

**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: 05.12.2024 à 04.12.2025**

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 04/12/2026

VALOR REPASSADO PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: conforme detalhamento em anexo.

PERÍODO CORRESPONDENTE DO RELATÓRIO: Estabelecemos o período de execução conforme **05.12.2024 à 04.12.2025**.

II. INTRODUÇÃO

II.I - 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 período

Metas de Atendimento	
Indicador	Resultado
1. Relação percentual entre as pessoas estimadas e o número de pessoas efetivamente abordadas	Ao longo do exercício do período do relatório, conforme evidenciado nos relatórios mensais de execução do Serviço Especializado em Abordagem Social, foi possível verificar o cumprimento integral da Meta 1, com a realização de abordagens sociais de forma contínua, planejada e territorializada, garantindo a identificação e atendimento de indivíduos em situação de vulnerabilidade social nos espaços públicos do Distrito Federal. A execução das ações de abordagem social ocorreu de forma sistemática, com registro mensal das atividades realizadas, incluindo número de pessoas abordadas, orientações prestadas e encaminhamentos efetivados, conforme previsto no plano de trabalho e nos instrumentos de monitoramento e avaliação . Dessa forma, considerando a relação entre o quantitativo estimado (3.000 pessoas) e o número de pessoas efetivamente abordadas no período, o indicador atingiu o percentual de 100%, demonstrando o pleno cumprimento da meta estabelecida. Síntese do resultado: • Meta prevista: 3.000 pessoas abordadas • Meta alcançada: 100% • Indicador: Atingido integralmente • Situação: Meta cumprida com êxito

2. 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.	Durante ao período do relatório, foram realizadas ações sistemáticas de capacitação continuada da equipe técnica vinculada ao Serviço Especializado em Abordagem Social, em consonância com o previsto no Plano de Trabalho e com os princípios da educação permanente no âmbito socioassistencial. As capacitações foram estruturadas de forma periódica ao longo do ano, garantindo carga horária compatível com o mínimo exigido de 20 horas-aula por profissional, contemplando temas relacionados à abordagem social, atendimento à população em situação de rua, articulação em rede, ética profissional e qualificação dos serviços ofertados. Destaca-se que houve adesão integral da equipe prevista no Plano de Trabalho, com participação individual comprovada por meio de listas de presença, registros institucionais e relatórios de execução das atividades formativas. Dessa forma, considerando a totalidade dos profissionais previstos e aqueles que cumpriram integralmente a carga horária mínima exigida, o indicador atingiu o percentual de 100%, evidenciando o cumprimento integral da meta estabelecida. Síntese do resultado: • Profissionais previstos: 100% da equipe • Profissionais capacitados (mín. 20h): 100% • Indicador: Atingido integralmente • Situação: Meta cumprida com êxito
3. Apresentação de Relatório mensal com dados regionalizados de vigilância socioassistencial. Apresentação do Relatório trimestral com dados regionalizados de vigilância socioassistencial.	Durante o período do relatório, a Meta 3 foi executada de forma integral, assegurando a estruturação, produção e atualização contínua do diagnóstico territorial da população em situação de rua em todo o Distrito Federal. Foram realizadas ações sistemáticas de identificação das redes locais e dos principais pontos de concentração da população em situação de rua nas diferentes regiões administrativas, bem como o monitoramento contínuo dos territórios por meio de registros, geoprocessamento e georreferenciamento das informações produzidas pelas equipes de abordagem social. A equipe técnica promoveu a articulação com a rede socioassistencial, incluindo CREAS, Centros POP e demais parceiros institucionais, participando de reuniões periódicas e fortalecendo os fluxos de comunicação para qualificação das informações e intervenções no território. Também foram implementados mecanismos de troca de informações para subsidiar a organização da vigilância socioassistencial e o enfrentamento das situações de violação de direitos. Destaca-se ainda o acompanhamento e monitoramento das informações relacionadas ao Cadastro Único e aos registros da CODHAB, contribuindo para a qualificação do diagnóstico

	e para o direcionamento das ações intersetoriais. No que se refere à produção de instrumentos técnicos, foram elaborados e apresentados 12 relatórios mensais e 4 relatórios trimestrais, contendo dados regionalizados de vigilância socioassistencial, incluindo diagnóstico territorial, identificação de pontos de concentração, perfil da população atendida e indicadores de vulnerabilidade, tais como transtornos mentais, situação de trabalho infantil, violência e outras violações de direitos. Todos os produtos foram encaminhados conforme previsto no Plano de Trabalho, com qualidade técnica adequada e acompanhados dos respectivos meios de verificação, tais como relatórios consolidados, registros de reuniões, listas de presença e documentos comprobatórios das ações realizadas. Dessa forma, considerando a execução de todas as ações previstas (itens 3.1.1 a 3.1.6), bem como a entrega integral dos produtos estabelecidos, o indicador atingiu o percentual de 100%, evidenciando o cumprimento total da meta. Síntese do resultado: • Ações previstas: Executadas integralmente (100%) • Relatórios mensais: 12/12 realizados • Relatórios trimestrais: 4/4 realizados • Articulação com a rede: Realizada continuamente • Monitoramento e diagnóstico territorial: Atualizados • Indicador: Atingido integralmente • Situação: Meta cumprida com êxito
4. 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.	No período do relatório, a execução da Meta 4 ocorreu de forma contínua, sistemática e em conformidade com os parâmetros técnicos e operacionais estabelecidos no Plano de Trabalho e nas orientações da gestão pública. As equipes de abordagem social realizaram abordagens qualificadas, com aplicação de instrumentos padronizados de coleta de dados, por meio de entrevistas estruturadas, assegurando a identificação completa dos usuários e o levantamento de informações socioassistenciais relevantes. Todos os dados coletados foram devidamente registrados, validados e inseridos no Prontuário Eletrônico do Sistema de Assistência Social (SAS)/SIDS, bem como consolidados em planilhas mensais padronizadas, contendo dados gerais e complementares dos usuários, tais como identificação civil, perfil socioeconômico, condição de permanência na rua, vínculos familiares, situação de trabalho e demais indicadores de vulnerabilidade. A execução foi acompanhada por meio de rotinas de monitoramento e controle interno, garantindo a consistência, integridade e atualização das informações

	registradas. Evidências comprobatórias: • Registros individualizados no Prontuário Eletrônico (SAS)/SIDS; • Planilhas mensais consolidadas com detalhamento dos atendimentos realizados; • Relação nominal de usuários atendidos por período; • Registros de entrevistas e formulários aplicados em campo; • Relatórios mensais contendo quantitativo de atendimentos, abordagens e atualizações cadastrais; • Documentos comprobatórios de envio das informações à gestão pública. Destaca-se que os registros foram realizados de forma regular e tempestiva, respeitando os prazos estabelecidos e garantindo a alimentação contínua das bases de dados institucionais. Dessa forma, considerando a relação entre o número de usuários atendidos e aqueles com registro inserido ou atualizado no sistema, o indicador atingiu percentual igual ou superior a 50%, conforme parâmetro mínimo estabelecido, sendo cumprido com aderência técnica e operacional.
	Síntese do resultado: • Registro em sistema (SAS)/SIDS: Executado continuamente • Atualização cadastral: Realizada de forma sistemática • Controle e validação dos dados: Implementados • Evidências: Disponíveis e auditáveis • Indicador mínimo exigido: 50% • Indicador alcançado: ≥ 50% (igual ou superior ao exigido) • Situação: Meta cumprida com conformidade técnica e comprovação documental
5.1.1, 5.1.2, 5.1.3 Relação percentual entre a quantidade de abordagens realizadas e a meta quantitativa de atendimento prevista no termo de colaboração.	Durante o período do relatório, a Meta 5 foi executada de forma contínua, intensiva e territorialmente articulada, garantindo a realização sistemática de abordagens sociais junto a indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência. As equipes realizaram visitas periódicas aos territórios previamente mapeados, promovendo a identificação de novos usuários, fortalecimento de vínculos com o público atendido e ampliação do alcance do serviço (item 5.1.1). As abordagens foram conduzidas de forma qualificada, possibilitando a escuta ativa, identificação de demandas,

	orientação e realização de encaminhamentos para a rede socioassistencial e demais políticas públicas (item 5.1.2). Adicionalmente, houve participação contínua em reuniões de articulação com CREAS, Centros POP e demais atores da rede, contribuindo para o planejamento, monitoramento e avaliação das estratégias de intervenção no território, bem como para o fortalecimento da rede de proteção social (item 5.1.3). A execução das ações foi acompanhada por meio de registros sistemáticos e instrumentos de controle, assegurando a rastreabilidade das atividades realizadas. Evidências comprobatórias: • Registros diários das abordagens realizadas pelas equipes; • Inserções e registros no Prontuário Eletrônico (SAS); • Banco de dados contendo informações coletadas nas abordagens; • Relatórios mensais com quantitativo de atendimentos e encaminhamentos; • Listas de presença e registros de reuniões com a rede socioassistencial (CREAS/Centro POP); • Documentos de monitoramento e acompanhamento das ações no território. Dessa forma, considerando a relação entre o número de abordagens realizadas e a meta quantitativa prevista, o indicador atingiu o percentual de 130%, evidenciando não apenas o cumprimento integral da meta, mas sua superação significativa, demonstrando elevada capacidade operacional, ampliação do alcance territorial e efetividade das ações desenvolvidas. Síntese do resultado: • Abordagens realizadas: Acima da meta prevista • Percentual alcançado: 130% • Execução das ações (5.1.1 a 5.1.3): Integralmente realizada • Evidências: Disponíveis, consistentes e auditáveis • Indicador: Superado • Situação: Meta cumprida com desempenho superior ao previsto
5.1.4 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.	No o período do relatório, a execução da ação 5.1.4 foi realizada de forma sistemática e em conformidade com os fluxos estabelecidos pela gestão pública, garantindo a apuração de situações de possíveis violações de direitos socioassistenciais no contexto da população em situação de rua. As equipes atuaram por meio de busca ativa e averiguação qualificada das demandas recebidas, oriundas da

Ouvidoria, da GESEAS, de outros setores da Secretaria de Desenvolvimento Social e da rede de proteção social, assegurando resposta técnica e intervenção no território.

As solicitações foram tratadas com prioridade, sendo realizadas **visitas in loco, escuta qualificada, levantamento de informações** e, quando necessário, encaminhamentos para os serviços da rede socioassistencial e demais políticas públicas, garantindo a efetividade das ações e a proteção social dos usuários.

Destaca-se que as averiguações foram, em sua maioria, executadas **dentro do prazo estabelecido de até 10 dias corridos**, conforme previsto no Plano de Trabalho, sendo acompanhadas por mecanismos de controle e monitoramento que asseguraram a rastreabilidade das demandas recebidas e atendidas.

Entretanto, verificou-se que parte das solicitações encaminhadas pela administração pública foi recebida mensalmente **com atraso em relação à sua origem e, em diversos momentos, de forma concentrada (envio em lote)**, o que reduziu o tempo hábil disponível para cumprimento do prazo pactuado.

Importa ressaltar que, **mesmo diante desse cenário**, a organização **atendeu as demandas recebidas**, com intensificação das ações, reorganização interna das equipes e priorização dos casos, em alguns momentos houve prejuízo à realização das averiguações e ao atendimento da população em situação de rua.

Assim, o percentual de 90% de atendimento dentro do prazo reflete **alto nível de execução**.

Evidências comprobatórias:

- Registros das solicitações de averiguação recebidas (Ouvidoria/SEDEST/GESEAS);
- Relatórios técnicos de averiguação realizados pelas equipes;
- Planilhas de controle e acompanhamento das demandas;
- Registros de visitas e atendimentos realizados em campo;
- Comprovação de envio de respostas às solicitações;
- Relatórios trimestrais consolidados com monitoramento das demandas.

Síntese do resultado:

- Demandas recebidas: 100% atendidas
- Atendimento dentro do prazo: **90%**
- Fator de impacto: Envio tardio e concentrado das solicitações pela administração pública.
- Qualidade da execução: Mantida
- Evidências: Disponíveis e auditáveis

	- Indicador: Atingido com alto desempenho - Situação: Meta cumprida, com ressalva de fator externo pelo atraso de recebimento das denúncias por parte da SEDES.
5. 2.1, 5.2.2, 5.2.3 - Relação percentual entre a quantidade de usuários atendidos no trimestre que tiveram o registro do atendimento inserido no Prontuário Eletrônico e a quantidade de usuários atendidos.	No período do relatório, as ações previstas nos itens 5.2.1, 5.2.2 e 5.2.3 foram executadas de forma contínua e articulada, garantindo o atendimento qualificado de indivíduos em situação de vulnerabilidade social que utilizam os espaços públicos. Foram realizados atendimentos individuais e coletivos, com escuta qualificada e identificação das demandas dos usuários, bem como o levantamento da rede de apoio e serviços locais, fortalecendo a articulação intersetorial e ampliando o acesso às políticas públicas. Adicionalmente, foram desenvolvidas atividades planejadas nos territórios, com foco no fortalecimento de vínculos, construção de relações de confiança, ampliação da escuta qualificada e atualização dos planos de acompanhamento dos usuários. Os atendimentos realizados foram registrados no Prontuário Eletrônico (SAS)/SIDS de forma sistemática, assegurando a formalização das informações, o acompanhamento dos casos e a organização dos dados para fins de monitoramento e avaliação. A execução foi acompanhada por mecanismos de controle interno, garantindo a consistência dos registros e a rastreabilidade das informações inseridas no sistema. Entretanto, considerando a dinâmica do serviço de abordagem social — que envolve atendimentos em campo, alta rotatividade do público e situações emergenciais —, parte dos atendimentos realizados não foi registrada no sistema dentro do mesmo período, ainda que efetivamente executada. Dessa forma, o indicador atingiu o percentual de 85%, evidenciando alto nível de execução e registro, compatível com a complexidade do serviço e assegurando a confiabilidade das informações sistematizadas. Evidências comprobatórias: - Registros individualizados no Prontuário Eletrônico (SAS)/SIDS; - Relação de usuários atendidos no mês e no trimestre; - Relatórios mensais e trimestrais de atendimento; - Planilhas consolidadas com dados dos usuários acompanhados; - Registros de atendimentos individuais e coletivos realizados em campo; - Instrumentos de acompanhamento e atualização

	dos planos de atendimento. Síntese do resultado: • Usuários atendidos: 100% executado • Registros no prontuário eletrônico: 85% • Execução das ações (5.2.1 a 5.2.3): Integral • Qualidade da informação: Garantida • Evidências: Disponíveis e auditáveis • Indicador: Atingido com alto desempenho • Situação: Meta cumprida conforme parâmetros estabelecidos.
5.2.4 - Realização de 1 (uma) oficina, por mês, alinhada com cada equipamento de referência.	No período do relatório, a ação 5.2.4 foi executada de forma contínua e conforme o planejamento estabelecido, garantindo a realização de oficinas mensais articuladas com os equipamentos de referência da rede socioassistencial, especialmente CREAS e Centros POP. As oficinas foram planejadas e desenvolvidas com o objetivo de fortalecer vínculos com os usuários, promover a escuta qualificada, ampliar o acesso à informação e contribuir para a atualização dos planos de acompanhamento individual e coletivo. As atividades abordaram temas relevantes ao público atendido, incluindo orientação socioassistencial, acesso a direitos, fortalecimento da autonomia, convivência comunitária e estratégias de superação das situações de vulnerabilidade. Destaca-se que houve integração com os equipamentos da rede, garantindo alinhamento técnico das ações e potencializando os resultados das intervenções no território. Ao longo do período, foram realizadas 24 oficinas mensais, correspondendo à execução integral da meta prevista de 1 oficina por mês, com regularidade e qualidade técnica.
	Evidências comprobatórias: • Listas de presença dos participantes; • Relatórios das oficinas realizadas; • Registros fotográficos das atividades; • Planejamento e cronograma das ações desenvolvidas; • Registros institucionais de articulação com os equipamentos de referência.
	Síntese do resultado: • Oficinas previstas: 12 • Oficinas realizadas: 24 com uma média de 100 a 124 usuários mensais participando. • Frequência: Mensal • Articulação com a rede: Realizada • Evidências: Disponíveis e auditáveis

	• Indicador: Atingido integralmente (100%) superada • Situação: Meta cumprida com êxito
5.3.1, 5.3.2, 5.3.3 - Relação percentual entre a quantidade de usuários atendidos no trimestre que tiveram o registro do atendimento inserido no Prontuário Eletrônico e a quantidade de usuários atendidos no trimestre.	No período do relatório, as ações previstas nos itens 5.3.1, 5.3.2 e 5.3.3 foram executadas de forma contínua, assegurando o registro qualificado das atividades de atendimento e acompanhamento dos usuários no âmbito do Serviço Especializado em Abordagem Social. Foram elaborados, sempre que necessário, relatórios informativos e socioassistenciais referentes aos atendimentos realizados junto a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade (item 5.3.1), contribuindo para o acompanhamento técnico dos casos e subsidiando a articulação com a rede de proteção social. Paralelamente, foi realizada a atualização contínua do banco de dados institucional (item 5.3.2) interno do Instituto IPÊS, garantindo a organização, consistência e confiabilidade das informações produzidas no âmbito do serviço. Destaca-se ainda o registro sistemático da evolução dos atendimentos no Prontuário Eletrônico do Sistema de Assistência Social (SAS)/SIDS (item 5.3.3), permitindo o acompanhamento histórico dos usuários, qualificação das intervenções e suporte à tomada de decisão técnica. A execução das ações foi acompanhada por mecanismos de controle interno, assegurando a rastreabilidade dos registros e a integridade das informações inseridas. Considerando a relação entre os usuários atendidos no trimestre e aqueles com registros devidamente inseridos no prontuário eletrônico, o indicador atingiu o percentual de 85%, evidenciando elevado grau de registro e sistematização das informações. Ressalta-se que, em razão da dinâmica do serviço — caracterizada por atendimentos em campo, situações emergenciais e alta rotatividade do público —, parte dos atendimentos realizados não foi registrada no sistema no mesmo período, ainda que devidamente executada pelas equipes. Evidências comprobatórias: • Registros no Prontuário Eletrônico (SAS)/SIDS com evolução dos atendimentos; • Relatórios informativos e socioassistenciais elaborados; • Banco de dados atualizado com informações dos usuários; • Relação de usuários atendidos no mês e no trimestre; • Relatórios mensais e trimestrais de acompanhamento; • Instrumentos de registro e monitoramento dos

	atendimentos realizados. Síntese do resultado: • Usuários atendidos: 100% executado • Registros no prontuário eletrônico: 85% • Execução das ações (5.3.1 a 5.3.3): Integral • Qualidade da informação: Garantida • Evidências: Disponíveis e auditáveis • Indicador: Atingido com alto desempenho • Situação: Meta cumprida conforme parâmetros estabelecidos
5.4.1, 5.4.2 - Participação em atividades de planejamento e discussão do acompanhamento dos usuários com a rede territorial (reuniões, estudo de caso, comunicações), bimestralmente.	No período do relatório, as ações previstas nos itens 5.4.1 e 5.4.2 foram executadas de forma contínua e articulada, assegurando a integração do Serviço Especializado em Abordagem Social com a rede socioassistencial e demais políticas públicas no território. Foram realizadas atividades sistemáticas de planejamento e discussão de casos, incluindo reuniões técnicas, estudos de caso e comunicações institucionais com CREAS, Centros POP e demais equipamentos da rede, com o objetivo de qualificar o acompanhamento dos usuários e fortalecer as estratégias de intervenção no território. A articulação com a rede possibilitou: • Melhor direcionamento dos encaminhamentos realizados; • Integração das ações entre os serviços; • Qualificação do acompanhamento dos usuários; • Fortalecimento da rede de proteção social. As atividades ocorreram de forma regular e superior à periodicidade mínima bimestral prevista, considerando a dinâmica do serviço e a necessidade constante de alinhamento técnico entre os atores envolvidos. Destaca-se que a participação da equipe técnica nessas atividades contribuiu diretamente para a efetividade das ações desenvolvidas, ampliando a resolutividade dos atendimentos e o acesso dos usuários às políticas públicas. Evidências comprobatórias: • Registros das reuniões realizadas com a rede socioassistencial; • Listas de presença dos participantes; • Relatórios de reuniões e estudos de caso; • Registros de comunicações institucionais; • Documentos de articulação com CREAS, Centros POP e demais serviços. Síntese do resultado: • Atividades previstas: Bimestrais

	- Atividades realizadas: Superiores à periodicidade mínima - Articulação com a rede: Efetiva e contínua - Evidências: Disponíveis e auditáveis - Indicador: Atingido integralmente (100%) - Situação: Meta cumprida com êxito e fortalecimento da rede territorial.
5.5.1, 5.5.2 Relação percentual entre a quantidade de pessoas com plano de acompanhamento individual registrado no SAS e a quantidade de usuários atendidos no mês.	No período do relatório, as ações previstas nos itens 5.5.1 e 5.5.2 foram executadas de forma sistemática, garantindo a estruturação e o acompanhamento dos planos individuais dos usuários atendidos pelo Serviço Especializado em Abordagem Social. Foram desenvolvidas ações de planejamento de integração e transição dos usuários para os serviços de referência, promovendo o acesso às políticas públicas e fortalecendo a continuidade do atendimento na rede socioassistencial. Paralelamente, foi realizada a elaboração e revisão periódica dos planos de acompanhamento individual, contemplando as necessidades, demandas e objetivos dos usuários a curto, médio e longo prazo, com base nas informações coletadas durante os atendimentos. Os planos foram devidamente registrados no Prontuário Eletrônico do Sistema de Assistência Social (SAS)/SIDS, assegurando o acompanhamento evolutivo dos casos e a qualificação das intervenções técnicas. A execução considerou a complexidade do público atendido, caracterizado por alta vulnerabilidade social, rotatividade e, em muitos casos, baixa adesão inicial ao acompanhamento continuado, o que demanda construção gradual de vínculo para formalização dos planos individuais. Dessa forma, o percentual alcançado está em conformidade com os parâmetros progressivos estabelecidos no Plano de Trabalho, evidenciando a implementação contínua da metodologia de acompanhamento individual e o avanço na sistematização dos planos no sistema. Evidências comprobatórias: - Registros de planos de acompanhamento individual no SAS/SIDS; - Evolução dos planos no prontuário eletrônico; - Relação de usuários atendidos no período; Planilha mensal de acompanhamento enviados a GESEAS e aos Gerentes dos equipamentos; - Registros técnicos das intervenções realizadas com os usuários; - Instrumentos de planejamento e monitoramento dos atendimentos. Síntese do resultado: - Usuários atendidos: 100% executado

	• Planos individuais registrados: Conforme percentual previsto no período. • Registro no SAS/SIDS: Realizado e atualizado. • Acompanhamento técnico: Implementado • Evidências: Disponíveis e auditáveis. • Indicador: Atingido conforme parâmetros estabelecidos. • Situação: Meta cumprida com conformidade técnica e evolução progressiva.
6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4 - 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.	No período do relatório, as ações previstas nos itens 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3 e 6.1.4 foram executadas de forma contínua e articulada, garantindo o acesso à informação e a inclusão dos usuários em situação de vulnerabilidade social nas políticas públicas por meio do Cadastro Único. As equipes realizaram orientações sistemáticas aos usuários sobre a importância do Cadastro Único, promovendo a sensibilização, o incentivo à inscrição e à atualização cadastral. Nos casos necessários, foram adotadas medidas para viabilização de documentação civil e realizados encaminhamentos aos equipamentos da assistência social responsáveis pelo cadastramento. As orientações e encaminhamentos foram devidamente registrados no Prontuário Eletrônico (SAS)/SIDS, assegurando a formalização das informações e a rastreabilidade das ações realizadas. Entretanto, destaca-se que, ao longo do período, a equipe não dispôs de acesso direto ao sistema do Cadastro Único para consultas e acompanhamento da situação cadastral dos usuários, o que impactou a capacidade de verificação imediata das informações e o monitoramento contínuo das atualizações realizadas pelos equipamentos responsáveis. Tal limitação operacional: • Dificultou o acompanhamento em tempo real da situação cadastral dos usuários; • Demandou maior dependência de retorno dos equipamentos da rede; • Impactou o registro completo de algumas informações no período analisado. Ainda assim, a equipe manteve a execução das ações por meio de orientações qualificadas, encaminhamentos e monitoramento indireto, garantindo a continuidade do serviço e o acesso dos usuários às políticas públicas. Dessa forma, considerando a relação entre os usuários atendidos e aqueles com orientação registrada no prontuário eletrônico, o indicador atingiu o percentual de 80%, evidenciando elevado grau de execução, mesmo diante de limitações externas ao controle da organização. Evidências comprobatórias:

	• Registros no Prontuário Eletrônico (SAS)/SIDS contendo orientações sobre o Cadastro Único; • Listagem trimestral de usuários atendidos com indicação de situação cadastral (quando disponível); • Relatórios mensais e trimestrais de atendimento; • Registros de encaminhamentos para os equipamentos da assistência social; • Documentos de apoio à viabilização de documentação civil; • Instrumentos de acompanhamento das orientações realizadas. Síntese do resultado: • Usuários atendidos: 100% executado • Usuários orientados sobre CadÚnico (com registro): 80% • Limitação identificada: Ausência de acesso direto ao sistema do CadÚnico • Impacto: Monitoramento e registro parcial das informações cadastrais • Execução das ações: Mantida • Evidências: Disponíveis e auditáveis • Indicador: Atingido com alto desempenho • Situação: Meta cumprida, com ressalva de limitação operacional externa.
7.1.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.2.4, 7.2.5, 7.2.6 - Relação percentual entre a quantidade de usuários atendidos no território e a quantidade de usuários orientados sobre ou encaminhados aos CREAS e Centros Pop.	No período do relatório, as ações previstas nos itens 7.1.1, 7.2.1 a 7.2.6 foram executadas de forma contínua e articulada, garantindo o encaminhamento e orientações qualificadas dos usuários atendidos pelo Serviço Especializado em Abordagem Social para os serviços da rede socioassistencial. Foram realizados relatórios socioassistenciais dos casos, bem como o encaminhamento e orientações dos usuários por meio do sistema oficial (SAS)/SIDS, assegurando a formalização e o acompanhamento dos atendimentos junto aos equipamentos de referência. As equipes também promoveram o encaminhamento e orientações direto para atendimento com profissionais especializados, conforme a demanda identificada, além da realização de estudos de caso em conjunto com CREAS e Centros POP, qualificando a análise técnica e as estratégias de intervenção. Destaca-se ainda o acompanhamento dos encaminhamentos e orientações realizadas, com monitoramento das respostas da rede e articulação contínua com os serviços, fortalecendo o processo de referenciamento e contrarreferenciamento dos usuários. As ações foram devidamente registradas no Prontuário Eletrônico (SAS)/SIDS, garantindo a rastreabilidade dos

	atendimentos, encaminhamentos, orientações e acompanhamentos realizados. Entretanto, considerando a dinâmica do público atendido, o indicador atingiu o percentual de 60%, sendo influenciado por fatores inerentes ao serviço, tais como: • Nem todos os usuários abordados demandam encaminhamento imediato à rede; • Em alguns casos, há recusa ou baixa adesão do usuário ao encaminhamento, decorrente da expectativa de obtenção imediata de benefícios, que, diante dos critérios de elegibilidade e trâmites administrativos, não se efetivam de forma rápida, impactando a adesão dos usuários aos serviços da rede socioassistencial; • Situações que demandam construção gradual de vínculo antes da efetivação do encaminhamento. Dessa forma, o percentual alcançado reflete a execução qualificada das ações, compatível com a natureza do serviço e com a complexidade do público atendido. Evidências comprobatórias: • Registros no Prontuário Eletrônico (SAS)/SIDS com encaminhamentos e orientações realizadas; • Relatórios socioassistenciais dos casos acompanhados; • Registros de encaminhamento e orientações via sistema; • Relatórios e registros de estudos de caso com CREAS e Centros POP; • Listas de presença de reuniões técnicas; • Registros de acompanhamento dos encaminhamentos e orientações realizadas; • Documentação de articulação com a rede socioassistencial. Síntese do resultado: • Usuários atendidos: 100% executado • Usuários orientados/encaminhados: 60% • Execução das ações (7.1.1, 7.2.1 a 7.2.6): Integral • Articulação com a rede: Ativa e contínua • Evidências: Disponíveis e auditáveis • Indicador: Atingido conforme parâmetros estabelecidos. • Situação: Meta cumprida com adequação à dinâmica do serviço.
7.3.1 - Quantidade de oficinas realizadas mensalmente.	No período do relatório, a ação 7.3.1 foi executada de forma contínua e conforme o planejamento estabelecido, garantindo a realização de oficinas mensais direcionadas aos usuários atendidos pelo Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS).

	As oficinas foram estruturadas com o objetivo de promover o referenciamento dos usuários aos equipamentos da rede socioassistencial, especialmente CREAS e Centros POP, contribuindo para o fortalecimento do vínculo com os serviços e ampliação do acesso às políticas públicas. As atividades desenvolvidas possibilitaram: • Orientação sobre os serviços disponíveis na rede; • Incentivo à adesão aos atendimentos continuados; • Fortalecimento da autonomia dos usuários; • Qualificação do processo de encaminhamento e acompanhamento. Destaca-se que as oficinas foram realizadas de forma regular, com periodicidade mensal por equipamento de referência, atendendo integralmente ao previsto no Plano de Trabalho. Ao longo do período, foram realizadas as oficinas conforme a meta estabelecida, assegurando a execução integral do indicador (100%). Evidências comprobatórias: • Listas de presença das oficinas realizadas; • Relatórios das atividades desenvolvidas; • Registros fotográficos das oficinas; • Registros no Prontuário Eletrônico (SAS), quando aplicável; • Planejamento e cronograma das ações executadas.
	Síntese do resultado: • Oficinas previstas: 01 por mês por equipamento foram realizadas 24 oficinas mensais com média de 100 a 124 usuários. • Oficinas realizadas: Conforme previsto (execução mensal) • Regularidade: Mantida • Evidências: Disponíveis e auditáveis • Indicador: Atingido integralmente (100%) • Situação: Meta cumprida com êxito
8.1 - 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) 8.1.1 - 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 serem crianças ou adolescentes).	No período do relatório, a Meta 8.1 foi executada de forma contínua e articulada com a rede socioassistencial, especialmente com os CREAS e Centros POP de referência, assegurando a realização de ações sistemáticas de sensibilização e enfrentamento ao trabalho infantil no espaço da rua. As equipes desenvolveram ações mensais nos territórios identificados, com base no monitoramento da incidência de trabalho infantil, considerando os dados produzidos pelas abordagens sociais e pelas notificações registradas. Nos locais classificados com alta incidência, foram realizadas ações de sensibilização em conformidade com o

	parâmetro mínimo de 02 ações mensais, com foco na identificação, orientação e encaminhamento das situações de trabalho infantil, bem como na articulação com a rede de proteção. Já nos territórios com média e baixa incidência, foram executadas ações conforme o parâmetro mínimo de 01 ação mensal, priorizando atividades preventivas, orientação às famílias e fortalecimento da rede de apoio. As ações envolveram: • Abordagens qualificadas com crianças, adolescentes e responsáveis; • Sensibilização sobre os riscos e impactos do trabalho infantil; • Encaminhamentos aos serviços da rede socioassistencial; • Apoio à notificação e acompanhamento dos casos; • Participação em reuniões e articulações com a rede de proteção social. Destaca-se que todas as ações foram planejadas com base em diagnóstico territorial atualizado, com utilização de dados consolidados e articulação intersectorial, garantindo maior efetividade das intervenções.
	Evidências comprobatórias: • Relatório mensal das ações de enfrentamento ao trabalho infantil; • Registros fotográficos das ações; • Fichas de notificação de trabalho infantil do território enviadas aos CREAS mensalmente e no relatório mensal ao GESEAS; • Relatórios consolidados com dados territoriais atualizados. Síntese do resultado: • Ações em áreas de alta incidência: ≥ 02 por mês (cumprido) • Ações em áreas de média/baixa incidência: ≥ 01 por mês (cumprido) • Execução das ações: Contínua e territorializada • Articulação com a rede: Realizada • Evidências: Disponíveis e auditáveis • Indicadores: Atingidos integralmente (100%) • Situação: Meta cumprida com êxito e efetividade na proteção social

No período do relatório conforme planilha abaixo, o Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS executou suas atividades de forma contínua, territorializada e articulada com a rede socioassistencial, apresentando resultados relevantes na identificação, abordagem e acompanhamento da população em situação de rua no Distrito Federal.

Ao longo do período, foram registrados **62.976 usuários ativos com repetição de atendimento** e **56.151 usuários ativos sem repetição**, evidenciando a abrangência do serviço e sua capacidade de alcançar tanto usuários em acompanhamento contínuo quanto novos públicos.

No que se refere aos atendimentos realizados, contabilizou-se o total de **34.200 atendimentos com repetição** e **32.043 atendimentos sem repetição**, demonstrando equilíbrio entre a continuidade do acompanhamento e a inserção de novos usuários no serviço. Durante as ações em campo, também foram registradas **12.898 situações em que os usuários foram identificados, abordados pelas equipes, porém não aceitaram a abordagem naquele momento**, não sendo possível a coleta das informações básicas para registro no sistema, em razão de fatores como recusa, uso de substâncias psicoativas, indisponibilidade para escuta qualificada, situação de mendicância ou por não estarem em condições de atendimento naquele momento. Tais situações fazem parte da dinâmica do Serviço Especializado em Abordagem Social, cuja atuação se fundamenta no respeito ao tempo, à condição e à autonomia do usuário, bem como na construção gradual de vínculo. Nesse contexto, observa-se que o quantitativo de atendimento não se limita apenas aos registros formais de usuários atendidos. Ao considerar, de forma conjunta, os **32.043 usuários efetivamente atendidos (sem repetição)** e os **12.898 usuários identificados que não aceitaram abordagem no momento**, chega-se ao total de **44.941 pessoas alcançadas ao longo do ano**. Esse quantitativo corresponde a uma média aproximada de **3.745 pessoas por mês**, evidenciando que o serviço atinge e ultrapassa o parâmetro de **3.000 pessoas mensais**, quando analisado sob a perspectiva do alcance real das equipes no território.

As ações de busca ativa resultaram na identificação de **15.574 pessoas encontradas nos territórios**, reafirmando o papel do serviço na identificação de situações de vulnerabilidade e na ampliação do acesso às políticas públicas.

Em relação à abordagem social, foram realizadas **70.695 abordagens ao longo do ano**, com média mensal de **5.438 abordagens**, refletindo a presença contínua das equipes nos territórios.

No que se refere às ações de orientação, foram contabilizadas **105.730 orientações ao longo do ano**, com média mensal de **8.133 orientações**, considerando que um mesmo usuário pode receber mais de uma orientação ao longo do acompanhamento.

No âmbito dos encaminhamentos, foram realizados **17.968 encaminhamentos**, com média mensal de **1.382**, garantindo o acesso dos usuários aos serviços da rede socioassistencial e demais políticas públicas. Importa destacar que a variação no volume de encaminhamentos está relacionada ao **perfil atual do público atendido**, que, em grande parte, já se encontra **referenciado e acompanhado pelos SEAS/IPÊS**, com documentação civil regularizada, inscrição no Cadastro Único, saúde, e acesso as demais políticas públicas essenciais.

Esse cenário decorre do **processo contínuo de intervenção e acompanhamento desenvolvido ao longo de aproximadamente oito anos de execução do serviço**, evidenciando não redução da atuação, mas sim **qualificação e consolidação dos resultados alcançados**, com menor necessidade de novos encaminhamentos e maior estabilidade no acesso aos direitos.

Quanto aos acolhimentos, foram registrados **766 atendimentos**, evidenciando a atuação do serviço na mediação de acesso às unidades de acolhimento institucional, infelizmente há uma redução devido à falta de vagas de acolhimento.

No campo das atividades coletivas, **1.606 usuários participaram de oficinas promovidas pelo serviço**, com média mensal de **124 participantes**, fortalecendo vínculos e promovendo a inclusão social.

De forma geral, os dados evidenciam regularidade na execução das ações, manutenção de elevado volume de atendimentos e forte presença territorial, com atuação contínua na identificação, orientação, encaminhamento e acompanhamento da população em situação de rua.

