CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Comissão de Defesa dos Direitos Humanos, Cidadania, Ética e Decoro Parlamentar

Relatório Demandas Assistência Social

1º e 2º Bimestre/2022

CDDHCEDP

Brasília/DF

2022

Composição da Comissão

Membros Titulares

Deputado Fábio Felix - Presidente

Deputado Agaciel Maia - Vice-Presidente

Deputada Jaqueline Silva

Deputado Reginaldo Sardinha

Deputado Iolando

Membros Suplentes

Deputado Leandro Grass

Deputado Robério Negreiros

Deputado Júlia Lucy

Deputada Martins Machado

Deputado Valdelino Barcelos

Servidores da Comissão

Gabriel Santos Elias – Secretário da Comissão

Perla Ribeiro – Assessora da Comissão

Gabriela Tunes da Silva – Consultora Legislativa

Cleide Soares – Técnica Legislativa

Thiago Bazi Brandão – Consultor Técnico-Legislativo – Assistente Social

Janaína Bittencourt – Assessora da Comissão

Carlos Hiago Marques de Souza - Assessor

Lara Nóbrega Duarte – Estagiária de Serviço Social

Tamires dos Anjos Silva – Estagiária de Serviço Social

Leticia Lima Cardoso – Estagiária de Sociologia

A Comissão de Defesa dos Direitos Humanos, Cidadania, Ética e Decoro Parlamentar (CDDHCEDP), conforme o Regimento Interno da Câmara Legislativa do Distrito Federal, no seu artigo 67, parágrafo 2º, tem como prerrogativa:

> § 2º A Comissão de Defesa dos Direitos Humanos, Cidadania, Ética e Decoro Parlamentar fará relatório bimestral sobre as atribuições previstas nos incisos I a IV deste artigo.

Em face disso, elaboramos um estudo específico sobre a evolução das demandas no campo da assistência social, tendo em vista o crescimento de relatos relacionados à demora no atendimento, para realizar o CadÚnico e ter acesso aos benefícios e serviços socioassistenciais.

Compete, também, à Comissão, conforme determina o mesmo artigo 67 do Regimento Interno da CLDF, realizar as seguintes ações:

> I – investigar denúncias de violação dos direitos humanos ou cidadania;
>
> II – articular-se com entidades públicas ou privadas de defesa dos direitos humanos e cidadania, bem como com órgãos públicos de segurança e defesa civil, em esforço conjunto para minimizar as causas da violência;
>
> III – promover simpósios, congressos, conferências, seminários ou assemelhados com a sociedade, na busca de soluções contra a violência;
>
> IV – visitar, periodicamente:
>
> a) delegacias, penitenciárias, casas de albergado;
>
> b) centros de triagem, asilos, casas de amparo a pessoas desfavorecidas e de atendimento psiquiátrico;
>
> c) lugares onde se abrigam pessoas sem moradia;
>
> d) vítimas ou familiares de vítimas falecidas que, em razão do crime, não possuem o mínimo de condições necessárias para a sobrevivência;

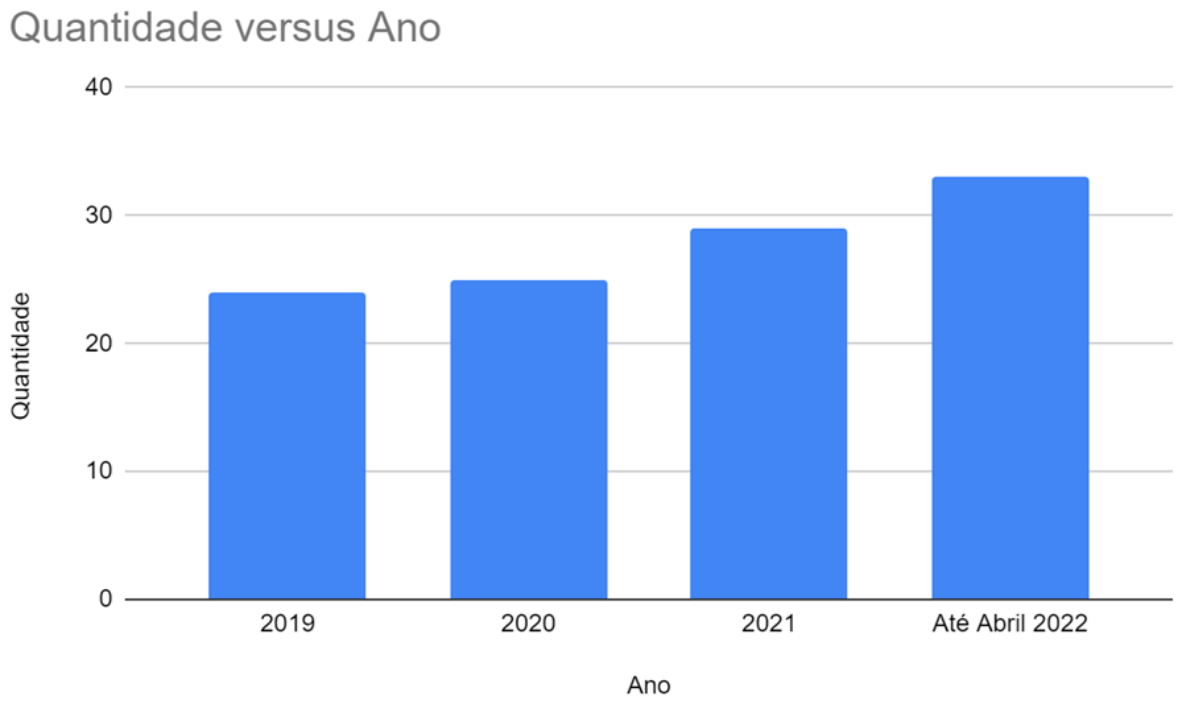
Com a ampliação dos canais de recebimento de demandas, observamos que o campo da Assistência Social tem sido objeto de muitos pedidos dos cidadãos. Registra-se que a conjuntura da pandemia Covid-19 agudizou as expressões da questão social, aumentando o número de casos de pessoas em situação de rua e em extrema pobreza.

