool e outras drogas; - 24h por dia; exceto quinta que não funciona das 13h às 17h; - É realizado acolhimento integral/triagem e atendimentos individuais.
CENTRO DE 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 às 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



31

		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 às 18h.
HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN	Realização de atendimento de saúde.	- Atendimento 24 horas de urgência e emergência; - Exames e consultas precisam de marcação prévia; - Aceita encaminhamento do SUS.
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, recentemente os grupos presenciais que estavam suspensos em virtude da pandemia COVID-19 retornaram de forma presencial.
CENTRO DE SAÚDE Nº 03 (QE 38)	Atendimentos de saúde.	- O atendimento é de segunda à sexta-feira, conforme a demanda, por ordem de chegada.
CENTRO DE SAÚDE Nº 02 (QE 23)	Atendimentos de saúde.	- O atendimento é de segunda à sexta-feira, conforme a demanda, por ordem de chegada.
HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ	Atendimentos de saúde.	- O atendimento é realizado todos os dias conforme a demanda, por ordem de chegada e classificação de risco.
4ª DP – POLÍCIA CIVIL	Realização de Documento de Registro Geral e Boletim de ocorrência.	- Atendimento sem agendamento prévio, por ordem de chegada.
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 às 18h. Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS.
UBS Nº 01 DA CANDANGOLÂNDIA	Atendimentos de saúde.	- O atendimento é de segunda à sexta-feira, conforme a demanda, por ordem de chegada.
JUNTA MILITAR DO GUARÁ	Realização da emissão do documento de reservista ou a declaração de alistamento	- O atendimento é realizado por demanda, no período de 08h às 12h e de 14h às 17h. Esclarecemos que o documento “declaração de alistamento” é válido por 30 dias.
TRE	Emissão do título de eleitor	- Atendimento sem agendamento prévio, por ordem de chegada.
CONSULTÓRIO NA RUA – REGIÃO CENTRO SUL	Realização de atendimento à saúde.	- Atendimento realizado de segunda à sexta-feira, de acordo com demanda, conforme localidade de permanência do usuário. Possui equipe do CNAR que atende Candangolândia, Guará, SCIA/Estrutural e



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



SIA.

33

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.
POSTO DE SAÚDE VARGEM BONITA DO PARK WAY	Atendimentos de saúde.	- O atendimento é de segunda à sexta-feira, conforme a demanda, por ordem de chegada.
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.
CONSULTÓRIO NA RUA – REGIÃO CENTRO SUL	Realização de atendimento à saúde.	- Atendimento realizado de segunda à sexta-feira, de acordo com demanda, conforme localidade de permanência do usuário. Possui equipe do CNAR que atende Park Way.

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 Nº 01 DO NÚCLEO BANDEIRANTE	Atendimentos de saúde.	- O atendimento é de segunda à sexta-feira, conforme a demanda, por ordem de chegada.
UBS Nº 02 DO NÚCLEO BANDEIRANTE	Atendimentos de saúde.	- O atendimento é de segunda à sexta-feira, conforme a demanda, por ordem de chegada.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



34

UPA DO NÚCLEO BANDEIRANTE	Atendimentos de saúde.	- O atendimento é realizado todos os dias conforme a demanda, por ordem de chegada e classificação de risco.
CAPS/ISM - INSTITUTO DE SAÚDE MENTAL	Atendimento médico com o psiquiatra e acompanhamentos.	- atendimentos articulados com a unidade (agendamentos) de acordo com a necessidade.
JUNTA MILITAR DO GUARÁ	Realização da emissão do documento de reservista ou a declaração de alistamento	- O atendimento é realizado por demanda, no período de 08h às 12h e de 14h às 17h. Esclarecemos que o documento "declaração de alistamento" é válido por 30 dias.
TRE	Emissão do título de eleitor	- Atendimento sem agendamento prévio, por ordem de chegada.
CONSULTÓRIO NA RUA – REGIÃO CENTRO SUL	Realização de atendimento à saúde.	- Atendimento realizado de segunda à sexta-feira, de acordo com demanda, conforme localidade de permanência do usuário. Possui equipe do CNAR que atende Núcleo Bandeirante.

Riacho Fundo I:

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
UBS Nº 01 DO RIACHO FUNDO I	Atendimentos de saúde.	- O atendimento é de segunda à sexta-feira, conforme a demanda, por ordem de chegada.
UBS Nº 03 DO RIACHO FUNDO I	Atendimentos de saúde.	- O atendimento é de segunda à sexta-feira, conforme a demanda, por ordem de chegada.
NA HORA DO RIACHO FUNDO I	Emissões e consultas referentes a documentações.	- O atendimento é de segunda à sexta-feira, conforme a demanda, por ordem de chegada.
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 às 18h. Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS.

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 às 18h.
CAPS III AD	Realização de atendimento para todas	- Atendimento para maiores de 16 anos que



CANDANGO	as faixas etárias de transtornos ocasionados pelo uso de álcool e drogas.	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 usuários (as) para regularização de dados.

Taguatinga, Águas Claras e Vicente Pires

LOCAL	TIPO DE ATENDIMENTO	FLUXO / INFORMAÇÃO
HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA	Atendimento Emergencial	Atendimento em horário comercial conforme demanda.
CNAR - TAGUATINGA	Realização de teste rápido de sangue, hepatite B e C, sífilis e HIV.	- Atendimento no horário de 8h às 11h e das 13h às 17h;

		- Distribuem preservativos - Realizamos contato via WhatsApp antecedente a ida do usuário para atendimento;
NA HORA	Realização de atendimento para Documento de Registro Geral.	- Atendimento com agendamento.
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.
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 às 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 às 18h
UBS 02	Atendimentos de saúde.	- Atendimento de 8h às 18h, conforme demanda.
UBS 05	Atendimentos de saúde.	- Atendimento de 8h às 18h, conforme demanda.
UBS 06	Atendimentos de saúde.	- Atendimento de 8h às 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.
CAPS TRANSTORNO	Realização de atendimento de usuários com transtorno mental	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
SESC TAGUATINGA SUL	Realização de campanhas de educação e saúde, e alguns exames preventivos.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
POLICLÍNICA DE TAGUATINGA	Serviços de saúde e organizações da sociedade civil que realizam ações de assistência, prevenção, diagnóstico e tratamento às pessoas vivendo com HIV	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.

37

	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.	
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 CEILÂNDIA	Realização de parceria para leitura e conhecimento.	- Atendimento no horário de 8h às 11h e das 13h às 17h de segunda a sexta feira.
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 Nº 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 Nº 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 Nº 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.
RESTAURANTE COMUNITARIO	Parceria para atendimento de todos os públicos.	- Funcionam de segunda a sábado, das 06h às 20h. Exceto feriados.
JOVEM EXPRESSÃO	Parceria em curso para jovens	- Atendimento de segunda a sábado.



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



Brazlândia:

39

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 06:20h às 20:20h, todos os dias da semana, incluindo domingos e feriados.
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 à 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
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 das 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 atendimentos com especialistas; - Toda 1ª terça do mês tem grupo sobre tabagismo às 9h.
CTA CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO	Realização de teste rápido de sangue, hepatite B e C, sífilis e HIV.	- 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	Atendimentos jurídicos, emissão de voucher para terceira via de identidade e solicitação de certidão de nascimento na cidade de origem.	- Para voucher é realizada a marcação de um horário de atendimento mediante apresentação de declaração emitida pelo SEAS; - Para demandas jurídicas os atendimentos são realizados no horário de funcionamento do equipamento; 8h as 18h.
ESCOLA DE MENINOS E MENINAS DO PARQUE EMMP	Realização de matrículas para ensino fundamental e ensino de jovens e adultos.	- Atendimento disponibilizado para receber os casos de crianças e adolescentes em situação de rua e vulnerabilidade. A escola funciona nos turnos matutinos e vespertinos.
HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE – HRAN	Realização de atendimento de saúde.	- Atendimento 24 horas de urgência e emergência; - Exames e consultas precisam de marcação prévia; - Aceita encaminhamento do SUS.
HOSPITAL DIA – CENTRO DE SAÚDE 01	Realização de atendimentos, de saúde, prevenção e controle, IST (infecção sexual transmissível).	- Além de IST atende a doenças virais (tuberculose, caxumba, hepatites); - Atendimento no horário de seg. a sex. 7h às 12h e 13h às 18h.
INSTITUTO HOSPITAL DE BASE	Realização de atendimento de saúde.	- Não aceita encaminhamento da rede pública de saúde; Atendimento 24 horas para urgência e emergência;
JUNTA MILITAR	Emissão de documento de reservista.	- Atendimento em horário comercial conforme demanda.
NARCÓTICOS	Participação nos grupos para	- Atendimento conforme organização de

4.1 UNIP -ODONTOLOGIA

ANÔNIMOS	dependentes químicos.	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-feira
UAMA BRASÍLIA	Unidade de atendimento em meio aberto acompanha adolescentes em conflito com a lei para cumprimento das medidas de Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade. Os objetivos da Liberdade Assistida é proporcionar ao adolescente o exercício da cidadania, criando condições para que ele construa um projeto de vida que contemple	- QD 513, s/n – Plano Piloto, DF, 70303-902 Telefone: 99163-1341 Especialista Joelma

4.2

		a ruptura com a trajetória infracional.	
UAMA SÃO SEBASTIÃO		Unidade de atendimento em meio aberto acompanha adolescentes em conflito com a lei para cumprimento das medidas de Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade. Os objetivos da Liberdade Assistida é proporcionar ao adolescente o exercício da cidadania, criando condições para que ele construa um projeto de vida que contemple a ruptura com a trajetória infracional.	QD 101 s/nº Res. Oeste – Administração de São Sebastião Telefone: 3335-0506/ 3335-0265 uamasaosebastiao@gmail.com
UNIDADE DE INTERNAÇÃO SANTA MARIA	DE DE	Unidade é destinada aos socioeducandos sentenciados menores de idade em cumprimento de medida socioeducativa de internação e as socieoducandas em cumprimento de internação estrita e provisória.	- Endereço: Núcleo Rural Alagados, RA 8, Santa Maria
UNIDADE DE INTERNAÇÃO PLANALTINA	DE DE	Unidade é destinada aos socioeducandos sentenciados menores de idade em cumprimento de medida socioeducativa de internação e as socieoducandas em cumprimento de internação estrita e provisória.	- Endereço: Bairro Nossa Senhora de Fátima, 13 – Planaltina, Brasília – DF Telefone: 3488-8602
CONSELHO TUTELAR ITAPOÁ		Defesa dos direitos das crianças e adolescentes	- Quadra 378, Conjunto N, Área Especial 1, Del Lago-CEP: 71590-000 Contato: 3467-1123/3467-1177-Plantão: 99242- 1881
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE 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

4.3

		ÁREA Especial, 1 – Itapoá, Brasília – DF.
UNIDADE DE INTERNAÇÃO PROVISÓRIA DE SÃO SEBASTIÃO	Unidade é destinada aos socioeducandos sentenciados menores de idade em cumprimento de medida socioeducativa de internação e as socioeducandas em cumprimento de internação estrita e provisória.	- Endereço: Fazenda da Papuda, s/n – São Sebastião, Brasília – DF, 702 Horário: Aberto 24 horas Telefone: (61) 3335-9310 97-400
UNIRE – 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 socioeducandos.	- 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 Federal (SSP/DF).	- Informações adicionais sobre os Consegs podem ser dirimidas por meio do telefone (61) 3441-8878. Presidente: Celeste
Administração Regional da Rodoviária do Plano Piloto	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	- Endereço: Setor de Diversões Norte - Brasília, DF, 70297-400 ADMISNITRADOR: Josué Martins de Oliveira

	interurbanas, que ligam Brasília aos municípios vizinhos em Goiás. Desde 2001, também funciona em seu subsolo a Estação Central do Metrô do Distrito Federal. Entre os ônibus circulares, há linhas que fazem o trajeto para a Esplanada dos Ministérios, no Eixo Monumental, e para o Aeroporto.	
CLÍNICA RECANTO	Clínica Especializada no tratamento de dependência química e psiquiátrica.	- Público atendido: Adolescente e Adulto. Atendimento por Planos de Saúde e Convênio com a Secretária de Saúde do Distrito Federal. Para atendimento via GDF, o paciente se encaminha à defensoria pública com relatório médico solicitando internação compulsória. Unidades: Hospital dia Taguatinga Norte – QNA 10 – (61) 3351-1261 Unidade de Internação Núcleo Rural Alexandre Gusmão, 411 - Ceilândia - Brasília, DF - CEP: 72215-000 (61) 3540-1261
FÓRUM DE PREVENÇÃO DO TRABALHO INFANTIL NO DF	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. Instância autônoma de controle social. Espaço democrático, não institucionalizado, de discussão de propostas, definição de estratégias e construção de consensos entre governo e sociedade civil sobre a temática do trabalho infantil.	- http://forumpetidf.wordpress.com/fpeti.df@gmail.com

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 às 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.
CONSULTÓRIO 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 usuários (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 álcool e drogas.	- Atendimento para maiores de 16 anos que sofrem com transtornos decorrentes do uso prejudicial de álcool e outras drogas; 24h por dia; exceto quinta que não funciona das 13h às 17h; - É realizado acolhimento/triagem encaminhamento para grupos e atendimentos com especialistas.
CAPS AD - SOBRADINHO	Realização de atendimento para todas as faixas etárias de	- Atendimento para maiores de 16 anos que sofrem com transtornos decorrentes do uso

	transtornos ocasionados pelo uso de álcool e drogas.	prejudicial de álcool e outras drogas.
HUB	Atendimentos de saúde.	- Encaminhamento de usuárias (os) para atendimentos de saúde e vacinação.
UBS Nº 13	Atendimentos de saúde.	- Encaminhamento de usuárias (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 porventura 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



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



47

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 eles conseguissem 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 porventura 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.

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**48****Plano de Capacitação Continuada**

Realizamos o plano de formação continuada e garantida ao longo de 2024. 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:





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



49



Percursos Formativo e Metodologia em 2024

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 2024:

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.

MÊS	TEMA
JANEIRO	ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL
FEVEREIRO	REDUÇÃO DE DANOS
MARÇO	ABORDAGEM A CRIANÇA E ADOLESCENTE
ABRIL	O QUE É CRAS CREAS CENTRO POP E SEAS
MAIO	POSSÍVEIS TRASTORNOS MENTAIS, COMO ABORDAR?
JUNHO	BENEFÍCIOS
JULHO	COMUNICAÇÃO E ORGANIZAÇÃO
AGOSTO	MERCADO DE TRABALHO E TRABALHO EM EQUIPE, ESTOU PREPARADO?
SETEMBRO	A IMPORTÂNCIA DOS CARGOS E FUNÇÕES NO SUCESSO DO SERVIÇO
OUTUBRO	COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA
NOVEMBRO	ÉTICA E DIREITO DOS IDOSOS. QUAL MEU PAPEL NA SOCIEDADE?
DEZEMBRO	CONHECENDO PARA APRENDER. LGBTQIA+ O QUE EU PRECISO SABER?



Levantamento das capacitações para serem realizadas em 2025:

50

EQUIPES	SUGESTÃO
EQUIPE 01	Saúde mental (falar sobre Burnout, ansiedade e depressão).
	Responsabilidades de cada cargo do SEAS.
	Direitos e deveres da empresa com o funcionário.
EQUIPE 02	Benefícios
	Retificação de Documentação
	Direito e deveres trabalhistas
EQUIPE 03	Desenvolvimento de Habilidades Socioemocionais: Capacitação para fortalecer as habilidades socioemocionais dos profissionais, como resiliência, empatia e manejo do estresse, essenciais para o trabalho diário com pessoas em situação de rua.
	Conhecimento sobre direitos e políticas públicas: Treinamento sobre os direitos das pessoas em situação de rua e as políticas públicas existentes, para que os profissionais possam orientar e encaminhar essas pessoas aos serviços e benefícios disponíveis.
	Mediação de Conflitos e Segurança: Capacitação em técnicas de mediação de conflitos e segurança pessoal, para ajudar a resolver disputas de forma pacífica e garantir a segurança tanto dos profissionais quanto das pessoas em situação de rua.
EQUIPE 04	SEAS, cargos e funções.
	Rotas, como melhor organizar?
	Unificação dos processos no SAS.
EQUIPE 05	como responder denuncia com excelência
	transtorno mental
	Processo de saída da ruas
EQUIPE 06	Casos que podem ou não serem encaminhados pela equipe de abordagem.
	Atendimento e serviços prestados pelos CAPS.
	Abordagem a população LGBTQIA+.
EQUIPE 07	Organização do trabalho em equipe
	Características para uma abordagem eficaz
	Atendimento nos equipamentos
EQUIPE 08	Auto cuidado
	Informações necessárias para evoluir historinha de crianças e adolescentes.
	Como passar o Check list
EQUIPE 09	O que é a droga? Quais suas reações? Suas consequências? Como agir com pessoas na abstinência?
	Preconceito social, racial e gênero. Como agir quando órgãos do Estado comete esses crimes.
	Ética no ambiente de trabalho
EQUIPE 11	Orientação sexual
	Quais as limitações do SEAS?
	Como proceder quando o imigrante não é legalizado no Brasil!



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



51

EQUIPE 12	Prevenção do trabalho infantil - O que caracteriza o trabalho infantil, quais são as implicações para a criança para a família e para a comunidade.
	Como a má alimentação contribui para doenças oportunistas como diabetes, hepatite (tipos não transmissíveis) e hipertensão, para ser abordado com os usuários.
	CadÚnico - Como desmistificar com o usuário que ter o cadastro não implica em receber benefícios.
EQUIPE 13	Atribuições dentro da equipe. Funções de cada um de acordo com o cargo e no coletivo.
	Redução de Danos
	Benefícios
EQUIPE 15	(QVT) QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
	HISTORINHAS
	PERICULOSIDADE
EQUIPE 17	PASSOS PARA ORGANIZAÇÃO FINANCEIRA DOS FUNCIONÁRIOS
	CHECKLIST DA PLANILHA
	ORIENTAÇÃO SEXUAL AFETIVA/ NOMENCLATURAS
EQUIPE 21	Direitos e deveres dos trabalhadores na empresa
	Mais orientação de gênero LGBTQIA+
	Convivência e respeito na área de trabalho
EQUIPE 22	PIA a importância do alinhamento com todos da equipe.
	Transtornos Mentais, melhorias de acompanhamento.
	Novos fluxos do SEAS, no último ano.
EQUIPE 23	CASAS TERAPÊUTICAS
	DIREITOS SOCIAIS
	ÉTICA PROFISSIONAL
EQUIPE 24	Falar sobre a função de cada um dentro do serviço SEAS.
	Falar sobre os equipamentos INSS, Passe-Livre e outros.
	Falar sobre o público LGBT o direito que eles têm.
EQUIPE 25	Comércio
	Denúncia.
	Benefícios.
EQUIPE 26	Passo a passo do passe livre estadual e interestadual ,quem tem direitos e o que precisa para ser feito
	Como conseguir e solicitar equipamentos de auto ajuda para deficientes
	Trabalho em equipe
EQUIPE 27	Uma melhor abordagem, para ter um melhor contato.
	Como abordar criança que não esteja acompanhando dos familiares
	Temos muita dificuldade em término de demanda, pois o serviço é limitado, como podemos melhorar?
EQUIPE 28	Capacitação em Mediação de Conflitos e Negociação.
	Formação em Políticas Públicas e Legislação Social.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



52

	Treinamento em Abordagem Psicossocial.
EQUIPE 29	procedimento correto da denuncia
	Abordagem com famílias
	Riscos e cuidados na abordagem como se precaver
EQUIPE 30	fluxo dos equipamentos
	padronização dos serviços internos seas com todas as bases
	comunicação não violenta
EQUIPE 31	Sexualidade de gênero, todas equipes têm dificuldade sobre isso
	Usuário com comportamento agressivo
	Estratégias de fortalecimento de vínculo com possíveis casos de transtorno mental.

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 abordagem 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 1764 denúncias vindas do GESEAS, 1125 solicitações de abordagem por via telefone, totalizando 2919 denúncias recebidas, sem contar outras formas de 'denúncias' diferentes destes meios, que não foram listadas por terem um valor irrisório nos resultados. A Figura 13 mostra o gráfico do total de denúncias recebidas do GESEAS segundo a Região Administrativa em 2024. A Figura 14 mostra o gráfico para o total de denúncias recebidas por via telefone e GESEAS segundo a Região Administrativa em 2024. A Figura 15 mostra o gráfico do (%) percentual de denúncias de acordo com a origem da denúncia.