Dessa forma, a sistematização dos resultados demonstra que o serviço apresentou desempenho consistente ao longo do exercício, garantindo o alcance das metas estabelecidas e ampliando sua capacidade de atuação nos territórios.



QUADRO SISTEMATIZAÇÃO DOS RESULTADOS QUANTITATIVOS:

Tabela 01

Informações relativas à atuação do serviço nos meses do ano - Distrito Federal												
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
Dezembro	4636	4189	2470	2339	750	701	202	4582	892	6578	65	119
Janeiro	4873	4378	2744	2544	1184	904	230	5686	1213	8127	57	121
Fevereiro	4747	4389	2539	2425	1121	745	161	5108	1346	7412	64	128
Março	4792	4281	2613	2445	1100	939	254	5276	1202	7599	70	133
Abril	4728	4196	2576	2366	1238	1291	242	5212	1402	7578	46	127
Maiο	4909	4313	2680	2446	1357	1160	258	5784	1580	8298	42	129
Junho	4651	4118	2600	2433	1225	976	212	5337	1368	7980	44	132
Julho	4775	4230	2714	2525	1296	1132	241	5903	1584	8821	51	116
Agosto	4843	4320	2704	2521	1245	1134	285	5787	1575	9162	69	122
Setembro	4849	4316	2736	2541	1268	1153	242	5571	1607	8279	74	117
Outubro	5012	4448	2835	2660	1361	964	266	5654	1530	9074	68	122
Novembro	5022	4432	2713	2522	1185	701	251	5145	1349	7992	64	110
Dezembro	5139	4541	2276	2276	1244	1098	250	5650	1320	8830	52	130
TOTAL	62976	56151	34200	32043	15574	12898	3094	70695	17968	105730	766	1606
Média	4844	4319	2631	2465	1198	992	238	5438	1382	8133	59	124

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

Figura 01

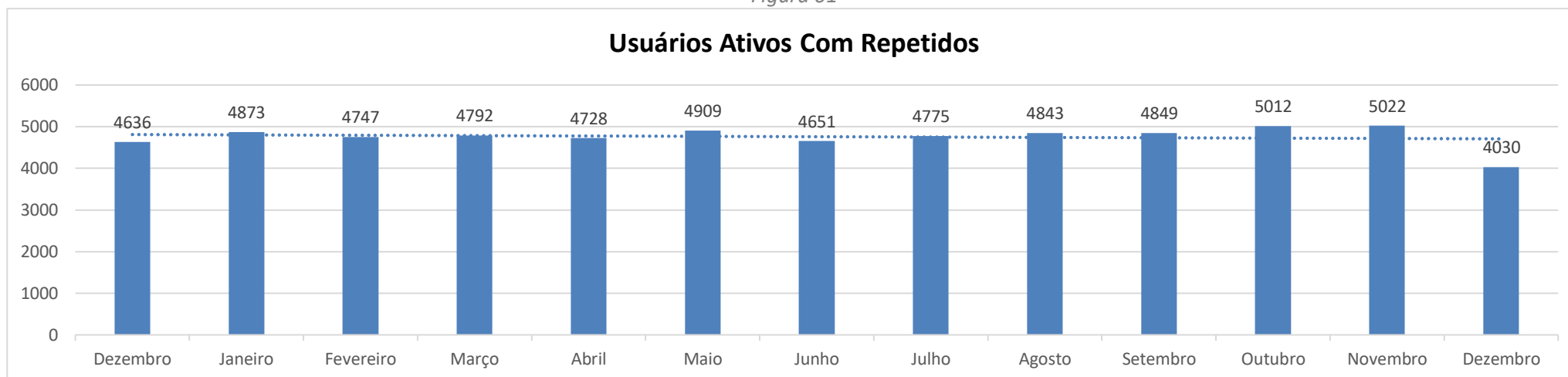


Figura 1: Total de usuários ativos com repetidos por mês - Distrito Federal Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 02

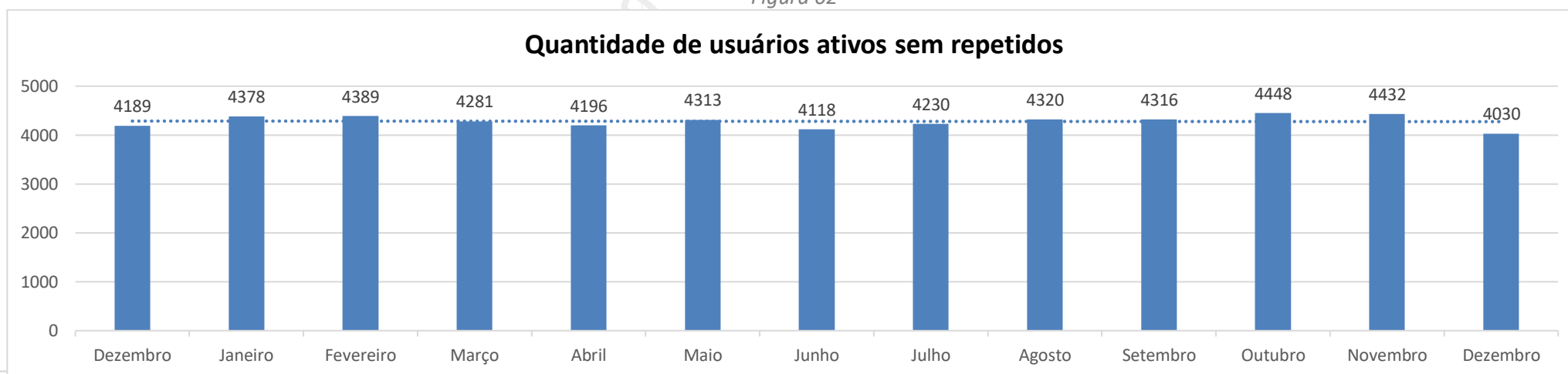


Figura 2: Total de usuários ativos sem repetidos por mês - Distrito Federal Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 03

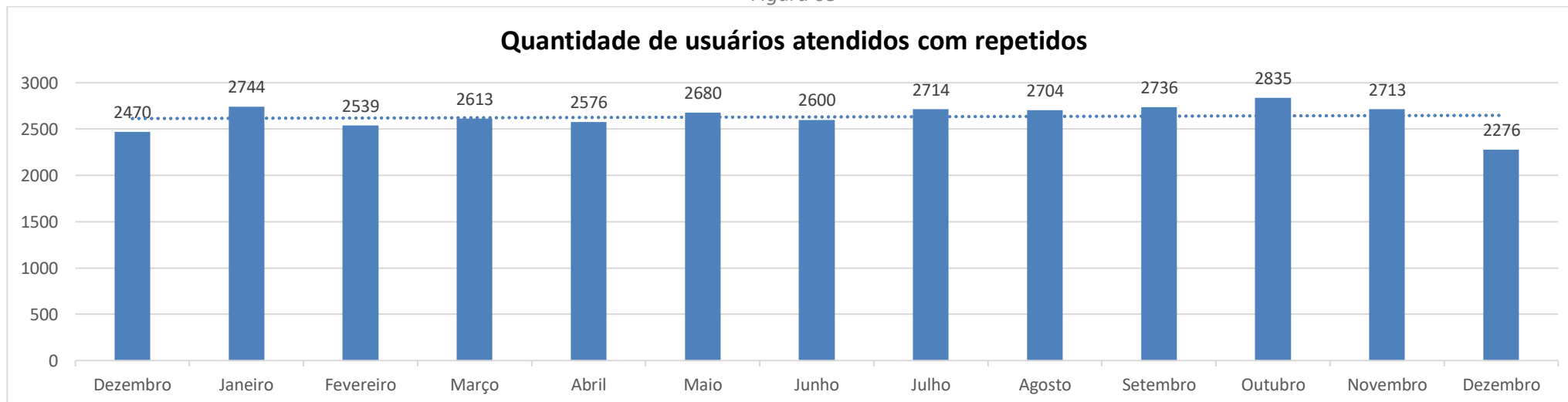


Figura 3: Total de usuários atendidos com repetidos por mês - Distrito Federal. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 04

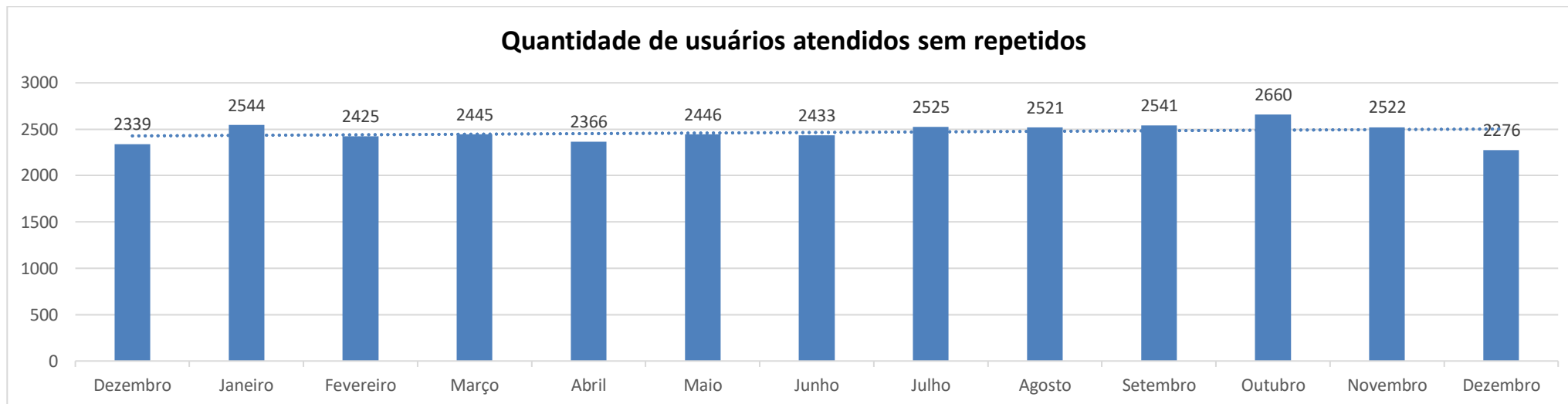


Figura 4: Total de usuários atendidos sem repetidos por mês - Distrito Federal. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 05

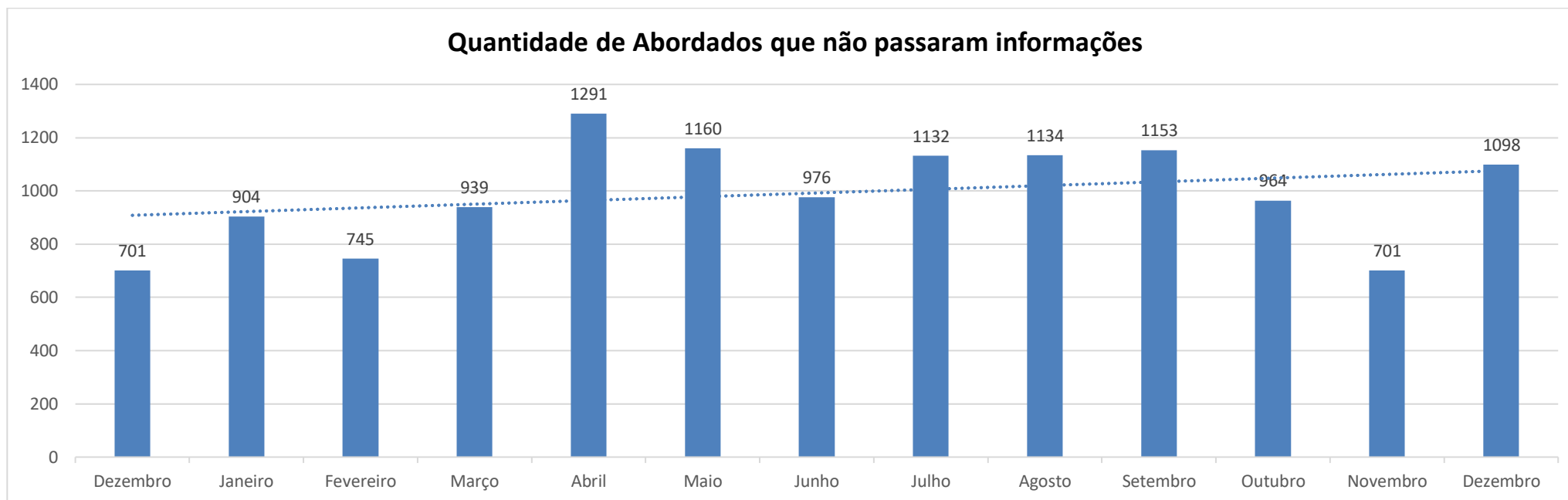


Figura 5: Total de usuários abordados que não passaram informações, por mês - Distrito Federal. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto IPês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 06

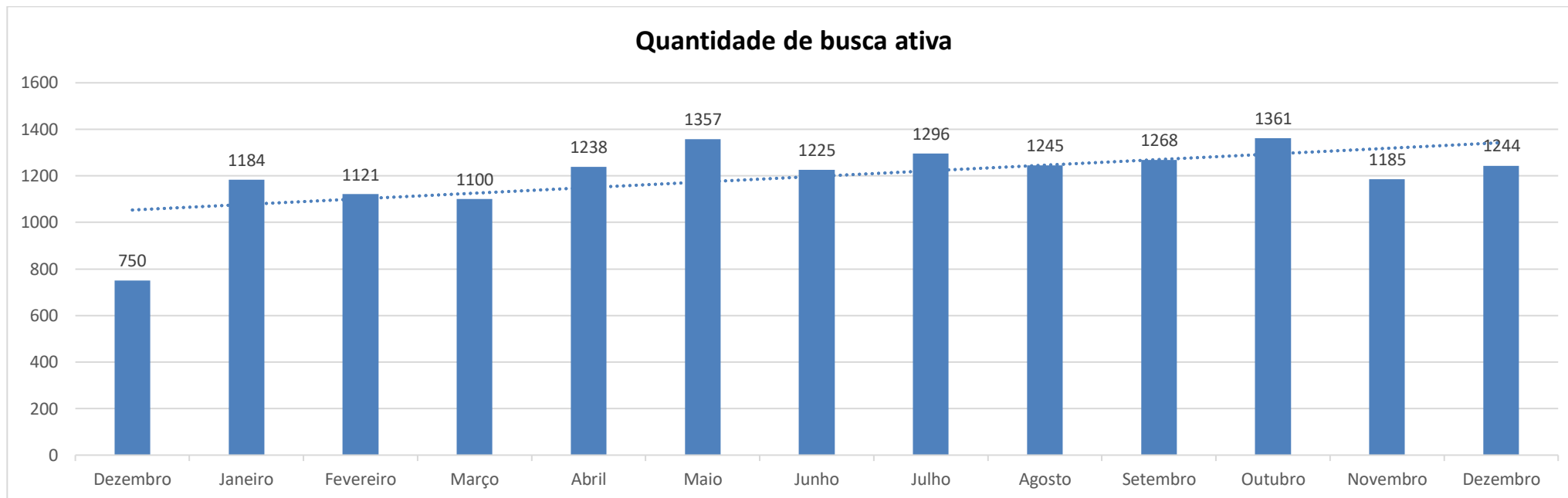


Figura 6: Total de busca ativa, por mês - Distrito Federal. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 07

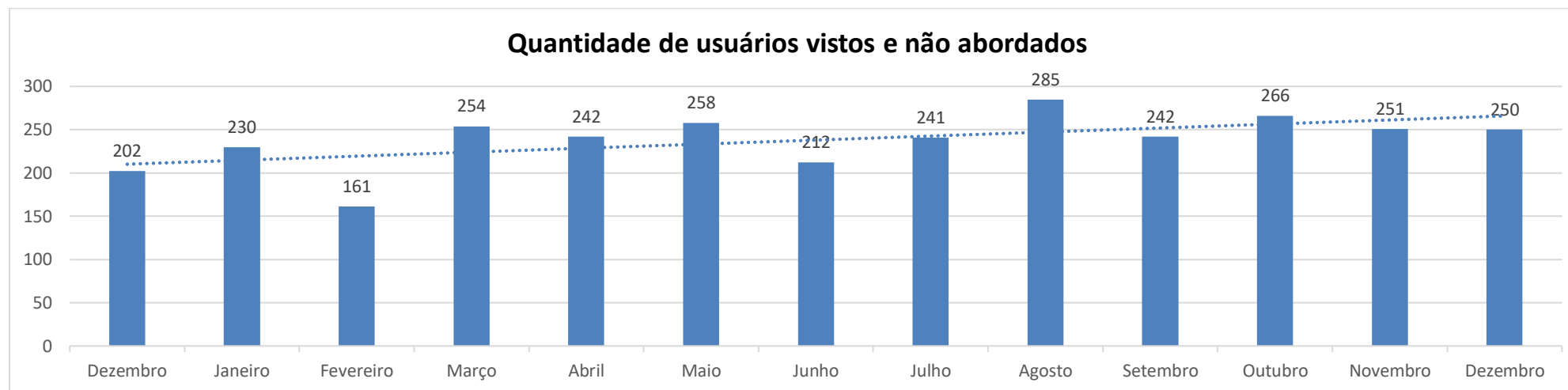


Figura 7: Total de usuários vistos e não abordados, por mês - Distrito Federal. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 08

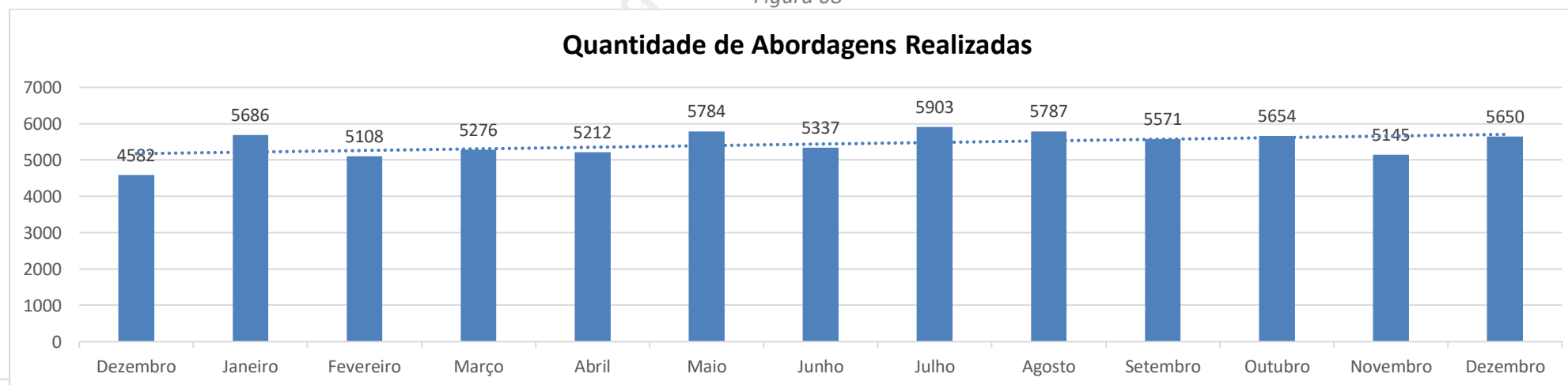


Figura 8: Total de quantidade de abordagens realizadas por mês - Distrito Federal. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 09

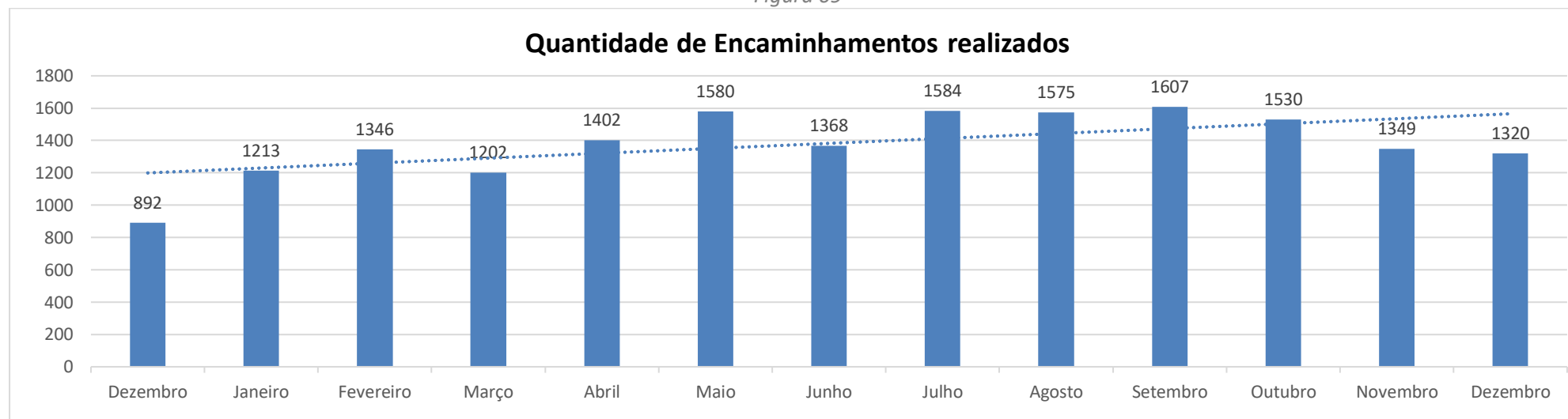


Figura 9: Total de encaminhamentos realizados por mês - Distrito Federal. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 10

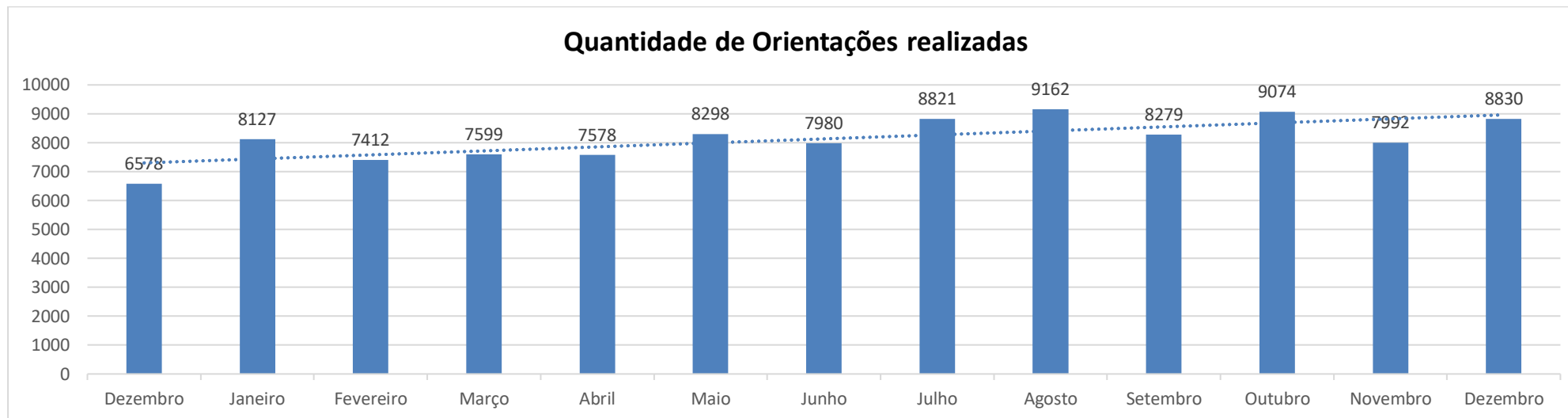


Figura 10: Total de orientações realizadas por mês - Distrito Federal. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 11

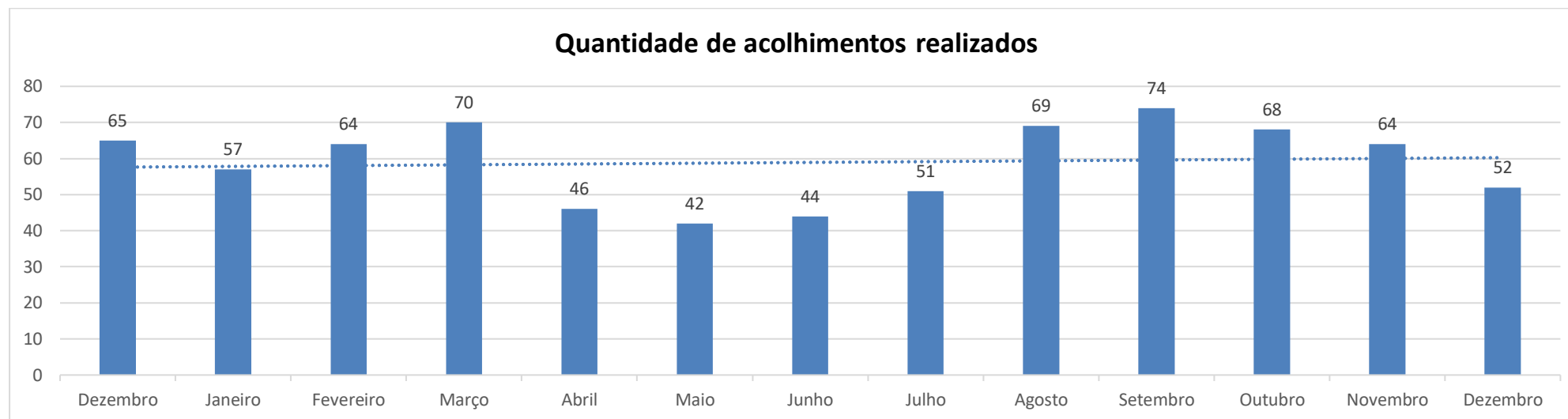


Figura 11: Total de acolhimentos realizados por mês - Distrito Federal. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Figura 12

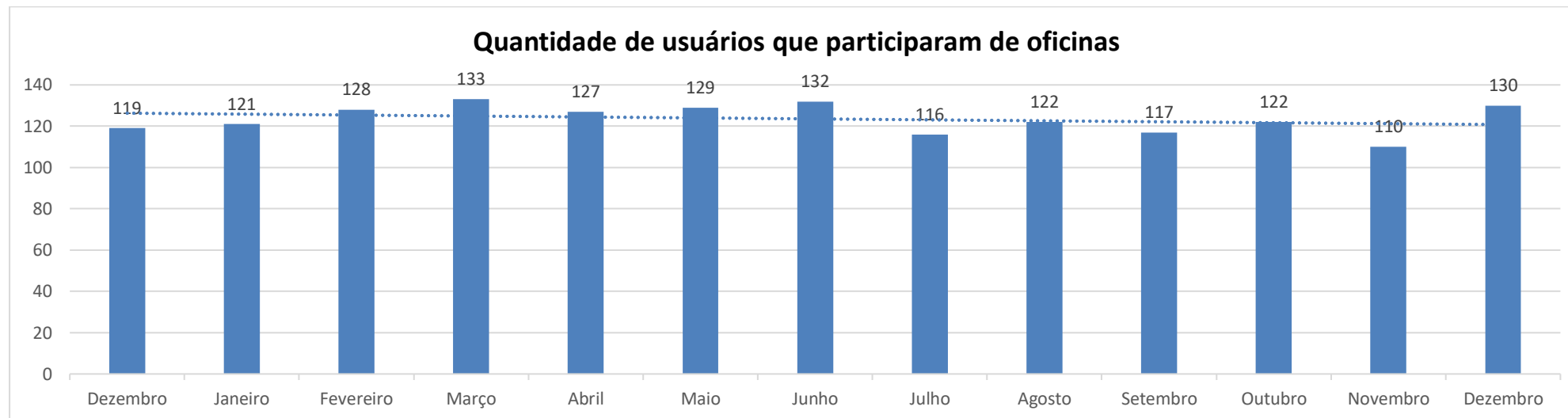


Figura 12: Total de oficinas realizadas por mês - Distrito Federal Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

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 período. 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, 2443 localidades diferentes, espalhadas por 36 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													
REGIÃO ADMINISTRATIVA	Dezembro	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	0
ARAPOANGA	1	1	0	2	3	4	3	4	4	8	6	9	0
ÁGUAS CLARAS	22	22	19	73	88	88	104	78	76	46	73	90	12
ARNIQUEIRA	90	136	100	47	19	39	37	112	143	131	100	138	9
BRAZLÂNDIA	103	160	149	128	131	154	130	132	148	118	124	136	18
CANDANGOLÂNDIA	4	6	16	3	22	12	3	3	1	2	5	1	0
CEILÂNDIA	372	466	383	463	497	448	453	497	499	521	525	458	86
CRUZEIRO	8	7	5	8	1	18	14	11	19	14	21	11	1
FERCAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GAMA	747	992	972	957	890	1027	894	932	872	864	843	800	223
GUARÁ	109	136	139	157	137	113	133	134	113	153	137	113	29
ITAPOÃ	25	35	51	60	39	40	36	18	29	20	34	32	2
JARDIM BOTÂNICO	7	4	10	8	6	7	9	3	3	1	3	1	0
LAGO NORTE	0	0	1	4	6	1	3	4	0	0	5	0	0

LAGO SUL	43	29	19	25	45	35	33	43	8	18	16	5	6
NÚCLEO BANDEIRANTE	63	134	121	117	136	152	149	138	124	114	160	143	23
PARANOÁ	76	59	43	74	79	64	62	65	94	82	53	67	13
PARK WAY	5	4	3	7	2	4	3	1	3	2	4	4	0
PLANALTINA	111	32	0	119	127	124	139	115	135	136	119	101	20
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	850	1063	889	846	855	977	874	959	983	961	951	832	179
PLANO PILOTO ASA NORTE	603	737	580	654	675	689	689	880	797	736	725	622	97
PLANO PILOTO ASA SUL	150	205	208	182	222	233	172	241	206	208	249	206	35
RECANTO DAS EMAS	198	222	200	239	219	181	225	245	266	239	203	190	20
RIACHO FUNDO	47	58	67	64	20	34	33	51	27	22	39	24	11
RIACHO FUNDO II	19	23	16	22	15	22	31	17	29	26	33	30	3
SAMAMBAIA	182	211	227	215	212	228	209	229	236	222	278	222	38
SANTA MARIA	102	91	69	73	79	77	101	112	91	120	102	100	35
SÃO SEBASTIÃO	28	63	67	41	28	56	32	36	48	16	15	63	0
SCIA/ESTRUTURAL	28	32	34	18	21	26	13	11	23	33	45	17	0
SIA	15	18	9	1	20	33	25	38	37	27	18	33	6
SOBRADINHO	122	142	162	151	105	183	180	173	134	141	155	149	45
SOBRADINHO II	25	55	34	28	50	34	28	52	66	47	37	38	8
SOL NASCENTE E PÔR DO SOL	3	4	48	6	5	4	1	7	1	3	14	12	2
SUDOESTE/OCTOGONAL	43	32	32	36	15	21	42	59	39	33	21	36	7
TAGUATINGA	370	488	409	424	419	542	442	464	489	454	511	445	85
VARJÃO	1	4	1	2	0	0	3	3	12	28	17	7	3
VICENTE PIRES	10	11	25	23	26	31	32	36	32	25	13	10	0
TOTAL	4582	5682	5108	5277	5214	5701	5337	5903	5787	5571	5654	5145	5460

Tabela 2: Total de localidades diferentes onde houve abordagem/atendimento realizado segundo a Região Administrativa nos meses do ano. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

TABELA 3

34

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

Região Administrativa	Localidade	Total de Abordagens	%
ÁGUAS CLARAS	QUADRA 103 - PRÓXIMO PARÓQUIA ASSUNÇÃO	139	<1%
	RUA BOULEVARD SUL - PRÓXIMO COLÉGIO OLIMPO	90	<1%
	QUADRA 103 LOTE 865 - PRÓXIMO PARÓQUIA ASSUNÇÃO	83	<1%
	RUA 7 SUL - PRÓXIMO COLÉGIO OLIMPO	63	<1%
	RUA ALECRIN 7 - PRÓXIMO ACADEMIA SYNC	23	<1%
	AVENIDA CASTANHEIRAS - PRÓXIMO CASA BARROCO	20	<1%
ARAPOANGA	CONDOMINIO VENEZA III CONJUNTO B LOTE 17 - PRÓXIMO MERCADO JUNIOR	18	<1%
	SETOR HABITACIONAL CONDOMINIO SANDRAY - PRÓXIMO ULTRABOX	12	<1%
	CONDOMÍNIO VENEZA 3 CONJUNTO B LOTE 17 - PRÓXIMO MERCADO JÚNIOR	8	<1%
	CONDOMINIO VENEZA III CONJUNTO B LOTE 17 - PRÓXIMO MERCADO JÚNIOR	3	<1%
	LOTE PORTAL DO AMANHECER - PRÓXIMO PRAÇA FLAMBLOYANT	1	<1%
	LOTE PORTAL DO AMANHECER - PRÓXIMO PRAÇA FLAMBLOYANT	1	<1%
ARNIQUEIRA	SHA CONJUNTO 6 CHACARA 477 - PRÓXIMO BORRACHARIA JR	320	1%
	AVENIDA VEREDA DA CRUZ - PRÓXIMO MERCADO VEREDAS	304	1%
	QR 501 - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	222	<1%
	SHA CONJUNTO 6 CHACARA 477 - BORRACHARIA JR	141	<1%
	SHA CONJUNTO 6 CHACARA 477 - PRÓXIMO BORRACHARIA JR	80	<1%
BRAZLÂNDIA	SETOR NORTE - QUADRA 01 - PRÓXIMO RODOVIÁRIA BRAZLÂNDIA	567	2%
	VILA SÃO JOSE - QUADRA 37/38 - PRÓXIMO FEIRINHA	152	<1%
	VILA SÃO JOSE - QUADRA 37 - PRÓXIMO PRAÇA DA BIBLIA	111	<1%
	QUADRA 37/38 VILA SÃO JOSE - PRÓXIMO FEIRINHA	101	<1%

	SETOR NORTE - QUADRA 1 - PRÓXIMO RODOVIÁRIA BRAZLÂNDIA	80	<1%
	SETOR NORTE QUADRA 01 - PRÓXIMO RODOVIÁRIA BRAZLÂNDIA	73	<1%
CANDANGOLÂNDIA	QR 01 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE DA CANDANGOLÂNDIA	77	<1%
	QR 02 - PRÓXIMO POINT DO PEIXE	1	<1%
CEILÂNDIA	QNM 27 - PRÓXIMO HRC	356	1%
	QNM 11 - PRÓXIMO SHOPPING POPULAR	343	1%
	QNM 13 - PRÓXIMO ADMINISTRAÇÃO	335	1%
	QNM 19/21 - PRÓXIMO PANIFICADORA VITÓRIA	261	<1%
	QNP 01 - PRÓXIMO FEIRA DO PRODUTOR	239	<1%
	CNM 02 - PRÓXIMO FEIRA DO CENTRO DE CEILÂNDIA	222	<1%
CRUZEIRO	QUADRA 811 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE	32	<1%
	QUADRA 811 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE	32	<1%
	SCHES 1505 - PRÓXIMO TERMINAL DE ÔNIBUS	18	<1%
	CANTEIRO CENTRAL - PRÓXIMO VIADUTO AYRTON SENNA - CRUZEIRO VELHO	9	<1%
	CANTEIRO CENTRAL - PRÓXIMO VIADUTO AYRTON SENNA - CRUZEIRO VELHO	9	<1%
	DF 450 - PRÓXIMO CANTEIRO CENTRAL DO VIADUTO AIRTON SENNA	8	<1%
ITAPOÃ	CONDOMÍNIO DEL LAGO II QR 301 CONJUNTO H - PRÓXIMO ITAPOÃ MOTOS	164	<1%
	CONDOMÍNIO ITAPOÃ I DF 001 KM 11 - PRÓXIMO ANTIGO CHAUFFEUR	154	<1%
	CONDOMINIO ITAPOÃ I DF 001 KM 11 - PRÓXIMO ANTIGO CHAUFFEUR	24	<1%
	DF 001 - PRÓXIMO AO ANTIGO CHAUFFEUR	18	<1%
	CONDOMÍNIO DEL LAGO II QUADRA 03 - PRÓXIMO ITAPOA MOTOS	12	<1%
	CONDOMINIO DEL LAGO - PRÓXIMO AO FÓRUM MARIA APARECIDA	8	<1%
JARDIM BOTÂNICO	QUADRA 01 - PRÓXIMO PONTO DE ÔNIBUS DA AVENIDA CENTRAL	33	<1%
	CONDOMÍNIO PARQUE - PROXÍMO PARÓQUIA SANTA CLARA	6	<1%
	CONDOMÍNIO PARQUE - PROXÍMO PARÓQUIA SANTA CLARA	6	<1%
	AVENIDA CENTRAL - PRÓXIMO JARDIM BOTÂNICO	3	<1%