FIGURA 15

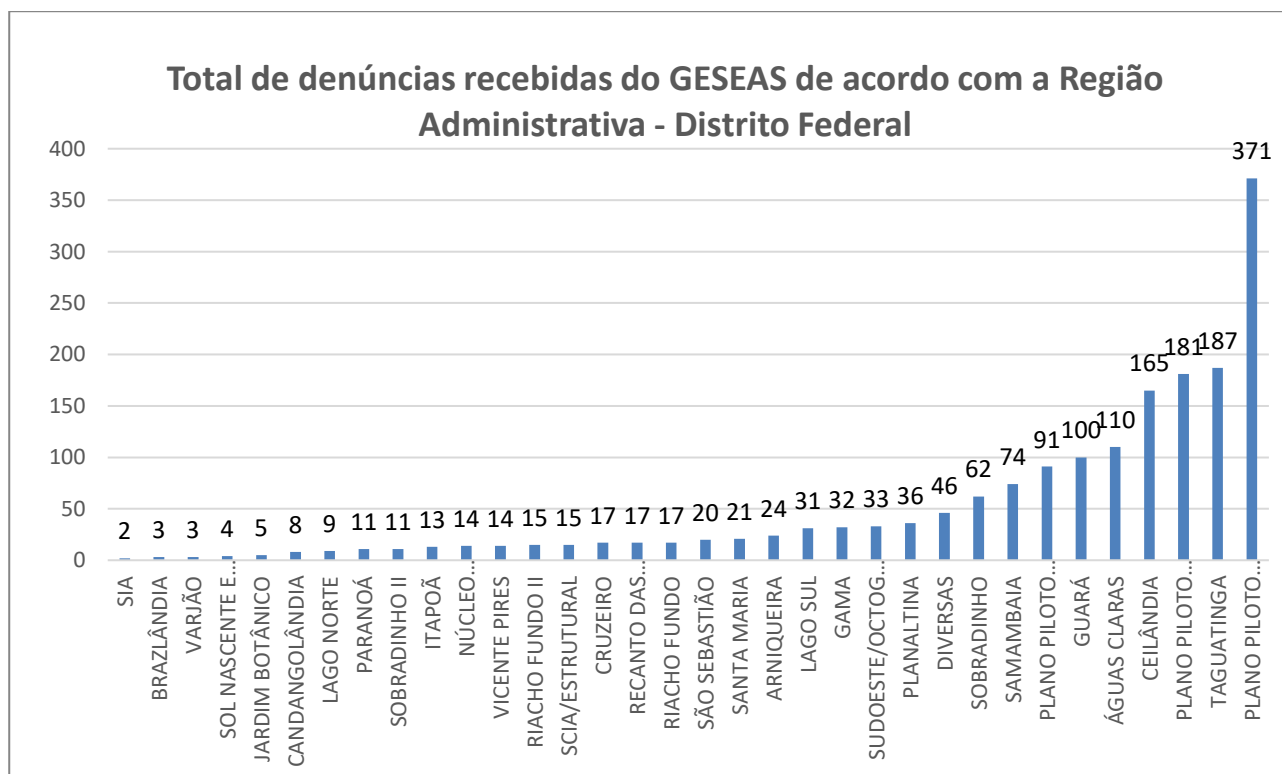


Figura 15: Total de denúncias recebidas do GESEAS de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal – 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 16
55


Figura 16: 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 – 2024. 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 2024 o Serviço realizou a apresentação do SEAS no comércio e comunidade em cada mês do ano. Foram realizadas ao todo 7380 atendimentos, dos quais 5062 (cerca de 69%) apresentações do serviço no comércio e 2318 (cerca de 31%) apresentações do serviço na comunidade, as médias anuais foram de 421 apresentações no comércio por mês e 193 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 9

Total de Apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade nos meses do ano - Distrito Federal - 2024		
Mês	Comércio	Comunidade
janeiro/24	519	249
fevereiro/24	556	257
março/24	369	182
abril/24	387	184
maio/24	413	170
junho/24	388	219
julho/24	409	210
agosto/24	414	196
setembro/24	420	164
outubro/24	383	167
novembro/24	419	161
dezembro/24	385	159
Total	5062	2318

Tabela 9: Total de Apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade nos meses do ano - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 10

Total de Apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal - 2024				
Região Administrativa	Comércio	%	Comunidade	%2
ÁGUA QUENTE	0	0%	0	0%
ARAPOANGA	28	<1%	6	<1%
ÁGUAS CLARAS	73	1%	39	2%
ARNIQUEIRA	35	<1%	14	<1%
BRAZLÂNDIA	195	4%	68	3%
CANDANGOLÂNDIA	44	<1%	13	<1%
CEILÂNDIA	399	8%	137	6%
CRUZEIRO	62	1%	25	1%
DIVERSIDADE	115	2%	27	1%
GAMA	424	8%	358	15%
GUARÁ	136	3%	65	3%
ITAPOÃ	61	1%	19	<1%
JARDIM BOTÂNICO	49	<1%	27	1%
LAGO NORTE	8	<1%	9	<1%
LAGO SUL	55	1%	28	1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	128	3%	46	2%
PARANOÁ	152	3%	51	2%
PARK WAY	20	<1%	18	<1%
PLANALTINA	202	4%	61	3%



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



57

PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	499	10%	315	14%
PLANO PILOTO ASA NORTE	475	9%	222	10%
PLANO PILOTO ASA SUL	334	7%	152	7%
RECANTO DAS EMAS	120	2%	103	4%
RIACHO FUNDO	53	1%	11	<1%
RIACHO FUNDO II	48	<1%	24	1%
SAMAMBAIA	285	6%	93	4%
SANTA MARIA	98	2%	66	3%
SÃO SEBASTIÃO	72	1%	21	<1%
SCIA/ESTRUTURAL	36	<1%	18	<1%
SIA	35	<1%	15	<1%
SOBRADINHO	138	3%	60	3%
SOBRADINHO II	62	1%	28	1%
SOL NASCENTE E PÔR DO SOL	13	<1%	7	<1%
SUDOESTE/OCTOGONAL	61	1%	21	<1%
TAGUATINGA	491	10%	128	6%
VARJÃO	0	<1%	0	<1%
VICENTE PIRES	56	1%	23	<1%
TOTAL	5062	100%	2318	100%

Tabela 10: Total e (%) de Apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal - 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 17

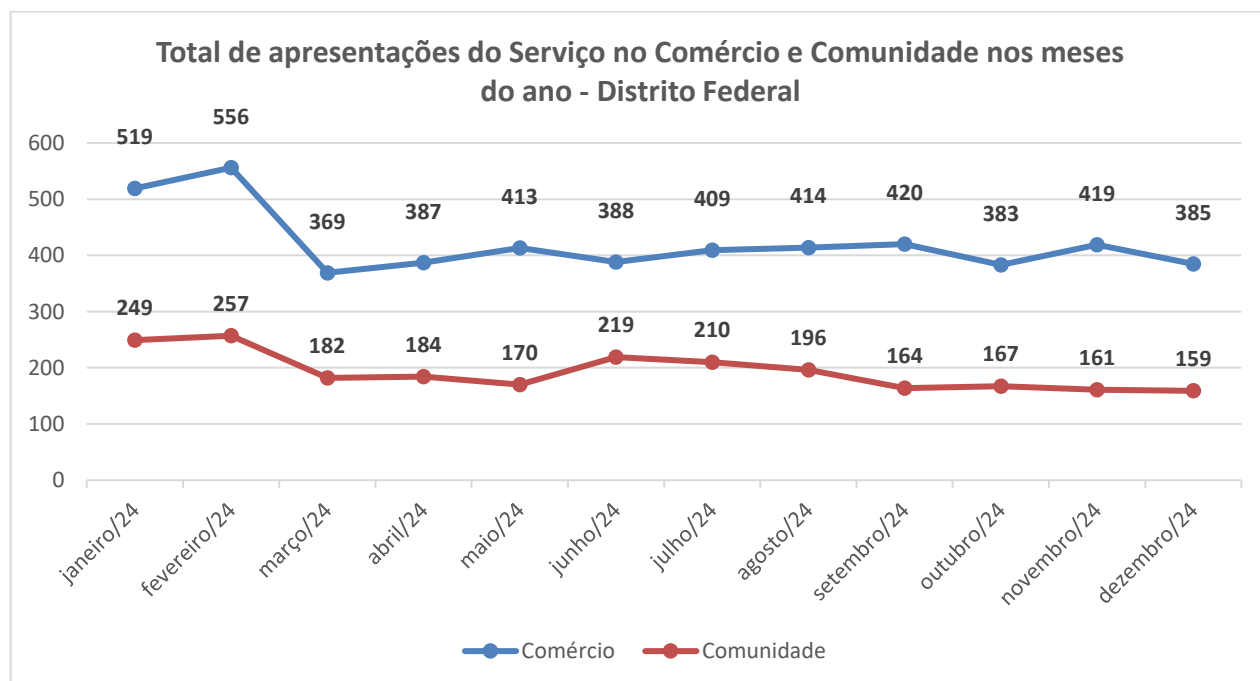


Figura 17: Total de apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade nos meses do ano - Distrito Federal 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



FIGURA 18

58

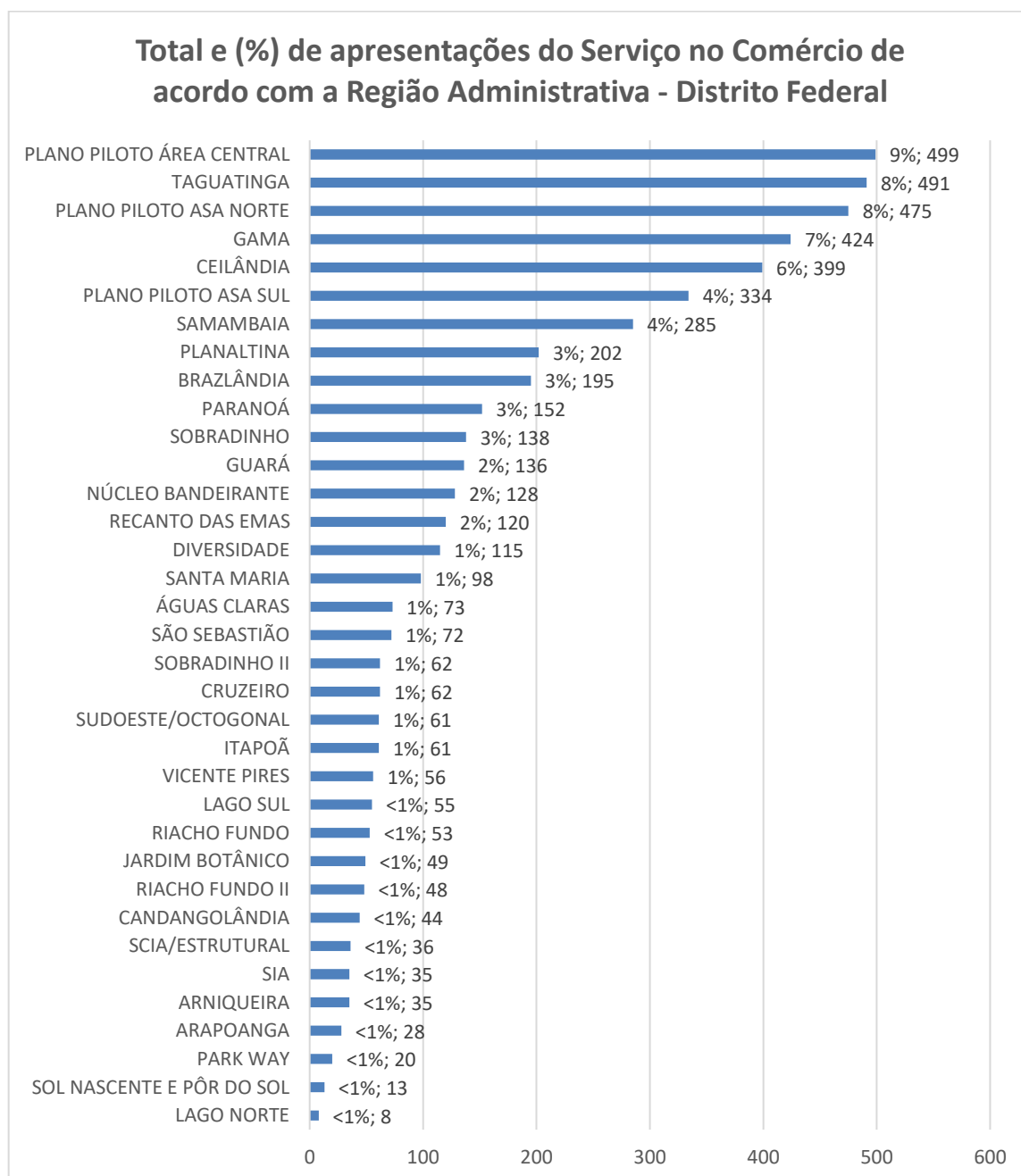


Figura 18: Total e (%) de Apresentações do Serviço no Comércio de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal – 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 19

59

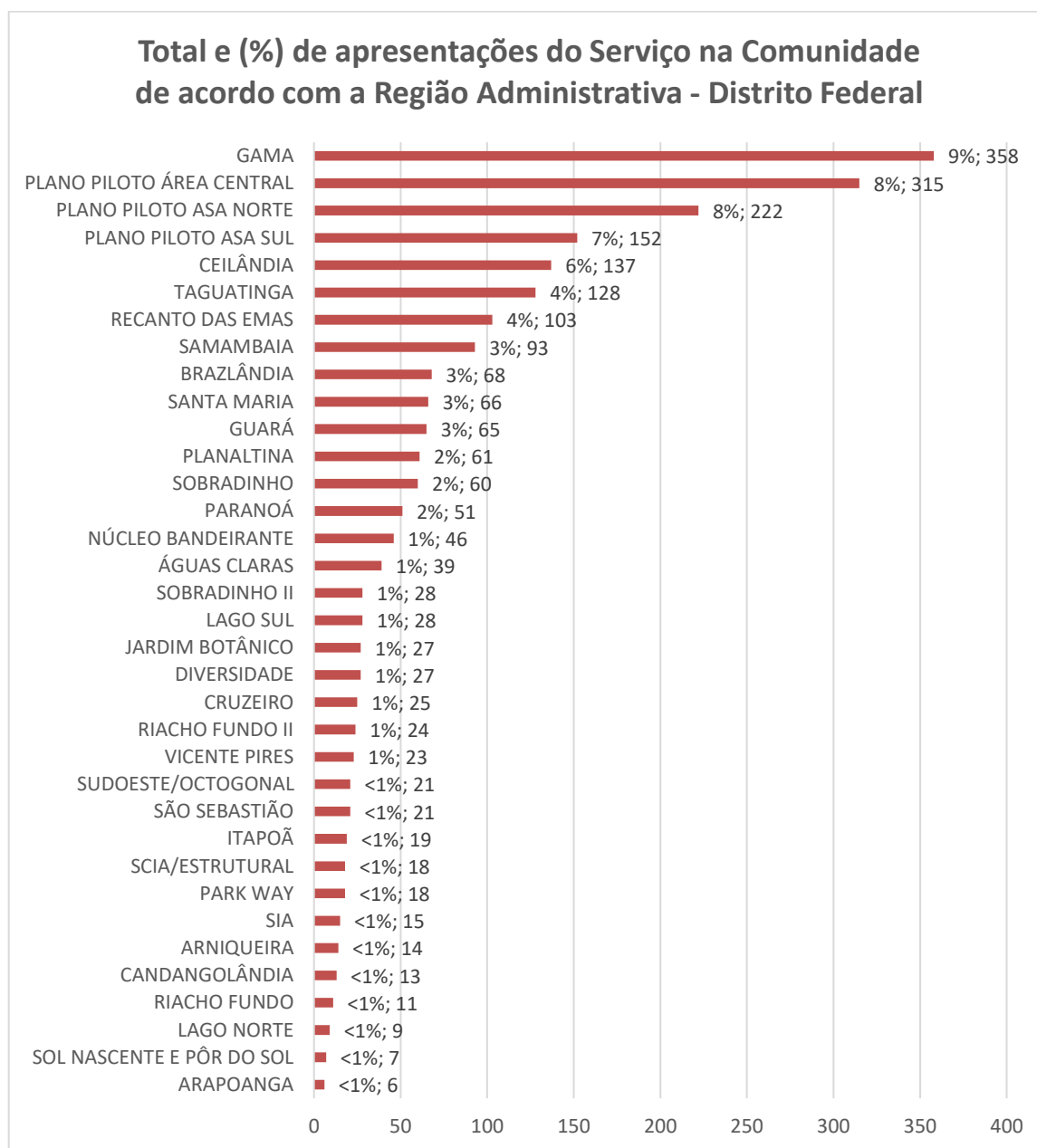


Figura 19: Total e (%) de Apresentações do Serviço na comunidade de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal – 2024. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

ATENDIMENTO SOCIOASSISTENCIAL E REFERENCIAMENTO AOS SERVIÇOS

Detalhamento das Ações

Usuários do Serviço

Foram atendidos pelo serviço crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência.

Locais de atuação do Serviço

O Serviço Especializado em Abordagem Social foi ofertado em todas as regiões

administrativas do Distrito Federal, intervindo em locais e espaços públicos onde se observou a incidência ou concentração de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos.

Assim, podemos constituir espaços de intervenção e trabalho social do serviço: ruas, praças, entroncamento de estradas, feiras, mercados, locais de intensa circulação de pessoas e existência de comércio, terminais de ônibus e rodoviárias, trens, metrô, prédios abandonados, semáforos, entre outros locais a depender das características de cada região e localidade.

A definição dos locais de intervenção do serviço foi baseada em um planejamento coordenado pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (SEDES), gerenciado pela Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social e envolvendo às unidades às quais o serviço é referenciado (CREAS e Centro Pop). As equipes profissionais tiveram participação proativa nesse processo, a partir da vivência nos territórios.

No processo de planejamento foi preciso considerar que, assim como a vinculação com os usuários, o vínculo de confiança dos profissionais do serviço com os territórios também é construído de modo gradativo. Por este motivo, a atuação em territórios com incidência de situações mais complexas, como, por exemplo, violência urbana, usos e tráfico de drogas, exigirá planejamento mais minucioso e cuidadoso em relação à segurança dos usuários e profissionais.

O planejamento do serviço considerou transformações sazonais na concentração de situações de risco pessoal e social, tais como: períodos de frio (ampliando o risco à vida de pessoas em situação de rua), feriados religiosos (responsáveis pela ampliação de doações nas ruas), megaeventos, períodos de estiagem (responsáveis pela migração de trabalhadores rurais para a situação de rua) etc.

Ressalta-se que a sede técnica e administrativa do Serviço Especializado em Abordagem Social é na Sede do Instituto Ipês, localizado na Região Administrativa de Brasília, no Plano de Piloto. Considerando a grande abrangência territorial de serviço e a necessidade de fortalecer o referenciamento das equipes aos CREAS e Centros Pop em todo o Distrito Federal, é prevista a disponibilização de pontos de apoio operacionais para equipes de abordagem social nos CREAS e nos Centros Pop.

Trata-se somente de espaços de suporte operacional e devem ser utilizados para planejamento, supervisão e reuniões de equipe. Eles não devem e não foram utilizados para atendimento, a fim de evitar qualquer sobreposição do SEAS com o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), executado exclusivamente pelos CREAS, e o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua (SEPSR), executado exclusivamente pelos Centros Pop.

Formas de Acesso

As formas de acesso que foram realizadas:

- Por identificação da equipe de serviço;
- Atender denúncias de violação de direitos socioassistenciais no espaço público;
- Por solicitação das instituições que atuam no âmbito da proteção social;
- Demanda espontânea.

Foram instrumentos importantes para a localização de pessoas em situação de vulnerabilidades as indicações da própria população por meio de manifestações à Ouvidoria do GDF ou ao Disque Direitos Humanos, bem como solicitações de atendimento pela rede socioassistencial.

Eixos norteadores do trabalho social**Proteção Social Proativa****61**

A proteção social proativa se caracterizou pela presença, continuada e ativa de profissionais nos espaços públicos, para identificar e conhecer as reais demandas e necessidades das pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos.

Por definição, a proatividade diz respeito a uma postura de alerta, amparada por capacidade técnica para responder, antecipadamente, às mudanças que se avizinham ou até mesmo para criar a mudança de forma deliberada.

A proatividade foi realização de prontidão, de agilidade nas iniciativas e providências, de estar atento, cotidianamente, ao contexto das situações e a dinâmica dos territórios, de maneira a prever novos cenários e antecipar-se, com o planejamento necessário, a cada situação a equipe do serviço teve autonomia e capacidade técnica e humana de intervenção diante de situações emergenciais, imprevisíveis e/ou daquelas que podem decorrer do agravamento das situações de risco pessoal e social vivenciadas pelos indivíduos e famílias.

Considerando que os usuários do Serviço de Abordagem Social, por vezes, encontram-se fragilizados física, mental e moralmente pelas condições de vida a que estão submetidos, coube ao serviço ir ao encontro dessas pessoas, antecipando-se à procura espontânea ou às costumeiras comunicações/chamadas ou até denúncias de moradores ou pessoas da comunidade. O objetivo foi proporcionar um atendimento intensivo e qualificado com vistas a oportunizar o acesso à devida proteção social e prevenir o agravamento das situações.

Acesso a direitos socioassistenciais e construção de autonomia

Os direitos socioassistenciais indicados na Política Nacional de Assistência Social balizam as ofertas do SUAS e, portanto, orientam o trabalho social desenvolvido no Serviço Especializado em Abordagem Social, no qual realizamos conforme:

- a. Direito a um atendimento digno, atencioso e respeitoso, ausente de procedimentos vexatórios e coercitivos;
- b. Direito ao tempo, ou seja, reduzida espera ao acessar a rede de serviços, de acordo com as necessidades;
- c. Direito à informação, sobretudo às pessoas com vivência de barreiras culturais, de leitura e comunicação de limitações físicas e mobilidade reduzida;
- d. Direito ao protagonismo e manifestação dos seus interesses;
- e. Direito à oferta qualificada do serviço;
- f. Direito de convivência familiar e comunitária.

Tais direitos foram premissa do Serviço Especializado em Abordagem Social prestado de maneira qualificada e focada no cidadão e cidadã e não na centralidade endógena dos processos institucionais. No contexto do serviço, ter os direitos socioassistenciais como horizonte implicou em:

- a. Equipe capacitada e em quantidade necessária, com condições adequadas para a prestação de um serviço com qualidade;
- b. Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos e deveres;
- c. Respeitar o protagonismo das pessoas nas decisões e repostas às situações que vivem;
- d. Compreender que a construção da autonomia não é um processo linear. A proposição de mudanças pressupõe uma intencionalidade de transformação que cabe aos usuários aceitarem ou não;
- e. Considerar que o tempo e o ritmo das mudanças se diferenciam de pessoa para pessoa;
- f. Compreender que os fatores de risco e de proteção estão implicados em todos os

domínios da vida, nos próprios indivíduos, em suas famílias, nas comunidades e em qualquer nível de convivência.

g. Compreender que esses fatores estão em contínuo movimento com considerável transversalidade e variabilidade de influências entre si.

A construção gradativa de vínculo de confiança com os sujeitos, a rede e o território.

Na realização do trabalho de abordagem social foi indispensável a criação de vínculos de confiança com as pessoas que se encontram nos espaços públicos. Contudo, isso ocorreu processualmente. A construção gradativa de vínculos aconteceu com cautela, respeitando os códigos que regem os grupos e deixando sempre claro os objetivos e valores que regulam as ações do serviço.

Os profissionais da abordagem social representaram como pessoas de referência no processo de (re)construção de projetos de vida dos indivíduos que acompanham. Essa referência teve, cuidadosamente, compartilhada com profissionais que atuaram em outros espaços da rede para os quais os usuários foram encaminhados.

A equipe do serviço estabeleceu alianças estratégicas e parcerias com outras instituições e profissionais que atuaram com o mesmo público do serviço. Isso evitou constrangimentos, duplicação de trabalho e potencialização das intervenções realizadas na rede de atendimento. Foi importante a comunicação entre os profissionais que trabalham no território. Para tal, as equipes participaram dos espaços instituídos para articulação de rede intersetorial como (reuniões, fóruns, grupos de comunicação instantânea por aplicativos, como *WhatsApp*, dentre outros), de acordo com as pactuações estabelecidas com o equipamento de referência (CREAS e Centro Pop).

A comunidade local foi informada e sensibilizada sobre o trabalho que foi realizado pela equipe do Serviço Especializado em Abordagem Social, constituindo como uma importante parceira. Ao conhecer o serviço e compreender as condições e necessidades das pessoas em situação de risco nos espaços públicos, foi possível que a comunidade dos territórios de atuação do serviço desmistificou e superou as concepções baseadas em procedimentos de “limpeza” e “higienização”, ou seja, com ações focadas somente na retirada das pessoas dos espaços públicos.

Respeito à singularidade e autonomia na reconstrução de trajetórias de vida

Cada sujeito é único, singular. Em função das diferentes histórias de vida e dos diversos motivos que levam pessoas e famílias a estarem ou a buscarem nos espaços públicos meios de sobrevivência, cada situação foi olhada particularmente. Os atendimentos realizados no Serviço Especializado em Abordagem Social foram específicos, de modo a acolher as necessidades individuais, respeitando as escolhas e o momento em que cada sujeito se encontra. A escuta e a participação das pessoas e famílias nas definições dos melhores encaminhamentos foram procedimentos importantes considerados pela equipe do serviço.

Trabalho em Rede

A concepção de trabalho em rede baseou-se em alguns princípios, tais como: a integralidade dos sujeitos e a incompletude institucional inerente às diversas políticas públicas.

A integralidade dos sujeitos remeteu a necessidade de uma abordagem integral dos indivíduos, frente aos contextos social, comunitário e familiar que influenciam sua vida, demandando, em alguns momentos, a atuação integrada de diferentes serviços. O princípio da incompletude institucional co-responsabilizou as instituições na compreensão de que um atendimento de qualidade e integral aconteceu de modo compartilhado através de ações em rede.

Esse princípio reafirmou, também, a multidimensionalidade das situações de risco pessoal e social, rompendo com a visão de que uma instituição ou um serviço abarca todas as necessidades dos sujeitos.

Trabalho em rede articulou as instituições, serviços e atores implicados na promoção, proteção e defesa de direitos em um determinado território, com o compartilhamento de objetivos e propósitos comuns.

A sinergia e a dinâmica necessária do trabalho realizado de forma complementar nos territórios teve um processo contínuo de circulação de informações, diálogos permanentes, trocas, compromisso com o fazer coletivo e postura de colaboração institucional e individual, por parte dos profissionais.

Para o bom desenvolvimento do trabalho em rede integrado, o Serviço Especializado em Abordagem Social teve:

- a. Manteve atualizado registro de informações sobre as redes dos territórios, descrevendo seus serviços e formas de acesso;
- b. Participou de reuniões de redes para apresentar os serviços, seus resultados e obstáculos, dirimir dúvidas e construir atuações em conjunto;
- c. Informou às unidades a que são referenciadas e à Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social obstáculos à atuação em rede para mediação institucional quando necessário.

Relação com a cidade e a realidade do território

As equipes de abordagem atuaram nos espaços públicos e considerará a realidade de cada localidade. É importante considerar que os territórios são espaços dinâmicos, vivos, muitas vezes, tensos. Sua posição geográfica na cidade, sua história e tradição, o modo como o território é pensado e vivido pelas pessoas que o habitam e nele trabalham, os períodos e horários que as pessoas o frequentam, foram aspectos observados e compreendidos pelas equipes do Serviço Especializado em Abordagem Social.

Dessa forma, conhecemos os territórios de atuação e a relação que as pessoas mantêm com esses espaços, é condição para se aproximar dos sujeitos que lá estão e iniciar o trabalho social inerente ao serviço. Identificamos e mapeamos as localizações, a permanência, os fluxos e os pontos de referência significativos para as dinâmicas dos locais de atuação representa uma ação estruturante desse serviço.

Seguranças afiançadas

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009) constituem seguranças que o trabalho social do Serviço Especializado em Abordagem Social deve proporcionar, diante disso realizamos conforme:

- a. Segurança de Acolhida: foi acolhido nos serviços em condições de dignidade; ter reparados ou minimizados os danos decorrentes de vivências de violência e abusos; ter sua identidade, integridade e história de vida preservada.
- b. Segurança de Convívio ou Vivência Familiar, Comunitária e Social: ter assegurado o convívio familiar, comunitário e/ou social; ter acesso a serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas setoriais, conforme necessidades.

Princípios Éticos

Os trabalhadores do SEAS seguiram os Princípios Éticos para os Trabalhadores da Assistência

Social relacionados na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOBSUAS/RH), conforme:

- a. Defesa intransigente dos direitos socioassistenciais;
- b. Compromisso em ofertar serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais;
- c. Promoção aos usuários do acesso a informação, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem os atende;
- d. Proteção à privacidade dos usuários, observado o sigilo profissional, preservando sua privacidade e opção e resgatando sua história de vida;
- e. Compromisso em garantir atenção profissional direcionada para construção de projetos pessoais e sociais para autonomia e sustentabilidade;
- f. Reconhecimento do direito dos usuários a ter acesso a benefícios e renda e a programas de oportunidades para inserção profissional e social;
- g. Incentivo aos usuários para que estes exerçam seu direito de participar em fóruns, conselhos, movimentos sociais e cooperativas populares de produção;
- h. Garantia do acesso da população a política de assistência social sem discriminação de qualquer natureza (gênero, raça/etnia, credo, orientação sexual, classe social, ou outras), resguardados os critérios de elegibilidade dos diferentes programas, projetos, serviços e benefícios;
- i. Devolução das informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-las para o fortalecimento de seus interesses;
- j. Contribuição para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados.

Período de Funcionamento

A distribuição e o horário de trabalho das equipes foram baseados em um planejamento coordenado pela Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social (GESEAS), utilizando as informações de diagnósticos socioterritoriais e envolvendoos equipamentos CREAS e Centro Pop. As equipes profissionais que desenvolveram o Serviço de Abordagem Social nas ruas tiveram a participação proativa nesse processo, a partir da vivência nos territórios. No qual tiveram variação dos dias e horários de funcionamento do serviço entre os territórios, a partir da necessidade do serviço e pactuação com a GESEAS. O Serviço Especializado em Abordagem Social funcionando das 8 às 21 horas, todos os dias da semana e feriado.

Referenciais Teórico-metodológicos

Educação Social de Rua

A Educação Social de Rua é um sistema pedagógico surgido na América Latina ao final da década de 1970, fundamentado na Pedagogia do Oprimido e na Pedagogia da Presença. Trata-se de perspectiva política pedagógica que se opôs aos métodos embasados no conceito de “reabilitação social” ou de “ressocialização”, construindo uma análise crítica da sociedade e construindo um modelo de intervenção a partir da afirmação dos direitos das pessoas em situação de rua e do fortalecimento de seu protagonismo social, sendo premissa na atual execução do serviço.

Esse sistema pedagógico fez parte da compreensão da realidade social da pessoa em situação de rua e da construção de vínculos significativos entre os educadores e os educandos. Ao invés da “ressocialização”, os profissionais entram nos espaços da rua como Educadores, buscando fazer-se construtivamente presentes no espaço da rua, atuando de forma aberta, disponível, sensível e empática.

A Educação Social de Rua se opõe a perspectivas higienistas e repressoras no atendimento de pessoas em situação de rua. Para a Educação Social de Rua, a construção de novos projetos de vida – que motivam a saída da situação de rua – deve ser feita a partir do estímulo a que o sujeito em situação de vulnerabilidade social e violência se perceba como sujeito de desejo, de conhecimento e de direitos.

O SEAS no Distrito Federal possui a Educação Social de Rua como diretriz pedagógica. Portanto, as equipes de abordagem tiveram sua função educativa e protetiva nos seus espaços de atuação, não atuando como um serviço de retirada compulsória de pessoas em situação de rua.

Educação de Pares

Utilizamos também a educação de pares, ou educação entre pares, que é uma metodologia que busca criar espaço de troca de saberes entre pessoas ou grupos que temo mesmo perfil e compartilham de experiências semelhantes. Esse espaço de troca facilita o intercâmbio de conhecimentos e práticas, em especial em contextos nos quais a vulnerabilidade social e histórico de violências institucionais dificultam a adesão a intervenções de serviços públicos e instituições.

Todas as equipes de abordagem social têm pessoas que vivenciaram a situação de rua, atuando como multiplicador das ações do Serviço Especializado em Abordagem Social junto à população da área de atendimento da equipe, contribuíram com o planejamento da inserção da equipe do território, auxiliando com estratégias para a abordagem inicial e para a melhor vinculação da equipe nos atendimentos.

A presença de uma pessoa com trajetória de superação da situação de rua na equipe contribuiu como referencial positivo para outras pessoas em situação de rua e para o processo de vinculação.

Fortalecimento da Rede de Atendimento e Defesa dos Direitos da População em Situação de Rua

Conforme o Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009, são diretrizes da Política Nacional para a População em Situação de Rua, portanto realizamos o serviço conforme:

- I. Promoção dos direitos civis, políticos, econômicos, sociais, culturais e ambientais;
- II. Responsabilidade do poder público pela sua elaboração e financiamento;
- III. Articulação das políticas públicas federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal;
- IV. Integração das políticas públicas em cada nível de governo;
- V. Integração dos esforços do poder público e da sociedade civil para sua execução;
- VI. Participação da sociedade civil, por meio de entidades, fóruns e organizações da população em situação de rua, na elaboração, acompanhamento e monitoramento das políticas públicas;
- VII. Incentivo e apoio à organização da população em situação de rua e à sua participação nas diversas instâncias de formulação, controle social, monitoramento e avaliação das políticas públicas;
- VIII. Respeito às singularidades de cada território e ao aproveitamento das potencialidades e recursos locais e regionais na elaboração, desenvolvimento, acompanhamento e monitoramento das políticas públicas;
- IX. Implantação e ampliação das ações educativas destinadas à superação do preconceito, e de capacitação dos servidores públicos para melhoria da qualidade e respeito no atendimento deste grupo populacional;

X. Democratização do acesso e fruição dos espaços e serviços públicos.

Todas essas diretrizes tivemos dentro da atuação do Serviço Especializado em Abordagem Social, fazendo com que este serviço integrasse e fortalecesse a rede de atendimento e defesa dos direitos da população em situação de rua nos territórios. Tomando como diretriz metodológica do trabalho em rede implica em romper com a cultura de fragmentação e desarticulação entre as políticas. O trabalho em rede foi reconhecimento da incompletude institucional e assumiu a articulação e a integração como estratégias de efetivação da proteção social.

Referenciamento ao CREAS e Centros Pop

Para execução do serviço considerou como referenciamento o processo de orientação e/ou encaminhamento, bem como o atendimento/acompanhamento do assistido às unidades de assistência social do território onde ele foi abordado, instruindo-o sobre os serviços e atendimentos disponíveis nas unidades.

As equipes que atuaram no Serviço Especializado em Abordagem Social referenciadas ao CREAS ou Centro Pop. Nesse sentido, o SEAS contou com o suporte do GESEAS na organização técnica do serviço, construção de estratégias metodológicas, realização de estudos de caso e vinculação de pessoas e famílias ao acompanhamento especializado no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI ou Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

A equipe de assistentes sociais e psicólogas(os) do SEAS possuem a função de suporte às equipes de abordagem social, orientação técnica, elaboração de relatórios, além da realização de atendimentos nas ruas e da construção de estratégias de referenciamento dos usuários aos demais equipamentos. Essa equipe teve sua função desviada para a realização da acolhida de usuários e usuárias em situação de rua que busquem diretamente o CREAS e os Centros Pop.

Os CREAS e os Centros Pop deram o suporte às equipes do Serviço Especializado em Abordagem Social sempre que necessário realizando a localização e o acompanhamento no espaço da rua de usuários atendidos por esses equipamentos, bem como quando houve solicitação dos demais órgãos da rede de proteção.

O atendimento dos casos de pessoas em situação de rua no CREAS foi pelo fluxo de atendimento já estabelecido pelas Unidades. Quando a entrada do usuário no equipamento se deu de maneira espontânea, passando pela recepção da Unidade para escuta da demanda, orientação e encaminhamento para atendimento pela equipe técnica do CREAS. Da mesma forma como acontece com os demais casos atendidos pela Unidade.

Em casos em que, em razão da vinculação, o próprio usuário busque o CREAS ou Centro Pop querendo o atendimento específico de membros do SEAS, as equipes de abordagem orientaram os usuários de que o atendimento naquele espaço é realizado pela equipe do CREAS, conforme fluxo da unidade e, caso ainda não tenha sido realizado, efetivar o encaminhamento para unidade de referência, mantendo o atendimento do usuário nos espaços da rua, caso seja pertinente.

Os referidos serviços (SEAS e PAEFI) tiveram que:

- a. Atuar alinhados às normativas e aos parâmetros do SUAS;
- b. Reconhecer a centralidade na família durante o desenvolvimento do trabalho social especializado;
- c. Definir o papel, delimitação e distinção de competências das Unidades e Serviços;
- d. Estabelecer compromissos, relações e procedimentos comuns e/ou complementares;
- e. Definir fluxos de encaminhamentos e troca de informações;
- f. Realizar apontamentos de trabalhos e atividades que possam ser desenvolvidas em

parceria;

- g. Definir mecanismos para registros de atendimento e acompanhamento às famílias e indivíduos;
- h. Compartilhar concepções que devem nortear a oferta da atenção.

Desta feita, o SEAS comprometeu-se com:

- a. Envio periódico de informações sobre dados de atendimento do serviço para CREAS e Centro Pop de acordo com a área de abrangência de cada equipamento;
- b. Realização de reuniões periódicas com o CREAS e Centro Pop para avaliação do SEAS;
- c. Realização de planejamento das atividades do SEAS em conjunto com o CREAS e Centro Pop;
- d. Disponibilização de conteúdos relevantes para que CREAS e Centro Pop possam acompanhar cotidianamente as atividades do SEAS;
- e. Realização da construção de estratégias metodológicas do SEAS em conjunto com CREAS e Centro Pop;
- f. Disponibilização de informações e conteúdo para que profissionais do CREAS e Centro Pop possam elaborar relatórios técnicos específicos sobre casos atendidos/acompanhados em conjunto com o SEAS;
- g. Realização de estudos de caso em parceria com o CREAS e Centro Pop;
- h. Atuação articulada com: a rede de serviços socioassistenciais; a rede dos serviços das políticas públicas setoriais; os órgãos do Sistema de Justiça; com os órgãos de defesa de direitos (Defensoria Pública, Ministério Público, Conselho Tutelar etc).
- i. Em territórios nos quais há a presença de Centros de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua (Centros Pop) foram referenciadas ao CREAS desta região as equipes especializadas na abordagem social de crianças e adolescentes referenciadas a cada território (CREAS Taguatinga e CREAS Brasília, no caso do DF), sendo as demais equipes referenciadas aos Centros Pop. Nesses casos, as mesmas diretrizes nortearam a relação entre SEAS e Centros Pop, sendo imprescindível que todos os equipamentos da região realizem reuniões periódicas para estabelecimento de compromissos, relações e procedimentos comuns e/ou complementares, bem como a construção de fluxos considerando a realidade territorial.

Enfrentamento ao Trabalho Infantil de Rua

O Serviço de Abordagem teve uma de suas atribuições identificar o trabalho infantil nos espaços públicos e promover o atendimento articulado com o Sistema de Garantia de Direitos do DF.

A análise sobre trabalho infantil considerou que, de acordo com o artigo 7º da Constituição Federal e as Convenções 182 e 138 da OIT, é proibido qualquer emprego ou trabalho abaixo dos 14 anos. A partir dessa idade até os 16 (dezesesseis) anos são permitidos o trabalho em regime de aprendizagem, sendo 16 (dezesesseis) anos a idade mínima básica para admissão ao emprego ou trabalho. É também proibido, sem exceção, o trabalho perigoso, insalubre, penoso, noturno, prejudicial ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social para pessoas abaixo dos 18 (dezoito) anos. De acordo com o Decreto nº 6.481 de 12 de junho de 2008 da Presidência da República, o trabalho de rua não só é considerado um trabalho perigoso como é uma das piores formas de trabalho infantil.

As equipes realizaram 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 será realizada com estreita articulação com o Conselho Tutelar da região.

Conforme aponta o Caderno de Orientações Técnicas de Gestão do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil no Suas: A estratégia principal do Serviço de Abordagem para a superação da situação de rua e do trabalho entre crianças e adolescentes foi a articulação com o PAEFI para intervenção junto à família. Enquanto não foi possível a retirada da criança/adolescente das ruas, a equipe do Serviço continua sua atuação com a criança/adolescente, e o PAEFI ou pessoa de referência da PSE, com a família. Ambos os serviços devem atuar de forma a se complementarem, com troca constante de informações sobre suas atuações e avaliação conjunta dos processos de intervenção.

Para essa articulação, a equipe do SEAS manteve constante articulação com a equipe dos CREAS de sua área de abrangência, bem como dos CREAS da área de abrangência de moradia da criança e adolescente. Mantendo rotina de estudos de caso e, quando necessário.

O Serviço de Abordagem manteve 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.

Após as equipes do SEAS identificarem criança ou adolescente em trabalho infantil, mendicância, situação de rua e violência realizaram:

1. O SEAS por meio do mapeamento constante das suas áreas de atuação, identificou as situações de violações de direitos em seu território. A partir da identificação da violação realizou um diagnóstico da situação, levantamento das demandas e providenciar os devidos encaminhamentos para outros serviços da rede socioassistencial e das demais políticas públicas, de acordo com as informações possíveis de terem sido coletadas na identificação.

2. A equipe técnica do SEAS preencheu a ficha denominada Notificação de Criança e Adolescente em Situação de Violação de Direito (modelo anexo neste processo) e entregou no setor Administrativo do seu CREAS de referência para que fosse encaminhada ao Conselho Tutelar por essa Unidade da Assistência Social.

3. A entrega da Notificação ao Conselho Tutelar foi feita por meio de Processo SEI gerado pela Unidade encaminhado ao Conselho Tutelar de referência do caso. Foi aberto um processo permanente no SEI para cada Conselho Tutelar de referência. O CREAS inseriu as notificações dos casos conforme for recebendo do SEAS. Todos os documentos devem ter caráter "Restrito".

4. Concomitante a este processo de Notificação ao Conselho Tutelar, o CREAS verificou se a família está inserida nos serviços socioassistenciais do SUAS e construir, junto ao SEAS, a sua inserção no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI).

5. Conforme orientação da Resolução CIT nº 7/2009, Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social, as famílias tiveram seu cadastro único realizado ou atualizado, com atenção a marcação da situação de trabalho infantil no Bloco 10, quando for o caso.

6. Em casos em que a família da criança e adolescente em situação de violação de direitos no território morar em outra região, o SEAS informou ao CREAS responsável do território onde vive sua família para articulação e integração entre as ações desenvolvidas com as crianças/adolescentes e suas famílias.

7. Em casos em que a criança/adolescente esteve sob medida protetiva de acolhimento, o CREAS informou a unidade de acolhimento para realização de trabalho integrado entre o PAEFI, SEAS



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



e equipe técnica do Serviço de Acolhimento.

69

Inclusão de Pessoas em Situação de Rua no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal

A Política para Inclusão Social da População em Situação de Rua do Distrito Federal, instituída pelo Decreto nº 33.779, de 06 de julho de 2012, apontou como um dos seus objetivos, no eixo de Assistência Social, inserir toda a população em situação de Rua no CADÚNICO e garantir o acesso ao Programa Bolsa Família e benefícios socioassistenciais.

As equipes do Serviço Especializado de Abordagem Social poderão atuar na identificação, sensibilização e orientação para inscrição e atualização das pessoas em situação de rua no CADÚNICO, seguindo orientações indicadas pela Secretaria. As equipes do SEAS deverão realizar ações de consulta cadastral periodicamente aos usuários atendidos pelo serviço.

As demandas de Cadastramento identificadas e mapeadas pelo SEAS devem prioritariamente entrar no fluxo de atendimento do equipamento de referência (CREAS ou Centro Pop), seguindo as normativas vigentes das “Orientações Técnicas Sobre o Atendimento a Pessoas em Situação de Rua” (SUBSAS, 2016). Caso haja somente um dia na semana para realização de Cadastro Único na unidade, a equipe do SEAS deverá solicitar para a(o) gerente do equipamento a inclusão no cronograma de atendimento do Cadastro. Conforme ocorre com as demais demandas não relacionadas à população em situação de rua.

Busca ativa de famílias em descumprimento de condicionalidades do Programa Auxílio Brasil (Bolsa Família)

O SEAS realizou a busca ativa das famílias em descumprimento de condicionalidades, enviadas ao CREAS, pela Coordenação de Gestão de Transferência de Renda e Cadastro Único (CTRAR), bimestralmente para encaminhando ao CREAS.

Resolução de necessidades imediatas

As equipes dos SEAS realizou solução das necessidades imediatas e promoveu a inserção na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos. Em atendimentos às necessidades imediatas, as equipes realizaram encaminhamentos para políticas de saúde e de segurança pública, promover o acesso à documentação civil, bem como realizar traslado para unidades de acolhimento.

Diariamente, disponibilizou uma van, com capacidade máxima de até 09 pessoas, para traslado de pessoas em situação de rua ou desabrigo para unidades de acolhimento, com saída exclusivamente do CENTRO POP BRASÍLIA às 14h para Planaltina e às 16h para as demais unidades (Ceilândia, Taguatinga, Itapõa e São Sebastião). As unidades socioassistenciais do Plano Piloto poderão solicitar o serviço, através da central de atendimento, até às 13h podendo este horário ser alterado de acordo com a necessidade do serviço e/ou acordo entre GESEAS e a OSC. Devido a distância entre as unidades de acolhimento/unidades de assistência social, horário, trânsito e logística não foi possível contemplar as unidades de outros territórios com o traslado.

Solicitação de Benefícios Eventuais e de Cestas Emergenciais

A avaliação e o parecer para a concessão ou não de Cestas e Benefícios Eventuais somente foi realizada pelos Especialistas em Assistência Social dos CREAS e Centro Pop. Nunca foi feito pela equipe do SEAS, nem mesmo por sua equipe técnica (assistentes sociais e Psicólogos do Instituto Ipês). A equipe do SEAS realizou estudos de casos, sugerindo intervenções e pensando em conjunto





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



com o CREAS e Centro Pop, mas a avaliação dos benefícios e solicitação de cestas foi dos Especialistas em Assistência Social (EAS) da SEDES.

70

Supervisão do Serviço Especializado em Abordagem Social

Na organização do serviço na SEDES o SEAS teve a supervisão técnica e metodológica da Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social - GESEAS.

Registro de atendimentos no SAS

Os prontuários das pessoas atendidas pelo Serviço Especializado em Abordagem Social foram abertos e atualizados no Sistema da Assistência Social (SAS), sistema informatizado de registro de prontuários, atendimentos e encaminhamentos. O registro foi realizado em até 72 horas do atendimento realizado. Caso houve qualquer problema com a disponibilização do Sistema, os prontuários foram realizados em ficha de papel e armazenados em arquivos dentro do CREAS.