LAGO NORTE	SHIN EQL 4/6 - PRÓXIMO BOSQUE DOS ESCOTEIROS VIVEIRO DO LAGO NORTE	7	<1%
	SHIN CA 4 - PRÓXIMO SHOPPING IGUATEMI	2	<1%
LAGO SUL	SHIS QI 05/07 - PRÓXIMO GILBERTO SALOMÃO	121	<1%
	SHIS EQL 06/08 - PRÓXIMO PONTE DAS GARÇAS	80	<1%
	ÁREA ESPECIAL S/Nº - PRÓXIMO AEROPORTO INTERNACIONAL DE BRASÍLIA	66	<1%
	SHIS QI 11 CONJUNTO 01 BLOCO J - PRÓXIMO PRAÇA RENATO RUSSO	39	<1%
	AEROPORTO INTERNACIONAL DE BRASÍLIA S/Nº – ÁREA ESPECIAL	5	<1%
	SHIS QI 25 LOTE F – PRÓXIMO CARREFOUR	3	<1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	3ª AVENIDA - PRÓXIMO PARÓQUIA SÃO JOÃO BOSCO - PRAÇA PADRE ROQUE	399	2%
	AVENIDA CENTRAL Nº 925 - PRÓXIMO MERCADO VAREJÃO DA FARTURA	202	<1%
	DF - 075 KM 180 ÁREA ESPECIAL - ESTRADA PARQUE NÚCLEO BANDEIRANTE - PRÓXIMO UPA DO NÚCLEO BANDEIRANTE	167	<1%
	3ª AVENIDA - PRAÇA PADRE ROQUE - PRÓXIMO PARÓQUIA SÃO JOÃO BOSCO	98	<1%
	VILA NOVA DIVINÉIA BLOCO 1780 - PRÓXIMO BICA DA DIVINÉIA	77	<1%
	3ª AVENIDA - PRÓXIMO GIRAFFAS	75	<1%
PARANOÁ	QUADRA 30 CONJUNTO C - PRÓXIMO IGREJA DA GLÓRIA DE DEUS	94	<1%
	QUADRA 34 CONJUNTO E - PRÓXIMO ELETRICA CASSIO	87	<1%
	DF 001 PINHEIRAL - PRÓXIMO BORRACHARIA POFT	76	<1%
	PRAÇA CENTRAL - ÁREA DE LAZER	44	<1%
	QUADRA 34 CONJUNTO E - PRÓXIMO À ELETRICA CASSIO	43	<1%
	PRAÇA CENTRAL - PRÓXIMO PARÓQUIA SANTA MARIA DOS POBRES	36	<1%
PARK WAY	SMPW VARGEM BONITA - PRÓXIMO PARK WAY PÃES E CONVENIÊNCIAS	29	<1%
	SMPW TRECHO 02 QUADRA 06 CONJUNTO 01 - PRÓXIMO ESTAÇÃO BRT PARK WAY	6	<1%
PLANALTINA	SETOR HOSPITALAR QUADRA 01 - PRÓXIMO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA	94	<1%
	CONDOMINIO ESTANCIA MODULO A - PRÓXIMO PARÓQUIA SANTA LUZIA	62	<1%

37

	SETOR RESIDENCIAL LESTE BURITIS I - PRÓXIMO PARÓQUIA SANTA RITA DE CÁSSIA	55	<1%
	SETOR EDUCACIONAL - PRÓXIMO REGIONAL DE ENSINO	50	<1%
	SETOR HOSPITALAR QUADRA 1 - PRÓXIMO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA	44	<1%
	SETOR HOSPITALAR QUADRA 1 - PRÓXIMO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA	44	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SGAS 903 CONJUNTO C - PRÓXIMO CENTRO POP BRASÍLIA	4129	16%
	SCS QUADRA 05 - PRÓXIMO CAPS AD III CANDANGO	1141	4%
	SCS QUADRA 04 - PRÓXIMO LOJAS AMERICANAS	724	3%
	SCTS LOTE 02 - PRÓXIMO EDIFÍCIO BIBLIOTECA NACIONAL	694	3%
	SCS QUADRA 05 - PRÓXIMO BRB	595	2%
	SDC EIXO MONUMENTAL - PRÓXIMO FEIRA DE ARTESANATO TORRE DE TV	410	2%
PLANO PILOTO ASA NORTE	PRAÇA NELSON CORSO - PRÓXIMO MERCADO ARMAZÉM DO GERALDO	867	3%
	SHCNW - ENTRE A EPIA E O NOROESTE	726	3%
	SGAN 612 VIA L3 NORTE - OCUPAÇÃO PRÓXIMO IGREJA DE JESUS CRISTO DOS SANTOS DOS ÚLTIMOS DIAS	478	2%
	PONTE DO BRAGUETO	432	2%
	SMI - OCUPAÇÃO PRÓXIMO IATE CLUBE DE BRASÍLIA	419	2%
	SGAN 612 - OCUPAÇÃO MARGENS DA VIA L3 NORTE	407	2%
PLANO PILOTO ASA SUL	CLS 203 - PRÓXIMO BANCO DO BRASIL	251	<1%
	EQS 406/407 - PRÓXIMO PÃO DE AÇÚCAR	181	<1%
	SCES TRECHO 02 - PRÓXIMO PONTE JK	171	<1%
	CLS 413 - PRÓXIMO BIG BOX	146	<1%
	SGAS 612 - PRÓXIMO UBS I	114	<1%
	CLS 216 - PRÓXIMO GIRAFFAS	91	<1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 206 - PRÓXIMO COMUNITARIO	796	3%
	QUADRA 103 - PRÓXIMO GIRAFFAS	519	2%
	QUADRA 111/305 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE	222	<1%
	QUADRA 206 - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	176	<1%
	QUADRA 108 - PRÓXIMO POSTO IPIRANGA	175	<1%
	QUADRA 405 - PRÓXIMO BIG CENTER	117	<1%
RIACHO FUNDO	ÁREA ESPECIAL F - PRÓXIMO CRAS DO RIACHO FUNDO I	116	<1%
	QS 14 - PRÓXIMO PANIFICADORA SABORELLA	79	<1%
	QS 14 - PRAÇA PRÓXIMO PANIFICADORA SABORELLA	62	<1%

	CLN 05 BLOCO D - PRÓXIMO MERCADO SUPERCEI	54	<1%
	PARQUE ECOLÓGICO DO RIACHO FUNDO - PRÓXIMO GE AUTOMOTIVO OFICINA MECÂNICA	50	<1%
	AVENIDA SUCUPIRA QS 12 - PRÓXIMO COMPANHEIROS AUTO CENTER	26	<1%
RIACHO FUNDO II	QN 7F – PRÓXIMO CONSELHO TUTELAR	108	<1%
	Q 101 - CONJUNTO 12 - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	42	<1%
	QN 22 - PRÓXIMO CONDOMINIO IPÊ ROXO	27	<1%
	QC 06 - CONJUNTO 15 - PRÓXIMO UBS 04	25	<1%
	QC 06 CONJUNTO 15 - PRÓXIMO UBS 04	21	<1%
	QN 14 E CONJUNTO 5 - PRÓXIMO BAR DA MARIA	20	<1%
SAMAMBAIA	QR 516 - PRÓXIMO DROGARIA MENOR PREÇO	371	1%
	QR 501 - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	222	<1%
	QR 513 - PRÓXIMO MERCADO SUPERCEI	190	<1%
	QS 107 - PRÓXIMO CAPS ADIII	132	<1%
	QR 419 - PRÓXIMO CREAS	103	<1%
	QR 319/321 - PRÓXIMO FLORESTA	84	<1%
SANTA MARIA	CENTRO - QC 01 - ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	307	1%
	NORTE - QR 316 - CONJUNTO H - PRÓXIMO MERCADO CERRAMIX	151	<1%
	SUL - AC 102 - PRÓXIMO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA	127	<1%
	NORTE - QR 119 - PRÓXIMO TERMINAL BRT	81	<1%
	NORTE - QR 316 - CONJUNTO J - PRÓXIMO IGREJA ASSEMBLEIA DE DEUS	48	<1%
	NORTE - CL 115 - PRÓXIMO CAIXA ECONÔMICA	44	<1%
SÃO SEBASTIÃO	QUADRA 101 CONJUNTO 01 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE	145	<1%
	AVENIDA COMERCIAL - PRÓXIMO RESTAURANTE SABOR DA VILLA	91	<1%
	AVENIDA COMERCIAL – PRÓXIMO RESTAURANTE SABOR DA VILLA	78	<1%
	AV. COMERCIAL QUIOSQUE 29 ST. TRADICIONAL – PRÓXIMO RESTAURANTE SABOR DA VILLA RESTAURANTE E CHOPERIA	36	<1%
	QUADRA 201 RESIDENCIAL OESTE - PRÓXIMO CRAS	22	<1%
	QUADRA 102 - PRÓXIMO UPA	19	<1%

SCIA/ESTRUTURAL	ÁREA ESPECIAL 02 - PRÓXIMO CASA ABANDONADA NA VILA OLÍMPICA - SETOR NORTE	85	<1%
	QUADRA 01 CONJUNTO 01 - PRAÇA PRÓXIMO VILLA SALUTE RESTAURANTE E PETISCARIA - SETOR LESTE	79	<1%
	ÁREA ESPECIAL 02 - PRÓXIMO VILA OLÍMPICA - SETOR NORTE	55	<1%
	SETOR LESTE CONJUNTO 1 PRAÇA - PRÓXIMO VILLA SALUTE RESTAURANTE E PETISCARIA	19	<1%
	SETOR ESPECIAL QUADRA 02 - PRÓXIMO PARADA DE ÔNIBUS	14	<1%
	SETOR ESPECIAL QUADRA 01 - PRÓXIMO 1ª PASSARELA	6	<1%
SIA	SIA TRECHO 12 - PRÓXIMO PASSARELA	74	<1%
	STRC TRECHO 04 - PRÓXIMO BORRACHARIA PARAÍBA	34	<1%
	SIA TRECHO 08 - PRÓXIMO MCDONALD'S	32	<1%
	STRC TRECHO 01 - PRÓXIMO DETRAN	31	<1%
	SIA TRECHO 07 - PRÓXIMO CEASA E FEIRA DOS IMPORTADOS DE BRASÍLIA	16	<1%
	SIA TRECHO 07 - PRÓXIMO CEASA E FEIRA DOS IMPORTADOS DE BRASÍLIA	16	<1%
SOBRADINHO	QUADRA 07 - COMÉRCIO LOCAL 08 - LOJA 01 - PRÓXIMO DANNY MOTOS	349	1%
	QUADRA 06 - ÁREA ESPECIAL 03 - PRÓXIMO CREAS SOBRADINHO	222	<1%
	QUADRA CENTRAL - LOTE M - PRÓXIMO FEIRA MODELO	124	<1%
	QUADRA 08 - LOTE - LOJA 01 - PRAÇA - PRÓXIMO CASA BRASILEIRA	123	<1%
	QUADRA 14 - LOTE 12 - ÁREA VERDE PRÓXIMO SHOPPING DE SOBRADINHO	120	<1%
	QUADRA 06 ÁREA ESPECIAL 03 - PRÓXIMO CREAS SOBRADINHO	86	<1%
SOBRADINHO II	CONDOMINIO RIO NEGRO - MÓDULO 04 LOJA 01/04 - PRÓXIMO DROGARIA LÍDER	99	<1%
	AR 13 - CONJUNTO 10 - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO DE SOBRADINHO II	88	<1%
	AR 05 - CONJUNTO 03 - LOTE 14 - PRÓXIMO PRAÇA DA PARÓQUIA JOSÉ ESPOSO DE MARIA	82	<1%
	AR 06 - CONJUNTO 01 - PRÓXIMO MERCADO PRODUTOR	74	<1%
	CONDOMINIO RIO NEGRO - MODULO 04 - PRÓXIMO DROGA LIDER	25	<1%
	DF 420 - PRÓXIMO UPA DE SOBRADINHO II	23	<1%
	QNR 01 - PRÓXIMO MERCADO ETA	75	<1%

40

SOL NASCENTE E PÔR DO SOL	SHPS CHACARÁ UNIÃO 203 - PRÓXIMO SVE MOTOS	9	<1%
	SHPS CHACARA 203A - PRÓXIMO SVE MOTOS	8	<1%
	SHSN - PRÓXIMO CEPI JK	2	<1%
	SHSN - PRÓXIMO CEPI JK	2	<1%
	SHSN - PRÓXIMO CEPI JK	2	<1%
SUDOESTE/OCTOG ONAL	DF 085 EPIG - PRÓXIMO SEDE PRF	74	<1%
	QMSW 02 - PRÓXIMO CERRADO - SUDOESTE	65	<1%
	CLSW 301 - PRÓXIMO BIG BOX	56	<1%
	DF 085 EPIG - PRÓXIMO PRF	40	<1%
	CLSW 301 - PRÓXIMO PANIFICADORA PÃO DOURADO	31	<1%
TAGUATINGA	QNF 24 ÁRE ESPECIAL - PRÓXIMO CENTRO POP	1932	7%
	QNC 24 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO HRT	380	1%
	CND 03 - PRÓXIMO PRAÇA DO BICALHO	205	<1%
	CNA 03 - PRÓXIMO PRAÇA DO DI	181	<1%
	CSE 01 - PRÓXIMO VILA DIMAS	176	<1%
	QNG 33 - PRÓXIMO MERCADO SOLAR	151	<1%
VARJÃO	QUADRA 05 - PRÓXIMO MOTO RAD	63	<1%
VICENTE PIRES	SHVP - RUA 4 A PRÓXIMO FEIRA DO PRODUTOR	175	<1%
	SHVP - PRÓXIMO BELLAVIA	10	<1%
	NEONERGIA - PRÓXIMO PISTÃO NORTE	9	<1%

Tabela 3: Localidades onde houve mais atendimentos realizados de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal. 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			
Região Administrativa	Localidade	Abordagens	%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SGAS 903 CONJUNTO C - PRÓXIMO CENTRO POP BRASÍLIA	4129	10%
TAGUATINGA	QNF 24 ÁRE ESPECIAL - PRÓXIMO CENTRO POP	1932	5%
GAMA	SETOR CENTRAL - ÁREA ESPECIAL - COMPLEXO ESPORTIVO WALMIR CAMPELO BEZERRA (BEZERRÃO) - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	1673	4%
GAMA	SETOR CENTRAL - ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO HOSPITAL REGIONAL DO GAMA/HRG	1509	4%

41

PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SCS QUADRA 05 - PRÓXIMO CAPS AD III CANDANGO	1141	3%
PLANO PILOTO ASA NORTE	PRAÇA NELSON CORSO - PRÓXIMO MERCADO ARMAZÉM DO GERALDO	867	2%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 206 - PRÓXIMO COMUNITARIO	796	2%
GAMA	SETOR NORTE - QUADRA 01 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE	739	2%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SHCNW - ENTRE A EPIA E O NOROESTE	726	2%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SCS QUADRA 04 - PRÓXIMO LOJAS AMERICANAS	724	2%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SCTS LOTE 02 - PRÓXIMO EDIFÍCIO BIBLIOTECA NACIONAL	694	2%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SCS QUADRA 05 - PRÓXIMO BRB	595	1%
GAMA	SETOR CENTRAL - QUADRA 29 - PRÓXIMO MERCADO COMPER	588	1%
BRAZLÂNDIA	SETOR NORTE - QUADRA 01 - PRÓXIMO RODOVIÁRIA BRAZLÂNDIA	567	1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 103 - PRÓXIMO GIRAFFAS	519	1%
GAMA	SETOR CENTRAL - ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO BIBLIOTECA PÚBLICA	498	1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 612 VIA L3 NORTE - OCUPAÇÃO PRÓXIMO IGREJA DE JESUS CRISTO DOS SANTOS DOS ÚLTIMOS DIAS	478	1%
GAMA	SETOR LESTE - ÁREA ESPECIAL - ENTRE QUADRAS 07/09 - PRÓXIMO LANCHONETE XIGAS BURGUER	438	1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	PONTE DO BRAGUETO	432	1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SMI - OCUPAÇÃO PRÓXIMO IATE CLUBE DE BRASÍLIA	419	1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SDC EIXO MONUMENTAL - PRÓXIMO FEIRA DE ARTESANATO TORRE DE TV	410	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 612 - OCUPAÇÃO MARGENS DA VIA L3 NORTE	407	<1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	3ª AVENIDA - PRÓXIMO PARÓQUIA SÃO JOÃO BOSCO - PRAÇA PADRE ROQUE	399	<1%
TAGUATINGA	QNC 24 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO HRT	380	<1%
SAMAMBAIA	QR 516 - PRÓXIMO DROGARIA MENOR PREÇO	371	<1%
GAMA	SETOR SUL - QUADRA 01 - PRÓXIMO PANIFICADORA ROMA PÃES	366	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	PRAÇA ZÉ RAMALHO - PRÓXIMO CAMPO SINTÉTICO	362	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SCEN TRECHO 2 - PRÓXIMO POSTO DE GASOLINA MELHOR	357	<1%

CEILÂNDIA	QNM 27 - PRÓXIMO HRC	356	<1%
GUARÁ	QE 38 - PRÓXIMO EDIFÍCIO AMÉRICA	355	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 611 - VIA L3 - OCUPAÇÃO PRÓXIMO COLINA DORMITÓRIO ESTUDANTIL	354	<1%
SOBRADINHO	QUADRA 07 - COMÉRCIO LOCAL 08 - LOJA 01 - PRÓXIMO DANNY MOTOS	349	<1%
CEILÂNDIA	QNM 11 - PRÓXIMO SHOPPING POPULAR	343	<1%
CEILÂNDIA	QNM 13 - PRÓXIMO ADMINISTRAÇÃO	335	<1%
GAMA	SETOR LESTE - ÁREA PARA MERCADO Nº 01 - PRÓXIMO ATACADÃO DIA A DIA	331	<1%
GAMA	SETOR OESTE - PRAÇA 01 - PRÓXIMO MERCADO 01	325	<1%
ARNIQUEIRA	SHA CONJUNTO 6 CHACARA 477 - PRÓXIMO BORRACHARIA JR	320	<1%
SANTA MARIA	CENTRO - QC 01 - ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	307	<1%
ARNIQUEIRA	AVENIDA VEREDA DA CRUZ - PRÓXIMO MERCADO VEREDAS	304	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	RUA DFL LOTE 1 - PRÓXIMO IGREJA ASSEMBLEIA DE DEUS	298	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL - QUADRA 51 - LOTES 01/19 - PRÓXIMO BRB	288	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SRTV SUL QUADRA 701 - PRÓXIMO BOMBEIROS	285	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL - ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO TERMINAL RODOVIÁRIO DO GAMA	262	<1%
CEILÂNDIA	QNM 19/21 - PRÓXIMO PANIFICADORA VITÓRIA	261	<1%
GAMA	SETOR SUL - QUADRA 10 - PRÓXIMO MERCADO VIVENDAS	261	<1%
GAMA	SETOR LESTE - QUADRA 36 - LOTES 12/13 - PRÓXIMO CASA DA LAVOURA	254	<1%
PLANO PILOTO ASA SUL	CLS 203 - PRÓXIMO BANCO DO BRASIL	251	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SAUN - PRÓXIMO SEDE DO BANCO DO BRASIL	250	<1%
CEILÂNDIA	QNP 01 - PRÓXIMO FEIRA DO PRODUTOR	239	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 601 - PRÓXIMO LABORATÓRIO CENTRAL DE SAÚDE PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL	239	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 611 VIA L3 NORTE - PRÓXIMO COLINA	234	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SCS QUADRA 05 - PRÓXIMO PRAÇA DOS ARTISTAS	232	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL - ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO SO BEBÊ	230	<1%
GAMA	SETOR SUL - QUADRA 02 - PRÓXIMO BABILÔNIA	225	<1%

43

CEILÂNDIA	CNM 02 - PRÓXIMO FEIRA DO CENTRO DE CEILÂNDIA	222	<1%
SAMAMBAIA	QR 501 - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	222	<1%
ARNIQUEIRA	QR 501 - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	222	<1%
SOBRADINHO	QUADRA 06 - ÁREA ESPECIAL 03 - PRÓXIMO CREAS SOBRADINHO	222	<1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 111/305 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE	222	<1%
CEILÂNDIA	QNN 40 - PRÓXIMO POSTO IPIRANGA	212	<1%
TAGUATINGA	CND 03 - PRÓXIMO PRAÇA DO BICALHO	205	<1%
GUARÁ	QE 02 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO ESTACIONAMENTO PÃO DE AÇÚCAR	205	<1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	AVENIDA CENTRAL Nº 925 - PRÓXIMO MERCADO VAREJÃO DA FARTURA	202	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 611 VIA L3 NORTE - OCUPAÇÃO FUNDOS CEI 01 DE BRASÍLIA	195	<1%
CEILÂNDIA	QNN 13 - PRÓXIMO PRAÇA DOS DIREITOS	193	<1%
SAMAMBAIA	QR 513 - PRÓXIMO MERCADO SUPERCEI	190	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SCS QUADRA 04 - PRÓXIMO MUSEU DOS CORREIOS	185	<1%
TAGUATINGA	CNA 03 - PRÓXIMO PRAÇA DO DI	181	<1%
PLANO PILOTO ASA SUL	EQS 406/407 - PRÓXIMO PÃO DE AÇÚCAR	181	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 915 - OCUPAÇÃO PRÓXIMO COLÉGIO SAGRADA FAMÍLIA MENINO DEUS	180	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SCTS - PRÓXIMO EDIFÍCIO BIBLIOTECA NACIONAL	178	<1%
TAGUATINGA	CSE 01 - PRÓXIMO VILA DIMAS	176	<1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 206 - PRÓXIMO RESTAURANTE COMUNITÁRIO	176	<1%
GAMA	SETOR NORTE - QUADRA 02 - PRÓXIMO CAPELA BOM JESUS	176	<1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 108 - PRÓXIMO POSTO IPIRANGA	175	<1%
VICENTE PIRES	SHVP - RUA 4 A PRÓXIMO FEIRA DO PRODUTOR	175	<1%
PLANO PILOTO ASA SUL	SCES TRECHO 02 - PRÓXIMO PONTE JK	171	<1%
CEILÂNDIA	QNM 17/19 - PRÓXIMO PANIFICADORA GONÇALINA	169	<1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	DF - 075 KM 180 ÁREA ESPECIAL - ESTRADA PARQUE NÚCLEO BANDEIRANTE - PRÓXIMO UPA DO NÚCLEO BANDEIRANTE	167	<1%
CEILÂNDIA	QNN 03/05 - PRÓXIMO MERCADO ESPIRITO SANTO	167	<1%
CEILÂNDIA	QNN 03 - PRÓXIMO RECICLAGENS	166	<1%

ITAPOÃ	CONDOMÍNIO DEL LAGO II QR 301 CONJUNTO H - PRÓXIMO ITAPOÃ MOTOS	164	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SGAN 908 - PRÓXIMO UNICEUB E CRECHE CRUZ DE MALTA	164	<1%
CEILÂNDIA	QNM 5/7 - PRÓXIMO MERCADO GUARAPARI	160	<1%
ITAPOÃ	CONDOMÍNIO ITAPOÃ I DF 001 KM 11 - PRÓXIMO ANTIGO CHAUFFEUR	154	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SRTV SUL QUADRA 701 - PRÓXIMO QUIOSQUE DO CHAVEIRO	152	<1%
BRAZLÂNDIA	VILA SÃO JOSE - QUADRA 37/38 - PRÓXIMO FEIRINHA	152	<1%
SANTA MARIA	NORTE - QR 316 - CONJUNTO H - PRÓXIMO MERCADO CERRAMIX	151	<1%
TAGUATINGA	QNG 33 - PRÓXIMO MERCADO SOLAR	151	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SDN RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO - PRÓXIMO ADMINISTRAÇÃO	148	<1%
TAGUATINGA	ÁREA ESPECIAL 27 SETOR D SUL - PRÓXIMO UBS 05	146	<1%
PLANO PILOTO ASA SUL	CLS 413 - PRÓXIMO BIG BOX	146	<1%
SÃO SEBASTIÃO	QUADRA 101 CONJUNTO 01 - PRÓXIMO FEIRA PERMANENTE	145	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL - QUADRA 11 - PRÓXIMO GIRAFFAS	145	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	EQN 404/405 - PRÓXIMO PÃO DE AÇUCAR	142	<1%
CEILÂNDIA	QNN 21/23 - PRÓXIMO PANIFICADORA GONÇALINA	141	<1%
ARNIQUEIRA	SHA CONJUNTO 6 CHACARA 477 - BORRACHARIA JR	141	<1%
ÁGUAS CLARAS	QUADRA 103 - PRÓXIMO PARÓQUIA ASSUNÇÃO	139	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL - ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA	135	<1%
SAMAMBAIA	QS 107 - PRÓXIMO CAPS ADIII	132	<1%
CEILÂNDIA	QNN 11 - PRÓXIMO LINHA DO METRÔ	130	<1%
SANTA MARIA	SUL - AC 102 - PRÓXIMO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA	127	<1%
SOBRADINHO	QUADRA CENTRAL - LOTE M - PRÓXIMO FEIRA MODELO	124	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL - ÁREA ESPECIAL - QUADRA 01 - PRÓXIMO PANIFICADORA DUJUCA	124	<1%
SOBRADINHO	QUADRA 08 - LOTE - LOJA 01 - PRAÇA - PRÓXIMO CASA BRASILEIRA	123	<1%
GAMA	SETOR LESTE - QUADRA 42 - PRÓXIMO PANIFICADORA E CONFEITARIA PANART 42	122	<1%

PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SDN - PRÓXIMO ESTACIONAMENTO CONJUNTO NACIONAL BLOCO C	121	<1%
LAGO SUL	SHIS QI 05/07 - PRÓXIMO GILBERTO SALOMÃO	121	<1%
SOBRADINHO	QUADRA 14 - LOTE 12 - ÁREA VERDE PRÓXIMO SHOPPING DE SOBRADINHO	120	<1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 405 - PRÓXIMO BIG CENTER	117	<1%
RIACHO FUNDO	ÁREA ESPECIAL F - PRÓXIMO CRAS DO RIACHO FUNDO I	116	<1%
CEILÂNDIA	QNN 26 - PRÓXIMO IFB	116	<1%
PLANO PILOTO ASA SUL	SGAS 612 - PRÓXIMO UBS I	114	<1%
RECANTO DAS EMAS	QUADRA 805 - PRÓXIMO ACADEMIA EQUILIBRIO	113	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SDN RODOVIÁRIA DO PLANO PILOTO - PRÓXIMO PLATAFORMA E	112	<1%
BRAZLÂNDIA	VILA SÃO JOSE - QUADRA 37 - PRÓXIMO PRAÇA DA BIBLIA	111	<1%
TAGUATINGA	QNC 24 - ÁREA ESPECIAL HRT	110	<1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	SCN QUADRA 04 - PRÓXIMO ESTACIONAMENTO DA POLÍCIA FEDERAL	109	<1%
GAMA	SETOR CENTRAL - QUADRA 30 - PRÓXIMO PANIFICADORA ALINE	109	<1%
RIACHO FUNDO II	QN 7F – PRÓXIMO CONSELHO TUTELAR	108	<1%
TAGUATINGA	QNM 36 - PRÓXIMO CÉU DAS ARTES	108	<1%
GAMA	SETOR LESTE - QUADRA 23/24 - PRÓXIMO PANIFICADORA PANNUT	108	<1%
GUARÁ	QE 02 ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO ESTACIONAMENTO PÃO DE AÇUCAR	105	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	SEPN 509 - PRÓXIMO CAIXA ECONÔMICA	105	<1%
SAMAMBAIA	QR 419 - PRÓXIMO CREAS	103	<1%
TAGUATINGA	CSD 01 - PRÓXIMO VILA MATIAS	102	<1%
GAMA	SETOR LESTE INDUSTRIAL - ÁREA ESPECIAL - PRÓXIMO MERCADÃO Nº 02 (MERCADÃO LESTE)	102	<1%
TAGUATINGA	CSE 01 - VILA DIMAS	101	<1%
GUARÁ	QE 38 CONJUNTO U - PRÓXIMO CAMPO SINTÉTICO	101	<1%
BRAZLÂNDIA	QUADRA 37/38 VILA SÃO JOSE - PRÓXIMO FEIRINHA	101	<1%
GAMA	SETOR LESTE INDUSTRIAL - QI 01 - LOTES 1700/1780 - PRÓXIMO RESIDENCIAL GAMAGGIORE	101	<1%

Tabela 4: Localidades onde houve mais abordagens/atendimentos realizados - Distrito Federal. 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**

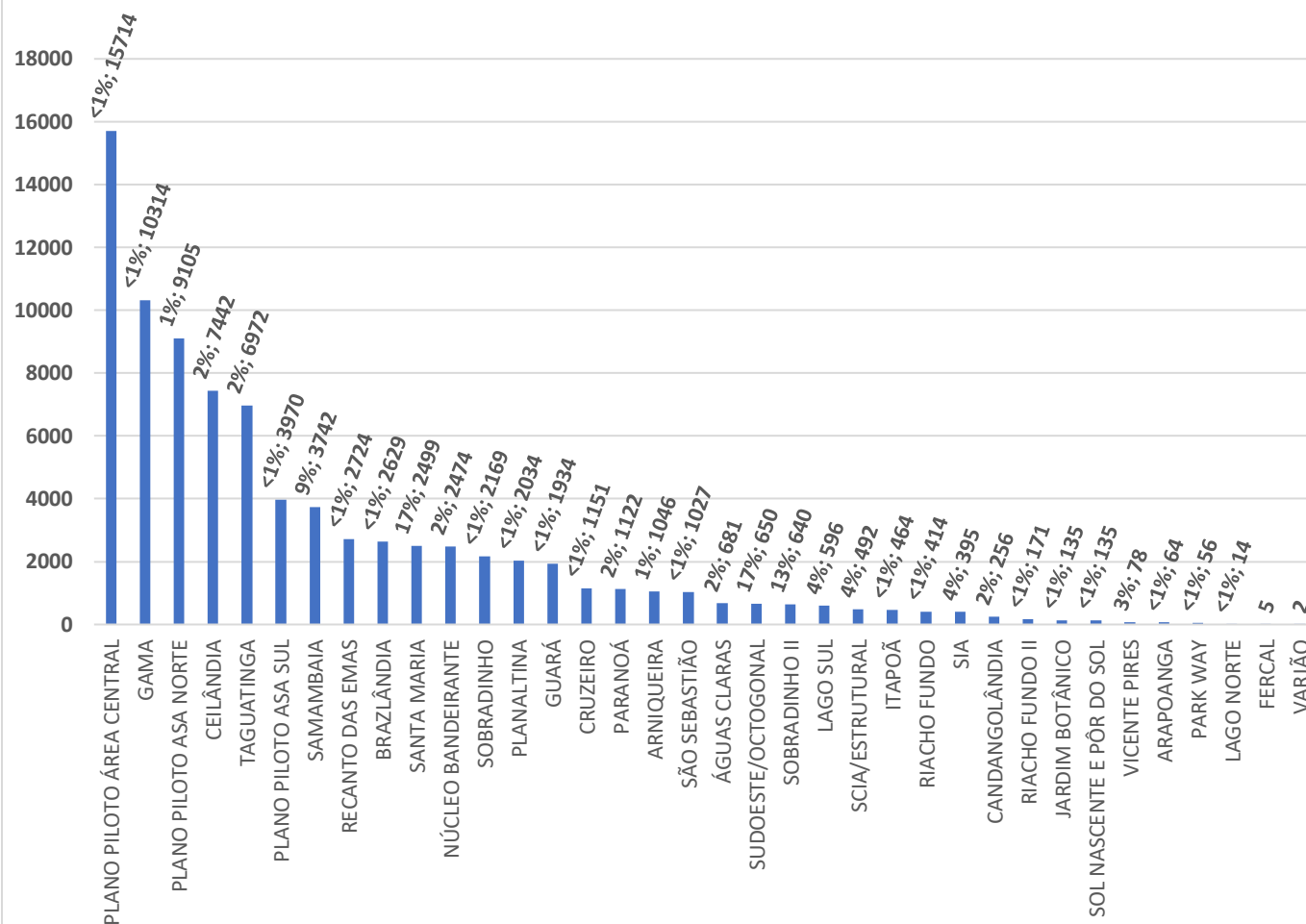


Figura 13: Total e (%) percentual de Localidades onde houve abordagem realizada segundo a Região Administrativa - Distrito Federal. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

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

Detalhamento das Ações

Usuários do Serviço

Conforme previsto no Plano de Trabalho, o Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS realizou atendimento a 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.

Ao longo do período de execução, o público definido foi integralmente contemplado pelas ações do serviço, por meio de abordagens sociais sistemáticas realizadas em territórios estratégicos, considerando as dinâmicas da população em situação de rua e demais vulnerabilidades associadas.

As equipes atuaram de forma contínua, promovendo identificação, escuta qualificada, orientação e encaminhamentos para a rede socioassistencial e demais políticas públicas, garantindo o acesso a direitos e a proteção social. O atendimento ocorreu de forma humanizada, respeitando as especificidades de cada faixa etária e composição familiar, conforme preconizado nas normativas da política de assistência social.

Locais de atuação do Serviço

Foi executado em todas as Regiões Administrativas do Distrito Federal, com intervenções realizadas em espaços públicos caracterizados pela incidência e/ou concentração de situações de risco pessoal e social e violação de direitos.

As ações ocorreram de forma contínua em diversos territórios, incluindo ruas, praças, feiras, mercados, terminais de ônibus, rodoviárias, estações de metrô, semáforos, entroncamentos rodoviários, prédios abandonados e demais locais identificados pelas equipes como pontos de permanência ou circulação da população em situação de vulnerabilidade. A definição dos pontos de atuação considerou as especificidades de cada região administrativa, bem como a dinâmica territorial observada ao longo da execução.

O planejamento das ações foi realizado de forma articulada com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social – SEDES, sob coordenação da Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social, em diálogo com as unidades de referência, especialmente CREAS e Centros Pop.

As equipes mantiveram participação ativa nesse processo, contribuindo com informações qualificadas a partir da vivência cotidiana nos territórios, possibilitando a constante atualização dos locais de intervenção.

Destaca-se que a atuação em territórios com maior complexidade social, incluindo contextos de violência urbana e uso de substâncias psicoativas, foi realizada mediante planejamento específico, com estratégias voltadas à segurança dos usuários e das equipes, respeitando as diretrizes da política de assistência social.

Além disso, o serviço considerou as variações sazonais que impactam diretamente a população atendida, como períodos de frio, feriados, eventos e fluxos migratórios, ajustando as estratégias de abordagem para garantir maior efetividade das ações e proteção aos usuários.

No que se refere à estrutura operacional, a sede técnica e administrativa do serviço manteve-se localizada no Instituto IPÊS, na Região Administrativa de Brasília (Plano Piloto), sendo utilizados pontos de apoio nos CREAS e Centros Pop em diversas regiões administrativas. Esses

espaços foram destinados exclusivamente para planejamento, supervisão e reuniões de equipe, sem sobreposição com os atendimentos próprios dessas unidades, conforme previsto.

Formas de Acesso

Ocorreu por múltiplas formas, garantindo a ampla identificação e atendimento da população em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos.

Durante o período de execução, a principal forma de acesso ao serviço se deu por meio da identificação ativa realizada pelas equipes de abordagem social, que atuaram de forma contínua nos territórios, possibilitando o reconhecimento direto das situações de vulnerabilidade e a oferta imediata de atendimento.

Além disso, o serviço atendeu demandas oriundas de denúncias de violação de direitos socioassistenciais em espaços públicos, incluindo aquelas encaminhadas por canais institucionais, como a Ouvidoria do Governo do Distrito Federal e o Disque Direitos Humanos, as quais se configuraram como importantes instrumentos para localização e atendimento do público-alvo.

Também foram atendidas solicitações encaminhadas por instituições da rede socioassistencial e intersetorial, tais como unidades do CREAS, Centros Pop e demais serviços públicos, fortalecendo a articulação em rede e ampliando o alcance das ações.