71

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL – ATIVIDADES REALIZADAS

METAS	RESULTADOS ESPERADOS	ATIVIDADES REALIZADAS	INDICADORES	PARÂMETROS / ÍNDICES MÍNIMOS DE QUALIDADE	MEIO DE VERIFICAÇÃO
1. Realizar abordagem à 3.000 pessoas em situação de rua	1.1 Atender indivíduos em situação de vulnerabilidade social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência.	1.1.1 Abordagem realizadas as pessoas em situação de vulnerabilidade social em espaços públicos.	- Relação percentual entre as pessoas estimadas e o número de pessoas efetivamente abordadas	100%	- Relatório mensal enviado com a informação quantitativa do número de pessoas atendidas, abordagens, orientações e encaminhamentos realizados.
2. 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.	2.1 Capacitar permanentemente os recursos humanos do Serviço, acerca de temas relacionados à execução do serviço.	1.1.2 Feito análise de necessidades de treinamento da equipe; 1.1.3 Elaborou o plano de capacitação anual para o desenvolvimento continuado de competências dos profissionais, sobre temas específicos que envolvem a temática da abordagem social e demais necessidades das equipes; 1.1.4 Montou um cronograma de capacitação, conforme necessidade; 1.1.5 Estruturou as capacitações necessárias (plano de curso, plano de aula, material didático), baseadas no item do plano de capacitação continuada; 1.1.6 Realizou as capacitações conforme relatório enviado; 1.1.7 Elaborou e revisou semestralmente o Programa Operacional Padrão (POP) do Serviço em conjunto com a GESEAS.	- 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%	- Para capacitações internas: realizou planejamento anual da capacitação, lista de frequência e registro fotográfico semestral com detalhamento das atividades realizadas. - Para capacitações externas: certificado e/ou declaração de participação emitido pelo capacitador. - Programa Operacional Padrão (POP).

72

METAS	RESULTADOS ESPERADOS	ATIVIDADES REALIZADAS	INDICADORES	PARÂMETROS /ÍNDICES MÍNIMOS DE QUALIDADE	MEIO DE VERIFICAÇÃO
3. Contribuir com a vigilância socioassistencial realizando e mantendo atualizado o diagnóstico territorial, identificando em todo Distrito Federal pontos de concentração de pessoas em situação de rua e respectivos indicadores de agravamento da situação de vulnerabilidade.	3.1 Elaborar e apresentar à administração pública trimestralmente Relatório com dados regionalizados de vigilância socioassistencial e mensalmente o relatório quantitativo de acompanhamento da parceria.	3.1.1 Identificou as redes locais e os principais pontos de localização das PSR nas regiões administrativas de todo Distrito Federal; 3.1.2 Identificou previamente o calendário de reuniões de rede para avaliação em conjunto ao GESEAS da participação do IPÊS; 3.1.3 Monitoramento, geoprocessamento e georreferenciamento das informações. 3.1.4 Envio mensal do relatório para os CREAS e CENTROS POP; Trimestralmente enviado o diagnóstico aos CREAS e CentroPops para auxiliar na construção e validação dos instrumentos de mapeamento, diagnóstico, dentre outros; 3.1.5 Definido os mecanismos 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 objetivo de reduzir a violência na região; 3.1.6 Identificado e monitorado a situação no CadÚnico e cadastro da CODHAB das pessoas em situação de rua encontradas.	Apresentação de Relatório mensal com dados regionalizados de vigilância socioassistencial - Apresentação do Relatório trimestral com dados regionalizados de vigilância socioassistencial	- Relatório trimestral com dados regionalizados de vigilância assistencial com qualidade técnica	- Relatórios trimestrais enviados com dados regionalizados de vigilância assistencial, contendo: diagnóstico territorial e informações sobre os pontos de concentração de pessoas em situação de rua, gênero e ciclo geracional, com indicadores de vulnerabilidade (transtorno mental, situação de trabalho infantil, violência, abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes, situação cadastral CadÚnico e CODHAB). - Relatório enviado consolidado do atendimento das demandas oriundas da Ouvidoria do GDF. - Lista de presença enviada ou outros documentos comprobatórios de realização de reunião com equipamentos; - Relatório mensal enviado com a informação quantitativa do número de pessoas atendidas, abordagens, orientações e encaminhamentos realizados.

73 METAS	RESULTADOS ESPERADOS	ATIVIDADES REALIZADAS	INDICADORES	PARÂMETROS ÍNDICES MÍNIMOS DE QUALIDADE	- MEIO DE VERIFICAÇÃO
4. Identificar as famílias e indivíduos em situação de rua com dados básicos e complementares com informações da condição de vulnerabilidade social.	4.1 Registro atualizado dos dados dos usuários atendidos em prontuário eletrônico disponibilizado pela administração pública.	4.1.1 Realização de abordagem qualificada; 4.1.2 Entrevista com usuário guiada a partir de questionário pré-definido com a orientação da Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social; 4.1.3 Tabulação e análise dos dados coletados no questionário; 4.1.4 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, nacionalidade, 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 a OSC e GESEAS.	- Relação percentual entre quantidade de usuários atendidos no mês que foram inseridos no prontuário eletrônico ou que tiveram seus registros atualizados e a meta quantitativa de atendimento prevista no termo de colaboração	50%	- Envio da Relação de usuários atendidos no mês, no trimestre e planilha de geral com detalhamento dos atendimentos realizados de acordo com - Prontuário Eletrônico (SAS) com preenchimento dos seguintes dados: Dados Gerais (Nome, Data de Nascimento, Documentos de identificação, Sexo; Gênero; Raça; Cor; Estado Civil; Pessoa com deficiência; Nacionalidade; Naturalidade; Renda pessoa; Escolaridade; Situação no mercado de trabalho; É catador de material reciclável) - Dados complementares (Região Administrativa de permanência na Rua; Desde que ano se encontra em situação de rua? Quantas vezes por semana dorme na rua?; Dependente para atividades diárias?; Ausência de documentação civil)

74	METAS	RESULTADOS ESPERADOS	ATIVIDADES REALIZADAS	INDICADORES	PARÂMETROS /ÍNDICES MÍNIMOS DE QUALIDADE	MEIO DE VERIFICAÇÃO
	5. Realizar atendimento de indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais	5.1 Realizar mensalmente abordagens aos usuários do Serviço.	5.1.1 Visitas aos locais previamente identificados pelas equipes para fortalecimento de vínculos com o público-alvo e com a comunidade, além da identificação de novas pessoas em situação de vulnerabilidade social; 5.1.2 Realização de abordagem qualificada aos usuários para criação de vínculos, identificação das principais demandas dos usuários e realização de encaminhamentos e orientações; 5.1.3 Participação de reuniões mensais com o CREAS/Centro Pop, se 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.	- Relação percentual entre a quantidade de abordagens realizadas e a meta quantitativa de atendimento prevista no termo de colaboração.	130%	- Banco de dados atualizado com as informações prestadas pelos usuários em entrevista guiada por questionário; - Registros diários das abordagens e atendimentos realizados pelas equipes; - Número de abordagens registradas no Prontuário Eletrônico (SAS).
			5.1.4 Realização de busca ativa e averiguação de situações de violações de direitos socioassistenciais no espaço da rua, a partir de demandas da comunidade, solicitações da Ouvidoria, indicações da GESEAS, de e outros setores da SEDES e de outros órgãos da rede de proteção social, no prazo de 10 dias corridos.	- Relação percentual entre a quantidade de solicitações de averiguações atendidas pela organização da sociedade civil dentro do prazo no trimestre e a quantidade de solicitações de averiguações encaminhadas pela administração pública à organização da sociedade civil.	90%	- Respostas enviadas às Solicitações de Averiguações, realização de relatórios e planilha de controle.



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



75

METAS	RESULTADOS ESPERADOS	ATIVIDADES REALIZADAS	INDICADORES	PARÂMETROS ÍNDICES MÍNIMOS DE QUALIDADE	MEIO DE VERIFICAÇÃO
5. Realizar atendimento de indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais	5.2 Atender indivíduos em situação de vulnerabilidade social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência.	5.2.1 atendimentos individuais e coletivos; 5.2.2 Levantamento da rede de apoio dos usuários e a rede de serviços local; 5.2.3 Atividades planejadas nos espaços da rua com o objetivo de aprofundar as relações de confiança, ampliar a escuta qualificada e contribuir para a atualização do plano de acompanhamento.	- 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	85%	- Relação de usuários atendidos no mês e no trimestre.
		5.2.4. Atividades planejadas nos espaços da rua com o objetivo de aprofundar as relações de confiança, ampliar a escuta qualificada e contribuir para a atualização do plano de acompanhamento.	- Realização de 1 (uma) oficina, por mês, alinhada com cada equipamento de referência.	1	- Lista de presença, relatório da oficina e registro fotográfico.
	5.3 Registrar as atividades de atendimentos e acompanhamento	5.3.1 Elaboração de relatório informativo ou socioassistencial da família/ indivíduo atendido quando necessário; 5.3.2 Atualização no banco de dados; 5.3.3 Registro de evolução dos atendimentos prestados no prontuário eletrônico do Sistema da Assistência Social (SAS) da SEDES.	- 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.	85%	- Relação de usuários atendidos no mês e no trimestre.



76 METAS	RESULTADOS ESPERADOS	ATIVIDADES REALIZADAS	INDICADORES	PARÂMETROS ÍNDICES MÍNIMOS DE QUALIDADE	MEIO DE VERIFICAÇÃO
5. Realizar atendimento de indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais	5.4 Articulação com a rede local nos territórios com abertura de prontuário e encaminhamentos dos usuários atendidos para atendimento na rede de serviços socioassistenciais e demais políticas públicas.	5.4.1 Atividades de planejamento e discussão do acompanhamento dos usuários com a rede territorial (reuniões, estudo de caso, comunicações); 5.4.2 Articulação com as redes de serviços locais para encaminhamentos junto às demais políticas públicas.	- Participação em atividades de planejamento e discussão do acompanhamento dos usuários com a rede territorial (reuniões, estudo de caso, comunicações), bimestralmente	1 reunião por mês	- Envio do Registro das reuniões, estudo de caso ou comunicação, realizadas, com lista de presença.
	5.5 Estruturação do plano de acompanhamento individual dos usuários	5.5.1 Planejamento das ações de integração e transição do atendimento de famílias e indivíduos para os serviços ofertados nas unidades de referência, com a perspectiva da participação em atividades e nos acompanhamentos realizados no âmbito destas unidades; 5.5.2 Elaboração, com revisão periódica, do plano de acompanhamento individual contendo as necessidades e demandas dos usuários a serem atendidas a curto, médio e longo prazo, bem como as estratégias a serem utilizadas.	- Relação percentual entre a quantidade de pessoas com plano de acompanhamento individual registrado no SAS e a quantidade de usuários atendidos no mês.	Mês 03 ao Mês 12 (30%) Mês 13 ao Mês 24 (50%) Mês 25 ao Mês 48 (50%)	- Envio da Relação de usuários atendidos no mês e no trimestre; - Evolução do plano de acompanhamento no SAS do usuário.

77 METAS	RESULTADOS ESPERADOS	ATIVIDADES REALIZADAS	INDICADORES	PARÂMETROS ÍNDICES MÍNIMOS DE QUALIDADE	MEIO DE VERIFICAÇÃO
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 atualização das informações.	6.1.1 Viabilização da documentação civil em caso de necessidade para realização do CADÚNICO; 6.1.2 Sensibilização dos usuários para participar de atendimento em equipamento da assistência social objetivando a realização de inscrição ou atualização de dados no CADÚNICO; 6.1.3 Encaminhamento do usuário para atendimento 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; 6.1.4 Verificação e monitoramento da situação cadastral das pessoas atendidas.	- 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.	80%	- Envio da Listagem, trimestral, das pessoas atendidas contendo situação cadastral no CadÚnico.
7. Promover o referenciamento* de usuários atendidos aos CREAS e Centros Pop.¹	7.1 Orientação sobre equipamento de referência do território em o assistido foi abordado	7.1.1 Realização da abordagem qualificada orientando com relação a rede de atendimento de CREAS e CENTRO POP socioassistenciais do território no qual o assistido estão inseridos.	- Relação percentual entre a quantidade de usuários atendidos no território e a quantidade de usuários orientados sobre ou encaminhados aos CREAS e Centros Pop	60%	- Envio da Lista de presença (reuniões e oficinas), registro fotográfico, Prontuário Eletrônico SAS.

¹ Para este Plano de Trabalho, considera-se como referenciamento o processo de orientação e/ou encaminhamento, bem como o atendimento / acompanhamento do assistido às unidades de assistência social do território onde ele foi abordado, instruindo-o sobre os serviços e atendimentos disponíveis nas unidades.

METAS	RESULTADOS ESPERADOS	ATIVIDADES REALIZADAS	INDICADORES	PARÂMETROS ÍNDICES MÍNIMOS DE QUALIDADE	MEIO - DE VERIFICAÇÃO
7. Promover o referenciamento* de usuários atendidos aos CREAS e Centros Pop.	7.2 Encaminhamento dos usuários para atendimento nos serviços socioassistenciais;	7.2.1. Realização de relatório socioassistencial do caso; 7.2.2. Realização do encaminhamento dos casos para o equipamento via SAS; 7.2.3. Encaminhamento para atendimento junto ao especialista do equipamento referenciado para atendimento do caso; 7.2.4. Realização do estudo de caso junto ao CREAS e Centro POP; 7.2.5. Acompanhamento as atividades/encaminhamentos propostos aos usuários; 7.2.6. Realização encaminhamento dos usuários por meio do SAS para os equipamentos socioassistenciais.	Relação percentual entre a quantidade de usuários atendidos no território e a quantidade de usuários orientados sobre ou encaminhados aos CREAS e Centros Pop	60%	- Envio da Lista de presença (reuniões e oficinas), registro fotográfico, Prontuário Eletrônico SAS.



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



79

	7.3. Realizar oficinas para o referenciamento de usuários aos equipamentos	7.3.1. Realização de oficinas direcionadas aos usuários do SEAS.	- Quantidade de oficinas realizadas mensalmente	01 oficina por equipamento	
METAS	RESULTADOS ESPERADOS	ATIVIDADES REALIZADAS	INDICADORES	PARÂMETROS /ÍNDICES MÍNIMOS DE QUALIDADE	MEIO DE VERIFICAÇÃO
8. Promover ações de sensibilização para o enfrentamento ao trabalho infantil no espaço da rua	8.1 - Realizar mensalmente ações de sensibilização para enfrentamento ao trabalho infantil no espaço da rua em locais com identificação de incidência, conforme pactuada com o CREAS e/ou CentroPop de referência.	8.1.1 Promoção em conjunto com o CREAS, ações de enfrentamento ao trabalho infantil no território; 8.1.2 Apoio do CREAS na elaboração e avaliação dos planos territoriais de enfrentamento ao trabalho infantil; 8.1.3 Encaminhamento mensal para os CREAS as fichas de notificação de trabalho infantil do território; 8.1.4 Apresentação do relatório com dados consolidados e atualizados sobre o trabalho infantil no DF, incluindo tabela resumo das fichas notificação de trabalho infantil; 8.1.5 Planejamento da atuação das equipes de abordagem, a partir do relatório mensal de trabalho infantil produzido pelo serviço e de demais	- Quantidade de ações mensais realizadas em locais com identificação de alta incidência de trabalho infantil (acima de 10 % do total das pessoas atendidas na localidade serem crianças ou adolescentes) Quantidade de ações mensais realizadas em locais com identificação de média e baixa incidência de trabalho infantil (abaixo de 10 % do total das pessoas atendidas na localidade	- 02 ações de sensibilização em locais de alta incidência 01 ação de sensibilização em locais de média e baixa incidência	- Relatório Mensal enviado das Ações de Trabalho Infantil - Lista de presença enviadas de reuniões realizadas com a rede de proteção social - Fichas de notificação enviadas do trabalho infantil do território.



80

indicadores fornecidos por outros órgãos e instituições;
8.1.6 Realização das ações preventivas para enfrentamento ao trabalho infantil;
8.1.7 Avaliação do desenvolvimento das ações.;
8.1.8 Elaboração do relatório com resultados das ações mensalmente.
8.1.9 Participação de reuniões e ações da rede de proteção social voltadas ao enfrentamento do trabalho infantil.

serem crianças ou adolescentes).

V - GRAU DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO

Foi realizado 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 2024.

DA PESQUISA PRIMÁRIA

Público-alvo Primário:

Pessoas atendidas pelas equipes, no mínimo 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 2024

Metodologia:

Qualitativa exploratória, não probabilística, aleatória simples.

Resultados obtidos:

Pesquisa de Satisfação do usuário 2024

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 5 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 479 pessoas diferentes participaram da pesquisa de satisfação do usuário 2024.

As perguntas que avaliaram a satisfação do usuário com o serviço e o atendimento da equipe com a qual já teve ou tem contato permitiram cada participante a escolher 1 dentre 4 possibilidades: muito insatisfeito, insatisfeito, satisfeito, e muito satisfeito. A pergunta que avalia se o usuário conhece o serviço oferecido pelo SEAS, considera que as equipes de abordagem são capazes de responder dúvidas a respeito da assistência social e rede de atendimento e se o participante indicaria o SEAS para outros, 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 às 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 6 itens, dos quais 5 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 479 questionários respondidos por alguns dos atendidos e atendidas do SEAS.

83

No questionário foram apresentadas as seguintes perguntas:

A – Você conhece o Serviço Especializado em Abordagem Social?

Respostas disponíveis: 01 – SIM; 02 – NÃO.

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

Respostas disponíveis: 01 – SIM; 02 – NÃO.

C - De acordo com o atendimento, indicaria o SEAS?

Respostas disponíveis: 01 – SIM; 02 – NÃO.

D – Como você avalia o serviço realizado pelo SEAS?

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

E- 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.

FIGURA 20

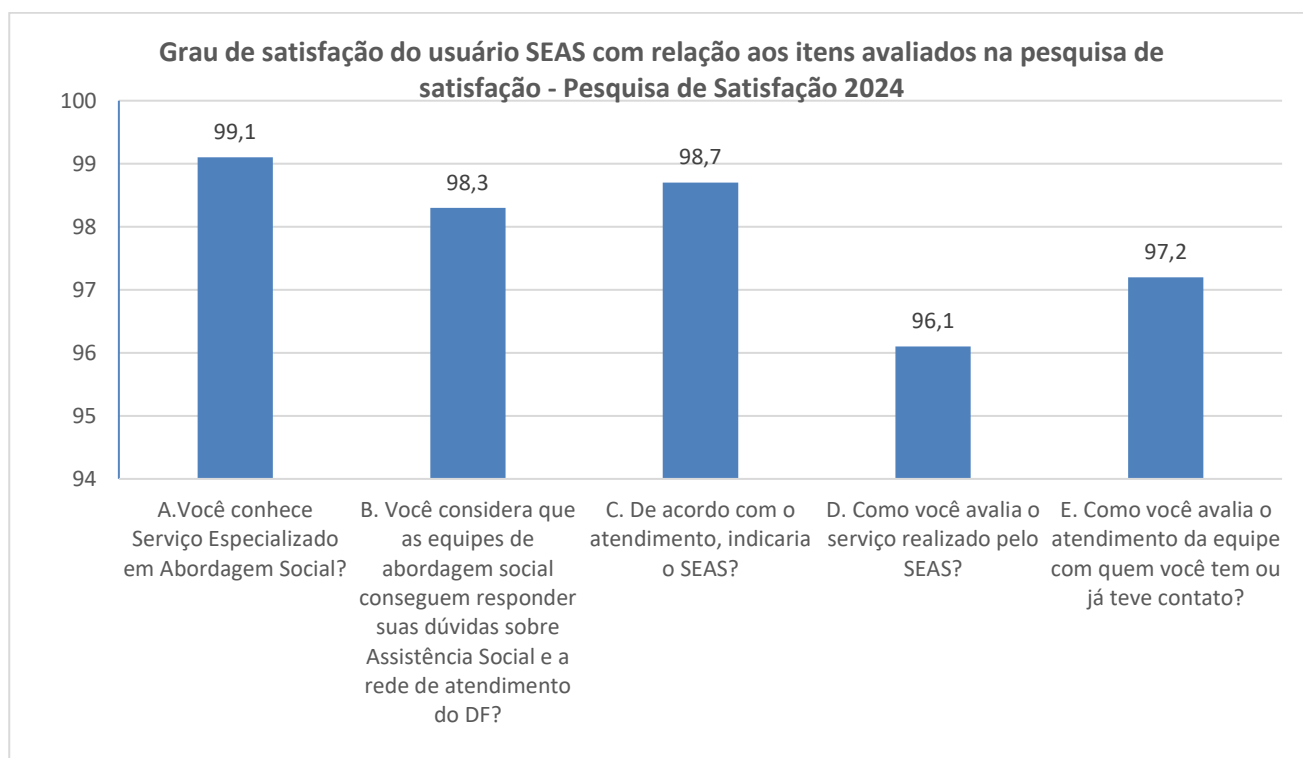


Figura 20: Grau de satisfação do usuário SEAS com relação aos itens avaliados na pesquisa de satisfação - Pesquisa de Satisfação 2024. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Você conhece o Serviço Especializado em Abordagem Social?

A Figura 21 apresenta o total de participantes da pesquisa de satisfação que afirmaram ou não conhecer o Serviço Especializado em Abordagem Social. A Tabela 11 exibe o total e o percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação, segmentados de acordo com a equipe de abordagem responsável pelo atendimento e a avaliação sobre o conhecimento do serviço prestado pela equipe. A Figura 22 ilustra o percentual (%) de participantes que afirmaram conhecer o SEAS, distribuído por equipe.

FIGURA 21

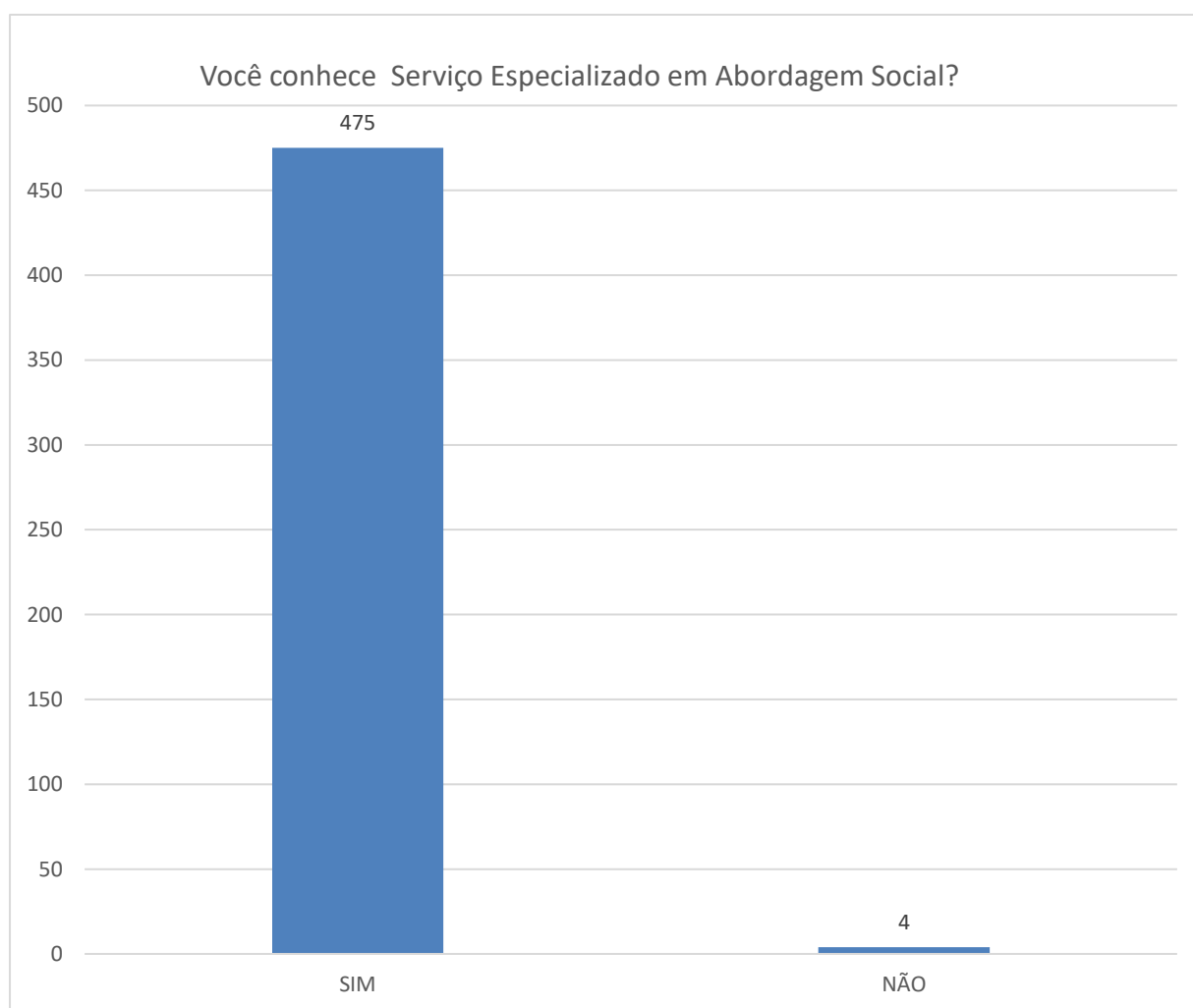


Figura 21: Total de participantes da pesquisa de satisfação que conhece o serviço realizado pelo SEAS.

Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 11

Você conhece Serviço Especializado em Abordagem Social? - Pesquisa de Satisfação 2024					
Equipe	SIM	%	NÃO	%	Total
1	20	100%	0	0%	20

2	18	100%	0	0%	18
3	20	100%	0	0%	20
4	20	100%	0	0%	20
5	20	100%	0	0%	20
6	22	100%	0	0%	22
7	21	100%	0	0%	21
8	20	100%	0	0%	20
9	18	94,7%	1	5,2%	19
10	20	100%	0	0%	20
11	19	95%	1	5%	20
12	20	100%	0	0%	20
13	20	100%	0	0%	20
14	22	100%	0	0%	22
15	20	100%	0	0%	20
17	20	100%	0	0%	20
20	20	100%	0	0%	20
21	20	100%	0	0%	20
23	21	100%	0	0%	21
26	21	100%	0	0%	21
27	15	100%	0	0%	15
29	19	95%	1	5%	20
30	20	100%	0	0%	20
31	19	95%	1	5%	20
TOTAL	475	99,1%	4	0,8%	479

Tabela 11: Total e percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação, segmentados conforme a equipe de abordagem responsável pelo atendimento e a avaliação sobre o conhecimento do serviço prestado pela equipe. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 22

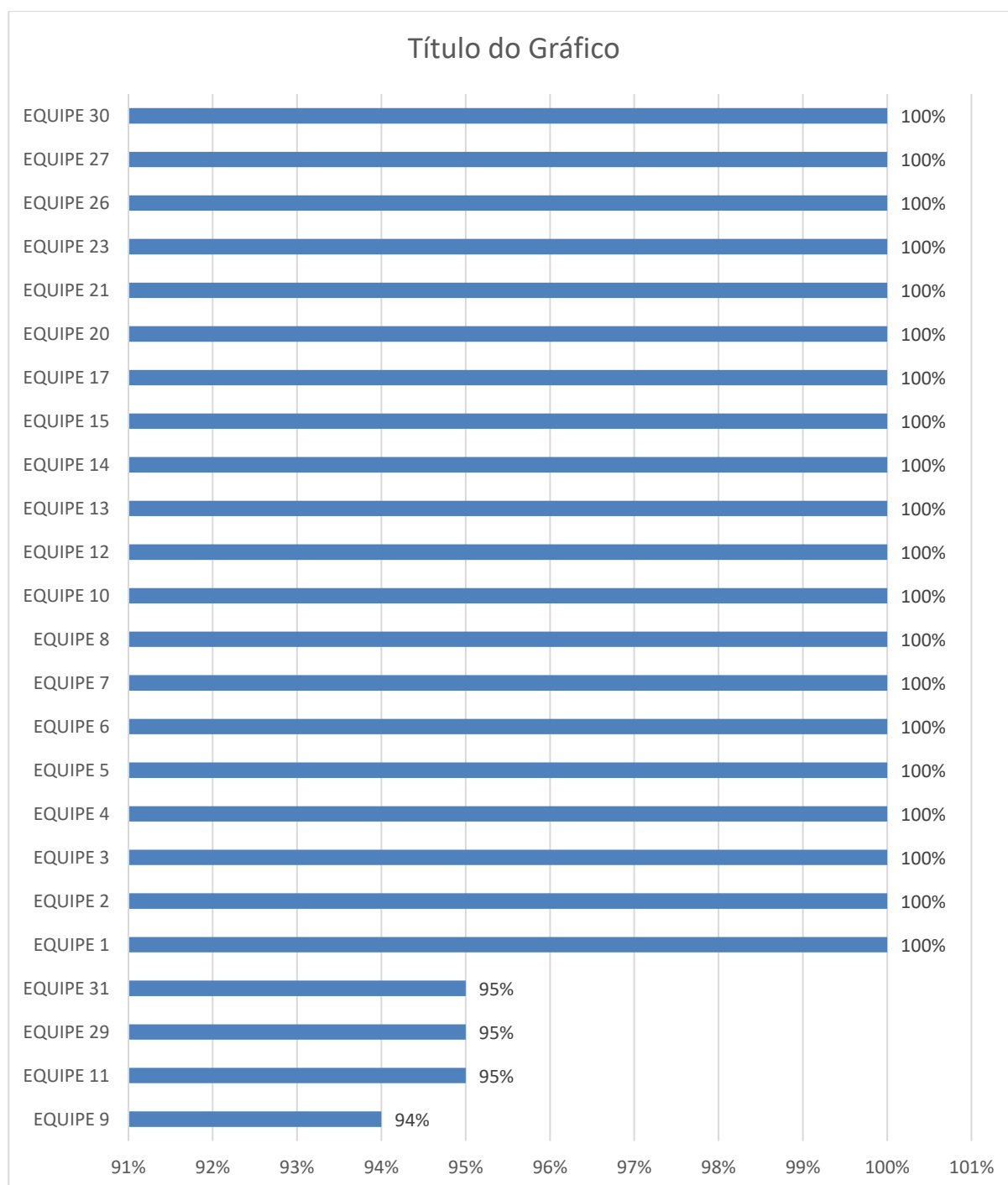


Figura 22: Percentual (%) de participantes que afirmaram conhecer o SEAS, distribuído por equipe. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

87

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

A Figura 23 apresenta o total de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a avaliação sobre a capacidade da equipe em responder às dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF. A Tabela 12 exibe o total e o percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação, segmentados conforme a equipe de abordagem responsável pelo atendimento e a avaliação sobre a capacidade da equipe em responder às dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF. A Figura 24 ilustra o percentual (%) de participantes que consideram que a equipe é capaz de responder às dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF.

FIGURA 23

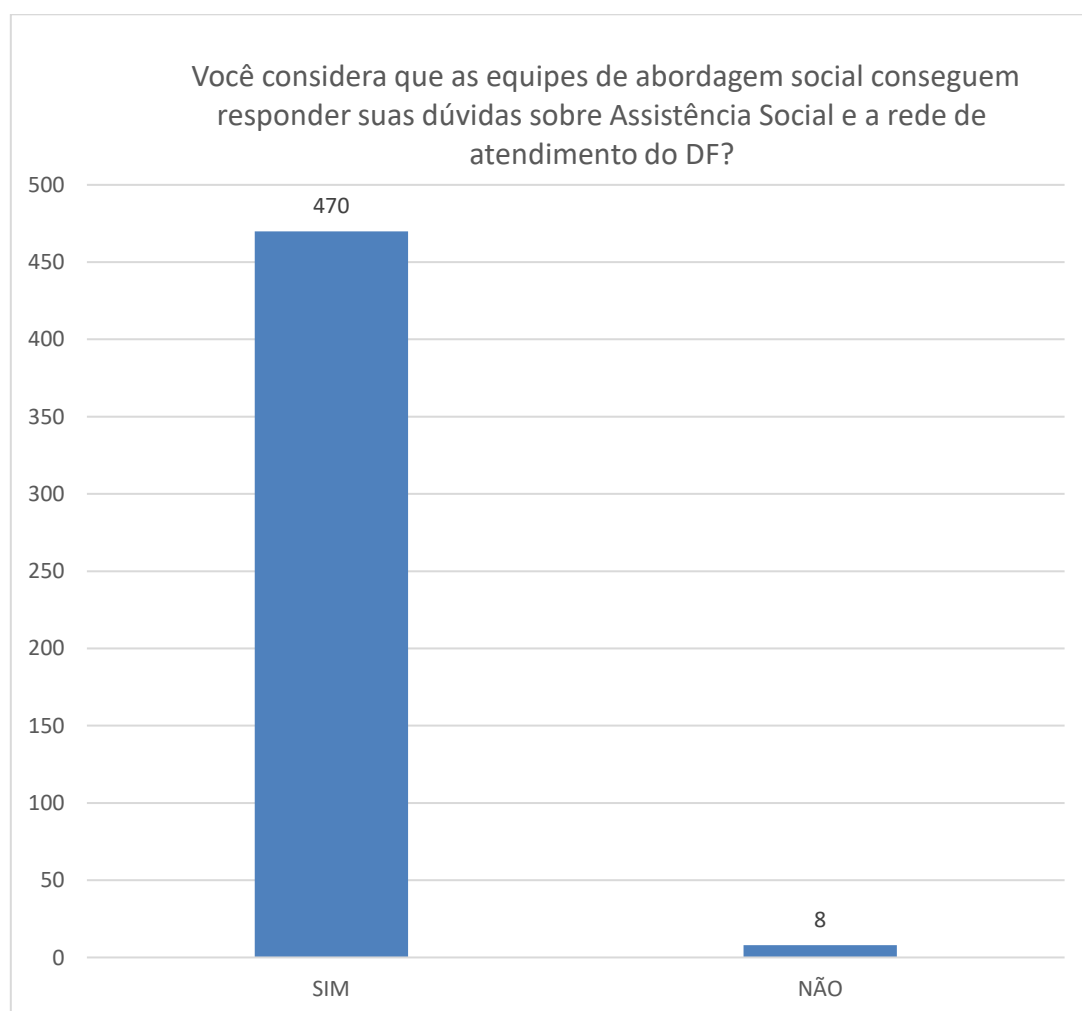


Figura 23: Total de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a avaliação sobre a capacidade da equipe em responder às dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 12

Você considera que as equipes de abordagem social conseguem responder suas dúvidas sobre Assistência Social e a rede de atendimento do DF? - Pesquisa de Satisfação 2024					
Equipe	SIM	%	NÃO	%	Total
1	19	95%	1	5%	20
2	18	100%	0	0%	18
3	20	100%	0	0%	20
4	19	95%	1	5%	20
5	19	95%	1	5%	20
6	22	100%	0	0%	22
7	21	100%	0	0%	21
8	20	100%	0	0%	20
9	18	100%	0	0%	18
10	20	100%	0	0%	20
11	19	95%	1	5%	20
12	19	95%	1	5%	20
13	19	95%	1	5%	20
14	22	100%	0	0%	22
15	20	100%	0	0%	20
17	20	100%	0	0%	20
20	20	100%	0	0%	20
21	20	100%	0	0%	20
23	21	100%	0	0%	21
26	19	90,4%	2	9,5%	21
27	15	100%	0	0%	15
29	20	100%	0	0%	20
30	20	100%	0	0%	20
31	20	100%	0	0%	20
TOTAL	470	98,3%	8	1,6%	478

Tabela 12: Total e percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação, segmentados conforme a equipe de abordagem responsável pelo atendimento e a avaliação sobre a capacidade da equipe em responder às dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 24

Percentual (%) de participantes que consideram a equipe é capaz de responder dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF - Pesquisa de satisfação 2024

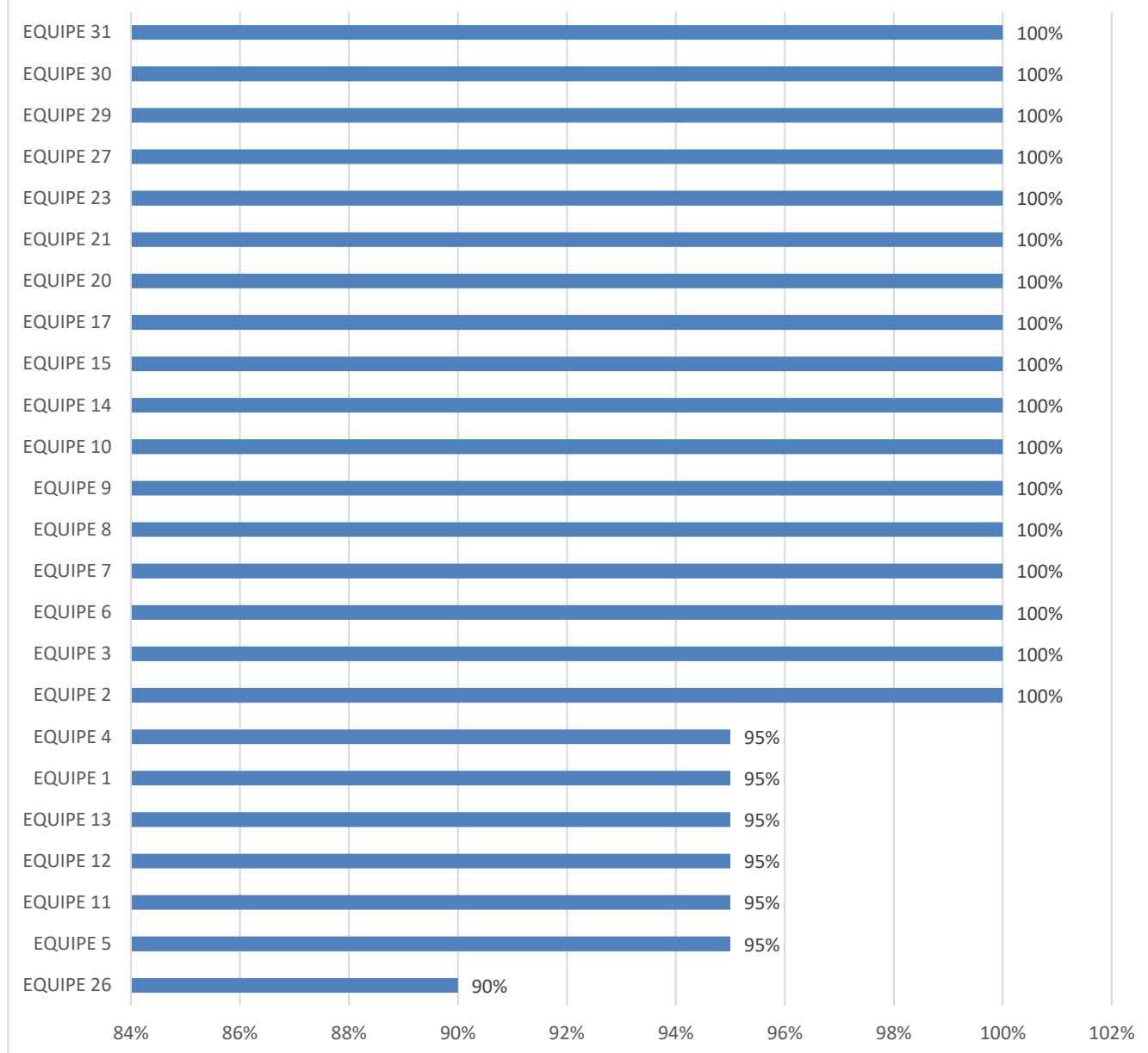


Figura 24: Percentual (%) de participantes que consideram que a equipe é capaz de responder às dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

De acordo com o atendimento, indicaria o SEAS?

A Figura 24 apresenta o total de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a avaliação sobre a disposição em indicar o SEAS com base no atendimento recebido. A Tabela 13 exibe o total e o percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação, segmentados conforme a equipe de abordagem responsável pelo atendimento e a avaliação sobre a disposição em indicar o SEAS. A Figura 25 ilustra o percentual (%) de participantes que indicariam o SEAS com base no atendimento recebido por equipe.

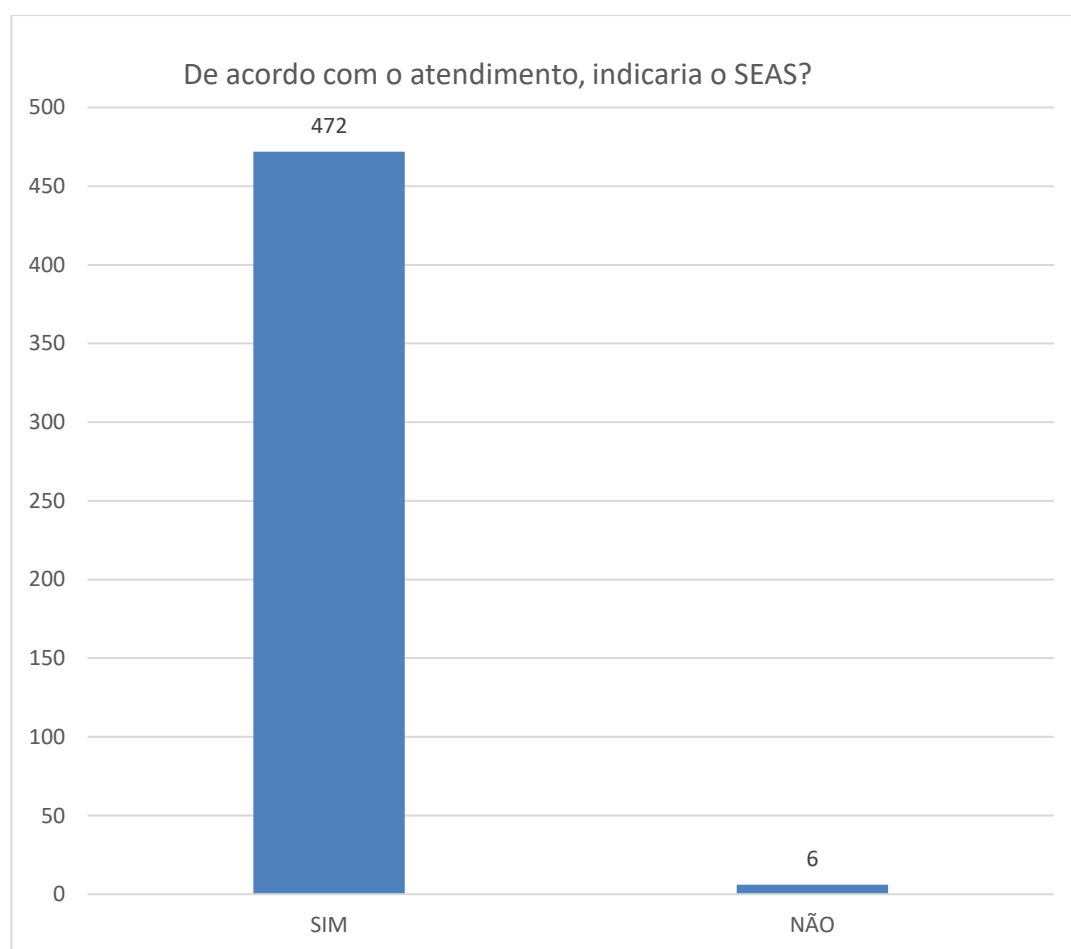
FIGURA 25


Figura 25: Percentual (%) de participantes que indicariam o SEAS com base no atendimento recebido.
 Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês –
 A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 13

De acordo com o atendimento , indicaria o SEAS? - Pesquisa de Satisfação 2024					
Equipe	SIM	%	NÃO	%	Total
1	20	100%	0	0%	20
2	18	100%	0	0%	18



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



91

3	20	100%	0	0%	20
4	18	90%	2	10%	20
5	20	100%	0	0%	20
6	22	100%	0	0%	22
7	21	100%	0	0%	21
8	20	100%	0	0%	20
9	18	100%	0	0%	18
10	19	95%	1	5%	20
11	20	100%	0	0%	20
12	20	100%	0	0%	20
13	19	95%	1	5%	20
14	22	100%	0	0%	22
15	20	100%	0	0%	20
17	20	100%	0	0%	20
20	20	100%	0	0%	20
21	20	100%	0	0%	20
23	21	100%	0	0%	21
26	19	90,4%	2	9,5%	21
27	15	100%	0	0%	15
29	20	100%	0	0%	20
30	20	100%	0	0%	20
31	20	100%	0	0%	20
TOTAL	472	98,7%	6	1,2%	478

Tabela 13: Total e percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação, segmentados conforme a equipe de abordagem responsável pelo atendimento e a avaliação sobre a disposição em indicar o SEAS com base no atendimento recebido. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



FIGURA 26

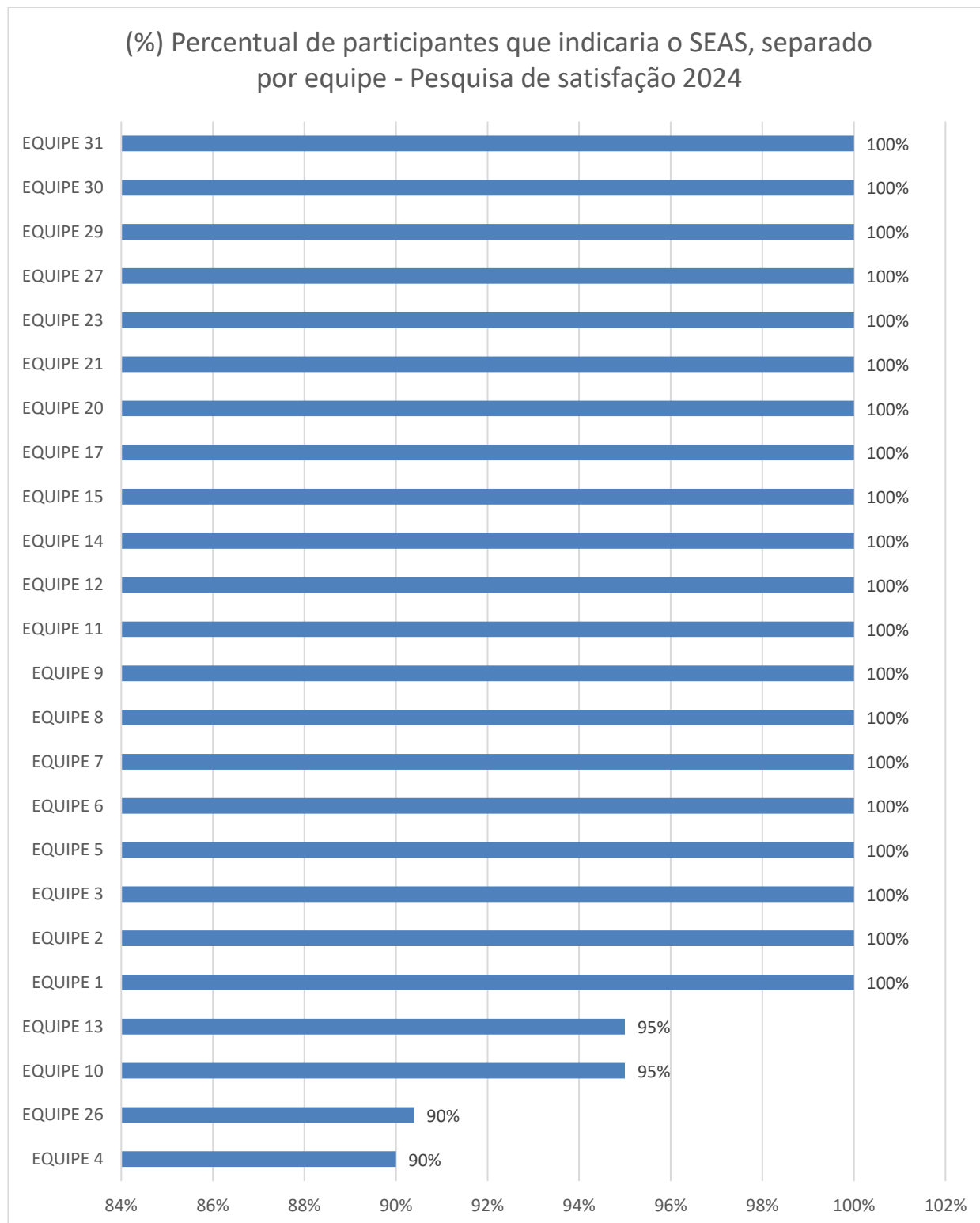


Figura 26: Percentual (%) de participantes que avaliam positivamente a disposição em indicar o SEAS com base no atendimento recebido. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS

A Tabela 14 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 realizado pelo SEAS. A Figura 27 mostra o (%) percentual de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a avaliação do serviço realizado pelo SEAS. A Figura 28 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.