Adicionalmente, registrou-se a ocorrência de demandas espontâneas, nas quais os próprios usuários buscaram o serviço durante as abordagens, demonstrando reconhecimento da atuação das equipes e fortalecimento do vínculo com o serviço.

Eixos norteadores do trabalho social

Proteção Social Proativa

Atuou de forma proativa, garantindo presença contínua e sistemática das equipes nos espaços públicos, com o objetivo de identificar, compreender e intervir nas demandas e necessidades das pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social.

Ao longo do período de execução, a proatividade se materializou por meio de abordagens regulares e planejadas nos territórios, permitindo às equipes não apenas responder às demandas existentes, mas também antecipar situações de agravamento das vulnerabilidades. A atuação cotidiana possibilitou o monitoramento constante das dinâmicas territoriais, favorecendo a identificação precoce de novos cenários de risco e a adoção de estratégias de intervenção adequadas.

As equipes demonstraram capacidade técnica e operacional para atuar com prontidão diante de situações emergenciais, imprevisíveis ou decorrentes do agravamento das condições de vida dos usuários, garantindo respostas ágeis e qualificadas. Destaca-se que essa atuação foi fundamental para alcançar indivíduos e famílias que, em razão de fragilidades físicas, mentais e sociais, não acessariam os serviços de forma espontânea.

Nesse contexto, o serviço priorizou a busca ativa, indo ao encontro dos usuários nos territórios, antecipando-se às demandas espontâneas, denúncias ou solicitações externas. Essa estratégia possibilitou a oferta de atendimento intensivo e humanizado, com foco na construção de vínculo, orientação e encaminhamento à rede de proteção social.

Acesso a direitos socioassistenciais e construção de autonomia

Os direitos socioassistenciais orientaram de forma transversal todas as ações desenvolvidas pelo Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS ao longo do período de execução.

A atuação das equipes foi pautada na garantia de atendimento digno, respeitoso e humanizado, livre de quaisquer práticas vexatórias ou coercitivas, assegurando o reconhecimento dos usuários como sujeitos de direitos. O serviço buscou garantir escuta qualificada, acolhimento e respeito às singularidades de cada indivíduo e família, considerando suas trajetórias, contextos e condições de vida.

No que se refere ao direito ao tempo e ao acesso aos serviços, as equipes atuaram de forma ágil, promovendo encaminhamentos tempestivos à rede socioassistencial e intersetorial, de acordo com as necessidades identificadas, reduzindo barreiras no acesso aos direitos.

O direito à informação foi assegurado por meio de orientações claras e acessíveis, respeitando as limitações de comunicação, leitura, compreensão e mobilidade dos usuários, garantindo que estes pudessem compreender e acessar os serviços disponíveis.

Destaca-se, ainda, a promoção do protagonismo dos usuários, respeitando suas escolhas, tempos e decisões, compreendendo que o processo de construção da autonomia não é linear e deve considerar a vontade e as condições de cada indivíduo. As intervenções foram realizadas sem imposições, valorizando a participação ativa dos usuários na definição dos encaminhamentos e estratégias de atendimento.

A oferta do serviço manteve-se qualificada, com equipes capacitadas e estrutura adequada para a execução das atividades, garantindo condições técnicas e operacionais compatíveis com as demandas apresentadas nos territórios.

No tocante ao direito à convivência familiar e comunitária, o serviço buscou, sempre que possível, fortalecer vínculos e promover encaminhamentos que favorecessem a reinserção social e o acesso a redes de apoio.

Ademais, a atuação das equipes considerou a complexidade dos fatores de risco e proteção que atravessam a vida dos usuários, compreendendo sua natureza dinâmica, multifatorial e interdependente, o que demandou intervenções integradas e articuladas com diferentes políticas públicas.

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

Priorizou a construção gradativa de vínculos de confiança com os usuários atendidos nos espaços públicos, reconhecendo esse processo como elemento essencial para a efetividade das intervenções.

Ao longo da execução, as equipes atuaram de forma contínua nos territórios, respeitando as dinâmicas, códigos e especificidades dos grupos abordados, garantindo uma aproximação cautelosa, ética e transparente quanto aos objetivos e limites do serviço. A construção de vínculos ocorreu de maneira processual, baseada na escuta qualificada, no respeito e na presença constante das equipes, possibilitando maior adesão dos usuários às propostas de atendimento e encaminhamento.

Os profissionais do serviço se constituíram como referências para os usuários no processo de (re)construção de seus projetos de vida, promovendo acompanhamento e orientações alinhadas às suas necessidades. Essa referência foi compartilhada de forma articulada com os profissionais da rede socioassistencial e intersetorial, especialmente nos casos de encaminhamento, garantindo continuidade no atendimento e evitando rupturas no acompanhamento.

No que se refere à articulação em rede, o serviço estabeleceu alianças estratégicas com instituições e profissionais que atuam com o mesmo público, contribuindo para a qualificação das intervenções e evitando sobreposição de ações. As equipes participaram ativamente de espaços de

articulação intersetorial, como reuniões, fóruns e grupos de comunicação, fortalecendo o diálogo com CREAS, Centros Pop e demais serviços da rede.

Adicionalmente, foram desenvolvidas ações de sensibilização junto à comunidade local, com o objetivo de informar sobre o papel do Serviço Especializado em Abordagem Social e promover a compreensão das realidades vivenciadas pelas pessoas em situação de risco nos espaços públicos.

Essa atuação contribuiu para a redução de estigmas e para o fortalecimento da comunidade como parceira na identificação e encaminhamento de situações de vulnerabilidade, superando concepções baseadas exclusivamente na retirada dessas pessoas dos espaços públicos.

Respeito à singularidade e autonomia na reconstrução de trajetórias de vida

Adotou como princípio a individualização dos atendimentos, reconhecendo a singularidade de cada usuário e as diferentes trajetórias que os levam à situação de risco pessoal e social nos espaços públicos.

Durante o período de execução, as equipes realizaram atendimentos personalizados, considerando as especificidades, necessidades, escolhas e o momento vivenciado por cada indivíduo e família. Essa abordagem possibilitou intervenções mais adequadas e efetivas, respeitando os limites e potencialidades dos usuários.

A escuta qualificada foi um elemento central no processo de atendimento, permitindo a compreensão aprofundada das demandas apresentadas e favorecendo a construção de estratégias de intervenção alinhadas à realidade de cada situação. Nesse sentido, os usuários foram estimulados a participar ativamente das decisões relacionadas aos encaminhamentos e às alternativas de atendimento, fortalecendo seu protagonismo e autonomia.

As ações desenvolvidas respeitaram o tempo e o ritmo de cada sujeito, compreendendo que os processos de mudança são distintos e não lineares, exigindo acompanhamento contínuo e sensível às particularidades de cada caso.

Trabalho em Rede

Desenvolveu suas ações pautado na lógica do trabalho em rede, reconhecendo a integralidade dos sujeitos e a incompletude institucional das políticas públicas como princípios orientadores da atuação.

Durante o período de execução, as equipes promoveram intervenções articuladas com a rede socioassistencial e intersetorial, compreendendo que as situações de risco pessoal e social demandam respostas integradas e compartilhadas entre diferentes serviços e políticas públicas. Nesse sentido, o atendimento aos usuários considerou suas múltiplas dimensões — individuais, familiares, comunitárias e sociais —, exigindo a atuação conjunta com diversos atores do território.

O serviço manteve atualizado o mapeamento das redes locais, registrando informações sobre os serviços existentes, suas atribuições e formas de acesso, o que possibilitou maior agilidade e assertividade nos encaminhamentos realizados.

As equipes participaram ativamente de reuniões de rede, fóruns e espaços de articulação intersetorial, nos quais foram apresentados os serviços, resultados alcançados, desafios enfrentados e estratégias de atuação conjunta. Esses espaços contribuíram para o fortalecimento do diálogo entre as instituições, a construção de fluxos de atendimento e a qualificação das intervenções nos territórios.

Além disso, foram comunicados às unidades de referência (CREAS e Centros Pop) e à Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social os obstáculos identificados na atuação em

rede, possibilitando a mediação institucional quando necessário e o aprimoramento contínuo das estratégias de articulação.

Destaca-se que o trabalho em rede foi sustentado por um fluxo contínuo de troca de informações, comunicação permanente entre os profissionais e compromisso com a atuação colaborativa, garantindo maior efetividade no atendimento aos usuários.

Relação com a cidade e a realidade do território

Desenvolveu suas ações considerando as especificidades dos territórios de atuação, reconhecendo-os como espaços dinâmicos, heterogêneos e atravessados por diferentes contextos sociais, culturais e econômicos.

Durante o período de execução, as equipes atuaram de forma territorializada, observando aspectos como a localização geográfica, características históricas e sociais, fluxos de circulação de pessoas, horários de maior incidência e formas de ocupação dos espaços públicos. Essa compreensão possibilitou uma atuação mais qualificada e adequada às realidades locais.

O conhecimento aprofundado dos territórios foi construído de forma contínua, a partir da presença sistemática das equipes nos espaços públicos, permitindo a identificação de pontos de permanência, rotas de deslocamento e locais de maior concentração da população em situação de risco pessoal e social. Esse processo favoreceu a aproximação com os usuários e o fortalecimento das estratégias de intervenção.

Além disso, foram realizados mapeamentos territoriais que subsidiaram o planejamento das ações, contribuindo para maior efetividade das abordagens e melhor organização das equipes nos diferentes contextos do Distrito Federal.

A atuação considerou, ainda, as relações estabelecidas entre os usuários e os territórios, compreendendo os significados atribuídos a esses espaços e suas implicações nas dinâmicas de vida das pessoas atendidas.

Seguranças afiançadas

Orientou suas ações na garantia das seguranças socioassistenciais, especialmente no que se refere à segurança de acolhida e à segurança de convívio familiar, comunitário e social.

No que se refere à **segurança de acolhida**, o serviço assegurou atendimento digno, humanizado e respeitoso aos usuários, por meio de abordagens pautadas na escuta qualificada, no acolhimento e na construção de vínculo. As equipes atuaram de forma a minimizar os danos decorrentes das situações de violência, violações de direitos e vulnerabilidades vivenciadas, preservando a identidade, a integridade e a história de vida dos indivíduos e famílias atendidas.

Quanto à **segurança de convívio familiar, comunitário e social**, o serviço desenvolveu ações voltadas à promoção e ao fortalecimento de vínculos, bem como à ampliação do acesso dos usuários à rede socioassistencial e às demais políticas públicas. Foram realizados encaminhamentos qualificados, considerando as necessidades específicas de cada caso, com vistas à inclusão em serviços, programas e benefícios que favoreçam a proteção social e a reinserção social.

Destaca-se que a atuação do serviço buscou, sempre que possível, contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, respeitando o tempo, as escolhas e as condições dos usuários, bem como as especificidades de cada trajetória.

Princípios Éticos

O Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS orientou sua atuação pelos princípios éticos que regem a Política de Assistência Social, assegurando uma prática profissional qualificada, humanizada e comprometida com os direitos dos usuários.

Durante o período de execução, as equipes atuaram pautadas na defesa intransigente dos direitos socioassistenciais, promovendo o acesso da população em situação de risco pessoal e social aos serviços, programas, projetos e benefícios, sem qualquer forma de discriminação. O atendimento foi realizado com respeito à diversidade, considerando aspectos de gênero, raça, etnia, orientação sexual, crença e condição social.

O serviço garantiu a oferta de atendimentos qualificados, com foco no fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, bem como na construção de projetos de vida voltados à autonomia e à inclusão social dos usuários. Nesse processo, os profissionais asseguraram o acesso à informação, identificando-se adequadamente durante os atendimentos e orientando os usuários sobre seus direitos e possibilidades de acesso à rede de proteção social.

A proteção à privacidade e o respeito ao sigilo profissional foram rigorosamente observados, preservando a identidade, a história de vida e as escolhas dos usuários, conforme os princípios éticos da atuação profissional.

Além disso, o serviço incentivou a participação dos usuários em espaços coletivos, como fóruns, conselhos e iniciativas comunitárias, reconhecendo a importância do protagonismo social e da participação cidadã.

Destaca-se, ainda, o compromisso com a devolutiva das informações produzidas no âmbito do atendimento, bem como a adoção de práticas que contribuíram para a desburocratização do acesso aos serviços, tornando os processos mais ágeis e acessíveis.

Período de Funcionamento

Foram organizados com base em planejamento coordenado pela Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social – GESEAS, considerando as informações provenientes dos diagnósticos socioterritoriais e em articulação com os equipamentos de referência, especialmente CREAS e Centros Pop.

Durante o período de execução, as equipes participaram de forma ativa desse processo de planejamento, contribuindo com informações qualificadas a partir da vivência cotidiana nos territórios, o que possibilitou maior adequação das escalas de trabalho às dinâmicas locais e às demandas identificadas.

A organização do serviço considerou a diversidade territorial do Distrito Federal, permitindo a flexibilização de dias e horários de atuação conforme as especificidades de cada localidade, mediante pactuação com a GESEAS, garantindo maior efetividade das ações de abordagem social.

O funcionamento do serviço ocorreu de forma contínua, no período das 8h às 21h, incluindo finais de semana e feriados, assegurando a presença regular das equipes nos territórios e a ampliação do acesso da população em situação de risco pessoal e social às ações do serviço.

Referenciais Teórico-metodológicos

Educação Social de Rua

Adotou a Educação Social de Rua como diretriz pedagógica orientadora de suas ações, fundamentando sua prática em uma abordagem crítica, humanizada e centrada nos direitos dos usuários.

Durante o período de execução, as equipes atuaram nos territórios como educadores sociais, estabelecendo relações baseadas na presença, escuta qualificada, diálogo e construção de vínculos significativos com os usuários. A atuação priorizou o reconhecimento das pessoas em situação de rua como sujeitos de direitos, saberes e experiências, respeitando suas trajetórias e contextos de vida.

As intervenções foram pautadas na compreensão da realidade social dos usuários, buscando promover reflexões, orientações e encaminhamentos que contribuíssem para a construção de novos projetos de vida, sempre respeitando o protagonismo, a autonomia e o tempo de cada indivíduo.

Destaca-se que o serviço não adotou práticas de caráter coercitivo ou de retirada compulsória, reafirmando seu compromisso com uma atuação educativa e protetiva, em consonância com os princípios da Política de Assistência Social e com a perspectiva da Educação Social de Rua.

As equipes atuaram de forma sensível, empática e disponível nos espaços públicos, fortalecendo vínculos e promovendo o acesso a direitos, em oposição a abordagens higienistas e repressoras, contribuindo para a qualificação do atendimento e para a ampliação da proteção social.

Educação de Pares

Incorporou a metodologia de educação de pares como estratégia complementar às ações desenvolvidas nos territórios, visando fortalecer a adesão dos usuários e qualificar as intervenções realizadas.

Durante o período de execução, as equipes contaram com a participação de profissionais com vivência anterior em situação de rua, atuando como educadores de pares e multiplicadores das ações do serviço. Essa atuação contribuiu significativamente para a aproximação com os usuários, favorecendo a construção de vínculos, a comunicação e a confiança nas equipes.

A educação de pares possibilitou a criação de espaços de troca de saberes e experiências entre pessoas com trajetórias semelhantes, facilitando o diálogo, a identificação e o compartilhamento de estratégias de enfrentamento das situações de vulnerabilidade. Essa metodologia mostrou-se especialmente relevante em contextos marcados por histórico de violências institucionais, nos quais há maior resistência à adesão aos serviços públicos.

Os educadores de pares também contribuíram para o planejamento das ações nos territórios, auxiliando na definição de estratégias de abordagem inicial, na leitura das dinâmicas locais e na qualificação do processo de vinculação com os usuários atendidos.

Destaca-se que a presença desses profissionais atuou como referência positiva para a população em situação de rua, fortalecendo perspectivas de superação e ampliando o potencial de engajamento nas ações do serviço.

A metodologia de acompanhamento dos educadores de pares foi conduzida conforme diretrizes institucionais, em articulação com o Projeto “Cuidando de Quem Cuida”, garantindo suporte, acompanhamento e qualificação contínua desses profissionais.

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

Em consonância com o Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009, o Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS orientou sua atuação pelo fortalecimento da rede de atendimento e pela promoção e defesa dos direitos da população em situação de rua.

Durante o período de execução, o serviço atuou de forma integrada com as diversas políticas públicas e com a rede socioassistencial, promovendo articulações intersetoriais com serviços das



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



54

áreas de assistência social, saúde, trabalho, educação, segurança pública e demais políticas correlatas, contribuindo para a ampliação do acesso aos direitos civis, sociais e econômicos dos usuários.

As equipes participaram de espaços de articulação e controle social, como reuniões de rede, fóruns e instâncias de discussão, fortalecendo o diálogo entre o poder público e a sociedade civil, bem como incentivando a participação da população em situação de rua nesses espaços.

Destaca-se que a atuação do serviço considerou as especificidades dos territórios, respeitando suas características, dinâmicas e potencialidades, o que possibilitou a construção de estratégias mais efetivas de intervenção e articulação local.

Além disso, o SEAS contribuiu para a superação de práticas fragmentadas, promovendo a integração entre serviços e políticas públicas, a partir do reconhecimento da incompletude institucional e da necessidade de atuação compartilhada para a garantia da proteção social integral.

O serviço também atuou na sensibilização dos diversos atores envolvidos, contribuindo para a redução de estigmas e preconceitos em relação à população em situação de rua, bem como para a qualificação do atendimento ofertado por diferentes serviços públicos.

Referenciamento ao CREAS e Centros Pop

Realizou o referenciamento dos usuários aos equipamentos da rede socioassistencial, especialmente aos CREAS e Centros Pop, por meio de orientações, encaminhamentos e acompanhamento nos territórios de atuação.

Durante o período de execução, as equipes de abordagem social estiveram devidamente referenciadas às unidades de CREAS e Centros Pop, estabelecendo uma atuação articulada e complementar, com suporte técnico dessas unidades na organização das estratégias de atendimento, realização de estudos de caso e vinculação de usuários ao acompanhamento especializado, seja no âmbito do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, seja no Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

As equipes técnicas do SEAS, compostas por assistentes sociais e psicólogos(as), desempenharam papel fundamental no suporte às abordagens, na orientação técnica das equipes, na elaboração de relatórios e na construção de estratégias de encaminhamento, garantindo a qualificação dos processos de referenciamento e atendimento.

O fluxo de atendimento respeitou as normativas estabelecidas, assegurando que o acesso aos serviços do CREAS e dos Centros Pop ocorresse de acordo com os procedimentos próprios de cada unidade. Nos casos de busca espontânea pelos usuários, estes foram devidamente orientados quanto ao fluxo institucional, mantendo-se o acompanhamento pelas equipes do SEAS nos espaços públicos, quando pertinente.

Destaca-se, ainda, a atuação articulada entre o SEAS e as unidades de referência, com realização de reuniões periódicas, planejamento conjunto das ações, compartilhamento de informações e desenvolvimento de estratégias metodológicas integradas, além da realização de estudos de caso em parceria.

O serviço também manteve fluxo contínuo de comunicação com a rede socioassistencial, políticas públicas setoriais e órgãos de defesa de direitos, contribuindo para a integralidade do atendimento e a garantia de direitos dos usuários.

Adicionalmente, foram observadas as diretrizes específicas de referenciamento nos territórios, especialmente na articulação entre CREAS e Centros Pop, assegurando a organização das equipes conforme o público atendido e as características locais.



Enfrentamento ao Trabalho Infantil de Rua

Desenvolveu ações voltadas à identificação, prevenção e enfrentamento do trabalho infantil nos espaços públicos, em articulação com o Sistema de Garantia de Direitos do Distrito Federal.

Durante o período de execução, as equipes realizaram a identificação sistemática de situações de trabalho infantil nos territórios de atuação, considerando as normativas legais vigentes, especialmente no que se refere à proibição do trabalho infantil e à classificação do trabalho em espaços públicos como uma das piores formas de trabalho infantil.

As intervenções foram conduzidas por meio de estratégias de aproximação sensível e gradual, utilizando instrumentos pedagógicos e lúdicos adequados, com vistas à sensibilização, construção de vínculo e encaminhamento das crianças e adolescentes à rede de proteção. A atuação ocorreu em estreita articulação com o Conselho Tutelar, garantindo a adoção das medidas necessárias à proteção integral.

Destaca-se que o enfrentamento ao trabalho infantil foi realizado de forma integrada com o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, priorizando a intervenção junto às famílias, conforme orientações do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Enquanto persistiam as situações de rua, as equipes do SEAS mantiveram acompanhamento direto das crianças e adolescentes nos territórios, em articulação contínua com o CREAS e demais serviços envolvidos.

O serviço também realizou o mapeamento das situações de trabalho infantil nos territórios, identificando características como tipos de atividades exercidas, locais, horários e perfil das crianças e adolescentes, bem como informações sobre suas famílias, contribuindo para o planejamento das ações e qualificação das intervenções.

Nos casos identificados, foram adotadas as providências previstas, incluindo diagnóstico da situação, encaminhamentos à rede socioassistencial e intersetorial, preenchimento e envio de notificações ao Conselho Tutelar por meio dos fluxos institucionais estabelecidos, além da articulação com os CREAS de referência para inserção das famílias no acompanhamento especializado.

Adicionalmente, foram observados os fluxos de articulação entre territórios, nos casos em que as famílias residiam em outras regiões administrativas, bem como a integração com unidades de acolhimento quando aplicável, garantindo a continuidade e integralidade do atendimento.

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

Desenvolveu ações voltadas à inclusão da população em situação de rua no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico, visando ampliar o acesso a benefícios socioassistenciais e programas de transferência de renda.

Durante o período de execução, as equipes atuaram na identificação, sensibilização e orientação dos usuários quanto à importância da inscrição e atualização cadastral, promovendo o acesso qualificado às políticas públicas. Foram realizadas ações contínuas de consulta cadastral junto aos usuários atendidos, permitindo a verificação da situação no CadÚnico e a identificação de demandas de cadastramento ou atualização.

As demandas identificadas foram encaminhadas prioritariamente aos equipamentos de referência, especialmente CREAS e Centros Pop, respeitando os fluxos institucionais e as normativas vigentes. As equipes do SEAS atuaram de forma articulada com essas unidades, contribuindo para a organização do atendimento e, quando necessário, apoiando a inclusão dos usuários no cronograma de cadastramento.

Destaca-se que essa atuação favoreceu a ampliação do acesso da população em situação de rua a benefícios como programas de transferência de renda e demais políticas públicas, contribuindo para a redução das vulnerabilidades sociais e fortalecimento da proteção social.

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

Realizou ações de busca ativa de famílias em descumprimento de condicionalidades do Programa Auxílio Brasil (atual Bolsa Família), a partir das informações encaminhadas bimestralmente pela Coordenação de Gestão de Transferência de Renda e Cadastro Único – CTRAR aos CREAS.

Durante o período de execução, as equipes do SEAS atuaram na identificação e localização dessas famílias nos territórios, promovendo abordagens qualificadas com vistas à sensibilização, orientação e encaminhamento para regularização de sua situação junto à rede socioassistencial.

As ações foram realizadas de forma articulada com os CREAS de referência, assegurando o encaminhamento das famílias para acompanhamento especializado, conforme os fluxos estabelecidos, contribuindo para a superação das situações de descumprimento e para a manutenção do acesso aos benefícios de transferência de renda.

Destaca-se que a busca ativa possibilitou a aproximação com famílias em situação de vulnerabilidade, muitas vezes com dificuldades de acesso aos serviços públicos, fortalecendo o acompanhamento socioassistencial e ampliando as oportunidades de inclusão e proteção social.

Resolução de necessidades imediatas

Atuou na identificação e resolução de necessidades imediatas dos usuários atendidos nos espaços públicos, promovendo encaminhamentos qualificados à rede socioassistencial e às demais políticas públicas, com foco na garantia de direitos.

Durante o período de execução, as equipes realizaram intervenções voltadas ao atendimento de demandas emergenciais, incluindo encaminhamentos para serviços de saúde, acionamento de órgãos de segurança pública quando necessário, orientação e apoio para acesso à documentação civil, além da articulação para inserção dos usuários em unidades de acolhimento.

Destaca-se a utilização do serviço de traslado como estratégia fundamental para viabilizar o acesso à proteção social, por meio da disponibilização diária de veículo com capacidade para até 09 pessoas, destinado ao encaminhamento de usuários em situação de rua ou desabrigo para unidades de acolhimento. O serviço operou conforme fluxos estabelecidos, com saídas organizadas a partir do Centro Pop Brasília, atendendo às unidades de acolhimento em diferentes regiões administrativas, como Planaltina, Ceilândia, Taguatinga, Itapoã e São Sebastião.

As solicitações de traslado foram realizadas pelas unidades socioassistenciais do Plano Piloto, por meio da central de atendimento, respeitando os horários e critérios definidos, bem como eventuais ajustes pactuados com a Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social – GESEAS, de acordo com as necessidades do serviço.

Ressalta-se que, em razão de aspectos logísticos, como distância, tempo de deslocamento e organização operacional, o serviço de traslado foi direcionado prioritariamente às unidades contempladas no planejamento, garantindo eficiência e viabilidade na execução das ações.

Solicitação de Benefícios Eventuais e de Cestas Emergenciais

Atuou de forma articulada com os equipamentos de referência, especialmente CREAS e Centros Pop, no que se refere às demandas relacionadas à concessão de Benefícios Eventuais e Cestas Emergenciais.

Durante o período de execução, as equipes do SEAS realizaram a identificação de situações de vulnerabilidade e necessidades imediatas dos usuários, promovendo a discussão técnica dos casos e sugerindo encaminhamentos junto às equipes dos equipamentos de referência. Ressalta-se que o SEAS não realizou, em nenhuma hipótese, a avaliação ou concessão direta desses benefícios, respeitando integralmente as competências institucionais estabelecidas.

A análise, emissão de parecer e solicitação de Benefícios Eventuais e Cestas Emergenciais foram realizadas exclusivamente pelos Especialistas em Assistência Social – EAS dos CREAS e Centros Pop, conforme normativas vigentes da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social – SEDES.

O SEAS contribuiu com a qualificação dessas demandas por meio do compartilhamento de informações, participação em estudos de caso e construção conjunta de estratégias de intervenção, garantindo que os usuários fossem devidamente encaminhados e acompanhados pelos serviços responsáveis.

Supervisão do Serviço Especializado em Abordagem Social

Contou com supervisão técnica e metodológica contínua realizada pela Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social – GESEAS, garantindo a orientação, acompanhamento e qualificação das ações desenvolvidas.

Durante o período de execução, a supervisão ocorreu de forma sistemática, por meio de alinhamentos técnicos, reuniões periódicas, orientações operacionais e acompanhamento das atividades realizadas nos territórios, assegurando a conformidade do serviço com as diretrizes da Política de Assistência Social e as normativas do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

A GESEAS desempenhou papel fundamental na organização do serviço, contribuindo para o planejamento das ações, definição de estratégias metodológicas, resolução de demandas operacionais e mediação institucional quando necessário. Esse processo fortaleceu a padronização das práticas, a qualidade dos atendimentos e a integração entre as equipes e a rede socioassistencial.

Além disso, a supervisão possibilitou o monitoramento contínuo das atividades, a identificação de desafios e a proposição de melhorias, contribuindo para o aprimoramento permanente do serviço.

Registro de atendimentos no SAS

Realizou o registro dos atendimentos, encaminhamentos e acompanhamentos dos usuários por meio do Sistema da Assistência Social – SAS, garantindo a organização, sistematização e rastreabilidade das informações.

Durante o período de execução, os prontuários dos usuários atendidos foram abertos e atualizados no sistema de forma contínua, respeitando o prazo estabelecido de até 72 horas após a realização do atendimento. Esse procedimento contribuiu para a qualificação do acompanhamento, a produção de dados gerenciais e o fortalecimento da articulação com a rede socioassistencial.

Nos casos de indisponibilidade do sistema, as equipes adotaram procedimentos alternativos, realizando os registros em instrumentos físicos, posteriormente inseridos no sistema, garantindo a continuidade e a integridade das informações. Os documentos físicos foram devidamente



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



organizados e armazenados nas unidades de referência, especialmente nos CREAS, conforme orientações institucionais.

58

Detalhamento das Metas e Indicadores

Meta 1: Realizar abordagem a 3.000 pessoas em situação de rua – Resultado Executado

O Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS realizou abordagens sistemáticas à população em situação de rua nos territórios do Distrito Federal, alcançando o público-alvo definido. As ações foram executadas de forma contínua, por meio de busca ativa e presença regular das equipes nos espaços públicos, garantindo a identificação, escuta qualificada e encaminhamentos necessários, cumprindo a meta estabelecida.

Meta 2: Desenvolver competências das equipes – Resultado Executado

As equipes do SEAS participaram de processos contínuos de formação, capacitação e alinhamento técnico, visando o desenvolvimento de competências específicas e compartilhadas. Essas ações contribuíram para a qualificação do atendimento, padronização das práticas e melhoria contínua da oferta do serviço, conforme previsto.

Meta 3: Contribuir com a vigilância socioassistencial – Resultado Executado

O serviço contribuiu com a vigilância socioassistencial por meio da realização e atualização contínua de diagnósticos territoriais, identificando pontos de concentração da população em situação de rua, bem como indicadores de agravamento das vulnerabilidades. Essas informações subsidiaram o planejamento das ações e a articulação com a rede.

Meta 4: Identificar famílias e indivíduos – Resultado Executado

Foram realizados registros sistemáticos dos usuários abordados, com coleta de dados básicos e complementares relacionados às condições de vulnerabilidade social. Esse processo possibilitou maior conhecimento do perfil da população atendida e qualificação dos encaminhamentos e intervenções realizadas.

Meta 5: Realizar atendimento e garantir acesso à rede – Resultado Executado

O SEAS realizou atendimentos a indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e social, promovendo acolhimento, orientação e encaminhamentos à rede socioassistencial e demais políticas públicas. As ações contribuíram para ampliar o acesso a serviços e benefícios assistenciais, conforme previsto.

Meta 6: Realizar busca ativa para inclusão no Cadastro Único – Resultado Executado

As equipes realizaram busca ativa e sensibilização dos usuários para inclusão e atualização no Cadastro Único, articulando com os equipamentos de referência para viabilizar o acesso aos programas sociais e benefícios de transferência de renda.

Meta 7: Promover o encaminhamento aos CREAS e Centros Pop – Resultado Executado

O serviço garantiu o encaminhamento e acompanhamento dos usuários aos CREAS e Centros Pop, conforme os fluxos estabelecidos, promovendo a continuidade do atendimento e o acesso ao acompanhamento especializado.



Meta 8: Promover ações de enfrentamento ao trabalho infantil – Resultado Executado

Foram desenvolvidas ações de sensibilização e identificação de situações de trabalho infantil nos espaços públicos, com encaminhamentos ao Sistema de Garantia de Direitos e articulação com o Conselho Tutelar e demais serviços, contribuindo para a proteção integral de crianças e adolescentes.

Equipe de Coordenação e Administração do Serviço

Contou com equipe de coordenação e administração composta por dois gerentes, sendo um responsável pela área financeira e administrativa e outro pelo acompanhamento técnico do serviço.

Durante o período de execução, a equipe de gestão atuou de forma integrada, garantindo o planejamento, organização, monitoramento e avaliação das atividades desenvolvidas. O gerente técnico acompanhou diretamente as equipes de supervisão e de abordagem, participando de reuniões, alinhamentos institucionais e demandas operacionais, assegurando a qualidade técnica das ações e a conformidade com as diretrizes da política de assistência social.

Paralelamente, a gestão administrativa e financeira foi conduzida com foco na eficiência, transparência e adequada aplicação dos recursos, contribuindo para o funcionamento regular do serviço e o cumprimento das metas estabelecidas.

Destaca-se que a equipe de coordenação adotou práticas de avaliação periódica dos resultados e dos processos de trabalho, promovendo ajustes estratégicos e operacionais sempre que necessário, com vistas à melhoria contínua da execução do serviço.

A atuação integrada entre as áreas técnica e administrativa possibilitou o fortalecimento da gestão do SEAS, garantindo alinhamento institucional, otimização dos recursos e maior efetividade das ações desenvolvidas.

Supervisão Regional e Suporte Técnico

Contou com estrutura de supervisão regional composta por 8 (oito) supervisores, atuando de forma integrada com as equipes técnicas e de abordagem, com o objetivo de garantir o cumprimento das metas e a qualidade das ações desenvolvidas nos territórios.

Durante o período de execução, os supervisores foram responsáveis pela organização dos processos de trabalho, planejamento das atividades, distribuição de tarefas e elaboração de cronogramas, assegurando a adequada execução das ações. Também realizaram o monitoramento e a avaliação contínua das equipes de abordagem e dos territórios, contribuindo para a identificação de demandas, ajustes operacionais e aprimoramento das estratégias de intervenção.

Destaca-se, ainda, a atuação dos supervisores na mediação da comunicação entre as equipes, a instituição, os equipamentos da rede socioassistencial e demais órgãos parceiros, garantindo maior integração e fluidez nas articulações interinstitucionais.

No que se refere ao desenvolvimento das equipes, os supervisores promoveram ações voltadas ao fortalecimento da automotivação, proatividade e assertividade dos profissionais, contribuindo para a construção de um ambiente de trabalho pautado no aprendizado contínuo e no desenvolvimento técnico e pessoal.

O serviço também contou com suporte técnico composto por 19 (dezenove) profissionais, entre assistentes sociais, psicólogos e pedagogo, com carga horária semanal de 28h45, responsáveis por orientar tecnicamente as equipes, qualificar os atendimentos, elaborar relatórios e contribuir na construção de estratégias metodológicas.

A distribuição das supervisões foi realizada de forma estratégica, considerando as especificidades dos territórios e as necessidades do serviço, podendo ser ajustada conforme pactuação com a Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social – GESEAS.

SUPERVISOR	LOCALIDADE	Equipe de Expediente	Equipe de Plantão
1	Asa Norte, Ocupações Norte, Equipe Criança e Adolescente.	3	0
2	Área Central Plano Piloto e Acolhimento.	3	1
3	Guará, Riacho Fundo I, Estrutural, Park Way, SCIA, SIA e Núcleo Bandeirante e Acolhimento.	2	1
4	Cruzeiro, Sudoeste/Octogonal, Lago Sul, Lago Norte, Varjão, São Sebastião, Jardim Botânico, Equipe Diversidade/Asa Sul.	1	2
5	Taguatinga, Vicente Pires, Águas Claras, Riacho Fundo II e Arniqueiras.	2	1
6	Ceilândia, Brazlândia e Sol Nascente e Pôr do Sol.	2	1
7	Gama, Santa Maria, Samambaia, Recanto das Emas e Água Quente	3	1
8	Sobradinho I e II, Fercal, Paranoá, Itapoã, Planaltina e Arapoanga.	2	1

Equipes de Abordagem de Rua

Contou com 26 (vinte e seis) equipes de abordagem social, atuando em regime de expediente e plantão, distribuídas nas Regiões Administrativas do Distrito Federal de acordo com a identificação das demandas e necessidades dos territórios.

Durante o período de execução, as equipes foram estruturadas conforme o modelo estabelecido, sendo as equipes de expediente compostas por orientador(a) educador(a) social com perfil de coordenação, orientador(a) social de apoio, facilitadores(as) e motorista, e as equipes de plantão compostas por orientador(a) educador(a) social com perfil de coordenação, orientador(a) social de apoio, facilitador(a) e motorista.

A atuação das equipes ocorreu de forma contínua e territorializada, garantindo presença sistemática nos espaços públicos e possibilitando a identificação, abordagem e atendimento da população em situação de risco pessoal e social.

A distribuição das equipes nos territórios foi realizada de forma estratégica, considerando as dinâmicas locais, os pontos de maior concentração de usuários e as demandas identificadas ao longo da execução. Sempre que necessário, foram realizados ajustes e redistribuições das equipes, em articulação entre a gestão do SEAS na organização executora e a Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social – SEDES, visando maior efetividade das ações.

Destaca-se que a organização das equipes permitiu flexibilidade operacional e capacidade de resposta às diferentes realidades territoriais, contribuindo para a ampliação da cobertura do serviço e qualificação das intervenções realizadas.