FIGURA 27

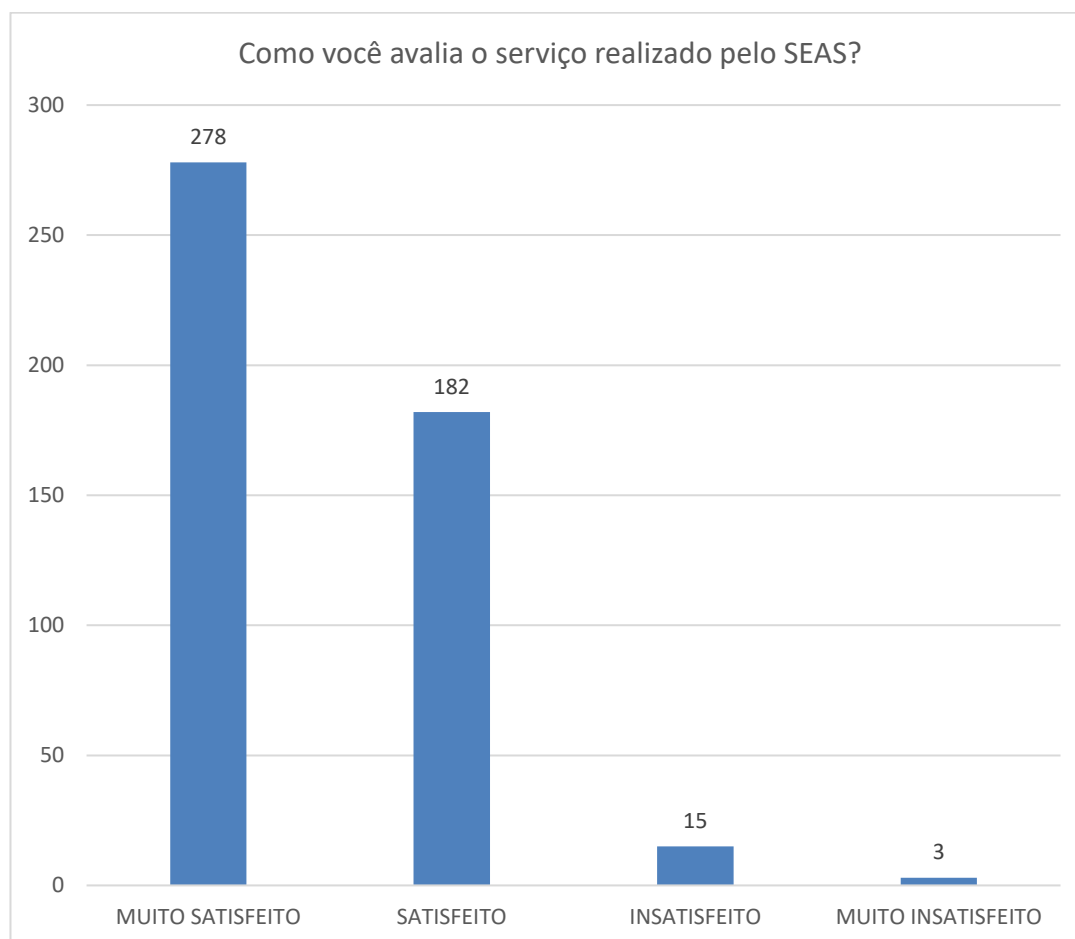


Figura 27: Total de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a equipe de abordagem que realiza o atendimento e com a avaliação do serviço realizado pelo SEAS. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 14

Como o usuário avalia o serviço realizado pelo SEAS - Pesquisa de Satisfação 2024

Equipe	Muito Insatisfeito	%	Insatisfeito	%	Satisfeito	%	Muito Satisfeito	%	Total
1	0	0%	0	0%	13	65%	7	35%	20
2	0	0%	0	0%	16	88,8%	2	11,1%	18
3	0	0%	0	0%	9	45%	11	55%	20
4	0	0%	0	0%	1	5%	19	95%	20
5	0	0%	0	0%	11	55%	9	45%	20
6	0	0%	1	4,5%	10	45,4%	11	50%	22
7	1	4,7%	1	4,7%	10	47,6%	9	42,8%	21
8	0	0%	0	0%	5	25%	15	75%	20
9	0	0%	0	0%	6	33,3%	12	66,6%	18
10	0	0%	1	5%	10	50%	9	45%	20
11	0	0%	1	5%	3	15%	16	80%	20
12	0	0%	4	20%	9	45%	7	35%	20
13	0	0%	0	0%	8	40%	12	60%	20
14	0	0%	1	4,5%	11	50%	10	45,4%	22
15	0	0%	1	5%	3	15%	16	80%	20
17	0	0%	0	0%	11	55%	9	45%	20
20	0	0%	1	5%	7	35%	12	60%	20
21	0	0%	1	5%	5	25%	14	70%	20
23	0	0%	1	4,7%	6	28,5%	14	66,6%	21
26	2	9,5%	1	4,7%	11	52,3%	7	33,3%	21
27	0	0%	0	0%	5	33,3%	10	66,6%	15
29	0	0%	0	0%	1	5%	19	95%	20
30	0	0%	1	5%	9	45%	10	50%	20
31	0	0%	0	0%	2	10%	18	90%	20
TOTAL	3	0,6%	15	3,1%	182	38%	278	58,1%	478

Tabela 14: 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 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 28

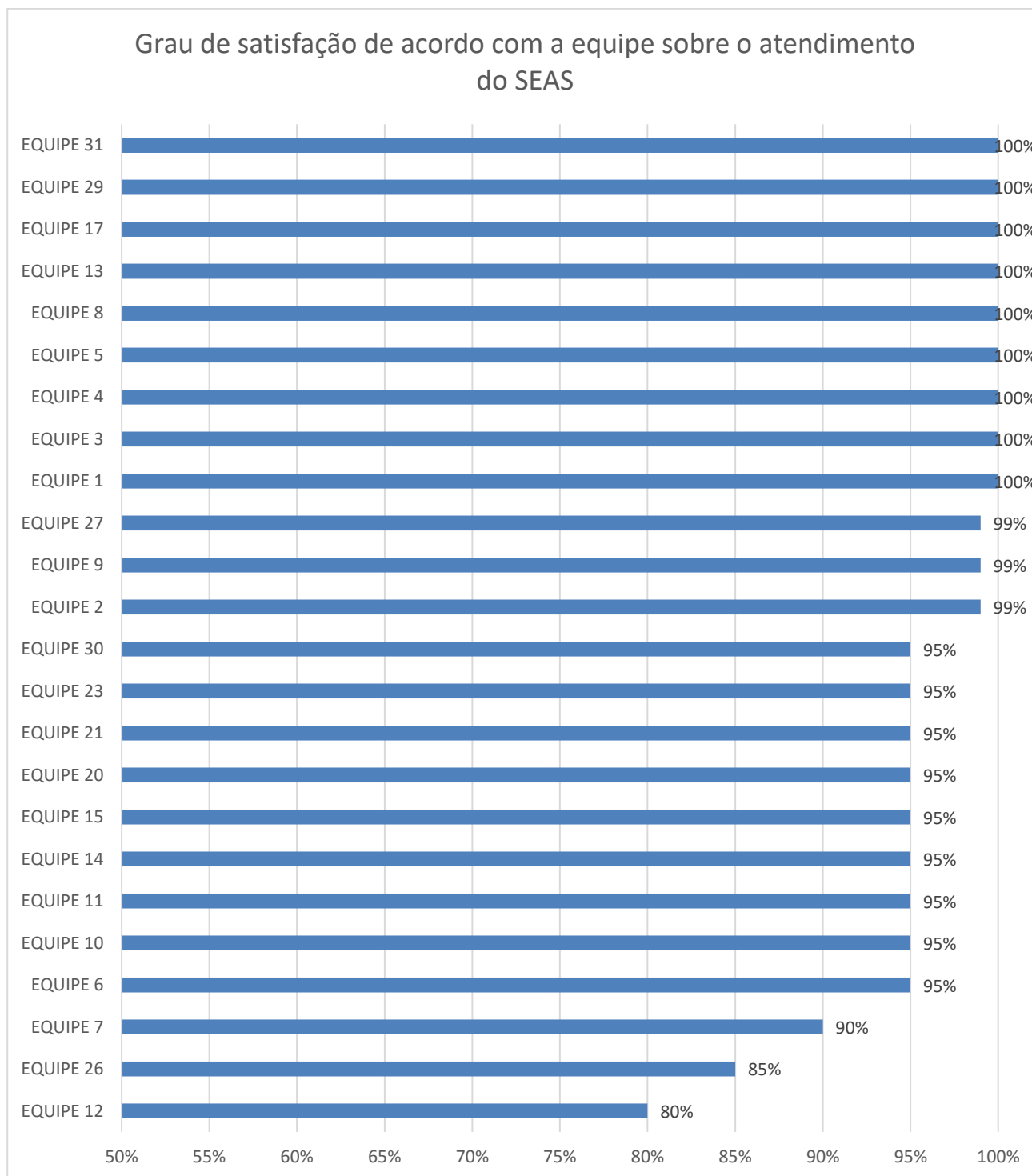


Figura 3: Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação que se sentem satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço realizado pelo SEAS, de acordo com a equipe de abordagem que presta o atendimento. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – 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 15 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 29 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 30 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 29

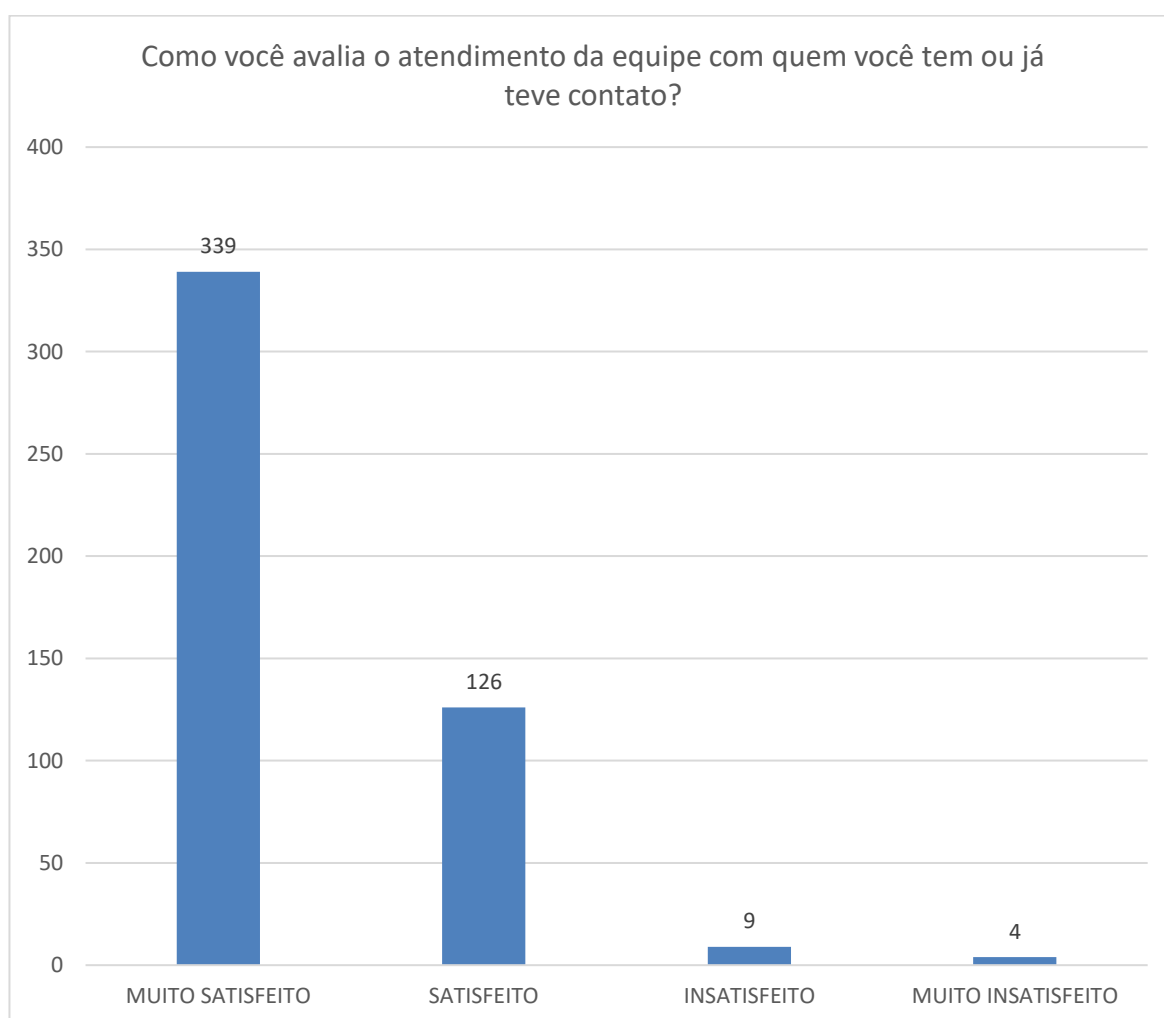


Figura 29: Total de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a avaliação sobre o atendimento da equipe com a qual tem ou já teve contato. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 15

Como você avalia o atendimento da equipe com quem você tem ou já teve contato? - Pesquisa de Satisfação 2024

Equipe	Muito Insatisfeito	%	Insatisfeito	%	Satisfeito	%	Muito Satisfeito	%	Total
1	0	0%	0	0%	7	35%	13	65%	20
2	0	0%	0	0%	16	88,8%	2	11,1%	18
3	0	0%	0	0%	8	40%	12	60%	20
4	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%	20
5	0	0%	0	0%	10	50%	10	50%	20
6	0	0%	1	4,5%	6	27,2%	15	68,1%	22
7	1	4,7%	2	9,5%	7	33,3%	11	52,3%	21
8	0	0%	0	0%	2	10%	18	90%	20
9	0	0%	0	0%	3	16,6%	15	83,3%	18
10	1	5%	0	0%	7	35%	12	60%	20
11	0	0%	1	5%	2	10%	17	85%	20
12	0	0%	0	0%	2	10%	18	90%	20
13	0	0%	0	0%	5	25%	15	75%	20
14	0	0%	1	4,5%	4	18,1%	17	77,2%	22
15	0	0%	0	0%	1	5%	19	95%	20
17	0	0%	0	0%	5	25%	15	75%	20
20	0	0%	1	5%	6	30%	13	65%	20
21	0	0%	1	5%	3	15%	16	80%	20
23	1	4,7%	1	4,7%	6	28,5%	13	61,9%	21
26	1	4,7%	1	4,7%	10	47,6%	9	42,8%	21

27	0	0%	0	0%	5	33,3%	10	66,6%	15
29	0	0%	0	0%	1	5%	19	95%	20
30	0	0%	0	0%	9	45%	11	55%	20
31	0	0%	0	0%	1	5%	19	95%	20
TOTAL	4	0,8%	9	1,8%	126	26,3%	339	70,9%	478

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 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 30

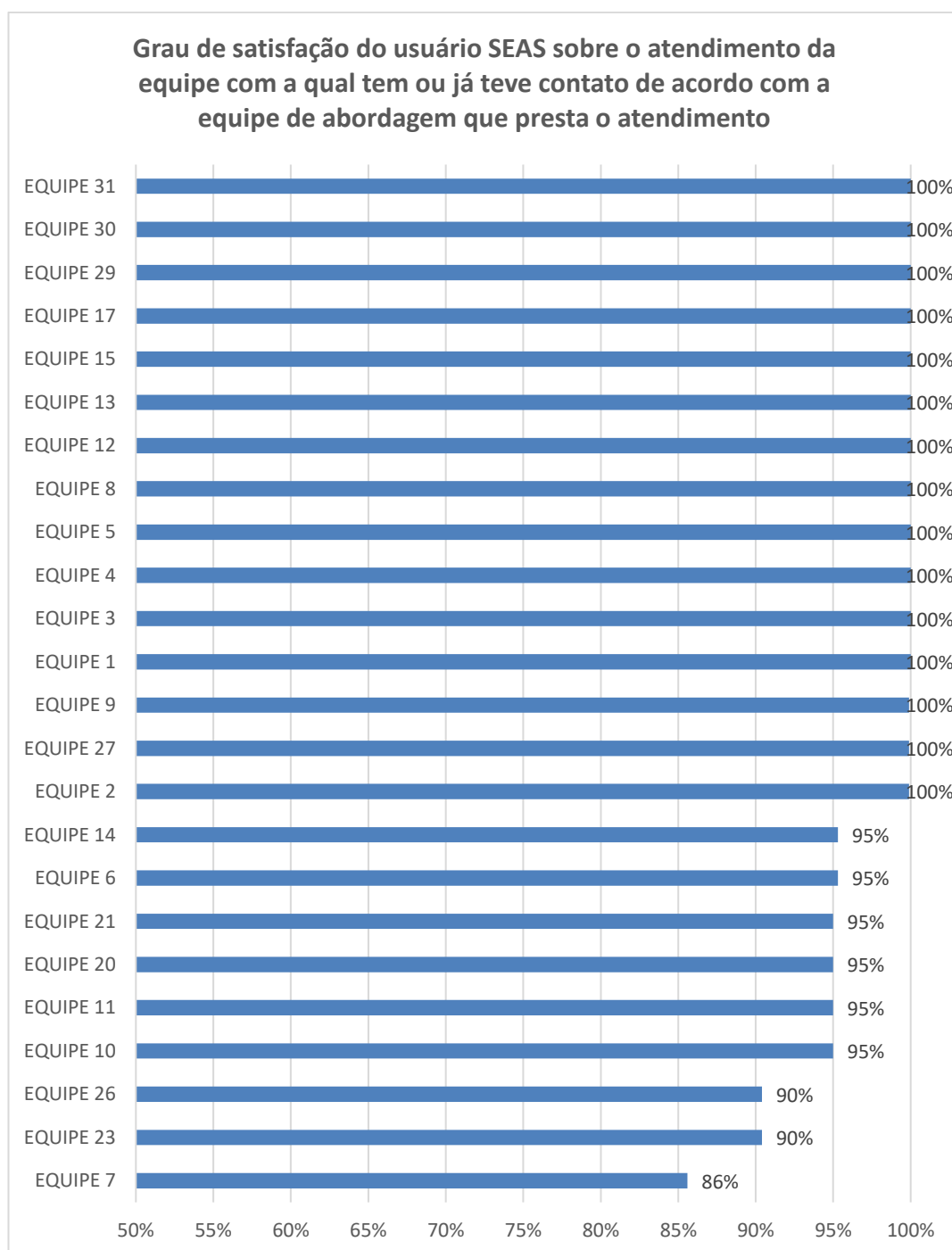


Figura 30: Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação que se sentem satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento da equipe com a qual tem ou já teve contato de acordo com a equipe de abordagem que presta o atendimento. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado 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 16 mostra os Temas de sugestão para o SEAS suscitados pelos participantes da pesquisa de satisfação. A Figura 31 mostra o gráfico do total de atendidos que participaram da pesquisa de acordo com o tema ao qual a sugestão está relacionada. A Tabela 17 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 intersectorial de Assistência Social não foram considerados.