Equipes especializadas

Contou com equipes especializadas para atuação em territórios com maior incidência de crianças e adolescentes em situação de rua desacompanhados, bem como para atendimento específico ao público LGBTQIAPN+.

Durante o período de execução, as equipes especializadas desenvolveram ações direcionadas, com planejamento de atividades específicas e estratégias de abordagem adequadas às particularidades desses públicos. No atendimento a crianças e adolescentes, foram utilizadas metodologias lúdicas e pedagógicas, favorecendo a aproximação, construção de vínculo e encaminhamento à rede de proteção, especialmente ao Sistema de Garantia de Direitos.

No que se refere ao atendimento ao público LGBTQIAPN+, as equipes especializadas atuaram de forma transversal em todo o Distrito Federal, considerando as especificidades e vulnerabilidades desse público, promovendo acolhimento qualificado, orientação e encaminhamentos à rede de serviços.

Destaca-se que, embora existam equipes especializadas, todas as equipes de abordagem social estiveram aptas a atender, quando necessário, crianças, adolescentes e pessoas LGBTQIAPN+, garantindo cobertura integral nos territórios e evitando descontinuidade no atendimento.

A atuação dessas equipes contribuiu para a qualificação das abordagens, fortalecimento de vínculos e ampliação do acesso aos direitos, respeitando as especificidades dos públicos atendidos.

Núcleo Financeiro/Administrativo e Núcleo Recursos Humanos

Contou com Núcleo Financeiro/Administrativo e Núcleo de Recursos Humanos estruturados para garantir o suporte operacional, administrativo e de gestão de pessoas necessário à execução qualificada do serviço.

Durante o período de execução, o núcleo foi composto por profissional responsável pela coordenação das atividades administrativas relacionadas à gestão de recursos humanos, apoiado por equipe técnica dedicada ao acompanhamento de processos de pessoal, organização documental e suporte às equipes.

Também integraram a estrutura profissionais responsáveis pelo apoio às atividades administrativas, financeiras e de gestão de frota, assegurando o funcionamento adequado dos recursos materiais e logísticos do serviço.

Adicionalmente, o serviço contou com equipe de atendimento telefônico, responsável por prestar informações, orientar demandas relacionadas ao serviço e, quando necessário, realizar apoio na alimentação do Sistema da Assistência Social – SAS, contribuindo para a organização e fluxo das informações.

A estrutura contou ainda com profissional de serviços gerais, garantindo a manutenção e organização dos espaços de trabalho, contribuindo para um ambiente adequado ao desenvolvimento das atividades.

Destaca-se que a atuação integrada desses núcleos foi fundamental para o suporte às equipes de campo, assegurando eficiência administrativa, organização dos processos internos e condições adequadas para a execução das ações.

Núcleo de gestão de dados de vigilância socioassistencial

Contou com Núcleo de Gestão de Dados de Vigilância Socioassistencial estruturado para subsidiar o planejamento, monitoramento e avaliação das ações desenvolvidas.

Durante o período de execução, o núcleo foi composto por profissional com perfil técnico em estatística/matемática, responsável pela análise de dados, apoio técnico e

georreferenciamento das informações, contribuindo para a qualificação dos diagnósticos territoriais e das estratégias de intervenção.

A equipe também contou com profissionais responsáveis pela elaboração de relatórios técnicos e pela gestão das denúncias recebidas, assegurando o tratamento adequado das informações e o encaminhamento das demandas aos setores competentes. Além disso, houve profissional dedicado à gestão dos acolhimentos, apoiando a organização e o acompanhamento dos fluxos relacionados à inserção dos usuários em unidades de acolhimento.

Complementarmente, o núcleo contou com colaboradores responsáveis pelas atividades administrativas, registro de dados e alimentação do prontuário eletrônico no Sistema da Assistência Social – SAS, bem como organização de prontuários físicos e demais rotinas administrativas, garantindo a sistematização e confiabilidade das informações.

Destaca-se que a atuação desse núcleo foi fundamental para a produção de informações qualificadas, apoio à vigilância socioassistencial e fortalecimento da gestão do serviço, contribuindo para o monitoramento dos indicadores, tomada de decisão e aprimoramento contínuo das ações.

Jovens Aprendizes

Em atendimento ao Art. 429 da CLT, a organização executora assegurou o cumprimento da cota legal de aprendizagem, correspondente a 5% do total de empregados cujas funções demandam formação técnico-profissional metódica.

Durante o período de execução, os jovens aprendizes foram devidamente contratados e inseridos nas atividades do serviço, atuando principalmente em funções de apoio administrativo, contribuindo para o funcionamento das rotinas institucionais.

Destaca-se que a inserção dos aprendizes ocorreu em conformidade com a legislação vigente, garantindo oportunidades de formação profissional, desenvolvimento de competências e inclusão produtiva, ao mesmo tempo em que apoiou a organização das atividades administrativas do serviço.

Modo e periodicidade da prestação de contas

Conforme previsto no Plano de Trabalho e em conformidade com o Decreto nº 37.843/2016, a prestação de contas do Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS foi realizada de forma sistemática, observando os procedimentos, prazos e instrumentos estabelecidos.

Durante o período de execução, foram elaborados e apresentados relatórios de execução do objeto contendo a descrição detalhada das ações desenvolvidas, evidenciando o cumprimento das metas e o alcance dos resultados previstos. Esses relatórios foram acompanhados de documentos comprobatórios, tais como listas de presença, registros fotográficos, relatórios técnicos e demais evidências pertinentes.

Também foram apresentados, quando aplicável, ao grau de satisfação do público atendido, bem como manifestações institucionais que subsidiaram a avaliação qualitativa das ações desenvolvidas.

Nos casos previstos, foram elaborados relatórios de execução financeira contendo a relação de receitas e despesas, documentos fiscais comprobatórios, extratos bancários e demais informações necessárias à verificação da conformidade da aplicação dos recursos com o Plano de Trabalho.

A prestação de contas foi realizada de forma periódica, incluindo a apresentação dos relatórios mensais, trimestrais e todos os relatórios, dentro dos prazos estabelecidos, permitindo o acompanhamento contínuo da execução da parceria.

Destaca-se que os processos de monitoramento e avaliação contribuíram para a qualificação da análise técnica, subsidiando a verificação do cumprimento do objeto, dos impactos sociais das ações, do grau de satisfação do público-alvo e da sustentabilidade das iniciativas desenvolvidas.

Dessa forma, verifica-se que a prestação de contas foi realizada em conformidade com as normativas vigentes, assegurando transparência, regularidade na aplicação dos recursos e adequada comprovação dos resultados alcançados.

Monitoramento e avaliação

Realizou o monitoramento e a avaliação de suas ações de forma contínua e sistemática, utilizando ferramentas de controle, indicadores de desempenho e análise de resultados.

Durante o período de execução, foram acompanhados indicadores relacionados à quantidade de atendimentos realizados, número de usuários alcançados, inserções em serviços e políticas públicas, cadastros efetuados, ações formativas e demais atividades desenvolvidas, possibilitando a mensuração dos resultados e o acompanhamento do cumprimento das metas estabelecidas.

Além dos indicadores quantitativos, foram realizadas avaliações qualitativas por meio de pesquisas de satisfação junto aos usuários, permitindo a coleta de percepções, críticas e sugestões sobre os serviços prestados. Essas avaliações ocorreram por diferentes meios, incluindo registros escritos e rodas de conversa, contribuindo para o aprimoramento contínuo das ações.

Foram realizadas reuniões periódicas com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social – SEDES, com a Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social – GESEAS e com a Comissão de Monitoramento e Avaliação, assegurando o acompanhamento institucional da execução da parceria, a análise dos resultados e a reorientação das estratégias quando necessário.

O serviço também elaborou e encaminhou relatórios técnicos periódicos contendo a descrição das atividades desenvolvidas, análise do cumprimento das metas, perfil do público atendido, formas de acesso ao serviço, metodologias utilizadas e informações sobre os processos de atendimento e desligamento dos usuários.

Adicionalmente, foram disponibilizadas informações, dados e documentos necessários para subsidiar a elaboração dos relatórios técnicos de monitoramento e avaliação da parceria, conforme as normativas vigentes, incluindo análise de metas, resultados alcançados, impactos sociais, recursos aplicados e eventuais apontamentos de controle interno e externo.

Plano de Capacitação Continuada

Implementou o Plano de Capacitação Continuada, assegurando a formação permanente dos profissionais ao longo de toda a execução da parceria.

Durante o período de execução, foram realizadas ações formativas voltadas à atualização de conhecimentos, desenvolvimento de habilidades técnicas e aprimoramento das práticas profissionais, contribuindo para a qualificação do atendimento e fortalecimento da articulação com a rede socioassistencial.

A capacitação continuada contemplou diferentes modalidades, incluindo atividades presenciais, educação a distância e participação em eventos, possibilitando a diversificação das metodologias de ensino e maior alcance entre os colaboradores. As formações foram conduzidas de forma participativa, valorizando a troca de saberes, o protagonismo dos profissionais e a construção coletiva do conhecimento.

Destaca-se que os temas abordados foram definidos a partir do levantamento de necessidades junto às equipes, considerando as demandas dos territórios, os desafios do cotidiano

do serviço e as especificidades do público atendido, garantindo a pertinência e aplicabilidade dos conteúdos trabalhados.

Também foi assegurada a realização de capacitação inicial para novos colaboradores, conforme previsto, contribuindo para a integração das equipes e alinhamento às diretrizes institucionais e metodológicas do serviço.

O processo de capacitação seguiu etapas estruturadas, incluindo levantamento de necessidades, planejamento, execução e avaliação das ações formativas. Foram aplicados instrumentos de avaliação que consideraram aspectos técnicos e comportamentais, permitindo a análise dos impactos das capacitações no desempenho das equipes e no ambiente de trabalho.

Os resultados observados incluem o desenvolvimento de competências, maior alinhamento institucional, fortalecimento do compromisso das equipes com as ações do serviço e melhoria contínua da qualidade dos atendimentos realizados.

CAPACITAÇÕES REALIZADAS:

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
DEZEMBRO	VAMOS FALAR DE DIVERSIDADE
JANEIRO	ROTAS E DENÚCIAS
FEVEREIRO	ATENDIMENTO A CASOS DE POSSÍVEIS TRANSTORNOS MENTAIS
MARÇO	TRABALHO EM EQUIPE, QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E CONVIVÊNCIA. QUAL A MINHA RESPONSABILIDADE?
ABRIL	FORMULÁRIOS CHECK LIST E COMÉRCIO
MAIO	DE OLHO NA INFÂNCIA, UM OLHAR SENSÍVEL PARA CRIANÇAS E FAMÍLIAS
JUNHO	O MUNDO SEAS
JULHO	CAPS, REDUÇÃO DE DANOS E ABORDAGEM
AGOSTO	BASES PARA AGIR CONHECENDO POLÍTICAS E DIREITOS
SETEMBRO	DO DADO À DECISÃO: FORTALECENDO O ACOMPANHAMENTO
OUTUBRO	CADUNICO E BENEFÍCIOS SOCIOASSISTENCIAIS
NOVEMBRO	BRASIL SEM HOMOFOBIA
DEZEMBRO	DIREIRO AO TRANSPORTE E PASSAGENS

Levantamento das capacitações para serem realizadas:

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



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



65

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?
EQUIPE 05	Unificação dos processos no SAS.
	Como responder denúncia com excelência
	Transtorno mental
EQUIPE 06	Processo de saída da ruas
	Casos que podem ou não serem encaminhados pela equipe de abordagem.
	Atendimento e serviços prestados pelos CAPS.
EQUIPE 07	Abordagem a população LGBTQIA+.
	Organização do trabalho em equipe
	Características para uma abordagem eficaz
EQUIPE 08	Atendimento nos equipamentos
	Auto cuidado
	Informações necessárias para evoluir historinha de crianças e adolescentes.
EQUIPE 09	Como passar o Check list
	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.
EQUIPE 11	Ética no ambiente de trabalho
	Orientação sexual
	Quais as limitações do SEAS?
EQUIPE 12	Como proceder quando o imigrante não é legalizado no Brasil!
	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.
EQUIPE 13	CadÚnico - Como desmistificar com o usuário que ter o cadastro não implica em receber benefícios.
	Atribuições dentro da equipe. Funções de cada um de acordo com o cargo e no coletivo.
	Redução de Danos
EQUIPE 15	Benefícios
	(Qvt) qualidade de vida no trabalho





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



66

	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 lgbt
	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.
	Treinamento em Abordagem Psicossocial.
EQUIPE 29	Procedimento correto da denúncia
	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.
	Usuário com comportamento agressivo
	Estratégias de fortalecimento de vínculo com possíveis casos de transtorno mental.



Projeto Cuidando de Quem Cuida

Foi implementado um programa estruturado voltado ao desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores, com foco na criação de um espaço permanente de escuta, interação, diálogo e reflexão, fundamentado na metodologia de ajuda mútua. O programa teve como objetivo promover a formação de sujeitos mais conscientes da realidade que vivenciam, fortalecendo a compreensão sobre o cuidado de si, do outro e das relações estabelecidas no ambiente familiar, social e de trabalho.

Durante o período de execução, as atividades desenvolvidas contribuíram significativamente para o fortalecimento do trabalho em equipe, o estímulo ao crescimento pessoal e profissional e a ampliação do acesso a informações relevantes para o exercício das funções. Observou-se avanço na autoestima dos colaboradores, no desenvolvimento da autonomia, no empoderamento individual e coletivo e na melhoria das relações interpessoais, refletindo diretamente na qualidade das ações realizadas junto ao público atendido.

As ações também possibilitaram a ampliação da capacidade de compreensão das próprias limitações e das especificidades do outro, promovendo maior sensibilidade, empatia e qualificação das práticas profissionais. Além disso, contribuíram para a construção de novas perspectivas de vida, fortalecimento da integração social e ampliação das possibilidades de atuação dos colaboradores no contexto institucional e comunitário.

A implementação do programa foi fundamentada na identificação das demandas apresentadas pelas equipes, considerando os desafios enfrentados no cotidiano de trabalho, como sobrecarga de responsabilidades, dificuldades nas relações pessoais e profissionais e impactos emocionais decorrentes da atuação junto a públicos em situação de vulnerabilidade. Nesse contexto, o programa se mostrou essencial para a criação de um ambiente de acolhimento, troca de experiências e fortalecimento emocional, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores e, conseqüentemente, para a qualificação do serviço ofertado.

A metodologia adotada foi aplicada de forma participativa, dinâmica e integrada, promovendo o engajamento dos colaboradores por meio de estratégias diversificadas. As atividades foram conduzidas a partir de situações do cotidiano, estimulando a reflexão crítica, o diálogo e a construção coletiva do conhecimento. Foram utilizados recursos como vídeos, textos, podcasts e materiais didáticos diversos, que serviram como base para discussões e aprofundamento dos temas abordados.

Também foram realizadas enquetes e desafios práticos, incentivando a participação ativa dos colaboradores e a aplicação dos conteúdos no dia a dia de trabalho. Os encontros foram mediados de forma a promover a escuta qualificada, o respeito às diferenças e o fortalecimento dos vínculos entre os participantes.

O processo contou ainda com avaliação contínua por meio de feedbacks qualitativos, permitindo analisar os impactos das ações no desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores, bem como na melhoria do ambiente institucional e na qualidade das relações de trabalho.

AVERIGUAÇÃO DE DENÚNCIAS

O Serviço recebeu durante todo o ano 1833 denúncias vindas do GESEAS, 448 solicitações de abordagem por via telefone, totalizando 2378 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. A Figura 14 mostra o gráfico para o total de denúncias recebidas por via



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



telefone e GESEAS segundo a Região Administrativa. A Figura 15 mostra o gráfico do (%) percentual de denúncias de acordo com a origem da denúncia.

68

FIGURA 15



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





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



FIGURA 16

69

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

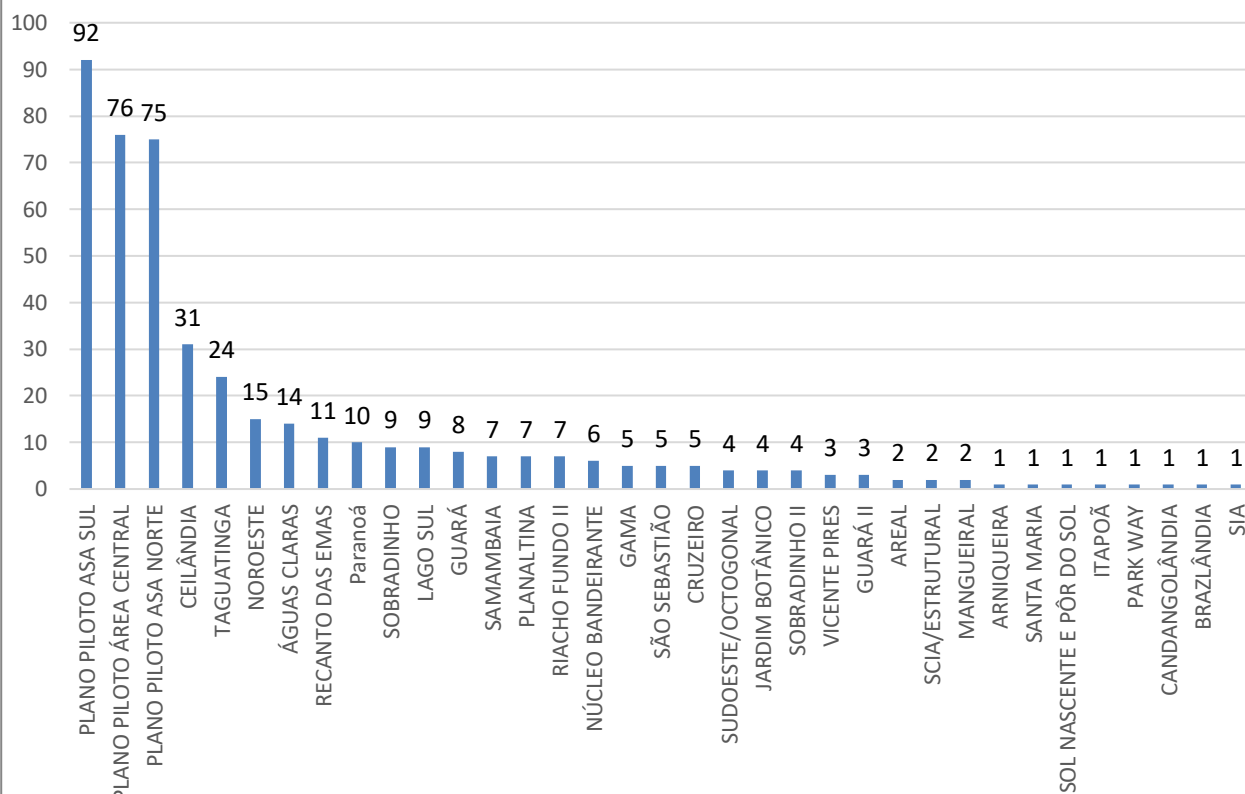


Figura 16: Total de denúncias recebidas por via telefone, e-mail, WhatsApp ou demanda espontânea junto às equipes SEAS de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

COMÉRCIOS E COMUNIDADES

No decorrer do período o Serviço realizou a apresentação do SEAS no comércio e comunidade em cada mês do ano. Foram realizadas ao todo 6727 atendimentos, dos quais 4817 (cerca de 72%) apresentações do serviço no comércio e 1910 (cerca de 28%) apresentações do serviço na comunidade, as médias anuais foram de 401 apresentações no comércio por mês e 159 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

70

Total de Apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade nos meses do ano - Distrito Federal		
Mês	Comércio	Comunidade
dezembro/24	385	159
janeiro/25	399	170
fevereiro/25	395	178
março/25	381	182
abril/25	392	161
maio/25	411	140
junho/25	427	152
julho/25	389	167
agosto/25	410	134
setembro/25	419	151
outubro/25	393	165
novembro/25	416	151
dezembro/25	0	0
Total	4432	1751

Tabela 9: Total de Apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade nos meses do ano - Distrito Federal
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				
Região Administrativa	Comércio	%	Comunidade	%2
ÁGUAS CLARAS	86	<1%	0	<1%
ARAPOANGA	0	<1%	22	<1%
ARNIQUEIRA	53	<1%	48	1%
BRAZLÂNDIA	180	2%	0	<1%
CANDANGOLÂNDIA	2	<1%	67	2%
CEILÂNDIA	407	4%	54	1%
CRUZEIRO	49	<1%	60	2%
GAMA	403	4%	4	<1%
GUARÁ	185	2%	6	<1%
ITAPOÃ	44	<1%	113	3%
JARDIM BOTÂNICO	15	<1%	58	2%
LAGO NORTE	0	<1%	21	<1%
LAGO SUL	24	<1%	5	<1%
NÚCLEO BANDEIRANTE	178	2%	179	5%
PARANOÁ	131	1%	53	1%



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



71

PARK WAY	3	<1%	0	<1%
PLANALTINA	125	1%	47	1%
PLANO PILOTO ÁREA CENTRAL	574	6%	1	<1%
PLANO PILOTO ASA NORTE	590	6%	88	2%
PLANO PILOTO ASA SUL	322	3%	10	<1%
RECANTO DAS EMAS	200	2%	222	6%
RIACHO FUNDO	23	<1%	11	<1%
RIACHO FUNDO II	21	<1%	165	4%
SAMAMBAIA	270	3%	85	2%
SANTA MARIA	78	<1%	302	8%
SÃO SEBASTIÃO	134	1%	0	<1%
SCIA/ESTRUTURAL	13	<1%	0	<1%
SIA	4	<1%	46	1%
SOBRADINHO	155	2%	7	<1%
SOBRADINHO II	29	<1%	6	<1%
SOL NASCENTE E PÔR DO SOL	5	<1%	6	<1%
SUDOESTE/OCTOGONAL	115	1%	67	2%
TAGUATINGA	388	4%	78	2%
VARJÃO	1	<1%	5	<1%
VICENTE PIRES	10	<1%	74	2%
TOTAL	4817	50%	1910	100%

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

FIGURA 17

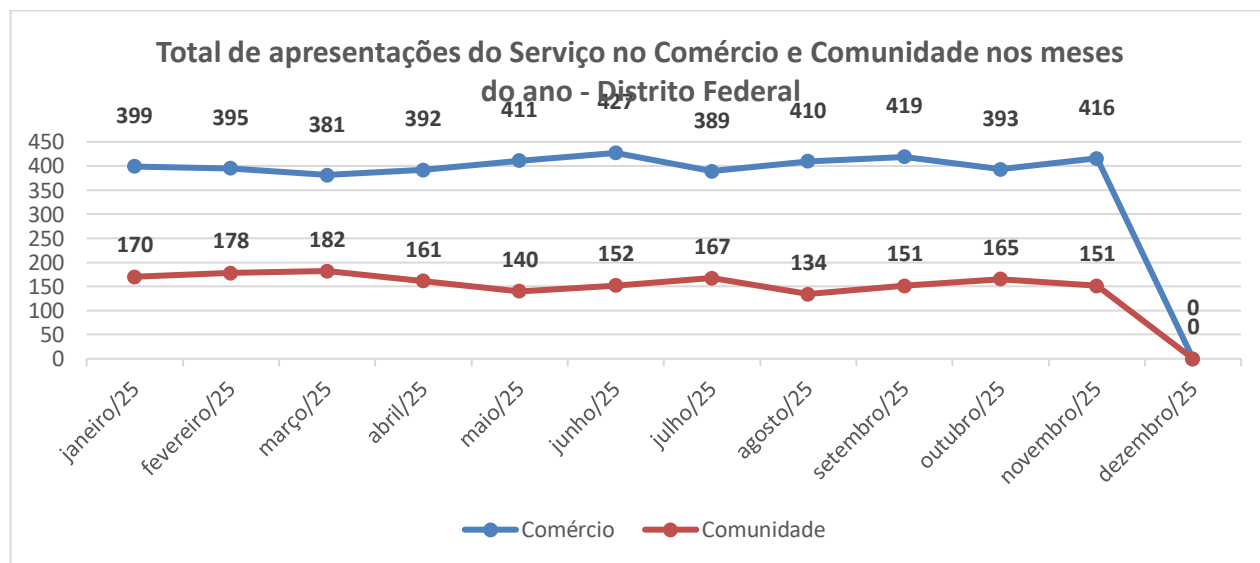


Figura 17: Total de apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade nos meses do ano - Distrito Federal. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.



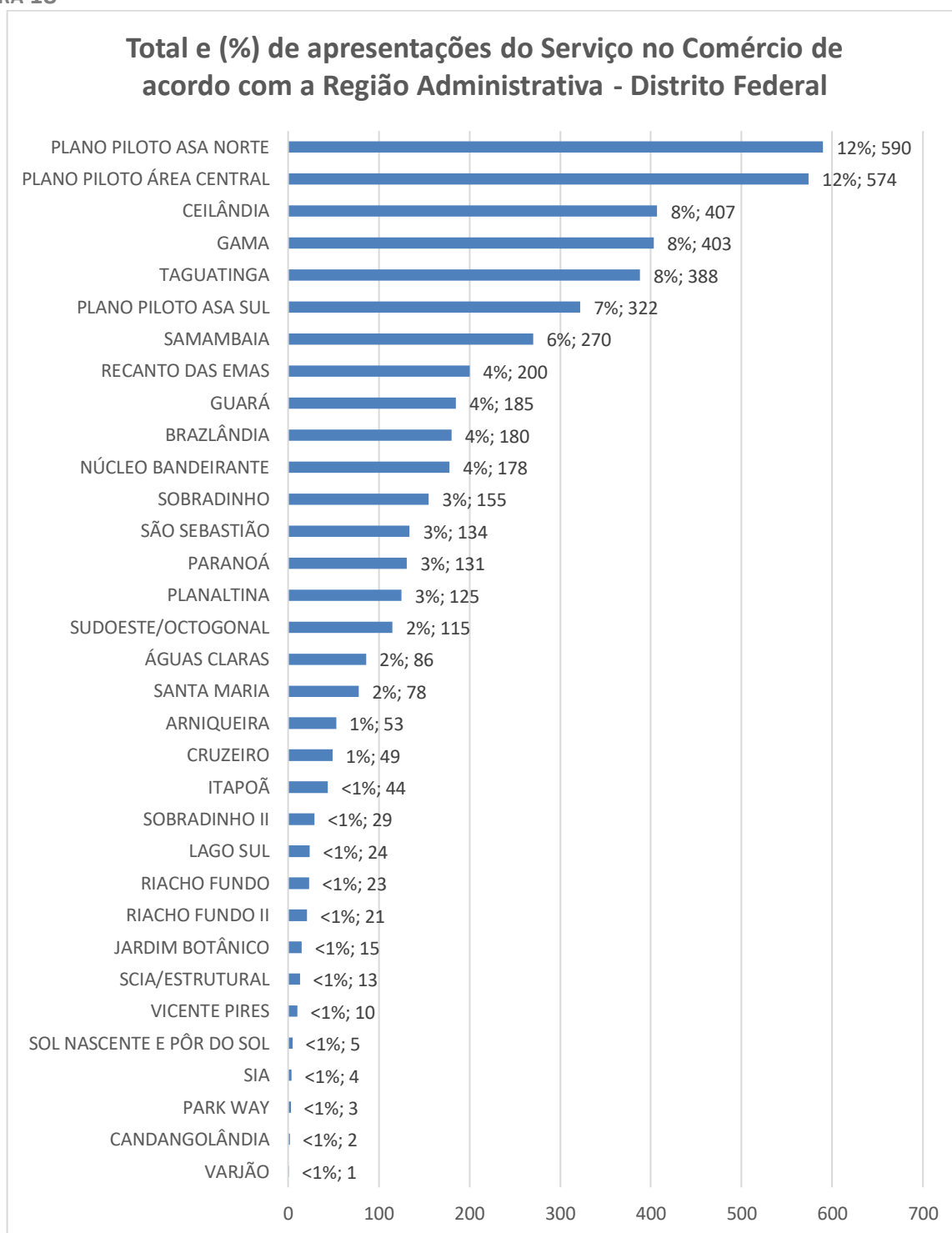
FIGURA 18
72


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

FIGURA 19

73

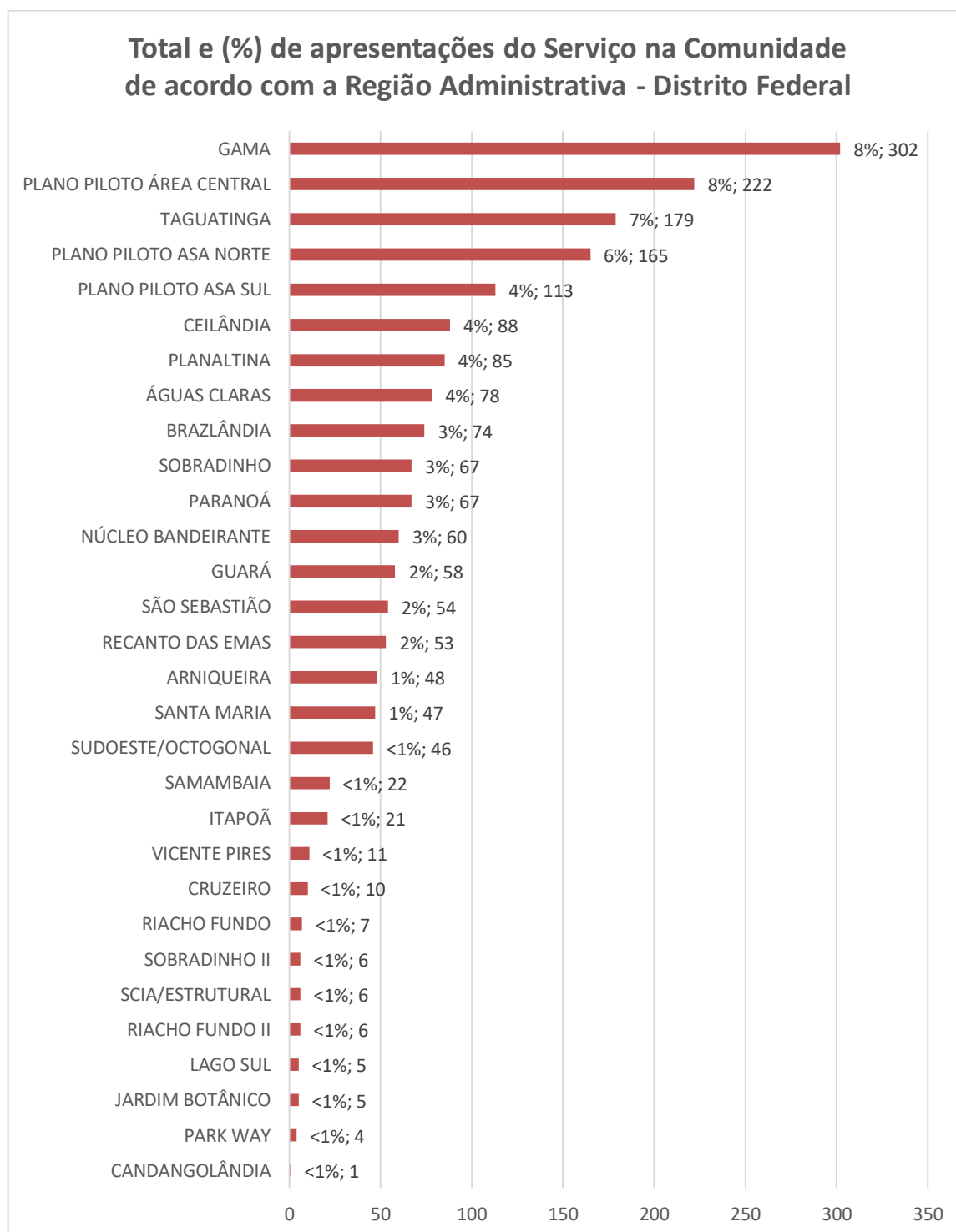


Figura 19: Total e (%) de Apresentações do Serviço na comunidade de acordo com a Região Administrativa - Distrito Federal. Fonte: (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

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 período.

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 do período

Metodologia:

Qualitativa exploratória, não probabilística, aleatória simples.

Resultados obtidos:

Pesquisa de Satisfação do usuário do período.

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 611 pessoas diferentes participaram da pesquisa de satisfação do usuário .

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. 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 611 questionários respondidos por alguns dos atendidos e atendidas do SEAS.

No questionário foram apresentadas as seguintes perguntas:

76 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

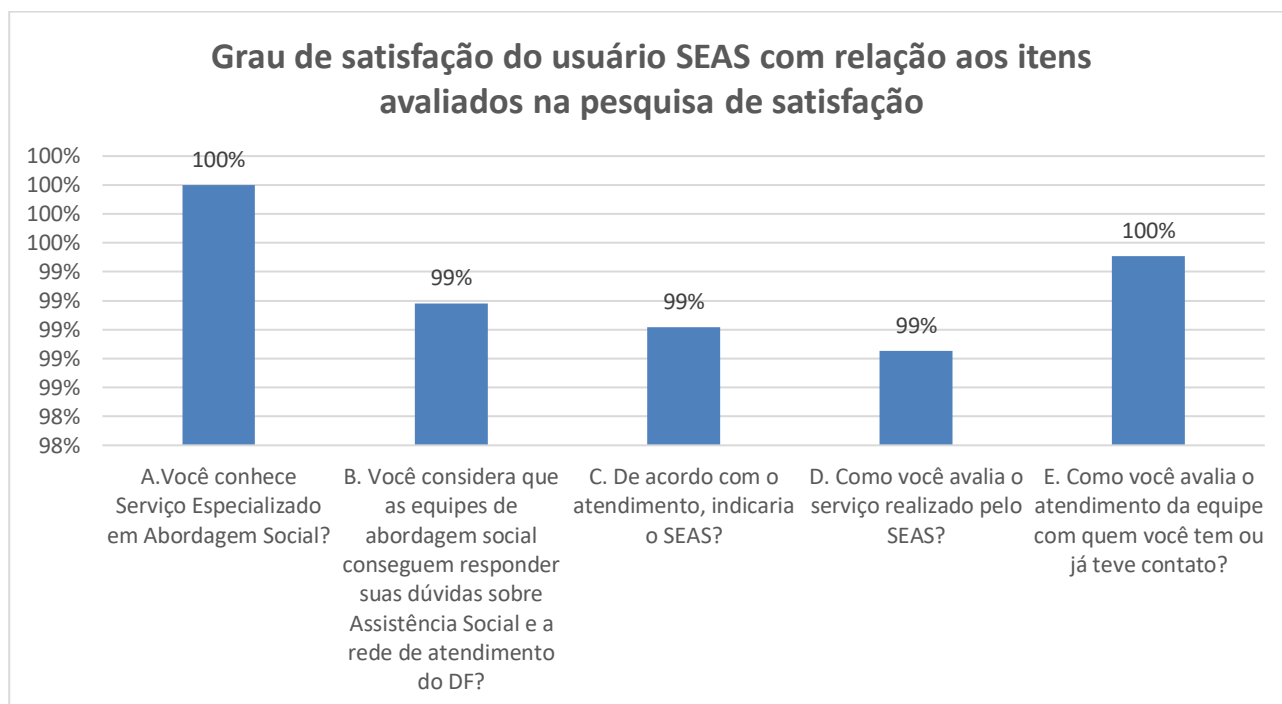


Figura 20: Grau de satisfação do usuário SEAS com relação aos itens avaliados na pesquisa de satisfação - Pesquisa de Satisfação. Fonte: Pesquisa de satisfação - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito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

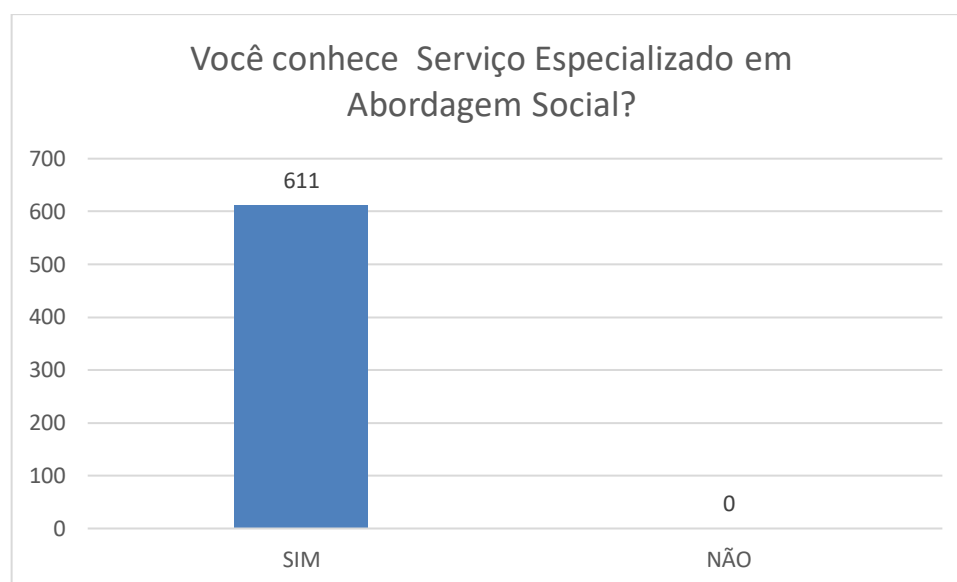
FIGURA 21


Figura 21: Total de participantes da pesquisa de satisfação que conhece o serviço realizado pelo SEAS.
 Fonte: Pesquisa de satisfação - (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					
Equipe	SIM	%	NÃO	%	Total
1	27	100%	0	0%	27
2	26	100%	0	0%	26
3	25	100%	0	0%	25
4	26	100%	0	0%	26
5	25	100%	0	0%	25
6	25	100%	0	0%	25
7	26	100%	0	0%	26
8	26	100%	0	0%	26
9	25	100%	0	0%	25
11	25	100%	0	0%	25
12	25	100%	0	0%	25



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



78

13	25	100%	0	0%	25
15	25	100%	0	0%	25
17	26	100%	0	0%	26
20	25	100%	0	0%	25
21	25	100%	0	0%	25
22	25	100%	0	0%	25
23	28	100%	0	0%	28
24	25	100%	0	0%	25
26	24	100%	0	0%	24
27	25	100%	0	0%	25
29	27	100%	0	0%	27
30	25	100%	0	0%	25
31	25	100%	0	0%	25
TOTAL	611	100%	0	0%	611

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



FIGURA 22

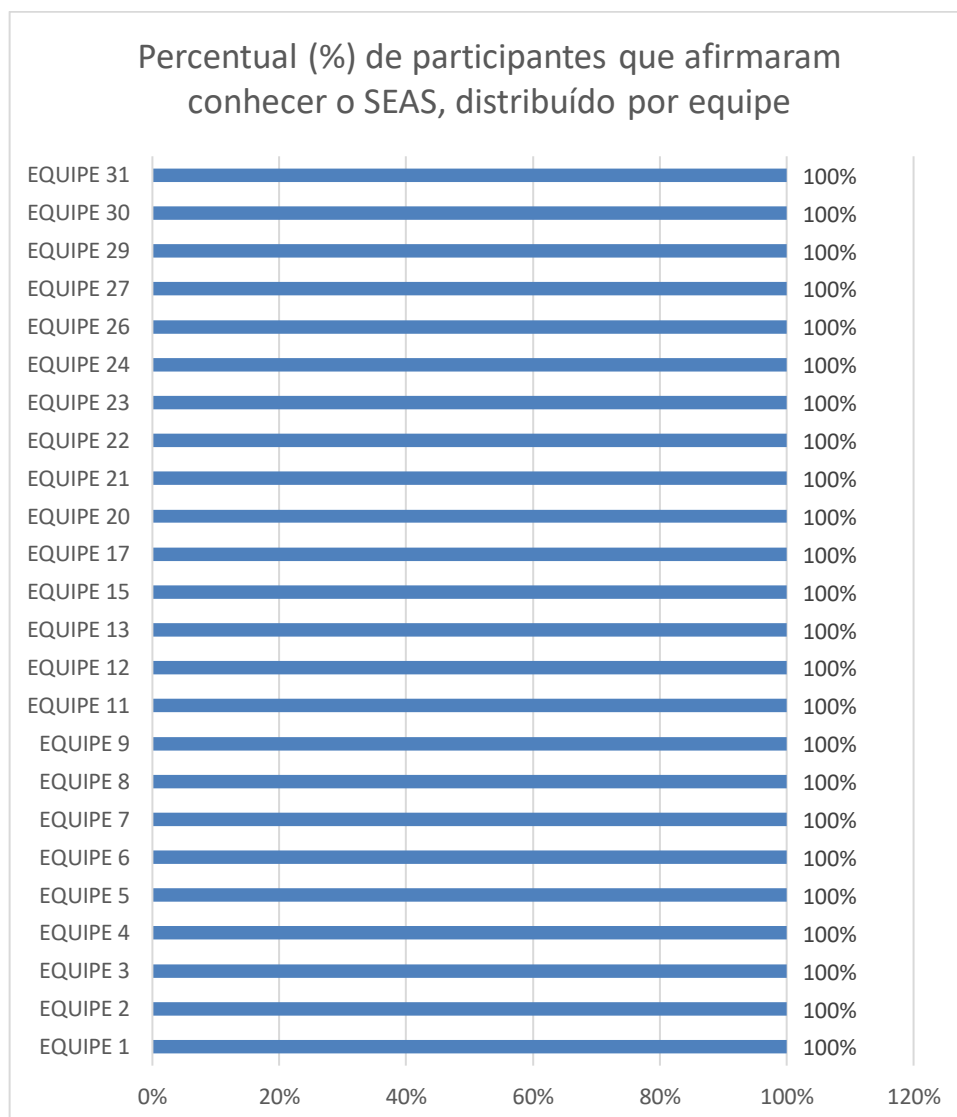


Figura 22: Percentual (%) de participantes que afirmaram conhecer o SEAS, distribuído por equipe. Fonte: Pesquisa de satisfação - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Você considera que as equipes de abordagem social conseguem responder suas dúvidas sobre 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.

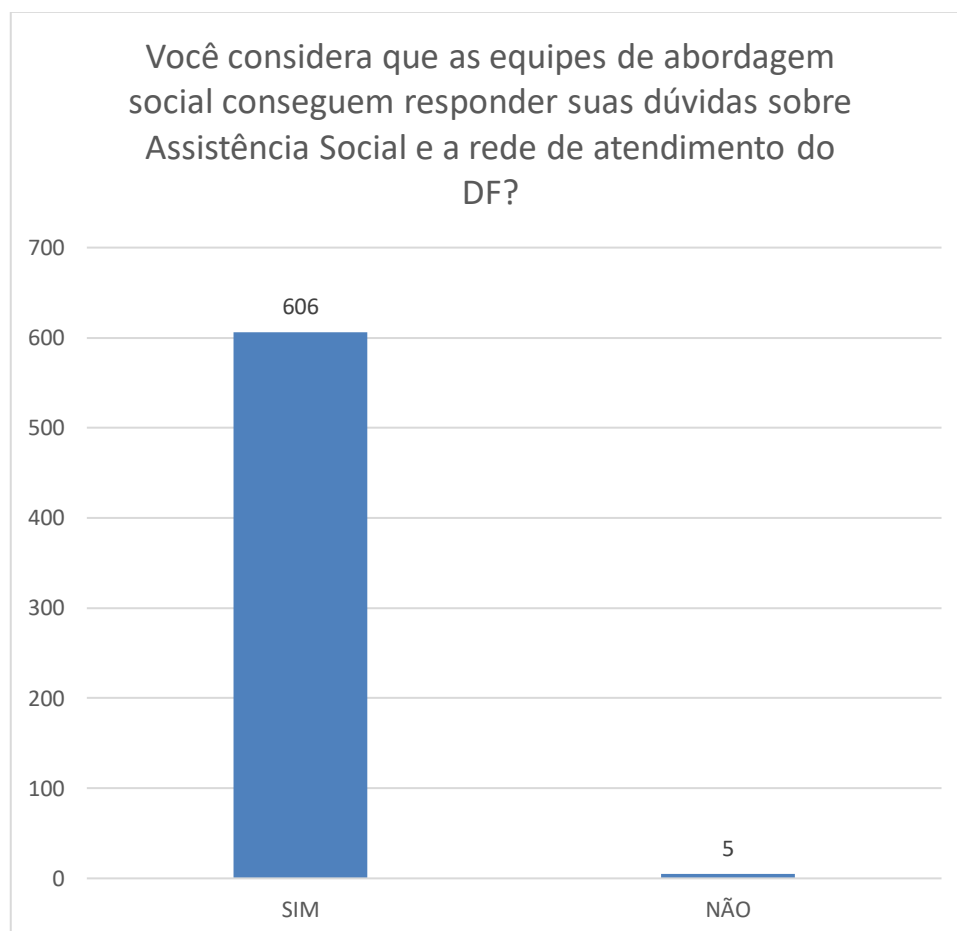
FIGURA 23


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 - (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					
Equipe	SIM	%	NÃO	%	Total
1	27	100%	0	0%	27
2	26	100%	0	0%	26
3	24	96%	1	4%	25
4	26	100%	0	0%	26
5	25	100%	0	0%	25
6	24	96%	1	4%	25

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL

7	26	100%	0	0%	26
8	26	100%	0	0%	26
9	25	100%	0	0%	25
11	25	100%	0	0%	25
12	25	100%	0	0%	25
13	25	100%	0	0%	25
15	24	96%	1	4%	25
17	26	100%	0	0%	26
20	25	100%	0	0%	25
21	25	100%	0	0%	25
22	24	96%	1	4%	25
23	28	100%	0	0%	28
24	24	96%	1	4%	25
26	24	100%	0	0%	24
27	25	100%	0	0%	25
29	27	100%	0	0%	27
30	25	100%	0	0%	25
31	25	100%	0	0%	25
TOTAL	606	99,1%	5	0,8%	611

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



FIGURA 24

82

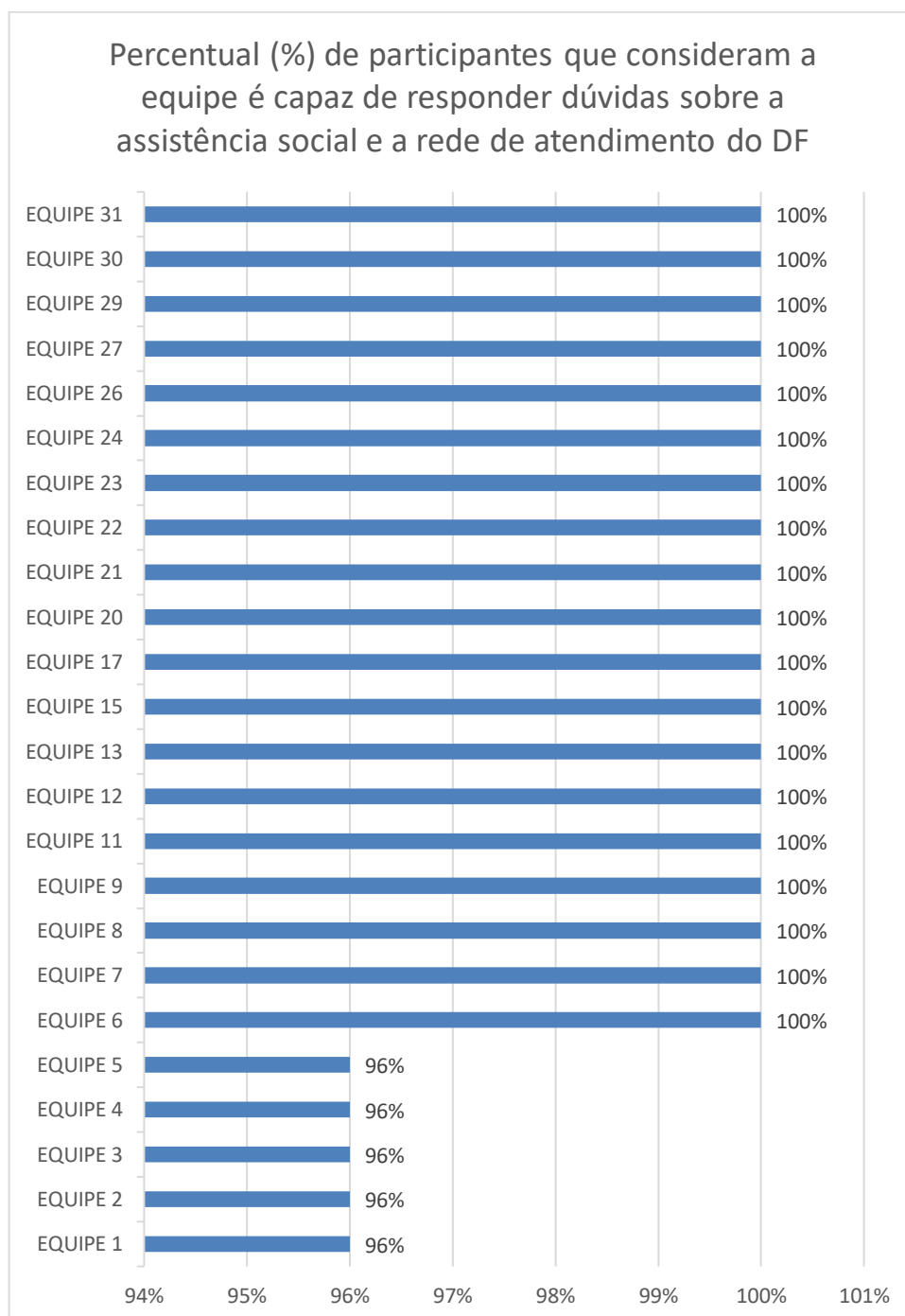


Figura 24: Percentual (%) de participantes que consideram que a equipe é capaz de responder às dúvidas sobre a assistência social e a rede de atendimento do DF. Fonte: Pesquisa de satisfação - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento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

De acordo com o atendimento, indicaria o SEAS?
83

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.

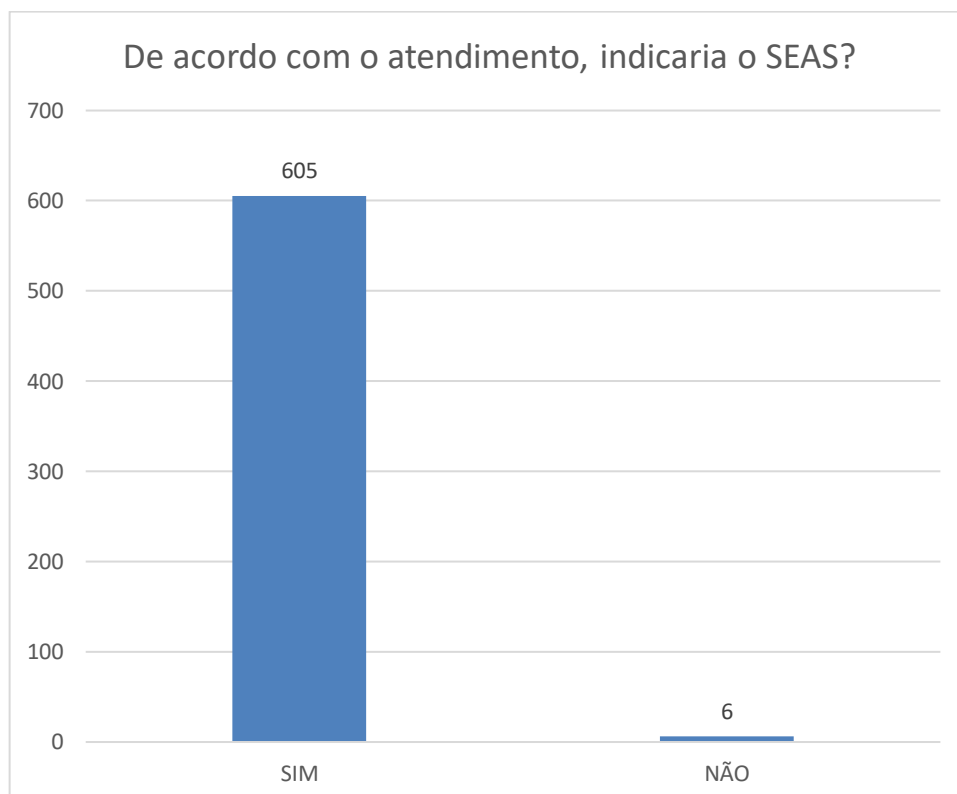
FIGURA 25


Figura 25: Percentual (%) de participantes que indicariam o SEAS com base no atendimento recebido.
 Fonte: Pesquisa de satisfação - (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					
Equipe	SIM	%	NÃO	%	Total
1	27	100%	0	0%	27
2	25	96,1%	1	3,8%	26
3	24	96%	1	4%	25
4	25	96,1%	1	3,8%	26
5	25	100%	0	0%	25



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



84

6	24	96%	1	4%	25
7	26	100%	0	0%	26
8	26	100%	0	0%	26
9	24	96%	1	4%	25
11	25	100%	0	0%	25
12	25	100%	0	0%	25
13	25	100%	0	0%	25
15	25	100%	0	0%	25
17	26	100%	0	0%	26
20	25	100%	0	0%	25
21	25	100%	0	0%	25
22	24	96%	1	4%	25
23	28	100%	0	0%	28
24	25	100%	0	0%	25
26	24	100%	0	0%	24
27	25	100%	0	0%	25
29	27	100%	0	0%	27
30	25	100%	0	0%	25
31	25	100%	0	0%	25
TOTAL	605	100%	6	0,9%	611

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



FIGURA 26

85

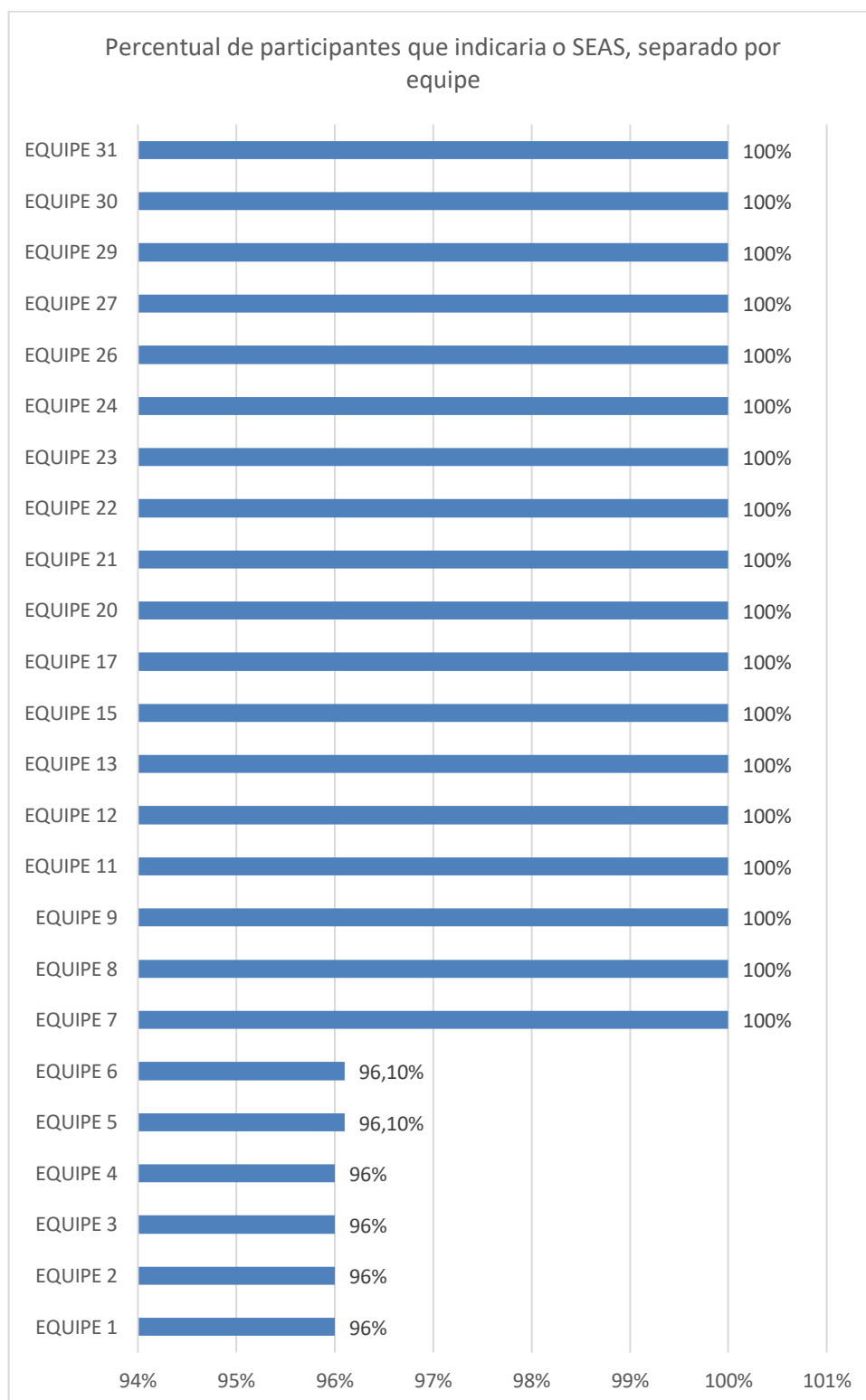


Figura 26: Percentual (%) de participantes que avaliam positivamente a disposição em indicar o SEAS com base no atendimento recebido. Fonte: Pesquisa de satisfação - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito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

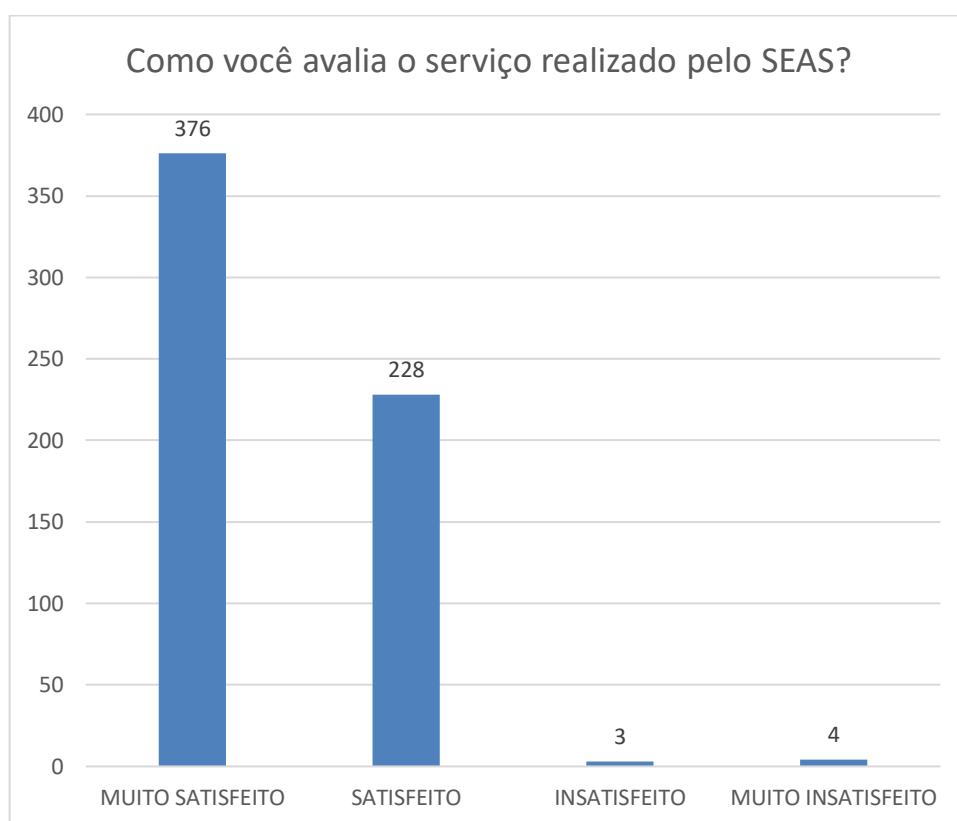
FIGURA 27

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 - (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

Equipe	MUITO SATISFEITO	%	SATISFEITO	%	INSATISFEITO	%	MUITO INSATISFEITO	%	Total
1	11	40,7%	16	59,2%	0	0	0	0	27
2	15	57,6%	11	42,3%	0	0	0	0	26
3	18	72%	6	24%	0	0	1	4%	25
4	21	80,7%	5	19,2%	0	0	0	0	26
5	16	64%	9	36%	0	0	0	0	25
6	19	76%	6	24%	0	0	0	0	25
7	16	61,5%	10	38,4%	0	0	0	0	26
8	16	61,5%	10	38,4%	0	0	0	0	26
9	10	40%	15	60%	0	0	0	0	25
11	18	72%	7	28%	0	0	0	0	25
12	14	56%	11	44%	0	0	0	0	25
13	8	32%	17	68%	0	0	0	0	25
15	16	64%	9	36%	0	0	0	0	25
17	21	80,7%	5	19,2%	0	0	0	0	26
20	10	40%	14	56%	0	0	1	4%	25
21	19	76%	6	24%	0	0	0	0	25
22	14	56%	9	36%	0	0	2	8%	25
23	15	53,5%	13	46,4%	0	0	0	0	28
24	19	76%	6	24%	0	0	0	0	25

26	13	54,1%	9	37,5%	2	8,3%	0	0	24
27	17	68%	8	32%	0	0	0	0	25
29	19	70,3%	8	29,6%	0	0	0	0	27
30	17	68%	7	28%	1	4%	0	0	25
31	14	56%	11	44%	0	0	0	0	25
TOTAL	376	0	228	0	3	0	4	0	611

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



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



FIGURA 28

89

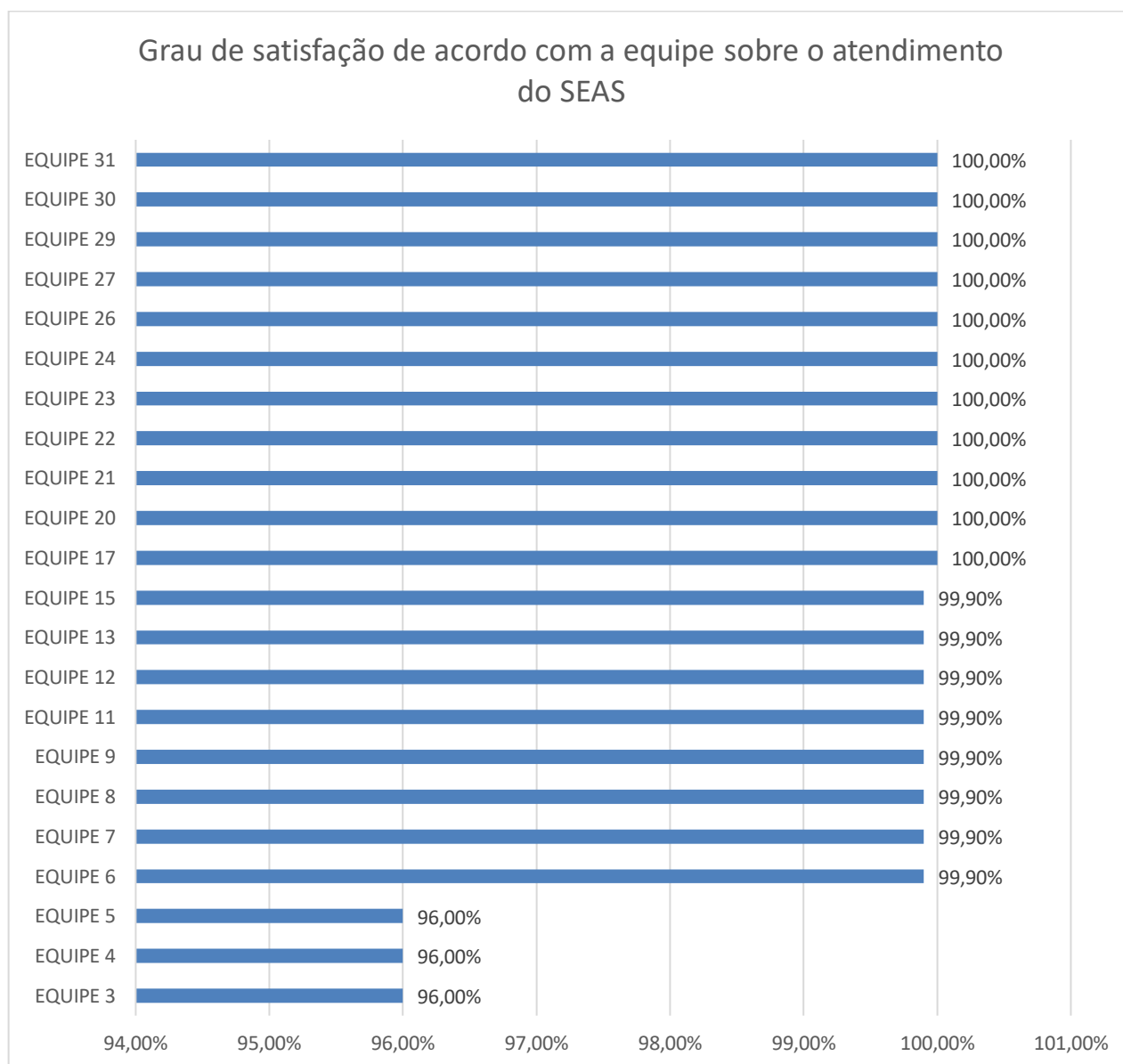


Figura 3: Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação que se sentem satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço realizado pelo SEAS, de acordo com a equipe de abordagem que presta o atendimento. Fonte: Pesquisa de satisfação - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto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





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



90

de satisfação que se sentem satisfeitos ou muito satisfeitos acerca do atendimento da equipe com a qual tem ou já teve contato.

FIGURA 29

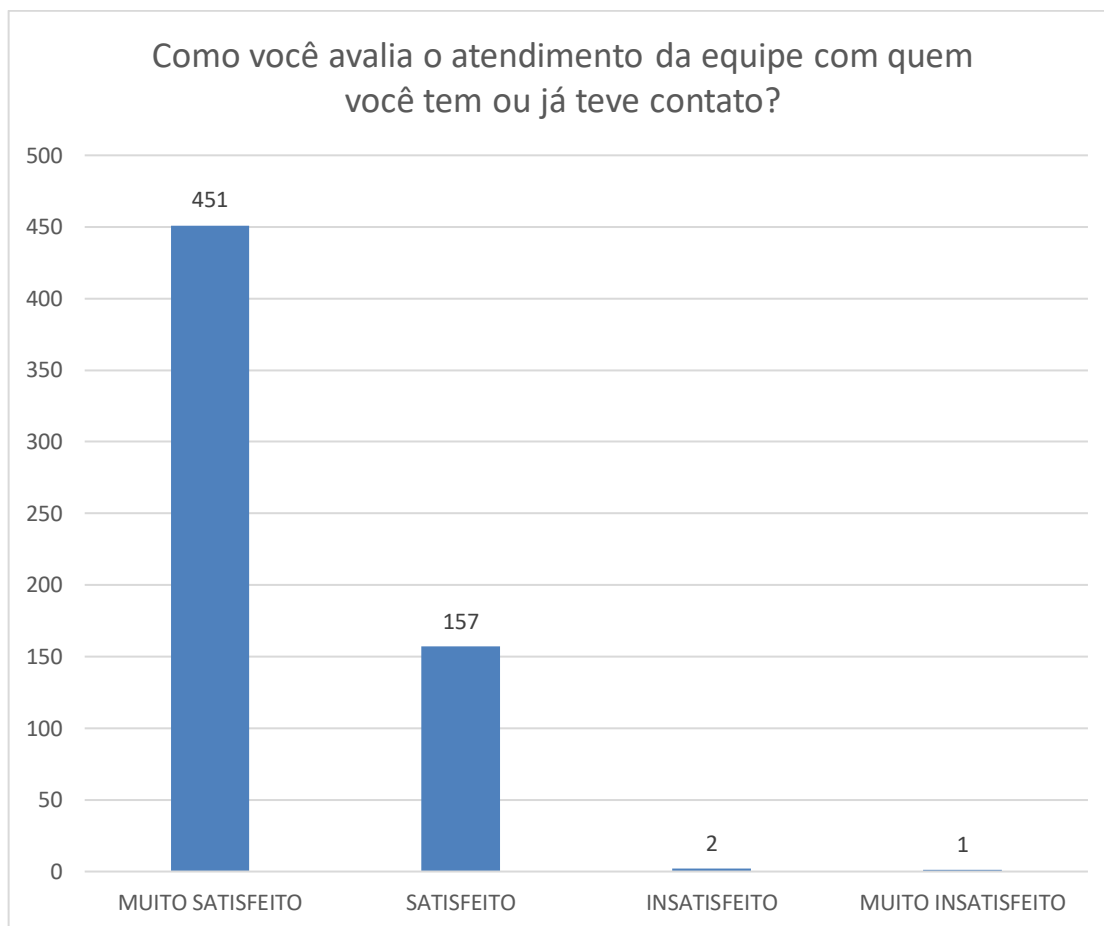


Figura 29: Total de participantes da pesquisa de satisfação de acordo com a avaliação sobre o atendimento da equipe com a qual tem ou já teve contato. Fonte: Pesquisa de satisfação - (SEAS) – Serviço Especializado em Abordagem Social – Instituto Ipês – A serviço da SEDES – Secretaria de Desenvolvimento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



TABELA 15

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

Equipe	MUITO SATISFEITO	%	SATISFEITO	%	INSATISFEITO	%	MUITO INSATISFEITO	%	Total
1	13	48,1%	14	51,8%	0	0	0	0	27
2	18	69,2%	8	30,7%	0	0	0	0	26
3	20	80%	5	20%	0	0	0	0	25
4	20	76,9%	6	23%	0	0	0	0	26
5	17	68%	8	32%	0	0	0	0	25
6	22	88%	3	12%	0	0	0	0	25
7	19	73%	7	26,9%	0	0	0	0	26
8	19	73%	7	26,9%	0	0	0	0	26
9	19	76%	6	24%	0	0	0	0	25
11	19	76%	6	24%	0	0	0	0	25
12	16	64%	9	36%	0	0	0	0	25
13	13	52%	12	48%	0	0	0	0	25
15	17	68%	7	28%	1	4%	0	0	25
17	22	84,6%	4	15,3%	0	0	0	0	26
20	10	40%	14	56%	0	0	1	4%	25
21	20	80%	5	20%	0	0	0	0	25
22	18	72%	7	28%	0	0	0	0	25
23	26	92,8%	2	7,1%	0	0	0	0	28
24	21	84%	4	16%	0	0	0	0	25



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



26	21	87,5%	3	12,5%	0	0	0	0	24
27	21	84%	4	16%	0	0	0	0	25
29	24	88,8%	3	11,1%	0	0	0	0	27
30	18	72%	6	24%	1	4%	0	0	25
31	18	72%	7	28%	0	0	0	0	25
TOTAL	451	73,8%	157	25,7%	2	0,32%	1	0,16%	611

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



FIGURA 30

93

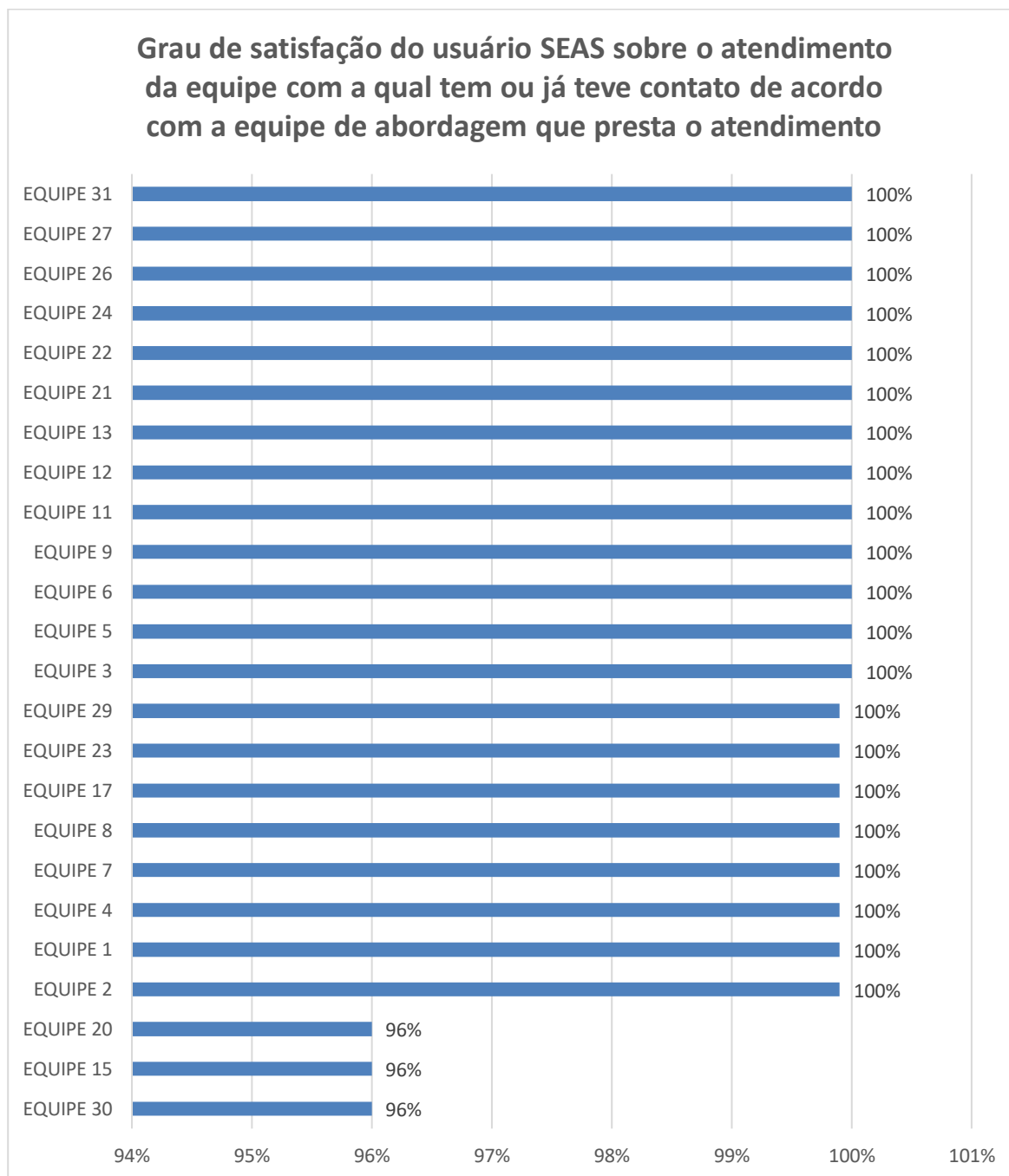


Figura 30: Percentual (%) de participantes da pesquisa de satisfação que se sentem satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento da equipe com a qual tem ou já teve contato de acordo com a equipe de abordagem que presta o atendimento. Fonte: Pesquisa de satisfação - (SEAS) – Serviço Especializado 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 intersetorial de Assistência Social não foram considerados.