TABELA 16

Temas de sugestão para o SEAS suscitados pelos participantes da pesquisa de satisfação - Pesquisa de satisfação 2024

Tema da sugestão	Frequência	%
Atuação governamental	3	<1%
Benefícios da assistência social	11	2%
Não houve relato	45	9%
O serviço pode melhorar	84	17%
Rede socioassistencial	95	19%
Sem sugestões	112	23%
Está satisfeito	129	26%

Tabela 16: Temas de sugestão para o SEAS suscitados pelos participantes da pesquisa de satisfação. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

FIGURA 31

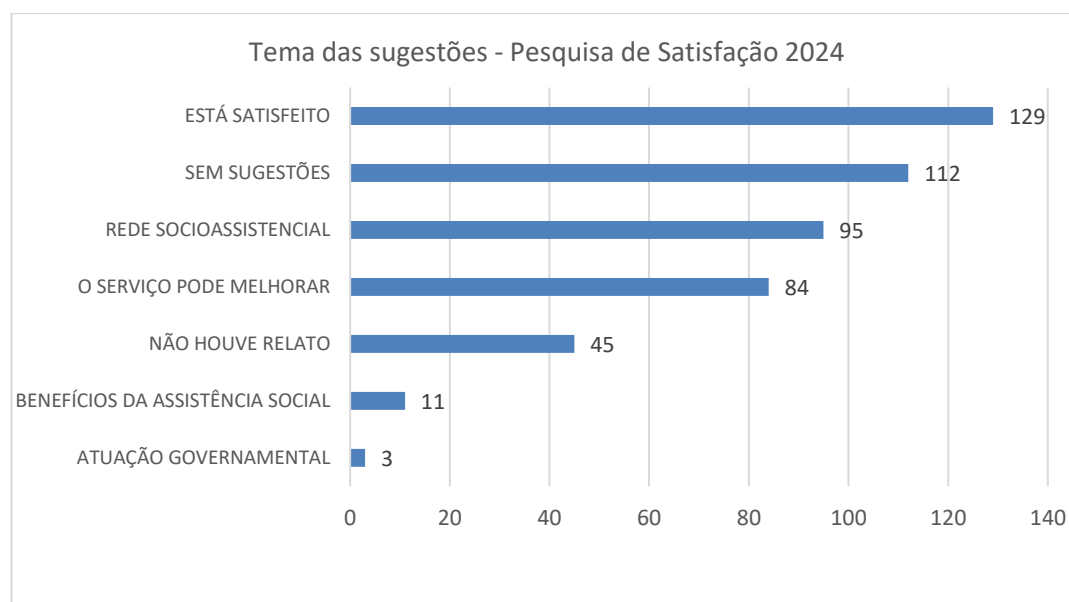


Figura 31: Percentual (%) de atendidos que participaram da pesquisa de satisfação de acordo com o tema ao qual a sugestão está relacionada. Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 17

Número	Qual é a sua sugestão para o SEAS?	Tema do Relato
1	RELATOU QUE DEVERIA MELHORAR OS SERVIÇOS DO CREAS EM QUESTÃO DOS BENEFÍCIOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
2	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
3	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
4	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
5	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
6	RELATOU ESTAR SATISFEITO, E SÓ NÃO CONSEGUE RESOLVER, SE O USUÁRIO NÃO QUISER	ESTÁ SATISFEITO
7	RELATOU QUE DEVERIA TER MULHERES NA EQUIPE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
8	RELATOU ESTAR SATISFEITO, E QUE PRECISA DE MELHORIA NAS VAGAS DE ACOLHIMENTO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
9	RELATOU MUDANÇA NA FORMA DE VAGAS PARA ACOLHIMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
10	RELATOU QUE DEIXA A DESEJAR EM QUESTÕES DAS VAGAS DE ACOLHIMENTOS, E DIFICULDADE NAS SOLICITAÇÕES DAS VAGAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
11	RELATOU QUE DEVE AMPLIAR O SERVIÇO REALIZADO E MAIS AUTONOMIA PARA O SEAS SOLICITAR VAGAS DE ACOLHIMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
12	RELATOU QUE O SEAS PODERIA FAZER DOAÇÕES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
13	RELATOU QUE O SEAS PODERIA FAZER DOAÇÕES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
14	RELATOU QUE O SEAS PODERIA FAZER DOAÇÕES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
15	RELATOU QUE O SEAS PODERIA FAZER DOAÇÕES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
16	RELATOU QUE O SEAS PODERIA FAZER DOAÇÕES E CURSOS PROFISSIONALIZANTES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
17	RELATOU QUE O SEAS PODERIA SOLICITAR ACOLHIMENTOS E FAZER DOAÇÕES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
18	RELATOU QUE O SEAS PODERIA SOLICITAR ACOLHIMENTOS E FAZER DOAÇÕES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
19	RELATOU QUE O SEAS PODERIA SOLICITAR ACOLHIMENTOS E FAZER DOAÇÕES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
20	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS ACOLHIMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
21	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
22	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
23	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
24	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
25	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
26	RELATOU QUE O TRABALHO FOI BEM FEITO	ESTÁ SATISFEITO
27	RELATOU QUE GOSTARIA DE MAIS OPÇÃO DE LOCAIS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
28	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS ACOLHIMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
29	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS LUGARES PARA BANHO E HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
30	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS LUGARES PARA BANHO E HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
31	RELATOU QUE QUERIA AJUDA COM CESTAS BÁSICAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
32	RELATOU QUE QUERIA CONTRIBUIÇÃO ALIMENTOS COMO CESTA BASICA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
33	RELATOU QUE QUERIA MAIS LOCAIS PARA BANHO E ROUPAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
34	RELATOU QUE QUERIA MAIS LOCAIS PARA LAZER	REDE SOCIOASSISTENCIAL
35	RELATOU QUE SERIA BEM MELHOR SE TIVESSE MAIS LUGARES PARA ACOLIMENTO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
36	RELATOU QUE SERIA BOM MAIS LUGARES PARA HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
37	RELATOU QUE GOSTARIA DE TER ROUPAS MAIS CONFORTAVEIS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
38	RELATOU QUE DEVERIA TER MAIS ENCAMINHAMENTO PARA OUTROS ORGAO DIRETAMENTE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
39	RELATOU QUE PODERIA TER MENOS BUROCRACIA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
40	RELATOU QUE PODERIA TER MENOS BUROCRACIA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
41	RELATOU PARA A EQUIPE FORNECE MARMITA	REDE SOCIOASSISTENCIAL

103	42	RELATOU QUE ESTÁ SATISFEITO COM O SERVIÇO, E SUGERIU QUE O SEAS INCLUISSE O SERVIÇO VALE GÁS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	43	RELATOU QUE GOSTARIA DE DOAÇÃO DE CESTA BÁSICA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	44	RELATOU QUE GOSTARIA DE MENOS BUROCRACIA, E FACILIDADE PARA BANHOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	45	RELATOU QUE PODERIA TER DOAÇÃO COMO CESTAS BÁSICAS PARA CAFÉ DA MANHÃ	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	46	RELATOU QUE GOSTARIA QUE TIVESSE MAIS PROJETOS SOCIAIS TODOS OS MESES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	47	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	48	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	49	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	50	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	51	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	52	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	53	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	54	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	55	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	56	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	57	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	58	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	59	RELATOU QUE O GOVERNO PODERIA INVESTIR EM MAIS SERVIÇOS SOCIAIS	ATUAÇÃO GOVERNAMENTAL
	60	RELATOU QUE OS BENEFÍCIOS ESTÃO SENDO BLOQUEADOS SEM NECESSIDADE	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
	61	RELATOU QUE ESPERA QUE ESSE SERVIÇO CONTINUE	ESTÁ SATISFEITO
	62	RELATOU QUE O SERVIÇO É EXCELENTE	ESTÁ SATISFEITO
	63	RELATOU QUE O SERVIÇO SPAS É FUNDAMENTAL PARA A POPULAÇÃO	ESTÁ SATISFEITO
	64	RELATOU QUE O SERVIÇO PODERIA DAR MAIS APOIO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	65	RELATOU QUE PRECISA DE MAIS APOIO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	66	RELATOU QUE O ATENDIMENTO NO PERÍODO MATUTINO PODERIA FUNCIONAR	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	67	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS ACOLHIMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	68	RELATOU QUE O ESPAÇO SPAS É FUNDAMENTAL PARA A POPULAÇÃO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	69	RELATOU QUE O LUGAR DE ACOLHIMENTO É DEMORADO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	70	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	71	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	72	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	73	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	74	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	75	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	76	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	77	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	78	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	79	RELATOU QUE GOSTARIA QUE O GOVERNO MELHORASSE	ATUAÇÃO GOVERNAMENTAL
	80	RELATOU QUE GOSTARIA QUE O GOVERNO MELHORASSE	ATUAÇÃO GOVERNAMENTAL
	81	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
	82	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
	83	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
	84	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
	85	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
	86	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
	87	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
	88	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
	89	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
	90	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO

91	RELATOU GOSTAR DA EQUIPE E SEMPRE O ATENDE COM DETERMINAÇÃO	ESTÁ SATISFEITO
92	RELATOU QUE INICIOU ATENDIMENTO RECENTEMENTE, MAS GOSTA DO SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
93	RELATOU QUE NÃO TEM RECLAMAÇÕES POIS, TUDO QUE ERA NECESSÁRIO A EQUIPE O AJUDOU	ESTÁ SATISFEITO
94	RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM	ESTÁ SATISFEITO
95	RELATOU QUE O SERVIÇO É EXCELENTE	ESTÁ SATISFEITO
96	RELATOU QUE O SERVIÇO É EXCELENTE	ESTÁ SATISFEITO
97	RELATOU QUE O SERVIÇO É ÓTIMO	ESTÁ SATISFEITO
98	RELATOU QUE GOSTARIA DE UM LOCAL PARA DORMIR A NOITE E DE DIA PODER FICAR LIVRE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
99	RELATOU CONHECER POUCO A EQUIPE, PORÉM GOSTA DELA	ESTÁ SATISFEITO
100	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
101	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
102	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
103	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
104	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
105	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
106	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
107	RELATOU INDICAR, POIS A EQUIPE AJUDA MUITO	ESTÁ SATISFEITO
108	RELATOU MELHORIA NA EQUIPE	ESTÁ SATISFEITO
109	RELATOU QUE A EQUIPE SEMPRE ESTÁ PRESENTE E ATENDE SUAS DEMANDAS	ESTÁ SATISFEITO
110	RELATOU QUE A EQUIPE SEMPRE O AJUDA	ESTÁ SATISFEITO
111	RELATOU QUE DEVE CONTINUAR COMO ESTÁ, SÓ MELHORANDO CASA DIA	ESTÁ SATISFEITO
112	RELATOU QUE DEVE CONTINUAR MELHORANDO CADA VEZ MAIS	ESTÁ SATISFEITO
113	RELATOU QUE TEM UM ÓTIMO ATENDIMENTO E INDICOU	ESTÁ SATISFEITO
114	RELATOU GOSTAR DA EQUIPE E MELHORAR A PARA LEVAR NA AGÊNCIA DO TRABALHADOR	O SERVIÇO PODE MELHORAR
115	RELATOU QUE AS VEZES CHEGA TARDE E A EQUIPE NÃO ESPERA, MAS QUE GOSTA DA EQUIPE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
116	RELATOU QUE GOSTARIA DE MAIS FACILIDADE PARA ENCAMINHAR PARA OS ALBERGUES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
117	RELATOU QUE O SEAS PODERIA SOLICITAR ACOLOHIMENTOS E FAZER DOAÇÕES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
118	RELATOU QUE DEVERIA CHEGAR NO HORÁRIO E ENCAMINHAR PESSOAS DE EXTREMA POBREZA E NÃO SÓ PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
119	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
120	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
121	RELATOU QUE GOSTARIA DE MAIS BENEFÍCIOS, LUGAR PARA BANHO E TER CASAS DE PASSAGENS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
122	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
123	RELATOU QUE A EQUIPE SEMPRE SUPRE SUAS NECESSIDADES	ESTÁ SATISFEITO
124	RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM	ESTÁ SATISFEITO
125	RELATOU ESTAR SATISFEITO, MAS GOSTARIA DE RESOLVER SUAS DEMANDAS DE JUSTIÇA PELA MANHÃ	O SERVIÇO PODE MELHORAR
126	RELATOU NÃO ESTAR SATISFEITO, POIS SOLICITOU DOCUMENTAÇÃO E AINDA NÃO CHEGOU	O SERVIÇO PODE MELHORAR
127	RELATOU QUE A EQUIPE PRECISA IR MAIS VEZES NA LOCALIDADE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
128	RELATOU QUE PODERIA MELHORAR OS HORÁRIOS DE DEMANDAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
129	RELATOU QUE PRECISA MELHORAR NAS DEMANDAS DE DOCUMENTAÇÃO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
130	RELATOU QUE GOSTARIA DE MUDANÇA NO HORÁRIO NA DEMANDA DE DOCUMENTAÇÃO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
131	RELATOU QUE DEVE TER MELHORIA NA INTEGRAÇÃO SEAS COM O CREAS, POIS SENTE DIFICULDADE POR PARTE DO CREAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR

105	RELATOU QUE DEVERIA TER MAIS FREQUÊNCIAS NOS ATENDIMENTOS E GOSTARIA DE MAIS ESPAÇOS PARA BANHOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
132	RELATOU QUE GOSTARIA QUE CNR O ATENDESSE MAIS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
133	RELATOU QUE GOSTARIA DE DEMANDA CNR	REDE SOCIOASSISTENCIAL
134	RELATOU QUE GOSTARIA DE ESPAÇOS PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA TER A HIGIENIZAÇÃO PESSOAL ABERTA 24H	REDE SOCIOASSISTENCIAL
135	RELATOU QUE PODERIA MELHORAR NA QUESTÃO DA DEFENSORIA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
136	RELATOU QUE DEVERIA TER UM CENTRO POP PERTO PARA BANHOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
137	RELATOU QUE NÃO TEM RECLAMAÇÕES, MAS QUER DOCUMENTAÇÕES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
138	RELATOU QUE SEUS DOCUMENTOS ESTÃO DEMORANDO PARA CHEGAR	REDE SOCIOASSISTENCIAL
139	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
140	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
141	RELATOU QUE PRECISA MELHORAR SOBRE OS BENEFÍCIOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
142	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
143	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
144	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
145	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
146	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
147	RELATOU GOSTAR DA EQUIPE E QUE ATENDE TODAS AS SUAS DÚVIDAS	ESTÁ SATISFEITO
148	RELATOU QUE A EQUIPE SEMPRE O AJUDA	ESTÁ SATISFEITO
149	RELATOU QUE A EQUIPE SEMPRE O ATENDEU BEM E TEM UMA BOA CONVIVÊNCIA	ESTÁ SATISFEITO
150	RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM	ESTÁ SATISFEITO
151	RELATOU QUE O SERVIÇO É ÓTIMO	ESTÁ SATISFEITO
152	RELATOU QUE O SERVIÇO É ÓTIMO	ESTÁ SATISFEITO
153	RELATOU QUE O SERVIÇO É ÓTIMO	ESTÁ SATISFEITO
154	RELATOU QUE O SERVIÇO É SENSACIONAL E QUE SEMPRE A EQUIPE O AJUDA	ESTÁ SATISFEITO
155	RELATOU QUE SEMPRE É BEM ATENDIDO	ESTÁ SATISFEITO
156	RELATOU TER BOA CONVIVÊNCIA COM A EQUIPE E ESTÁ SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
157	RELATOU QUE O SERVIÇO PODERIA TER PRIORIDADE EM HOSPITAL E NA SAÚDE PÚBLICA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
158	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS LUGARES PARA BANHO E HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
159	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
160	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
161	RELATOU QUE FICOU MUITO SATISFEITO COM O TRABALHO	ESTÁ SATISFEITO
162	RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM	ESTÁ SATISFEITO
163	RELATOU QUE O SERVIÇO PODERIA SER MAIS RÁPIDO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
164	RELATOU QUE AS EQUIPES PODERIAM PASSAR MAIS VEZES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
165	RELATOU QUE É PRECISO MELHORAR EM QUESTÃO DO ACOlhIMENTOS, O SEAS PODERIA VOLTAR A FAZER SOLICITAÇÕES PARA ACOlhIMENTO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
166	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
167	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
168	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
169	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
170	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
171	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
172	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
173	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
174	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
175	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
176	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
177	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
178	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES

179	RELATOU QUE NÃO TEM INTERESSE EM SER ACOMPANHADO PELO SERVIÇO SEAS	SEM SUGESTÕES
180	RELATOU NÃO TER SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
181	RELATOU QUE PRECISA MELHORAR OS EQUIPAMENTOS EM RELAÇÃO AOS BENEFÍCIOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
182	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
183	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
184	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
185	RELATOU ESTAR TUDO BEM E QUE O SEAS SUPRE SUAS NECESSIDADES	ESTÁ SATISFEITO
186	RELATOU QUE O SERVIÇO ATENDE SUAS NECESSIDADES	ESTÁ SATISFEITO
187	RELATOU QUE A DIVERSIDADE PRECISA DE MAIS ATENÇÃO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
188	RELATOU QUE A DIVERSIDADE PRECISA DE MAIS ATENÇÃO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
189	RELATOU QUE A DIVERSIDADE PRECISA DE MAIS ATENÇÃO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
190	RELATOU QUE VOLTE A TER MAIS VISIBILIDADE A COMUNIDADE LGBTQI+	O SERVIÇO PODE MELHORAR
191	RELATOU QUE GOSTARIA DE VOLTAR A SER COMO ERA ANTES, ATENDER AS MENINAS DO LGBTQI+ DE FORMA MAIS CLARA E CORRETA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
192	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
193	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
194	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
195	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
196	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
197	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
198	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
199	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
200	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
201	RELATOU QUE PODERIA LIBERAR OS BENEFÍCIOS E OS BANHEIROS MAIS CEDOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
202	RELATOU QUE ESTAR TUDO MARAVILHOSO	ESTÁ SATISFEITO
203	RELATOU QUE ESTAR TUDO MARAVILHOSO	ESTÁ SATISFEITO
204	RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM	ESTÁ SATISFEITO
205	RELATOU QUE O TRABALHO FOI BEM FEITO	ESTÁ SATISFEITO
206	RELATOU QUE O TRABALHO FOI BEM FEITO	ESTÁ SATISFEITO
207	RELATOU QUE O TRABALHO FOI BEM FEITO	ESTÁ SATISFEITO
208	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
209	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
210	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
211	RELATOU QUE PODE ORGANIZAR MELHOR NA HORA DE ATENDER	O SERVIÇO PODE MELHORAR
212	RELATOU QUE PODERIA MUDAR MUITO COISA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
213	RELATOU QUE SO ATENDE MELHOR AS OUTRAS PESSOAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
214	RELATOU QUE PODERIA LEVAR OS USUARIOS PARA OUTRAS CIDADES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
215	RELATOU PARA ENTRAR NO POP PARA ATENDER	REDE SOCIOASSISTENCIAL
216	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS LUGARES PARA BANHO E HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
217	RELATOU QUE PODERIA LEVAR PARA RESTAURANTES COMUNITARIO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
218	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
219	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
220	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
221	RELATOU QUE O SERVIÇO PRECISA AJUDAR EM QUESTÕES DE BENEFÍCIOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
222	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
223	RELATOU QUE GOSTARIA QUE LEVASSE EM OUTRAS LOCALIDADES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
224	RELATOU QUE GOSTARIA QUE LEVASSE EM OUTRAS LOCALIDADES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
225	RELATOU QUE GOSTARIA QUE LEVASSE EM OUTRAS LOCALIDADES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
226	RELATOU QUE GOSTARIA QUE LEVASSE EM OUTRAS LOCALIDADES	O SERVIÇO PODE MELHORAR

107	227	RELATOU QUE O SERVIÇO PODERIA LEVAR AS PESSOAS PARA GANHAR OS BENEFÍCIOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	228	RELATOU QUE PODERIA SAIR DO TERRITÓRIO PARA RESOLVER DEMANDAS DE SAÚDE, POIS NÃO TEM COMO IR POR CONTA PRÓPRIA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	229	RELATOU QUE SERIA BOM LEVAR AO CRAS/CREAS E EM LOCALIDADES DIFERENTES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	230	RELATOU QUE DEVERIAMOS IR EM ALGUMAS DEMANDAS ESPECIFICAS FORA DE NOSSA LOCALIDADE, POIS ALGUMAS SÃO MAIS LONGE QUE ALGUMAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	231	RELATOU QUE A EQUIPE PODERIA LEVAR AS CRIANÇAS PARA O BANHO E ATIVIDADES EDUCATIVAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	232	RELATOU QUE ACHA IMPORTANTE LEVAR ELA E AS FILHAS PARA O BANHO E QUE PODERIA TER ATIVIDADES ESPORTIVAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	233	RELATOU QUE PODERIA LEVAR FORAS DOS EQUIPAMENTOS DA AGENDA CREAS, ESTÁ INSATISFEITO POR NÃO CONSEGUIR REALIZAR SOZINHO SUAS DEMANDAS NO CREAS E ESTÁ SATISFEITA COM A EQUIPE RELACIONADA A SAÚDE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	234	RELATOU QUE GOSTARIA DE LEVAR AS CRIANÇAS PARA O BANHO E O CREAS/CRAS ATENDER SEM AGENDAMENTO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	235	RELATOU QUE GOSTARIA DE LEVAR AS CRIANÇAS PARA O BANHO E RESOLVER AS DEMANDAS EM OUTRA LOCALIDADE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	236	RELATOU TER ENTREGA DE MARMITAS PARA O PESSOAL EM SITUAÇÃO DE RUA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	237	RELATOU QUE PODERIA LEVAR PARA O BANHO JUNTAMENTE COM AS CRIANÇAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	238	RELATOU QUE PODERIA FAZER DOAÇÕES DE MARMITA E CESTA BÁSICA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	239	RELATOU QUE PODERIAM AMPLIAR AS ATIVIDADES COM AS CRIANÇAS COMO ATIVIDADES ESPORTIVAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	240	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	241	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
	242	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
	243	RELATOU QUE O SEAS SEMPRE ESTAR ALI PARA AJUDAR	ESTÁ SATISFEITO
	244	RELATOU QUE A EQUIPE PRECISA IR MAIS VEZES NA LOCALIDADE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	245	RELATOU QUE A EQUIPE PRECISA IR MAIS VEZES NA LOCALIDADE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	246	RELATOU QUE GOSTARIA QUE A EQUIPE PUDESSE AUXILIAR A SOLICITAR OS BENEFÍCIOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	247	RELATOU QUE GOSTARIA QUE LEVASSE EM OUTRAS LOCALIDADES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	248	RELATOU QUE GOSTARIA QUE LEVASSE EM OUTRAS LOCALIDADES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	249	RELATOU QUE GOSTARIA QUE O SERVIÇO FOSSE MAIS DIVERSIFICADO , ABRANGENDO MAIS PESSOAS QUE NÃO CONHECE O SERVIÇO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	250	RELATOU QUE PODERIA TER EQUIPES DE MANHÃ PARA SUA LOCALIDADE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	251	RELATOU QUE GOSTARIA QUE O SEAS FIZESSE MAIS COISAS ALÉM DO QUE ELE JÁ FAZ	O SERVIÇO PODE MELHORAR
	252	RELATOU QUE AS EQUIPES PODERIAM AJUDAR OS ATENDIDOS COM O PRATO CHEIO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	253	RELATOU QUE ESTÁ SATISFEITO COM O SERVIÇO, E SUGERIU QUE O SEAS INCLUISSE O SERVIÇO VALE GÁS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	254	RELATOU QUE GOSTARIA UMA FUNÇÃO COM ODONTOLOGIA NAS RUAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	255	RELATOU QUE GOSTARIA A VOLTA DO PRATO CHEIO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	256	RELATOU QUE PODERIA HAVER DOAÇÃO DE COMIDA E ROUPA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
	257	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	258	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	259	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	260	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
	261	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
	262	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
	263	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO

264	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
265	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
266	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
267	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
268	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
269	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
270	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
271	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
272	RELATOU QUE O SERVIÇO É EXCELENTE	ESTÁ SATISFEITO
273	RELATOU QUE A LIMITAÇÃO DO SEAS AS VEZES PODE DIFICULTAR AS DEMANDAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
274	RELATOU QUE HÁ NECESSIDADE DE MAIS PESSOAS POR EQUIPE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
275	RELATOU QUE O SERVIÇO NÃO CORRESPONDE SUAS NECESSIDADES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
276	RELATOU QUE PODERIA ABRANGER TODAS AS PESSOAS DE VULNERABILIDADE SOCIAL	O SERVIÇO PODE MELHORAR
277	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
278	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
279	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
280	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
281	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
282	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
283	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
284	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
285	RELATOU QUE O SERVIÇO É MUITO BOM E NECESSITA DE CONTINUIDADE NA REGIÃO	ESTÁ SATISFEITO
286	RELATOU QUE A EQUIPE PRECISA IR MAIS VEZES NA LOCALIDADE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
287	RELATOU QUE DEVERIA TER MAIS PESSOAS NA LOCALIDADE PARA ATENDIMENTO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
288	RELATOU QUE GOSTARIA DE MAIS EQUIPES NA LOCALIDADE PARA QUE AS DEMANDAS FOSSEM REALIZADAS MAIS RÁPIDO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
289	RELATOU QUE GOSTARIA QUE A EQUIPE TIVESSE MAIS TEMPO DE ATENDIMENTO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
290	RELATOU QUE GOSTARIA QUE O TRABALHO FOSSE MAIS INDEPENDENTE DAS REDES DE ATENDIMENTO DO GDF	O SERVIÇO PODE MELHORAR
291	RELATOU A ASSISTÊNCIA PARA A VIVÊNCIA DA RUA E SUGERIU ABRIR MAIS ACOLHIMENTO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
292	RELATOU QUE GOSTARIA DE DOAÇÃO DE CESTA BÁSICA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
293	RELATOU QUE O SEAS PODERIA FAZER DOAÇÕES DE COBERTORES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
294	RELATOU QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS DEMORA MUITO, MAS ENTEDE QUE NÃO DEPENDE DA EQUIPE, E SIM DOS ORGÃOS GOVERNAMENTAIS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
295	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
296	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
297	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
298	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
299	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
300	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
301	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
302	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
303	RELATOU QUE GOSTA MUITO, NÃO TEM RECLAMAÇÕES E O SERVIÇO É MUITO ÚTIL	ESTÁ SATISFEITO
304	RELATOU QUE TEVE PROBLEMAS COM OUTRAS EQUIPES, MAS HOJE SE SENTE MUITO BOM COM A NOVA EQUIPE E NÃO TEM NADA A SUGERIR	ESTÁ SATISFEITO
305	RELATOU QUE A EQUIPE DEVERIA TER MAIS AUTONOMIA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
306	RELATOU QUE A EQUIPE É PEQUENA PARA O TANTO DE ASSISTIDO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
307	RELATOU QUE A EQUIPE PRECISA IR MAIS VEZES NA LOCALIDADE	O SERVIÇO PODE MELHORAR

308	RELATOU QUE A EQUIPE PRECISA IR MAIS VEZES NA LOCALIDADE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
309	RELATOU QUE DEVERIAM PASSAR MAIS VEZES NA REGIÃO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
310	RELATOU QUE GOSTARIA QUE A EQUIPE TIVESSE MAIS TEMPO DE ATENDIMENTO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
311	RELATOU QUE GOSTARIA DE MAIS PESSOAS NA ABORDAGENS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
312	RELATOU QUE O SEAS PODERIA FAZER DOAÇÕES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
313	RELATOU QUE O ACOLHIMENTO PODERIA SER MELHOR E MAIS EFETIVO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
314	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
315	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
316	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
317	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
318	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
319	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
320	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
321	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
322	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
323	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
324	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
325	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
326	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
327	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
328	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
329	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
330	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
331	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
332	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
333	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
334	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
335	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
336	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
337	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
338	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
339	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
340	RELATOU QUE PODERIA HAVER CARONAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
341	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
342	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
343	RELATOU SER MUITO GRATO OAS SERVIÇOS PRESTADOS	ESTÁ SATISFEITO
344	RELATOU QUE A EQUIPE JÁ SUPRI SUA NECESSIDADES	ESTÁ SATISFEITO
345	RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM	ESTÁ SATISFEITO
346	RELATOU SER GRATO PELO ATENDIMENTO	ESTÁ SATISFEITO
347	RELATOU SER GRATO PELO ATENDIMENTO	ESTÁ SATISFEITO
348	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
349	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
350	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
351	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
352	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
353	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
354	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
355	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
356	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
357	RELATOU QUE A VAN PODERIA LEVAR AS PESSOAS PARA ABRIGOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
358	RELATOU QUE AS VANS TÊM QUE PASSAR MAIS VEZES	O SERVIÇO PODE MELHORAR

359	RELATOU QUE QUERIA MAIS DEMANDA NOS PLANOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
360	RELATOU QUE QUERIA MAIS DEMANDA NOS PLANOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
361	RELATOU QUE TEM QUE TER RESPONSABILIDADE EM SOLITAR ACOLHIMENTO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
362	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
363	RELATOU QUE QUER MAIS BENEFÍCIOS E ATENDIMENTOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
364	RELATOU QUE FOI ATENDIDO COM AGILIDADE	ESTÁ SATISFEITO
365	RELATOU QUE FOI BEM ATENDIDO	ESTÁ SATISFEITO
366	RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM	ESTÁ SATISFEITO
367	RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM	ESTÁ SATISFEITO
368	RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM	ESTÁ SATISFEITO
369	RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM	ESTÁ SATISFEITO
370	RELATOU QUE O SERVIÇO FOI RUIM	O SERVIÇO PODE MELHORAR
371	RELATOU QUE O ATENDIMENTO PRECISA MELHORAR MUITO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
372	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
373	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
374	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
375	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
376	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
377	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
378	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
379	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
380	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
381	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
382	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
383	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
384	RELATOU QUE GOSTARIA DE MAIS BENEFÍCIOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
385	RELATOU QUE QUER BENEFÍCIO E A EQUIPE NÃO LIBERA O BENEFÍCIO	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
386	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
387	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
388	RELATOU QUE A EQUIPE JÁ É MUITO EFICIENTE	ESTÁ SATISFEITO
389	RELATOU NÃO VER VANTAGENS NO TRABALHO DA EQUIPE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
390	RELATOU QUE A EQUIPE DEVERIA TER MAIS AUTONOMIA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
391	RELATOU QUE A EQUIPE NÃO É CULPADA, SÓ O SERVIÇO QUE NÃO FUNCIONA DIREITO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
392	RELATOU QUE A EQUIPE PRECISA IR MAIS VEZES NA LOCALIDADE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
393	RELATOU QUE A EQUIPE PRECISA IR MAIS VEZES NA LOCALIDADE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
394	RELATOU QUE A EQUIPE PRECISA IR MAIS VEZES NA LOCALIDADE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
395	RELATOU QUE DEVE AUMENTAR O SALÁRIO DOS COLABORADORES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
396	RELATOU QUE DEVE MARCAR E CUMPRIR OS AGENDAMENTOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
397	RELATOU QUE DEVE TER MAIS UNIÃO ENTRE OS EQUIPAMENTOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
398	RELATOU QUE DEVE TER MAIS UNIÃO ENTRE OS EQUIPAMENTOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
399	RELATOU QUE O SEAS PODERIA SOLICITAR VAGAS DE ACOLHIMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
400	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
401	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
402	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
403	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
404	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
405	RELATOU QUE O SEAS PODERIA TRABALHAR COM OS BENEFÍCIOS FACILITANDO O ATENDIMENTO A PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
406	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
407	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO

408	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
409	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
410	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
411	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
412	RELATOU QUE A EQUIPE PRECISA IR MAIS VEZES NA LOCALIDADE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
413	RELATOU QUE GOSTARIA QUE FOSSE MAIS RÁPIDO AS DEMANDAS SOLICITADAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
414	RELATOU QUE GOSTARIA DE MAIS CLÍNICAS DE REABILITAÇÃO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
415	RELATOU QUE O SEAS PODERIA FAZER DOAÇÕES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
416	RELATOU QUE O SEAS PODERIA FAZER DOAÇÕES DE COBERTORES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
417	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS ACOLHIMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
418	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS LUGARES PARA BANHO E HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
419	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
420	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS COMIDA E ACOLHIMENTO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
421	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS COMIDA E ACOLHIMENTO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
422	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS LUGARES PARA BANHO E HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
423	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS LUGARES PARA BANHO E HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
424	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS LUGARES PARA BANHO E HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
425	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS LUGARES PARA BANHO E HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
426	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS LUGARES PARA BANHO E HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
427	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS LUGARES PARA BANHO E HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
428	RELATOU QUE QUERIA CASAS DE ACOLHIMENTO PARA MULHERES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
429	RELATOU QUE QUERIA OPORTUNIDADE DE EMPREGO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
430	SUGERIU UMA UNIDADE DE CAPS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
431	RELATOU QUE DEVIA TER MAIS LOCAIS PARA HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
432	RELATOU QUE PODERIA TER ENTREGA DE LANCHE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
433	RELATOU QUE DEVERIA TER MAIS LOCAIS PARA BANHO E LAZER	REDE SOCIOASSISTENCIAL
434	RELATOU QUE DEVERIA TER MAIS MULTIRÃO PARA AJUDAR PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
435	RELATOU QUE PODERIAM ENTREGAR LANCHE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
436	RELATOU QUE QUERIA TER ACESSO AO CAPS SEM PRECISAR SAIR DE CASA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
437	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
438	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
439	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
440	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
441	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
442	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
443	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
444	RELATOU JÁ TER TRABALHADO NO SEAS E QUE O SERVIÇO É BOM	ESTÁ SATISFEITO
445	RELATOU QUE GOSTA DO SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
446	RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM	ESTÁ SATISFEITO
447	RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM	ESTÁ SATISFEITO
448	RELATOU QUE TEM UM EXCELENTE ATENDIMENTO E A EQUIPE É GENTIL	ESTÁ SATISFEITO
449	RELATOU TER UM EXCELENTE ATENDIMENTO E QUE A EQUIPE ESTÁ DE PARABÉNS	ESTÁ SATISFEITO
450	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
451	RELATOU QUE PODERIA TER MULHER PARA ATENDER AS MULHERES DA LOCALIDADE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
452	RELATOU QUE SÓ QUERIA UMA MULHER PARA ATENDIMENTO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
453	RELATOU QUE GOSTARIA QUE A EQUIPE PODERIA O AJUDAR MAIS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
454	RELATOU QUE A COMIDA NO RESTAURANTE COMUNITÁRIO PODERIA MELHORAR	REDE SOCIOASSISTENCIAL
455	RELATOU QUE OS BANHOS PODEM MELHORAR, NO CREAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
456	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES

457	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
458	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
459	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
460	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
461	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
462	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
463	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
464	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
465	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
466	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
467	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
468	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
469	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
470	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
471	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
472	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
473	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
474	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
475	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
476	RELATOU QUE GOSTARIA QUE PERMITISSE LIGAÇÕES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
477	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
478	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
479	RELATOU NÃO TER SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES

Tabela 17: Sugestões para o SEAS e Tema da Sugestão dos participantes da Pesquisa de Satisfação.

Fonte: Pesquisa de satisfação 2024 - (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 2024 com as seguintes dificuldades apresentas:

- Atraso no pagamento/repasso das parcelas;
- Atraso nos recebimentos das denúncias oriundas da Ouvidoria da SEDES;
- Informação repassada aos usuários de forma equivocada pelos CREAS, no qual é imposto condicionalidade de atendimento do SEAS para que as pessoas sem situação de rua acessem o restaurante comunitário, ou sejam atendidas nas unidades, ou seja solicitada vaga de acolhimento;
- Falta de alinhamento entre CREAS e Restaurante comunitário com relação a gratuidade de pessoas em situação de rua e não condicionalidade de atendimento exclusivo ao público por parte do SEAS;
- Sistema CadÚnico indisponível por mais de 2 dias, várias vezes no decorrer do mês;
- Sistema SAS, indisponível ou oscilando, por vários dias no decorrer do mês;
- Sistema SAS sem possibilidade de alteração de base de referência, fazendo com que as evoluções sejam realizadas no período e perfil errado;
- Dificuldade para solicitar vaga de acolhimento para idosos e deficientes;
- Fluxo para inscrição / atualização do CadÚnico não contempla a complexidade do público atendido;
- Falta de sensibilidade por parte dos servidores públicos quanto aos atendimentos a pessoas em situação de rua;
- CREAS e CENTROS POPs não conseguem absorver toda a demanda de usuários acompanhados pelo SEAS;
- 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 aos profissionais com carga horária e metodologia adequada às pessoas em situação de rua;
- 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;
- 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, 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 encaminhadas 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;
- Pessoas das Cidades do Entorno, buscam o Distrito Federal para inclusão nos programas de transferência de renda locais e benefícios eventuais locais, ficando em situação de rua no Distrito Federal;
- Falta de atendimento básico às pessoas das cidades do entorno que ficam em situação de rua no DF;
- 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;
- Defasagem de servidores / funcionários nas unidades do CAPS, diminuem as oportunidades de atendimento dos usuários nos serviços;
- 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;
- 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;
- Os dados exigidos para consultar débitos eleitorais, ou situação cadastral no TER não abrangem a complexidade do público em situação de rua. Muitos não sabem o número de seu CPF, por exemplo, e não há um meio para consultá-lo, apenas para validá-lo (sabe-se o número e confirma no site);
- Atendimento da Receita Federal, para a resolução de problemas no CPF agendamento online, poucas vagas. Para CPF invalido não se consegue agendar;
- 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;

- 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;
- 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 a CNI (Carteira Nacional de Identificação – Novo 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;
- 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 pernoite 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, em qualquer horário;
- 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.
- 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;
- Ausência de acolhimento institucional que aceitem animais de estimação;
- Falta de locais para os usuários realizarem higiene pessoal, independente do horário.
- Dificuldade no acolhimento de famílias composta por adultos com deficiência;
- Demora no andamento para retificação de nome e gênero;
- Dificuldades em relação a atuação de alguns conselheiros tutelares no território do Guará, em atendimento as usuárias, estas tem relatado que os conselheiros têm verbalizado que a abordagem está denunciando-as ao conselho tutelar, o que ocasiona quebra de vínculos nos atendimentos;
- Rede de saúde sem atendimento humanizado, usuários não são bem tratados e muitas vezes saem das unidades sem as orientações quanto a continuidade de seus tratamentos;
- Falta de um Centro de Convivência e/ou CENTRO POP, com espaço para higiene e alimentação em outras RA'S, atualmente os que existem não abrangem todo DF;
- Dificuldades na efetivação no momento de acolhida de deficientes nas unidades de acolhimento. Usuários com deficiência, que possuem autonomia, por vezes não são aceitos pelas unidades, durante a triagem, ainda que se declarem capazes e que as especificidades sejam declaradas no momento de solicitação da vaga;
- Dificuldade de os usuários tirarem o RG, devido ao novo fluxo de distribuição de senhas. Quando chegam com a equipe nos postos de identificação civil, as senhas findaram. É necessário chegar antes das 7h da manhã;
- Indisponibilidade de vagas de acolhimento para adultos;

- Sistema SIDS sem o módulo para solicitação de vaga;
- Sistema SIDS não disponibiliza acesso ao SEAS para verificar liberação de vagas de acolhimento pela Central de Vagas para os usuários do serviço;
- Sistema para consulta de acesso ao CadÚnico apresenta instabilidade com constância, além de frequentes problemas com envios de token ou leitura do QRCODE para acesso;
- Alguns cadastros eletrônicos (CODHAB, GOV, etc) exigem número de telefone para envio de token ou SMS, no caso de pessoa em situação de rua o público é prejudicado, uma vez que muitos não dispõem de telefone para contato e recebimento do código de segurança ou SMS. Ainda que cadastrado o número de celular da van, este número não pode ser cadastrado para outro usuário;
- Postos de identificação civil que se recusam em receber a declaração de hipossuficiência da SEDES para emissão da primeira via do novo RG, alegando que aceitam somente a da Defensoria Pública, entretanto a Defensoria informa que conforme o provimento 104 do CNJ os documentos emitidos pela assistência social são válidos;
- Conseguir fazer o CPF, ou alterar os dados cadastrais dos usuários que tem divergência, para quem não tem documentação com foto (RG – CIN ou Carteira de trabalho antiga);
- <https://servicos.receita.fazenda.gov.br/servicos/cpf/alterar/default.asp> não aceita as Unidades Federativas de nascimento dos usuários, diz que está com erro;
- Atraso no recebimento das denúncias vindas pela ouvidoria do GDF;
- Atraso nas consultas marcadas para atendidos impossibilitando realizar um encaminhamento devido ao horário e dia da consulta encaminhada;
- Dificuldade para atendimentos com no CREAS São Sebastião;
- Dificuldade na solicitação de declarações de endereço no CREAS São Sebastião para cadastro na CODHAB;
- Dificuldade na solicitação de declaração de hipossuficiência no CREAS São Sebastião para tirar o espelho da certidão de nascimento e realizar a identidade;
- Dificuldade para acompanhamento com especialista nos casos emergências com o CREAS São Sebastião;
- Falta de locais para os usuários realizarem higiene pessoal, independente do horário;
- Falta de agenda com os especialistas nos equipamentos;
- Falta de reunião com gerentes para apresentação do mensal, para devido alinhamento do serviço;
- Reuniões das redes sociais locais, em que não há ações efetivas e sem representantes da SEDES;
- Falta de acompanhamento dos CREAS e CENTRO POPS aos casos de possível transtorno mental;
- Falta do Plano Contra o trabalho infantil – crianças e adolescentes em situação de rua;
- Dificuldade na concessão de vagas emergenciais (idosos, deficientes, família com crianças, gestantes;
- Falta de compreensão, dos CREAS sobre o serviço do SEAS, no qual condicionam os atendimentos dos usuários ao atendimento do SEAS (não pedem acolhimento - informam que apenas

o SEAS solicita, não orientam sobre buscarem o Restaurante comunitário – direcionam para que procurem o SEAS para ser incluído na lista);

- Solicitação de busca ativa dos equipamentos, feitas pelos especialistas que acompanham os usuários e não informam locais para realização da busca;
- Dificuldades de entendimento por parte da comunidade/denunciante que ao SEAS não realiza a retirada de pessoas dos locais de denúncia, e não acionamos os serviços de polícia e DF Legal;
- Negativa de atendimento da UBS a pessoas em situação de rua, algumas tem o entendimento que o atendimento a esse público é somente dos profissionais de consultório na rua.

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 2024 a dezembro de 2024.

- 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 referentes 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 0 abordagens no ano de 2024, iniciando o ano com 10432 abordagens. Tendo realizado mais denúncias no mês de abril, com 10944 abordagens. Fez menos abordagens em novembro, com 9314. E, por fim, o serviço encerrou o ano com 8243 abordagens. A média de abordagens realizadas no ano foi de 9767,3 abordagens por mês. O número médio de abordagens por usuários atendido foi 2,2.

Quanto aos usuários ativos atendidos, em janeiro o serviço teve 5003 usuários ativos, uma média de 2310 usuários atendidos após retirada dos repetidos. Houve mais usuários ativos em setembro, 4530 ativos, e menos usuários ativos em janeiro, com 4166 ativos. Em julho houve mais usuários atendidos, 2620 atendidos, e menos atendidos em junho, com 2273 atendidos. Em dezembro o serviço contabilizou 4189 ativos e 2339 atendidos. As médias anuais foram 4353 ativos por mês e 2436 atendidos por mês, vale ressaltar dos usuários que foram identificados e não abordados que variou entre 331 a 995.

No ano foram realizados 15894 encaminhamentos, com média de 1325 encaminhamentos por mês. O serviço iniciou o ano com 1458 encaminhamentos em janeiro e encerrou o ano com 892 encaminhamentos. Em abril foi atingido o seu maior número, 1599 encaminhamentos, e em dezembro atingiu o menor número, 892 encaminhamentos. Durante o ano a média de encaminhamentos por atendido foi de 0,5 encaminhamentos por usuário atendido.

Com relação às Orientações realizadas, foram feitas 91915 orientações, com média de 7660 orientações por mês. O serviço iniciou o ano com 8223 orientações em janeiro e encerrou o ano com 6578 orientações em dezembro. Em abril foi atingido o seu maior número, 8603 orientações, e em dezembro atingiu o menor número, 6578 orientações. Durante o ano a média de orientações por atendido foi de 3,1 orientações por usuário atendidos.

Houve ainda uma média de 751 pessoas sem dados para atualizar no SIDS. Foram contabilizadas menos em fevereiro, 565, e mais em julho, 995. A média anual de pessoas encontradas e não abordadas foi de 426 pessoas por mês. Houve menos em outubro, 192, e mais em junho, 720.

Com relação aos indicadores territoriais no ano todo, há destaque para as Categorias Álcool, Droga e Oferta de doações. Foram registradas para estas categorias 5552, 4595 e 4537 ocorrências, correspondentes a 12%, 10% e 9% das ocorrências registradas para os indicadores territoriais, respectivamente foram as categorias com mais ocorrências registradas no ano. Por outro lado, 7 (sete) categorias tiveram, cada qual, 195 ou menos ocorrências no ano todo, o que corresponde a menos de 1% do total de ocorrências registradas. Estas categorias são: Ação do DF LEGAL, Trabalho infantil/tráfico de drogas, Trabalho infantil/exploração sexual, Trabalho infantil/ venda ou aluguel de crianças/adolescentes. Esta última é a categoria com menos ocorrências registradas, 4. A Categoria Álcool ocorreu em 34 Regiões Administrativas. Já as Categorias Trabalho infantil/tráfico de drogas, Trabalho infantil/venda ou aluguel de crianças/adolescente 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 2024, foram recebidas 2918 denúncias provenientes de diversos canais, das quais 1764 (cerca de 60%) foram recebidas pelo GESEAS, 1125 (cerca de 39%) foram recebidas via telefone. Os 5% restantes foram recebidos por outras formas como: e-mail, Whatsapp ou demanda espontânea junto às equipes SEAS. 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%).

XII - ANEXOS

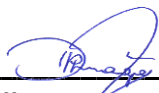
Anexos serem enviados conforme abaixo:

- Anexo 1 – Planilha completa com dados totais, notificação de criança, acolhimentos levados, oficinas realizadas, casos de possível transtorno, indicadores, localidades, pessoas encontradas, pessoas atendidas, total com repetidos, total encontrados, encaminhamentos, orientações, denúncias, comércio e comunidades realizadas;
- Disponibilização nas unidades dos prontuários físicos;
- Disponibilização de acesso no Google Fotos compartilhado no seguinte link:
https://photos.google.com/album/AF1QipPeKisoVfWfAZtjaeUCIsi2d7pdJ_X76Tgo4Wea
- Disponibilização de divulgação página do Instituto IPÊS.
- 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 Social
Instituto IPÊS

Beatriz Stella da Costa Lopes
Presidente

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