TABELA 16

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

Tema da Sugestão	Frequência	Percentual
Saúde, Encaminhamentos e Rede	24	3,90%
Banho, Higiene e Kits de Higiene	30	4,90%
Roupas, Cobertas e Itens Materiais	32	5,20%
Acolhimento e Vagas para dormir	32	5,20%
Estrutura, Logística e Infraestrutura	34	5,60%
Benefícios, Documentos e Auxílios	40	6,50%
Alimentação	41	6,70%
Atendimento, Equipe e Abordagem	45	7,40%
Satisfação Geral	70	11,50%
Sem Sugestão / Sem Manifestação	263	43,00%

Tabela 16: Temas de sugestão para o SEAS suscitados pelos participantes da pesquisa de satisfação. Fonte: Pesquisa de satisfação - (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 - (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 PODERIA AJUDAR MAIS NA QUESTÃO DOS BENEFÍCIOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
2	RELATOU ESTAR MUITO SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
3	RELATOU ESTAR SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
4	RELATOU ESTAR SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
5	RELATOU ESTAR SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
6	RELATOU QUE AGRADECE À DEUS PELO SEAS	ESTÁ SATISFEITO
7	RELATOU ESTAR SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
8	RELATOU QUE O SEAS FAZ UM TRABALHO EXCELENTE E ESTÁ SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
9	RELATOU QUE O SERVIÇO É BOM, QUE SEMPRE QUE PRECISOU, FOI RESOLVIDO.	ESTÁ SATISFEITO
10	RELATOU QUE O SERVIÇO É MARAVILHOSO E SEMPRE ATENDE SUAS DEMANDAS	ESTÁ SATISFEITO
11	RELATOU QUE O SERVIÇO JÁ O AJUDOU MUITO, E ELOGIOU O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
12	RELATOU QUE O SEAS JÁ FEZ UM GRANDE TRABALHO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
13	RELATOU QUE O SEAS PODERIA AJUDAR MAIS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
14	RELATOU QUE O SEERVIÇO PODERIA DE SER EM TODO O PAÍS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
15	RELATOU QUE GOSTARIA DE RECEBER DOAÇÃO DE ROUPAS E COBERTAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
16	RELATOU QUE O SEAS PODERIA DISTRIBUIR ROUPAS E ALIMENTAÇÃO PARA AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
17	RELATOU QUE O SEAS PODERIA SOLITAR VAGA DE ACOLHIMENTO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
18	RELATOU QUE O SEAS PODERIA TER MAIS AUTONOMIA COMO OUTROS EQUIPAMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
19	RELATOU QUE O SEAS PODERIA TER MAIS AUTONOMIA PARA LIBERAR BENEFÍCIOS, ACOLHIMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE COBERTAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
20	RELATOU QUE O SEAS PODERIA TER MAIS AUTONOMIA IGUAL À OUTROS EQUIPAMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
21	RELATOU QUE O SERVIÇO PODERIA FAZER DOAÇÃO DE COBERTAS NO PERÍODO CHUVOSO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
22	RELATOU QUE PODERIA LEVAR PARA TOMAR BANHO E HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
23	RELATOU QUE PODERIA TER LOCAL ADEQUADO PARA TOMAR BANHO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
24	SOLITOU VAGA DE ACOLHIMENTO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
25	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



97

26	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
27	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
28	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
29	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
30	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
31	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
32	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
33	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
34	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
35	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
36	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
37	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
38	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
39	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
40	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
41	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
42	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
43	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
44	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
45	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
46	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
47	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
48	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
49	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
50	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
51	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
52	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
53	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
54	RELATOU QUE A EQUIPE ATENDER TODOS OS DIAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
55	AUMENTAR A QUANTIDADE DE ATENDIMENTO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
56	EQUIPE COM MAIS ESPECIALISTA COMO ASSISTENTE SOCIAL E MEDICOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
57	PASSA MAIS PELOS LOCAIS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
58	ATENDIMENTOS POR LONGOS PERIODOS ANOITE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
59	DISTRIBUIÇÕES DE REFEIÇÃO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
60	ENTREGA DE ALIMENTO E AUXILIO ALUGUEI E O GAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
61	ENTREGA DE ALIMENTO E AUXILIO ALUGUEI E O GAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
62	ENTREGA DE ALIMENTO E AUXILIO ALUGUEI E O GAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



98

63	ENTREGA DE ALIMENTO E AUXILIO ALUGUEI E O GAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
64	MELHORAR NO ATENDIMENTO DO CAPS AD 3	REDE SOCIOASSISTENCIAL
65	PRECISA MELHORAR EM DAR 50 REIAS PARA OS ATENDIDOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
66	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
67	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
68	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
69	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
70	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
71	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
72	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
73	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
74	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
75	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
76	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
77	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
78	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
79	MELHORAR A EDUCAÇÃO DA EQUIPE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
80	ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO AO CREAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
81	MAIS ATENDIMENTOS NO PSR	REDE SOCIOASSISTENCIAL
82	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
83	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
84	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
85	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
86	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
87	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
88	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
89	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
90	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
91	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
92	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
93	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
94	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
95	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
96	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
97	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
98	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
99	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
100	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
101	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



99

102	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
103	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
104	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
105	DEMANDAS MAIS RAPIDAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
106	HORARIOS MAIS LONGOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
107	MELHORA O ATENDIMENTO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
108	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
109	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
110	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
111	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
112	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
113	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
114	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
115	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
116	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
117	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
118	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
119	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
120	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
121	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
122	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
123	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
124	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
125	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
126	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
127	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
128	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
129	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
130	AUMENTAR A FREEQUÊNCIA DE ABORDAGEM	O SERVIÇO PODE MELHORAR
131	AUMENTAR A FREEQUÊNCIA DE ABORDAGEM	O SERVIÇO PODE MELHORAR
132	AUMENTAR A FREEQUÊNCIA DE ABORDAGEM	O SERVIÇO PODE MELHORAR
133	AUMENTAR A FREEQUÊNCIA DE ABORDAGEM	O SERVIÇO PODE MELHORAR
134	DIMINUIR A BUROCRACIA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
135	PODERIA TER MAIS LUGARES PARA ALIMENTAÇÃO, FORA DO CENTRO POP	REDE SOCIOASSISTENCIAL





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



100

136	RELATOU QUE PODERIA TER UM DIA LAZER PARA OS ATENDIDOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
137	RELATOU QUE PODERIA TER UM DIA LAZER PARA OS ATENDIDOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
138	RELATOU QUE PODERIA TER UM DIA LAZER PARA OS ATENDIDOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
139	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
140	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
141	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
142	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
143	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
144	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
145	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
146	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
147	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
148	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
149	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
150	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
151	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
152	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
153	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
154	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
155	AR-CONDISONADO NA VANS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
156	ATENDIMENTOS MAIS COMPLETOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
157	AUMENTA A QUANTIDADE DE PESSOAS NA EQUIPE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
158	DEMANDAS MAIS RAPIDAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
159	TER MAIS DEMANDAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
160	ÁGUA NA VAN	REDE SOCIOASSISTENCIAL
161	CORTA CABELO E BANHO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
162	DOAÇÃO DE ROUPA E ALIMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
163	ENTREGA DE ALIMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
164	MELHORA O ATENDIMENTO DO CAD ÚNICO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
165	MELHORA O CADASTRO ÚNICO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
166	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
167	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
168	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
169	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
170	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES

Instituto Sócio Cultural, Ambiental e Tecnológico de Projetos de Economia Solidária.

SDS Bloco P-31 Terraço Loja 01 – Edifício Venâncio III – Asa Sul – BRASILIA-DF

CEP: 70.393-902

Tel.: (61) 3322 1441

CNPJ 08.106.714/000190

Secretaria de Desenvolvimento Social





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



101

171	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
172	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
173	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
174	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
175	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
176	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
177	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
178	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
179	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
180	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
181	DEMANDAS MAIS RAPIDAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
182	MELHORA DEMANDA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
183	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
184	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
185	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
186	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
187	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
188	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
189	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
190	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
191	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
192	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
193	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
194	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
195	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
196	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
197	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
198	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
199	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
200	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
201	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
202	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
203	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
204	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
205	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
206	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
207	RELATOU ESTAR SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
208	RELATOU ESTAR SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
209	RELATOU ESTAR SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO

Instituto Sócio Cultural, Ambiental e Tecnológico de Projetos de Economia Solidária.

SDS Bloco P-31 Terraço Loja 01 – Edifício Venâncio III – Asa Sul – BRASILIA-DF

CEP: 70.393-902

Tel.: (61) 3322 1441

CNPJ 08.106.714/000190

Secretaria de Desenvolvimento Social





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



102

210	RELATOU ESTAR SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
211	CHEGAR MAIS CEDO NA RUA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
212	DIMINUIR A BUROCRACIA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
213	DIMINUIR A BUROCRACIA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
214	FALTA DE COMUNICAÇÃO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
215	TEM QUE TER MAIS ATENÇÃO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
216	TER MAIS PESSOAS NAS EQUIPES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
217	ATENDIMENTOS DA SAUDE PRECISA SER MAIS RAPIDO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
218	MELHORAS MAIS A QUESTAO DO ATENDIMENTO DE SAUDE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
219	MELHORAS MAIS A QUESTAO DO ATENDIMENTO DE SAUDE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
220	MELHORAS MAIS A QUESTAO DO ATENDIMENTO DE SAUDE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
221	MELHORAS MAIS A QUESTAO DO ATENDIMENTO DE SAUDE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
222	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
223	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
224	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
225	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
226	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
227	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
228	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
229	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
230	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
231	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
232	RELATOU QUE SENTE FALTA DA ALIMENTAÇÃO DURANTE O ENCAMINHAMENTO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
233	RELATOU QUE GOSTARIA QUE FOSSE ENTREGUE COBERTORES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
234	RELATOU QUE POERIA TER MAIS OFERTAS DE DIREITOS À CIDADANIA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
235	RELATOU QUE GOSTARIA DE RECEBER VISITAS DA GERENCIA NA LOCALIDADE, E TAMBÉM DE MOBILIDADE EMERGENCIAL PÁRA IDOSOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
236	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
237	RELATOU QUE GOSTARIA DE ROUPAS E LANCHE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
238	RELATOU QUE GOSTARIA DE UM POSTO DE ATENDIMENTO FIXO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
239	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
240	RELATOU QUE GOSTARIA DE UM PONTO FIXO NO SETOR COMERCIAL SUL	O SERVIÇO PODE MELHORAR





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



103

241	RELATOU QUE SEMPRE QUE PRECISA CONSEGUE ATENDIMENTO PARA SUAS NECESSIDADES	ESTÁ SATISFEITO
242	RELATOU SOBRE A VAGA DE ACOLHIMENTO, OFERECER E NÃO ENTREGAR TAL SERVIÇO PARA A SUA IDADE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
243	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
244	RELATOU PARA QUE OUTRAS EQUIPES PASSEM POR MAIS FREQUÊNCIA NA LOCALIDADE	O SERVIÇO PODE MELHORAR
245	RELATOU QUE DVERIA TER MAIS AUTONOMIA EM MAIS SERVIÇOS PARA ATENDER TODAS AS SUAS NECESSIDADES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
246	RELATOU QUE GOSTARIA DE UJM PONTO FIXO NO SETOR COMERCIAL	O SERVIÇO PODE MELHORAR
247	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
248	RELATOU GOSTAR DO SERVIÇO E ACHAR NORMAL	ESTÁ SATISFEITO
249	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
250	RELATOU QUE SENTE SATISFEITA COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
251	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
252	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
253	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
254	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
255	RELATOU PARA SERMOS FELIZES, POIS IMPORTANTE JÁ SOMOS	ESTÁ SATISFEITO
256	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
257	DIMINUIR A BUROCRACIA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
258	RELATOU QUE A EQUIPE PODERIA FAZER O ATENDIMENTO FORA DA AREA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
259	RELATOU QUE AS EQUIPES PODERIA ENTREGAR COMIDA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
260	RELATOU QUE PODERIA DOAR COLETORES PARA O PERIODO FERTIL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
261	SOBRE DOAR ROUPAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
262	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
263	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
264	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
265	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
266	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
267	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
268	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
269	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
270	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
271	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
272	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
273	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
274	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



104

275	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
276	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
277	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
278	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
279	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
280	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
281	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
282	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
283	RELATOU ESTAR SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
284	RELATOU QUE ESTA SATISFEITO COM NOSSO ATENDIMENTO E SÓ TEM A AGRADECER	ESTÁ SATISFEITO
285	RELATOU ESTAR SEM SUGESTÃO E ESTA SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
286	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
287	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
288	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
289	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
290	RELATOU ESTAR SATISFEITO E NÃO TER SUGESTÕES	ESTÁ SATISFEITO
291	RELATOU ESTAR SATISFEITO E NÃO TER SUGESTÕES	ESTÁ SATISFEITO
292	RELATOU ESTAR SATISFEITO E NÃO TER SUGESTÕES	ESTÁ SATISFEITO
293	RELATOU ESTAR SATISFEITO E NÃO TER SUGESTÕES	ESTÁ SATISFEITO
294	RELATOU QUE PODERIA MELHORAR E AJUDAR MAIS PESSOAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
295	RELATOU ESTAR SATISFEITO E NÃO TER SUGESTÕES	ESTÁ SATISFEITO
296	RELATOU ESTAR SATISFEITO E NÃO TER SUGESTÕES	ESTÁ SATISFEITO
297	RELATOU ESTAR SATISFEITO E SÓ TEM A AGRADECER	ESTÁ SATISFEITO
298	RELATOU ESTAR SATISFEITO E NÃO TER SUGESTÕES	ESTÁ SATISFEITO
299	RELATOU QUE DEVERIA MELHORAR O ATENDIMENTO PELO MANHÃ	O SERVIÇO PODE MELHORAR
300	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
301	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
302	RELATOU QUE SÓ TEM A AGRADECER E TODOS ESTÃO DE PARABÉNS	SEM SUGESTÕES
303	RELATOU QUE ESTA SATISFEITA	SEM SUGESTÕES
304	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
305	RELATOU QUE ESTA SATISFEITO POIS O TRABALHO AJUDA MUITO QUANDO PRECISAR RESOLVER ALGUMAS QUESTÕES	SEM SUGESTÕES
306	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
307	SOLICITAR BENEFÍCIO DO PRATO CHEIO	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
308	MELHORA NO ATENDIMENTO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
309	FAZER DOAÇÕES COM ROUPAS E COBERTAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



105

310	REALIZAR DOAÇÕES DE ALIMENTOS COBERTA E ROUPAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
311	REALIZAR DOAÇÕES DE ALIMENTOS COBERTA E ROUPAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
312	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
313	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
314	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
315	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
316	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
317	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
318	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
319	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
320	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
321	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
322	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
323	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
324	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
325	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
326	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
327	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
328	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
329	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
330	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
331	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
332	MAIS AJUDA NOS BENEFÍCIOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
333	RELATOU QUE A EQUIPE PODERIA FAZER O ATENDIMENTO FORA DA AREA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
334	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
335	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
336	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
337	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
338	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
339	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
340	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
341	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
342	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
343	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
344	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
345	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
346	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
347	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
348	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES

Instituto Sócio Cultural, Ambiental e Tecnológico de Projetos de Economia Solidária.

SDS Bloco P-31 Terraço Loja 01 – Edifício Venâncio III – Asa Sul – BRASILIA-DF

CEP: 70.393-902

Tel.: (61) 3322 1441

CNPJ 08.106.714/000190

Secretaria de Desenvolvimento Social





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



106

349	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
350	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
351	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
352	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
353	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
354	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
355	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
356	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
357	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
358	DEMANDAS E BENEFÍCIOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
359	RELATOU QUE PODERIA TER AGILIDADE NO SERVIÇO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
360	ATENDIMENTOS RAPIDOS SEM BUROCRACIAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
361	KIT DE HIGIENE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
362	KIT DE HIGIENE E COBERTAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
363	LEVAR PARA O ACOLIMENTO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
364	LUGA PARA TOMAR BANHO E FAZER HIGIENE PESSOAL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
365	MAIS VAGA PARA ATENDIMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
366	MARCA MAIS DEMANDAS, ENTREGA DE ALIMENTOS E KIT DE HIGIENE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
367	RELATOU QUE PODERIA TER A DOAÇÃO DE ROUPAS E COBERTAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
368	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
369	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
370	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
371	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
372	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
373	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
374	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
375	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
376	RELATOU QUE NÃO TEM NADA PRA RECLAMAR E QUE TEM SUAS DEMANDAS RESOLVIDAS	ESTÁ SATISFEITO
377	RELATOU QUE ESTÁ BEM SATISFEITA COM O SERVIÇO E COMO É CONDUZIDA SUAS DEMANDAS	ESTÁ SATISFEITO
378	RELATOU QUE NÃO TEM SUGESTÃO E ESTÁ SATISFEITA COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
379	RELATOU QUE GOSTARIA DE ACOHIMENTO RÁPIDO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
380	RELATOU QUE GOSTARIA DE MARCAR DEMANDA E REALIZAR O ATENDIMENTO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
381	SEM SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
382	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



107

383	DEMANDAS MAIS RAPIDAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
384	DOAÇÃO DE ALIMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
385	ENTREGA DE COBERTAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
386	KIT DE HIGIENE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
387	KIT DE HIGIENE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
388	LEVAR PARA COMER E BANHAR	REDE SOCIOASSISTENCIAL
389	VOLTAR AS ENTREGAS DE LANCHE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
390	VOLTAR AS ENTREGAS DE LANCHE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
391	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
392	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
393	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
394	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
395	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
396	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
397	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
398	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
399	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
400	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
401	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
402	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
403	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
404	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
405	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
406	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
407	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
408	AUMENTAR O NÚMERO DE EQUIPES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
409	DOAÇÃO DE COBERTAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
410	DOAÇÃO DE COBERTAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
411	DOAÇÃO DE ROUPAS E FACILIDADE DE PASSAGEM INRESTATUAIS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
412	DOAÇÕES DE ALIMENTOS ,COBERTAS E ATENDIMENTO CNR	REDE SOCIOASSISTENCIAL
413	PARCERIA COM EMPREGOS DO MERCADO DE TRABALHO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
414	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
415	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
416	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
417	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
418	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
419	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
420	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



108

421	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
422	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
423	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
424	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
425	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
426	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
427	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
428	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
429	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
430	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
431	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
432	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
433	ATENDIMENTOS MAIS RAPIDOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
434	AUMENTAR OS ATENDIMENTOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
435	SER MAIS PONTUAIS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
436	MELHORA O ATENDIMENTO CREAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
437	MELHORA O ATENDIMENTO NO CREAS POP	REDE SOCIOASSISTENCIAL
438	MELHORAR NOS ENCAMINHAMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
439	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
440	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
441	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
442	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
443	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
444	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
445	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
446	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
447	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
448	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
449	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
450	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
451	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
452	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
453	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
454	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
455	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
456	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
457	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
458	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



109

459	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
460	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
461	RELATOU QUE PEDE PARA LIBERAR QUE A EQUIPE ENCAMINHAR PRO CREAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
462	RELATOU QUE O ATENDIMENTO ESTÁ ÓTIMO	ESTÁ SATISFEITO
463	RELATOU QUE O ATENDIMENTO ESTÁ ÓTIMO	ESTÁ SATISFEITO
464	RELATOU QUE ESTÁ MUITO BOM AGRADECE O ATENDIMENTO PRESTADO	ESTÁ SATISFEITO
465	RELATOU QUE NÃO HÁ O QUE MELHORAR	ESTÁ SATISFEITO
466	DOAÇÃO DE ROUPAS E CAMISA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
467	RELATOU QUE PODERIA FAZER DOAÇÃO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
468	RELATOU MAIS ATENDIMENTO NA UBS	ESTÁ SATISFEITO
469	RELATOU NÃO TER NADA PRA MELHORAR	ESTÁ SATISFEITO
470	RELATOU NÃO PRECISAR MUDAR NADA	ESTÁ SATISFEITO
471	RELATOU QUE NÃO PRECISA MUDAR NADA	ESTÁ SATISFEITO
472	RELATOU QUE O SERVIÇO ESTÁ ÓTIMO E O ATENDIMENTO EXCELENTE	ESTÁ SATISFEITO
473	RELATOU QUE NÃO PRECISA MUDAR NADA	ESTÁ SATISFEITO
474	RELATOU QUE ESTÁ ÓTIMO	ESTÁ SATISFEITO
475	RELATOU QUE NÃO PRECISA MUDAR NADA	ESTÁ SATISFEITO
476	RELATOU QUE ESTÁ SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
477	RELATOU ESTAR ÓTIMO	ESTÁ SATISFEITO
478	RELATOU NÃO PRECISAR MUDAR NADA	ESTÁ SATISFEITO
479	RELATOU QUE O GOVERNO PODERIA AJUDAR MAIS AS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA	ATUAÇÃO GOVERNAMENTAL
480	A MESMA RELATOU QUE ESTÁ SATISFEITA COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
481	RELATOU QUE NÃO TEM NADA PARA AJUDAR NO SERVIÇO POIS ESTÁ SATISFEITO	ESTÁ SATISFEITO
482	SEM SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
483	O MESMO RELATOU QUE GOSTARIA QUE O SERVIÇO PODERIA LEVA-LO NO CENTRO POP PARA BANHO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
484	SEM SUGESTÕES	SEM SUGESTÕES
485	RELATOU QUE GOSTARIA QUE O SEAS PODERIA DAR DOAÇÕES	O SERVIÇO PODE MELHORAR
486	RELATOU QUE O SERVIÇO PODERIA FACILITAR PARA PEGAR OS BENEFÍCIOS, POIS NAS EQUIPAMENTOS ESTÁ DIFÍCIL	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
487	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS FACILIDADE PARA SOLICITAR OS BENEFÍCIOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
488	RELATOU QUE O SERVIÇO PODERIA FACILITAR EM RELAÇÃO AOS BENEFÍCIOS, TEM DIFICULDADES COM OS EQUIPAMENTOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
489	RELATOU QUE GOSTARIA DE MELHORIA EM QUESTÃO DOS BENEFÍCIOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



110

490	RELATOU QUE GOSTARIA DE PREFERÊNCIA PARA SOLICITAR BENEFÍCIOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
491	RELATOU QUE O SERVIÇO O AJUDOU COM SUAS DOCUMENTAÇÕES	ESTÁ SATISFEITO
492	RELATOU QUE ESTÁ SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
493	RELATOU ESTAR SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
494	RELATOU QUE ESTÁ TUDO BEM E CONSEGUE REALIZAR SUAS DEMANDAS	ESTÁ SATISFEITO
495	RELATOU SER BEM ATENDIDO PELA EQUIPE E QUE RESOLVEU SEUS PROBLEMAS	ESTÁ SATISFEITO
496	RELATOU ESTAR SATISFEITO COM O ATENDIMENTO DA EQUIPE	ESTÁ SATISFEITO
497	RELATOU ESTAR SATISFEITO COM O SERVIÇO	ESTÁ SATISFEITO
498	RELATOU QUE NÃO HÁ MAIS NECESSIDADES NO MOMENTO	ESTÁ SATISFEITO
499	RELATOU QUE O SERVIÇO ATENDE SUAS DEMANDAS	ESTÁ SATISFEITO
500	RELATOU QUE A ENTREGA DE CESTAS BÁSICAS SERIA ESSENCIAL	ESTÁ SATISFEITO
501	SEM RELATO	NÃO HOUVE RELATO
502	RELATOU QUE AS EQUIPES PODERIAM ENTREGAR MARMITA	O SERVIÇO PODE MELHORAR
503	RELATOU QUE O SERVIÇO PODERIA VOLTAR A ENTREGAR MARMITAS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
504	RELATOU QUE PODERIA AUMENTAR AS CASAS DE ACOLOHIMENTO, E COM O SERVIÇO TER MAIS AUTONOMIA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
505	RELATOU QUE PODERIA AJUDAR MAIS EM QUESTÃO DO BENEFÍCIOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
506	RELATOU QUE GOSTARIA DE PODER SER ENCAMINHADO PARA O RESTAURANTE COMUNITÁRIO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
507	RELATOU QUE GOSTARIA QUE FOSSE DISTRIBUIDO MARMITAS PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
508	RELATOU QUE PODERIA SER FEITO A DOAÇÃO DE MARMITAS PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
509	RELATOU QUE A EQUIPE PODERIA FAZER DOAÇÃO DE MARMITAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
510	DEPONIBILIZAR MAIS BENEFÍCIOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
511	RELATOU QUE A EQUIPE DEVERIA REALIZAR ACOLOHIMENTOS DIÁRIOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
512	RELATOU QUE GOSTARIA DE ACOLOHIMENTO COM LONGA DURAÇÃO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
513	CESTA BÁSICA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
514	DISTRIBUIR BARRACAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
515	DOAR CESTA BÁSICA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
516	ENTREGAR MARMITA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
517	KIT DE HIGIENE	REDE SOCIOASSISTENCIAL
518	PEDIU KIT DE HIGIENE BÁSICA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
519	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES

Instituto Sócio Cultural, Ambiental e Tecnológico de Projetos de Economia Solidária.

SDS Bloco P-31 Terraço Loja 01 – Edifício Venâncio III – Asa Sul – BRASILIA-DF

CEP: 70.393-902

Tel.: (61) 3322 1441

CNPJ 08.106.714/000190

Secretaria de Desenvolvimento Social





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



111

520	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
521	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
522	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
523	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
524	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
525	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
526	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
527	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
528	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
529	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
530	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
531	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
532	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
533	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
534	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
535	FAZER AÇÕES QUE NEM O GOVERNO PARA AGILIZAR NAS DEMANDAS DE DOCUMENTOS	ATUAÇÃO GOVERNAMENTAL
536	BENEFÍCIOS DE DOCUMENTOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
537	ENTREGAR BENEFÍCIOS	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
538	FORNECER SERVIÇOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
539	AUMENTAR NAS LOCALIDADE DO CENTRO POP	REDE SOCIOASSISTENCIAL
540	CASA DE REACOLIMENTO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
541	DOAÇÃO DE COBERTAS E ALIMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
542	EMPREGO E CARTEIRA ASSINADA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
543	ENTREGA DE MARMITAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
544	ENTREGA DE ALIMENTO E AUXILIO ALUGUEI E O GAS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
545	ENTREGA DE CESTA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
546	ENTREGAR CESTA BASICA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
547	KIT DE HIGIENE E DISTRIBUIÇÃO DE LANCHES	REDE SOCIOASSISTENCIAL
548	LOCAL PARA TOMAR BANHO E DORMIR	REDE SOCIOASSISTENCIAL
549	LOCAL PARA TOMAR BANHO E DORMIR	REDE SOCIOASSISTENCIAL
550	LOCAL PARA TOMAR BANHO E DORMIR	REDE SOCIOASSISTENCIAL
551	LOCAL PARA TOMAR BANHO E DORMIR	REDE SOCIOASSISTENCIAL
552	LUGAR PARA DORMIR	REDE SOCIOASSISTENCIAL
553	LUGAR PARA GUARDAR COISAS COMER E DORMI	REDE SOCIOASSISTENCIAL
554	OFERECER EMPREGO	REDE SOCIOASSISTENCIAL
555	TER UM LOCAL PARA DORMIR	REDE SOCIOASSISTENCIAL
556	UM LOCAL SEGURO E ACOLHEDOR PARA FAZER HIGIENE PESSOAL E ALOJAMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL

Instituto Sócio Cultural, Ambiental e Tecnológico de Projetos de Economia Solidária.

SDS Bloco P-31 Terraço Loja 01 – Edifício Venâncio III – Asa Sul – BRASILIA-DF

CEP: 70.393-902

Tel.: (61) 3322 1441

CNPJ 08.106.714/000190

Secretaria de Desenvolvimento Social





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



112

557	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
558	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
559	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
560	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
561	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
562	GOVERNO FALHA	ATUAÇÃO GOVERNAMENTAL
563	NÃO GOSTA DO SERVIÇO E MELHORA MUITO	O SERVIÇO PODE MELHORAR
564	ENTREGA DE MARMITA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
565	FORNECER AUXILIO ALUGUEL	REDE SOCIOASSISTENCIAL
566	FORNECER AUXILIO BOLSA FAMILIA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
567	FORNECER CESTA BASICA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
568	MAIS ATENDIMENTOS	REDE SOCIOASSISTENCIAL
569	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
570	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
571	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
572	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
573	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
574	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
575	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
576	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
577	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
578	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
579	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
580	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
581	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
582	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
583	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
584	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
585	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
586	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
587	RALATOU QUE O GOVERNO DEVERIA DAR MAIS ATENÇÃO AO INSTITUO,	ATUAÇÃO GOVERNAMENTAL
588	TER ACESSO AOS BENEFÍCIO	BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
589	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
590	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
591	NÃO RELATOU NADA	NÃO HOUVE RELATO
592	MAIS OPCAO DE SERVIÇO	O SERVIÇO PODE MELHORAR





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



113

593	QUE O SEAS PUDESSE DISTRIBUIR MAIS MANTIMENTOS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
594	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS VANS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
595	RELATOU QUE PODERIA TER MAIS VANS	O SERVIÇO PODE MELHORAR
596	DAR CAFÉ DA MANHA	REDE SOCIOASSISTENCIAL
597	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
598	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
599	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
600	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
601	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
602	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
603	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
604	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
605	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
606	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
607	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
608	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
609	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
610	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES
611	SEM SUGESTÃO	SEM SUGESTÕES

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

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



VI - DIFICULDADES APRESENTADAS

Finalizamos o período com as seguintes dificuldades apresentas:

- Atraso no pagamento/repasso das parcelas;
- Atraso nos recebimentos das denúncias oriundas da Ouvidoria da SEDES;
- Cadastro Único com problema de acesso para consultas;
- Relação com os servidores do CREAS GAMA – relação que apresenta fragilidades no diálogo e na construção coletiva;
- Informação repassada aos usuários de forma equivocada pelos CREAS, no qual é imposto condicionalidade de atendimento do SEAS para que as pessoas em 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 SIDS, indisponível ou oscilando, por vários dias no decorrer do mês;
- Sistema SIDS 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;
- 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;
- 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 espaços para a população sem situação de rua realizar a higiene (banho / necessidades) 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;
- 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, para adultos, 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



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



119

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;

➤ 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 nas consultas marcadas para atendidos impossibilitando realizar um encaminhamento devido ao horário e dia da consulta encaminhada;

➤ Demora para vaga de atendimento com os especialistas das unidades (chegando a meses de espera);

➤ 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;
- Relação entre UBS do Plano Piloto e equipes do consultório na rua, com informações divergentes sobre local de referência do usuário (considera ao local eu ele dorme ou que passa o dia?) ocasionando negativas de atendimento por parte da saúde
- Fluxo junto a CODHAB, atualmente não existe mais a possibilidade de pré-cadastro, todos os documentos precisam ser entregues no momento da realização do cadastro. Contudo pela diversidade de documentos e complexibilidade para alguns essa demanda tem sido morosa;
- CAPS Flor de lotus (Santa Maria) exige a apresentação de documento original com foto para atendimento às pessoas em situação de rua, além da resistência dos servidores em atender demanda alegando fluxo, sendo assim as pessoas em situação de rua não acessam ao serviço;
- Não há mais vagas sociais no “Na Hora” da rodoviária do Plano Piloto. Agendamento somente pelo site da polícia civil, neste há poucas vagas e horários disponíveis, a ação é iniciada e antes de finalizar já sinaliza que a vaga e horário não existe mais.

VII - CUMPRIMENTO DAS METAS

METAS	RESULTADO ESPERADOS	AÇÕES NORTEADORAS
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 Realização de abordagem pessoas em situação de vulnerabilidade social em espaços públicos.
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.	2.1.2 Realização de levantamento de análise de necessidades de treinamento da equipe; 2.1.3 Realização do 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; 2.1.4 Realização do cronograma de capacitação, conforme necessidade; 2.1.5 Realização das capacitações necessárias (plano de curso, plano de aula, material didático), baseadas no item do plano de capacitação continuada; 2.1.6 Realização das capacitações; Elaborar e revisar semestralmente o Programa Operacional Padrão (POP) do Serviço em conjunto com a GESEAS
		3.1.1 Realização da identificação das redes locais e os principais pontos de localização das PSR nas regiões administrativas de todo Distrito Federal;



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



121

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.	3.1.2 Realização de Identificação do calendário de reuniões de rede para avaliação em conjunto ao GESEAS da participação do IPÊS; 3.1.3 Realização do monitoramento, geoprocessamento e georreferenciamento das informações. 3.1.4 Realização do envio do relatório mensal para os CREAS e CENTROS POP; Trimestralmente enviado o diagnóstico aos CREAS e Centro Pops para auxiliar na construção e validação dos instrumentos de mapeamento, diagnóstico, dentre outros; 3.1.5 Realização dos 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 Realização do monitoramento da situação no CadÚnico e cadastro da CODHAB das pessoas em situação de rua encontradas.
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 das abordagens qualificadas; 4.1.2 Realização das entrevista com usuário guiada a partir de questionário pré-definido com anuência da Gerência do Serviço Especializado em Abordagem Social; 4.1.3 Realização da Tabulação e análise dos dados coletados no questionário; 4.1.4 Realização do envio da 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.
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	5.1 Realizar mensalmente abordagens aos usuários do Serviço.	5.1.1 Realização das 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;





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



122

condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais		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.
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 Realização de atendimentos individuais e coletivos; 5.2.2 Realização do levantamento da rede de apoio dos usuários e a rede de serviços local; 5.2.3 Realização de 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. 5.2.4 Realização de 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.
	5.3 Registrar as atividades de atendimentos e acompanhamento	5.3.1 Realização da elaboração de relatório informativo ou socioassistencial da família/ indivíduo atendido quando necessário; 5.3.2 Realização da atualização no banco de dados; 5.3.3 Realização do registro de evolução dos atendimentos prestados no prontuário eletrônico do Sistema da Assistência Social (SAS) da SEDES.
	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 Realização de atividades de planejamento e discussão do acompanhamento dos usuários com a rede territorial (reuniões, estudo de caso, comunicações); 5.4.2 Realização da articulação com as redes de serviços locais para encaminhamentos junto às demais políticas públicas.
	5.5 Estruturação do plano de acompanhamento individual dos usuários	5.5.1 Realização do 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 Realização da 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.
6. Realizar Busca Ativa para inclusão	6.1 Prestar ao usuário, durante o	6.1.1 Realização da viabilização documentação civil em caso de necessidade para realização do





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



123

de pessoas em situação de rua no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único).	atendimento assistencial, informações sobre o Cadastro Único e sensibilizá-lo sobre a importância da realização do cadastramento e/ou da atualização das informações.	CADÚNICO; 6.1.2 Realização da sensibilizar usuários para participar de atendimento em equipamento da assistência social objetivando a realização de inscrição ou atualização de dados no CADÚNICO; 6.1.3 Realização do encaminhar o 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 Realização da verificação e monitoramento da situação cadastral das pessoas atendidas.
7. Promover o referenciamento* de usuários atendidos aos CREAS e Centros Pop.	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.
	7.2 Encaminhamento dos usuários para atendimento nos serviços socioassistenciais;	7.2.1. Realização do relatório socioassistencial do caso; 7.2.2. Realização do encaminhamento dos casos para o equipamento via SAS; 7.2.3. Realização do encaminhamento para atendimento junto ao especialista do equipamento referenciado para atendimento do caso; 7.2.4. Realização de estudos de caso junto ao CREAS e Centro POP; 7.2.5. Realização do acompanhamento das atividades/encaminhamentos propostos aos usuários; 7.2.6. Realização dos encaminhamentos dos usuários por meio do SAS para os equipamentos socioassistenciais.
	7.3. Realizar oficinas para o referenciamento de usuários aos equipamentos	7.3.1. Realização das oficinas direcionadas aos usuários do SEAS
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 Centro Pop de referência.	8.1.1 Realização da promoção em conjunto com o CREAS, ações de enfrentamento ao trabalho infantil no território; 8.1.2 Realização do apoio ao CREAS na elaboração e avaliação dos planos territoriais de enfrentamento ao trabalho infantil; 8.1.3 Realização do encaminhamento mensal para os CREAS as fichas de notificação de trabalho infantil do território; 8.1.4 Realização 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 Realização da atuação das equipes de





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



124

abordagem, a partir do relatório mensal de trabalho infantil produzido pelo serviço e de demais indicadores fornecidos por outros órgãos e instituições;

8.1.6 Realização das ações preventivas para enfrentamento ao trabalho infantil;

8.1.7 Realização do desenvolvimento das ações.;

8.1.8 Realização do relatório com resultados das ações mensalmente.

8.1.9 Realização de participação de reuniões e ações da rede de proteção social voltadas ao enfrentamento do trabalho infantil.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



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

125

METAS	RESULTADO ESPERADOS	AÇÕES NORTEADORAS	INDICADORES	PARÂMETROS /ÍNDICES MÍNIMOS DE QUALIDADE	MEIO DE VERIFICAÇÃO
1. Realizar abordagem a 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 Abordar 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 com a informação quantitativa do número de pessoas atendidas, abordagens, orientações e encaminhamentos realizados.

Resultados Alcançados Meta 1:

A Meta 1, que previa a realização de abordagem a 3.000 pessoas em situação de rua, foi integralmente cumprida e significativamente superada ao longo do período de execução. Foram alcançadas 44.941 pessoas em situação de vulnerabilidade social nos espaços públicos, representando 1.498% de execução em relação à meta inicialmente estabelecida. Deste total, 32.043 pessoas foram efetivamente atendidas, com realização de escuta qualificada, orientações e encaminhamentos, enquanto 12.898 pessoas foram identificadas pelas equipes em campo, mas não aceitaram abordagem no momento, sendo devidamente registradas conforme os protocolos do serviço.

Os resultados evidenciam a ampla atuação territorial das equipes e a elevada capacidade de identificação e aproximação do público em situação de rua, respeitando a autonomia dos usuários e a dinâmica própria do atendimento. O indicador estabelecido, referente à relação percentual entre o número de pessoas estimadas e as efetivamente abordadas, foi plenamente atingido, com cumprimento de 100% e superação expressiva da meta proposta.

No que se refere aos parâmetros mínimos de qualidade, também houve atendimento integral, garantindo a regularidade das ações, a continuidade das abordagens e a observância dos critérios técnicos da política de assistência social. A execução foi devidamente comprovada por meio de relatórios mensais, registros em sistema e consolidação das informações quantitativas de atendimentos, abordagens, orientações e encaminhamentos realizados.

Dessa forma, conclui-se que a meta foi executada com elevado grau de eficiência, qualidade técnica e impacto social, demonstrando a efetividade do serviço e sua capacidade de alcançar e atender um número significativamente superior ao previsto.



126 METAS	RESULTADO ESPERADOS	AÇÕES NORTEADORAS	INDICADORES	PARÂMETROS /ÍNDICES MÍNIMOS DE QUALIDADE	MEIO DE VERIFICAÇÃO
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.	2.1.2 Fazer análise de necessidades de treinamento da equipe; 2.1.3 Elaborar um 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; 2.1.4 Montar um cronograma de capacitação, conforme necessidade; 2.1.5 Estruturar as capacitações necessárias (plano de curso, plano de aula, material didático), baseadas no item do plano de capacitação continuada; 2.1.6 Realizar as capacitações; Elaborar e revisar 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: 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 emitidos pelo capacitador. -Programa Operacional Padrão (POP).

Resultados Alcançados 2:

A Meta 2, que trata do desenvolvimento contínuo das competências e capacidades dos trabalhadores do Serviço Especializado em Abordagem Social, foi integralmente cumprida, com execução das ações previstas voltadas à qualificação permanente da equipe. Ao longo do período, foi realizada análise das



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



necessidades de capacitação, elaboração e implementação de plano anual de formação, bem como organização de cronograma contínuo de atividades formativas, contemplando temas específicos relacionados à abordagem social e às demandas operacionais do serviço.

Foram realizadas capacitações internas e externas, garantindo a participação efetiva dos profissionais conforme previsto no Plano de Trabalho, com carga horária mínima de 20 horas-aula semestrais por participante. A equipe alcançou percentual superior ao parâmetro mínimo estabelecido de 90%, evidenciando alto nível de adesão e comprometimento com os processos formativos.

As capacitações foram estruturadas com base em conteúdos técnicos, incluindo planos de curso, planos de aula e materiais didáticos, assegurando a qualificação contínua dos profissionais. Além disso, houve elaboração e revisão semestral do Programa Operacional Padrão (POP), em conjunto com a GESEAS, fortalecendo a padronização dos procedimentos e a melhoria da qualidade dos atendimentos realizados.

A execução da meta foi devidamente comprovada por meio de planejamento anual de capacitação, listas de presença, registros fotográficos das atividades, certificados e declarações de participação em capacitações externas, além da documentação do POP atualizado.

Dessa forma, conclui-se que a meta foi executada com qualidade técnica, regularidade e aderência aos parâmetros estabelecidos, contribuindo diretamente para o fortalecimento institucional, a qualificação dos profissionais e a melhoria contínua da oferta do serviço.

METAS	RESULTADO ESPERADOS	AÇÕES NORTEADORAS	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	3.1 Elaborar e apresentar à administração pública trimestralmente Relatório com dados regionalizados de	3.1.1 Identificar as redes locais e os principais pontos de localização das PSR nas regiões administrativas de todo Distrito Federal; 3.1.2 Identificar 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;	' - 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 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 consolidado do





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



pontos de concentração de pessoas em situação de rua e respectivos indicadores de agravamento da situação de vulnerabilidade.	vigilância socioassistencial e mensalmente o relatório quantitativo de acompanhamento da parceria.	Trimestralmente enviar o diagnóstico aos CREAS e Centro Pops para auxiliar na construção e validação dos instrumentos de mapeamento, diagnóstico, dentre outros; 3.1.5 Definir 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 Identificar e monitorar a situação no CadÚnico e cadastro da CODHAB das pessoas em situação de rua encontradas.			atendimento das demandas oriundas da Ouvidoria do GDF. -Lista de presença ou outros documentos comprobatórios de realização de reunião com equipamentos; -Relatório mensal com a informação quantitativa do número de pessoas atendidas, abordagens, orientações e encaminhamentos realizados.
---	---	---	--	--	---

Resultado Alcançado Meta 3:

A Meta 3, voltada à contribuição com a vigilância socioassistencial por meio da elaboração e atualização contínua do diagnóstico territorial no Distrito Federal, foi integralmente cumprida ao longo do período de execução. As ações previstas foram realizadas de forma sistemática, incluindo a identificação das redes locais, mapeamento dos principais pontos de concentração de pessoas em situação de rua nas regiões administrativas, bem como o monitoramento contínuo das informações por meio de geoprocessamento e georreferenciamento.

Foram elaborados e apresentados relatórios mensais com dados regionalizados de vigilância socioassistencial, além de relatórios trimestrais consolidados contendo diagnósticos territoriais detalhados, com informações sobre perfil da população atendida, incluindo gênero, ciclo geracional e principais indicadores de vulnerabilidade, como transtornos mentais, situação de trabalho infantil, violência e situações de abuso e exploração. Também foram incluídas análises relacionadas à inserção em políticas públicas, como CadÚnico e CODHAB, contribuindo para o planejamento e qualificação das ações intersetoriais.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



129

O envio regular dos relatórios aos CREAS e Centros POP fortaleceu a articulação da rede socioassistencial, subsidiando a construção e validação de instrumentos de diagnóstico e planejamento das ações no território. Além disso, foram estabelecidos mecanismos de comunicação contínua com parceiros institucionais, possibilitando a organização das informações e a promoção de intervenções mais qualificadas junto à população em situação de rua.

O indicador previsto, referente à apresentação de relatórios mensais e trimestrais com dados regionalizados de vigilância socioassistencial, foi integralmente atingido, com cumprimento do parâmetro de qualidade estabelecido, assegurando a consistência técnica, regularidade e confiabilidade das informações produzidas.

A execução da meta foi devidamente comprovada por meio de relatórios técnicos mensais e trimestrais, registros de reuniões com as equipes e parceiros, listas de presença, relatórios consolidados das demandas oriundas da Ouvidoria do GDF e registros quantitativos de atendimentos, abordagens, orientações e encaminhamentos realizados.

Dessa forma, conclui-se que a meta foi executada com elevado padrão técnico, contribuindo de forma efetiva para o fortalecimento da vigilância socioassistencial, a qualificação do diagnóstico territorial e o aprimoramento das políticas públicas voltadas à população em situação de vulnerabilidade no Distrito Federal.

METAS	RESULTADO ESPERADOS	AÇÕES NORTEADORAS	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 anuência 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,	- 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%	- 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





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



130

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.

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

Resultado Alcançado Meta 4:

A Meta 4, que trata da identificação de famílias e indivíduos em situação de rua, com registro atualizado de dados básicos e complementares em prontuário eletrônico, foi integralmente cumprida ao longo do período de execução. As ações previstas foram realizadas de forma contínua e sistemática, incluindo a abordagem qualificada dos usuários, realização de entrevistas estruturadas com base em questionário previamente definido, bem como a coleta, tabulação e análise dos dados obtidos em campo.

Os dados dos usuários atendidos foram devidamente registrados e atualizados no Prontuário Eletrônico (SAS)/SIDS, contemplando informações detalhadas como dados pessoais, documentação, perfil socioeconômico, escolaridade, situação de trabalho, condição de permanência na rua, acesso a políticas públicas, entre outros aspectos relevantes para a compreensão da situação de vulnerabilidade social. Além disso, foram elaboradas e enviadas mensalmente planilhas consolidadas contendo informações detalhadas das abordagens realizadas por todas as equipes, dentro dos prazos estabelecidos.

O indicador previsto, referente à relação percentual entre o número de usuários atendidos com registros inseridos ou atualizados no sistema e a meta quantitativa estabelecida, foi plenamente atingido, com superação do parâmetro mínimo de qualidade de 50%, evidenciando elevado nível de organização, sistematização e confiabilidade das informações registradas.

A execução da meta foi devidamente comprovada por meio de relatórios mensais, planilhas consolidadas, registros no sistema de prontuário eletrônico e documentação técnica contendo o detalhamento dos atendimentos, abordagens, orientações e encaminhamentos realizados.

Dessa forma, conclui-se que a meta foi executada com qualidade técnica, regularidade e aderência aos parâmetros estabelecidos, contribuindo diretamente para a qualificação do atendimento, o fortalecimento da vigilância socioassistencial e a produção de dados estratégicos para subsidiar a gestão e o planejamento das políticas públicas voltadas à população em situação de rua.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



131 METAS	RESULTADO ESPERADOS	AÇÕES NORTEADORAS	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 Participar 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 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).





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



Resultado Alcançado Meta 5.1:

132

A Meta 5, que trata da realização de atendimentos a indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência, foi integralmente cumprida ao longo do período de execução, com superação do parâmetro estabelecido. As ações previstas foram realizadas de forma contínua, incluindo visitas sistemáticas aos locais previamente identificados pelas equipes, com o objetivo de fortalecer vínculos com o público-alvo e com a comunidade, bem como identificar novas pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Foram realizadas abordagens qualificadas mensais, com foco na escuta ativa, identificação das demandas dos usuários e realização de orientações e encaminhamentos à rede socioassistencial e demais políticas públicas. Além disso, houve participação em reuniões com CREAS e Centro POP, quando necessário, contribuindo para o planejamento, monitoramento e avaliação conjunta das estratégias de intervenção no território, bem como para o fortalecimento da articulação da rede de proteção social.

O indicador previsto, referente à relação percentual entre a quantidade de abordagens realizadas e a meta quantitativa estabelecida, foi amplamente superado, atingindo 130%, o que demonstra elevado desempenho operacional das equipes e ampliação do alcance do serviço para além do previsto inicialmente.

A execução da meta foi devidamente comprovada por meio de banco de dados contendo informações detalhadas dos usuários atendidos, registros diários das abordagens realizadas pelas equipes e inserção das informações no Prontuário Eletrônico (SAS), garantindo a rastreabilidade, organização e confiabilidade dos dados.

Dessa forma, conclui-se que a meta foi executada com elevado grau de eficiência, qualidade técnica e impacto social, assegurando não apenas o cumprimento das ações previstas, mas também a ampliação do acesso da população em situação de vulnerabilidade aos serviços e benefícios socioassistenciais.

METAS	RESULTADO ESPERADOS	AÇÕES NORTEADORAS	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	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	- Relação percentual entre a quantidade de usuários atendidos no trimestre que tiveram o registro do atendimento inserido no	85%	- Relação de usuários atendidos no mês e no trimestre.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



e/ou sobrevivência e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais		confiança, ampliar a escuta qualificada e contribuir para a atualização do plano de acompanhamento.	Prontuário Eletrônico e a quantidade de usuários atendidos		
		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.
	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	1 reunião por mês	- Registro das reuniões, estudo de caso ou comunicação, realizadas, com lista de presença.



			caso, comunicações), bimestralmente		
	5.5 Estruturação do plano de acompanhamento individual dos usuários	5.5.1 Planejar 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%)	- Relação de usuários atendidos no mês e no trimestre; - Evolução do plano de acompanhamento no SAS do usuário

Resultados Alcançados Meta 5:

A Meta 5, que trata da realização de atendimentos a indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência, bem como da ampliação do acesso à rede de serviços e benefícios socioassistenciais, foi integralmente cumprida ao longo do período de execução, com atendimento qualificado, contínuo e articulado com a rede de proteção social.

No âmbito da Meta 5.2, foram realizados atendimentos individuais e coletivos de forma sistemática, acompanhados do levantamento da rede de apoio dos usuários e da articulação com os serviços locais. As equipes desenvolveram atividades planejadas nos espaços da rua, com foco no fortalecimento de vínculos, ampliação da escuta qualificada e atualização dos planos de acompanhamento. O indicador referente ao registro dos atendimentos no Prontuário Eletrônico (SAS) foi plenamente atingido, superando o parâmetro mínimo de 85%, evidenciando a organização e a regularidade dos registros. Também foram realizadas oficinas mensais, alinhadas com os equipamentos de referência, garantindo ações coletivas com registro em listas de presença, relatórios e documentação fotográfica.

No que se refere à Meta 5.3, as atividades de registro e acompanhamento foram executadas de forma contínua e qualificada, incluindo a elaboração de relatórios informativos e socioassistenciais sempre que necessário, atualização permanente do banco de dados e registro da evolução dos atendimentos



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



no Prontuário Eletrônico (SAS). O indicador previsto foi integralmente cumprido, com percentual superior ao mínimo de 85%, assegurando a rastreabilidade, confiabilidade e consistência das informações registradas.

135

Em relação à Meta 5.4, foi garantida a articulação permanente com a rede local nos territórios, por meio da realização de reuniões, estudos de caso e comunicação contínua com os serviços socioassistenciais e demais políticas públicas. As equipes participaram regularmente de espaços de planejamento e discussão do acompanhamento dos usuários, cumprindo o parâmetro mínimo de realização de reuniões periódicas, com registros devidamente formalizados por meio de listas de presença e relatórios, fortalecendo a integração da rede e a efetividade dos encaminhamentos realizados.

Por fim, no âmbito da Meta 5.5, foi realizada a estruturação e acompanhamento dos planos individuais dos usuários, com planejamento de ações voltadas à integração e transição para os serviços ofertados nas unidades de referência. Foram elaborados e revisados periodicamente os planos de acompanhamento individual, contemplando as necessidades e demandas dos usuários a curto, médio e longo prazo, bem como as estratégias de intervenção. O indicador referente ao percentual de usuários com plano registrado no SAS foi cumprido conforme os marcos temporais estabelecidos (30% no período inicial e 50% nos períodos subsequentes), demonstrando evolução progressiva e qualificada no acompanhamento dos usuários.

A execução de toda a Meta 5 foi devidamente comprovada por meio de registros no Prontuário Eletrônico (SAS), relatórios mensais e trimestrais, listas de presença, registros fotográficos, banco de dados atualizado e documentação das reuniões e articulações realizadas.

Dessa forma, conclui-se que a meta foi executada com elevado padrão técnico, regularidade e aderência aos parâmetros estabelecidos, contribuindo de maneira efetiva para a qualificação do atendimento socioassistencial, o fortalecimento dos vínculos com os usuários, a integração com a rede de proteção social e a ampliação do acesso da população em situação de vulnerabilidade aos serviços e benefícios assistenciais.

METAS	RESULTADO ESPERADOS	AÇÕES NORTEADORAS	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 da atualização das informações.	6.1.1 Viabilizar documentação civil em caso de necessidade para realização do CADÚNICO; 6.1.2 Sensibilizar usuários para participar de atendimento em equipamento da assistência social objetivando a realização de inscrição ou atualização de dados no CADÚNICO; 6.1.3 Encaminhar o usuário para	- Relação percentual entre a quantidade de usuários atendidos no trimestre para os quais constem nos registros de atendimentos inseridos no Prontuário Eletrônico	80%	- Listagem, trimestral, das pessoas atendidas contendo situação cadastral no CadÚnico.



136

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 Verificar e monitorar a situação cadastral das pessoas atendidas.

a informação de que foram prestadas as orientações sobre o Cadastro Único e a quantidade de usuários atendidos no trimestre.

Resultados Alcançados Meta 6:

A Meta 06 é voltada à realização de busca ativa para inclusão de pessoas em situação de rua no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, foi integralmente cumprida ao longo do período de execução, com desenvolvimento de ações contínuas de orientação, sensibilização e encaminhamento dos usuários atendidos.

Durante os atendimentos socioassistenciais, foram prestadas informações qualificadas aos usuários sobre a importância do Cadastro Único como instrumento de acesso a direitos e benefícios sociais, bem como realizadas ações de sensibilização para adesão ao cadastramento e atualização cadastral. Sempre que necessário, foram viabilizadas estratégias para emissão ou regularização de documentação civil, possibilitando o acesso dos usuários ao sistema.

Além disso, foram realizados encaminhamentos aos equipamentos da rede socioassistencial responsáveis pelo cadastramento, com acompanhamento das demandas e monitoramento da situação cadastral dos usuários atendidos, contribuindo para sua inserção e permanência nos programas sociais. Essas ações fortaleceram o acesso da população em situação de rua às políticas públicas e promoveram melhores condições de inclusão social.

O indicador previsto, referente à relação percentual entre os usuários atendidos com registro de orientações sobre o Cadastro Único no Prontuário Eletrônico e o total de usuários atendidos no trimestre, foi plenamente atingido, superando o parâmetro mínimo de 80%, evidenciando a efetividade das ações realizadas pelas equipes.

A execução da meta foi devidamente comprovada por meio de registros no Prontuário Eletrônico (SAS), contendo as orientações prestadas aos usuários, bem como por listagens trimestrais das pessoas atendidas com informações sobre sua situação cadastral no Cadastro Único.

Dessa forma, conclui-se que a meta foi executada com qualidade técnica, regularidade e aderência aos parâmetros estabelecidos, contribuindo de forma efetiva para a inclusão da população em situação de rua nos programas sociais, ampliação do acesso a direitos e fortalecimento das estratégias de superação da situação de vulnerabilidade social.

137

METAS

RESULTADO ESPERADOS

AÇÕES NORTEADORAS

INDICADORES

**PARÂMETROS
/ÍNDICES
MÍNIMOS DE
QUALIDADE**

MEIO DE VERIFICAÇÃO

**7. Promover o
referenciamento* de
usuários atendidos
aos CREAS e Centros
Pop.**

7.1 Orientação sobre
equipamento de referência do
território em o assistido foi
abordado

7.1.1 Realizar abordagem
qualificada orientando com relação
a rede de atendimento de CREAS e
CENTRO POP socioassistencias 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%

7.2 Encaminhamento dos
usuários para atendimento nos
serviços socioassistenciais;

7.2.1. Realizar relatório
socioassistencial do caso;
7.2.2. Realizar o encaminhamento
dos casos para o equipamento via
SAS;
7.2.3. Encaminhar para
atendimento junto ao especialista
do equipamento referenciado para
atendimento do caso;
7.2.4. Realizar estudo de caso junto
ao CREAS e
Centro POP;
7.2.5. Acompanhar as
atividades/encaminhamentos
propostos aos usuários;
7.2.6. Realizar encaminhamento

- 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%

- Lista de presença (reuniões e
oficinas), registro fotográfico,
Prontuário Eletrônico SAS.

		dos usuários por meio do SAS para os equipamentos socioassistenciais.			
	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	

Resultados Alcançados Meta 7:

A Meta 7, que trata da promoção do referenciamento dos usuários atendidos aos equipamentos socioassistenciais, especialmente CREAS e Centros POP, foi integralmente cumprida ao longo do período de execução, com desenvolvimento contínuo de ações voltadas à orientação, encaminhamento e acompanhamento dos usuários na rede de serviços.

No âmbito da Meta 7.1, foram realizadas abordagens qualificadas com orientação aos usuários sobre os equipamentos de referência existentes no território, considerando suas demandas e o contexto de inserção. As equipes prestaram informações sobre os serviços ofertados pelos CREAS e Centros POP, contribuindo para o acesso consciente e qualificado à rede socioassistencial. O indicador previsto foi plenamente atingido, com superação do parâmetro mínimo de 60%, evidenciando a efetividade das ações de orientação realizadas.

Em relação à Meta 7.2, foram executadas ações de encaminhamento dos usuários para atendimento nos serviços socioassistenciais, incluindo a elaboração de relatórios socioassistenciais, registro e encaminhamento dos casos via Prontuário Eletrônico (SAS), realização de estudos de caso junto aos equipamentos de referência e acompanhamento das demandas encaminhadas. Essas ações fortaleceram a articulação com a rede e garantiram maior resolutividade no atendimento às necessidades apresentadas pelos usuários. O indicador estabelecido também foi integralmente cumprido, com percentual superior ao mínimo de 60%, demonstrando a efetividade dos encaminhamentos realizados.

No que se refere à Meta 7.3, foram realizadas oficinas mensais voltadas ao referenciamento dos usuários aos equipamentos socioassistenciais, alinhadas com cada unidade de referência. As atividades tiveram caráter informativo e socioeducativo, contribuindo para o fortalecimento de vínculos, ampliação do acesso à informação e incentivo à utilização dos serviços disponíveis na rede. O parâmetro de qualidade, que previa a realização de ao menos uma oficina por equipamento, foi integralmente atendido.

A execução da meta foi devidamente comprovada por meio de registros no Prontuário Eletrônico (SAS), listas de presença das atividades realizadas, registros fotográficos, relatórios técnicos e documentação das reuniões e oficinas desenvolvidas.

Dessa forma, conclui-se que a Meta 7 foi executada com qualidade técnica, regularidade e aderência aos parâmetros estabelecidos, contribuindo de maneira efetiva para o fortalecimento da articulação com a rede socioassistencial, ampliação do acesso dos usuários aos serviços e qualificação dos processos de acompanhamento e encaminhamento.



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



139 METAS

RESULTADO ESPERADOS

AÇÕES NORTEADORAS

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 Centro Pop de referência.

8.1.1 Promover, em conjunto com o CREAS, ações de enfrentamento ao trabalho infantil no território;
8.1.2 Apoiar o CREAS na elaboração e avaliação dos planos territoriais de enfrentamento ao trabalho infantil;
8.1.3 Encaminhar mensalmente para os CREAS as fichas de notificação de trabalho infantil do território;
8.1.4 Apresentar relatório com dados consolidados e atualizados sobre o trabalho infantil no DF, incluindo tabela resumo das fichas notificação de trabalho infantil;
8.1.5 Planejar a atuação das equipes de abordagem, a partir do relatório mensal de trabalho infantil produzido pelo serviço e de demais indicadores fornecidos por outros órgãos e instituições;
8.1.6 Realizar ações preventivas para enfrentamento ao trabalho infantil;
8.1.7 Avaliar o desenvolvimento das ações.;
8.1.8 Elaborar relatório com resultados das ações mensalmente.

- 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 serem crianças ou adolescentes).

- 02 ações de sensibilização em locais de alta incidência

-01 ação de sensibilização em locais de média e baixa incidência

- Relatório Mensal das Ações de Trabalho Infantil

- Lista de presença de reuniões realizadas com a rede de proteção social

- Fichas de notificação de trabalho infantil do território.





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



140

8.1.9 Participar de reuniões e ações da rede de proteção social voltadas ao enfrentamento do trabalho infantil.

Resultados Alcançados Meta 8:

A Meta 8, que trata da promoção de ações de sensibilização para o enfrentamento ao trabalho infantil no espaço da rua, foi integralmente cumprida ao longo do período de execução, com realização sistemática de atividades preventivas, educativas e de articulação com a rede de proteção social.

Foram desenvolvidas ações mensais de sensibilização em territórios previamente identificados, em conjunto com os CREAS e Centros POP de referência, priorizando locais com maior incidência de trabalho infantil, bem como áreas de média e baixa incidência. As atividades contemplaram abordagens educativas junto à população, orientação às famílias e usuários, além de ações de mobilização comunitária voltadas à prevenção e enfrentamento dessa violação de direitos.

As equipes atuaram de forma integrada com os equipamentos da rede socioassistencial, apoiando a elaboração e avaliação de estratégias territoriais de enfrentamento ao trabalho infantil, bem como realizando encaminhamentos e compartilhamento de informações por meio de fichas de notificação. Também foram elaborados relatórios mensais contendo dados consolidados e atualizados sobre a incidência de trabalho infantil no território, subsidiando o planejamento das ações e a tomada de decisão.

O indicador previsto, referente à quantidade de ações mensais realizadas em territórios com diferentes níveis de incidência de trabalho infantil, foi plenamente atingido, com cumprimento do parâmetro mínimo estabelecido, incluindo a realização de, no mínimo, duas ações mensais em áreas de alta incidência e uma ação em áreas de média e baixa incidência.

A execução da meta foi devidamente comprovada por meio de relatórios mensais das ações realizadas, listas de presença das atividades desenvolvidas com a rede de proteção social, bem como registros das fichas de notificação de trabalho infantil no território.

Dessa forma, conclui-se que a meta foi executada com qualidade técnica, regularidade e aderência aos parâmetros estabelecidos, contribuindo de forma efetiva para a prevenção e enfrentamento do trabalho infantil, fortalecimento da rede de proteção social e promoção dos direitos de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade.



IX - EXECUÇÃO FINANCEIRA

Planilhas financeiras conforme extratos em anexo.

Conforme estabelece o manual o MROSC, bem como o Decreto Distrital nº 37.843, de 2016, destacamos abaixo a relação referente a execução financeira do Termo de Colaboração nº 04/2017, referente ao período de janeiro de 2021 a dezembro de 2021.

- POSSIBILIDADE DE SUSTENTABILIDADE E CONTINUIDADE DAS AÇÕES OBJETO DA PARCERIA

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

XI - DIVULGAÇÃO DA PARCERIA

Realizamos a divulgação em nossa página na internet todos dados 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 64961 abordagens no período, iniciando o ano com 2542 abordagens. Tendo realizado mais denúncias no mês de outubro, com 2665 abordagens. Fez menos abordagens em fevereiro, com 2354. E, por fim, o serviço encerrou o ano com 2085 abordagens. A média de abordagens realizadas no ano foi de 2459,2 abordagens por mês. O número médio de abordagens por usuários atendido foi 1,2.

No que se refere à dinâmica mensal dos atendimentos, observa-se que o serviço manteve regularidade e alta capacidade operacional ao longo de todo o período analisado. Em janeiro, foram contabilizados 4.873 usuários ativos, com 2.544 atendimentos efetivos (sem repetição), evidenciando a relação entre o volume de usuários acompanhados e aqueles efetivamente atendidos no mês. Ao longo do ano, o maior número de usuários ativos foi registrado no mês de outubro, com 4.448 usuários, enquanto o menor quantitativo ocorreu em junho, com 4.118 usuários ativos, demonstrando relativa estabilidade na cobertura do serviço.

Em relação aos atendimentos efetivos, o maior volume foi registrado em outubro, com 2.660 usuários atendidos, e o menor em dezembro, com 2.339 atendimentos realizados, mês em que também foram contabilizados 4.189 usuários ativos. No consolidado anual, o serviço apresentou média de 4.301 usuários ativos por mês e 2.481 usuários efetivamente atendidos mensalmente (sem repetição), evidenciando a continuidade das ações e a manutenção do acompanhamento sistemático dos usuários.

Destaca-se ainda que, paralelamente aos atendimentos efetivados, houve um quantitativo expressivo de usuários identificados em campo que não aceitaram abordagem no momento, variando entre 4.582 e 5.903 pessoas ao longo dos meses. Esse dado reforça a complexidade da atuação no



Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



142

âmbito do Serviço Especializado em Abordagem Social, em que a identificação do usuário não implica, necessariamente, em atendimento imediato, em razão de fatores como recusa, uso de substâncias psicoativas ou indisponibilidade momentânea para escuta qualificada.

Quando analisados em conjunto com os dados gerais do período — que totalizam 34.200 atendimentos com repetição, 32.043 atendimentos sem repetição e 12.898 usuários identificados que não aceitaram abordagem no momento —, esses números evidenciam a abrangência e efetividade do serviço. Ao considerar tanto os atendimentos efetivos quanto as identificações realizadas em campo, o serviço alcançou 44.941 pessoas ao longo do período, o que representa uma média aproximada de 3.745 pessoas por mês, superando o parâmetro de 3.000 pessoas mensais estabelecido.

Dessa forma, os resultados demonstram não apenas a capacidade de manutenção do acompanhamento dos usuários ativos, mas também a ampliação do alcance territorial, a efetividade das ações de busca ativa e a consolidação de estratégias que respeitam a autonomia dos usuários e a construção gradual de vínculo, características essenciais do Serviço Especializado em Abordagem Social.

No ano foram realizados 16659 encaminhamentos, com média de 1388 encaminhamentos por mês. O serviço iniciou o ano com 1214 encaminhamentos em janeiro e encerrou o ano com 787 encaminhamentos. Em setembro foi atingido o seu maior número, 1607 encaminhamentos, e em dezembro atingiu o menor número, 787 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 97368 orientações, com média de 8114 orientações por mês. O serviço iniciou o ano com 8126 orientações em janeiro e encerrou o ano com 5450 orientações em dezembro. Em agosto foi atingido o seu maior número, 9162 orientações, e em dezembro atingiu o menor número, 5450 orientações. Durante o ano a média de orientações por atendido foi de 3,0 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 4937, 4290 e 4062 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, 120 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, 0. 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 período foram recebidas 2290 denúncias provenientes de diversos canais, das quais 1833 (cerca de 80%) foram recebidas pelo GESEAS, 448 (cerca de 20%) foram recebidas via telefone. Os 5% restantes foram recebidos por outras formas como: e-mail, Whatsapp ou demanda espontânea junto





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



143

às equipes SEAS. Plano Piloto Asa Norte, Plano Piloto Asa Sul e Ceilândia são as regiões administrativa para as quais foram feitas mais denúncias, tanto para as que foram recebidas tanto 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 2443 localidades diferentes que tiveram atendimentos de alguma equipe de abordagem no período. A Localidade Sgas 903 Conjunto C - Próximo Centro Pop Brasília é a que teve mais atendimentos realizados no Distrito Federal, neste local, foram realizados 4129 atendimentos (cerca de 6% do total de atendimentos). Em seguida a localidade Qnf 24 Áre Especial - Próximo Centro Pop teve 1932 atendimentos (cerca de 2%) e Setor Central - Área Especial - Complexo Esportivo Walmir Campelo Bezerra (Bezerrão) - Próximo Restaurante Comunitário teve 1673 atendimentos (cerca de 2%).

Por último temos a Apresentação do Serviço no Comércio e Comunidade. Em todo o Distrito Federal houve 4817 (cerca de 71,6%) apresentações do serviço no comércio e 1910 (cerca de 28,39%) apresentações na comunidade. A média de apresentações do serviço no comércio foi de 401 por mês e na comunidade foi de 159 por mês. Houve mais apresentações do serviço no comércio em julho (427) e menos apresentações em abril (381). Dentre as apresentações do serviço na comunidade, houve mais apresentações em abril (182) e menos em setembro (134). O Gama é a Região Administrativa que teve mais apresentações do Serviço no Comércio e Comunidade, 275 (cerca de 4%) e 172 (cerca de 1%) respectivamente. Já o Varjão teve menos apresentações do Serviço no Comércio, 1 (menos de 1%), juntamente com a Candangolândia, que só teve 2.

XII - ANEXOS

Anexos serem envidados conforme abaixo:

➤ Anexo 1 – Planilhas completas do período de:

Notificação de crianças;

Acolhimentos levados;

Oficinas Realizadas;

Possíveis casos de Transtorno Mental;

Indicadores;

Localidades;

Pessoas Encontradas no Períodos;

Atendidos por mês;

Total com repetidos;

Total sem repetidos;

Encaminhamentos realizados;

Denúncias Atendidas;

Quantidade de Comércio e Localidades;

Anexo 2 – Localidades Separadas;

Anexo 3 – Financeiro

➤ Disponibilização nas unidades dos prontuários físicos;

➤ Disponibilização de acesso no Google Fotos compartilhado no seguinte link:

https://photos.google.com/album/AF1QipNme-sX_21QxcSppwiRiZmG07temGeMluhVVyiU

➤ Disponibilização dos prontuários físicos e diagnósticos aplicados nas bases de atendimento





Serviço Especializado em
Abordagem Social (SEAS)

SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



arquivados de forma correta.

- Disponibilização de lista de presença disponíveis nas bases de execução do serviço;
À disposição de informações complementares ou modificações necessárias no âmbito do relatório anual.

Pede deferimento,

Atenciosamente,

Danielle Pereira Braga
Gerente Execução

Serviço Especializado em Abordagem Social
Instituto IPÊS

Patrick Wallace de Souza Lima
Coordenador Núcleo Financeiro

Serviço Especializado em Abordagem Social
Instituto IPÊS

Beatriz Stella da Costa Lopes
Presidente

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