O Direito à Assistência Social é afirmado pela Constituição Federal de 1988, em seu Artigo 203º, que estabelece a assistência como um direito fundamental. Além de ser garantido pela Constituição Federal de 1988, a assistência é garantida também pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), sancionada em 7 de dezembro de 1993. Na Política Nacional de Assistência Social, de 2004, também está posto, entre seus princípios, o ‘’respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade’’. Posto isso, a falta de atendimento ou acesso à assistência constitui violação de um dos direitos fundamentais constitucionais, se tratando, também, do não cumprimento de dispositivos da Lei, como prevê a LOAS.

As demandas apresentadas à Comissão mostram como a pandemia da Covid-19 afetou a vida da população do Distrito Federal, evidenciando que os usuários enfrentam empecilhos para conseguir o acesso aos direitos garantidos na política de assistência social e aos benefícios nela previstos. Informações divulgadas pela SEDES apresentadas pelo Correio Braziliense, mostra como as expressões da questão social nesse contexto tem se tornado cada vez mais evidentes, a exemplo destaca-se o número de pessoas em situação de rua que é de 2.252 em 2022. Outro ponto a se destacar é que o Distrito Federal foi a unidade da federação onde se registrou o maior aumento da pobreza, segundo dados do estudo feito pelo economista Daniel Duque, pesquisador do Instituto Brasileiro de Economia da Fundação Getúlio Vargas (FGV Ibre)[1].

Gráfico 1- Evolução das Demandas de Assistência Social

[1] Link disponível para a materia: https://www.correiobraziliense.com.br/brasil/2021/08/4946617-pobreza-no-distrito-federal-registra-o-maior-aumento-do-pais.html



Observa-se que, em apenas quatro meses do ano de 2022, temos mais demandas relacionadas à assistência social do que o total dos últimos três anos. Importante mencionar que 85% delas se referem à demora no acesso aos serviços, ao atendimento ou ao recebimento de benefícios. Temos, além disso, algumas reportagens que deram publicidade ao fenômeno https://g1.globo.com/df/distrito-federal/df1/

Registra-se que tem havido aumento nas demandas reprimidas, dado este já atestado pela própria Sedes, conforme Memorando SEI-GDF Nº 106/2019 - SEDES/SEADS/SUBSAS de 22 de agosto de 2019: em julho de 2019 haviam 48.988 pessoas na fila por atendimento no CRAS; já em outubro de 2021 havia um montante de 185.139 pessoas aguardando atendimento. A tabela abaixo traz esses dados em maior detalhamento.

Tabela 01 - Demanda reprimida dos CRAS, em 26/10/2021

Unidade	**Demanda reprimida**
CRAS ARAPOANGA	7816
CRAS AREAL	4313
CRAS BRASÍLIA	1537
CRAS BRAZLÂNDIA	5855
CRAS CANDANGOLÂNDIA	309
CRAS CEILÂNDIA NORTE	10638
CRAS CEILÂNDIA SUL	10630
CRAS ESTRUTURAL	6515
CRAS FERCAL	775
CRAS GAMA	7159
CRAS GUARÁ	2951

CRAS ITAPOÃ	8958
CRAS NÚCLEO BANDEIRANTE	338
CRAS P SUL	12742
CRAS PARANOÁ	6944
CRAS PLANALTINA	11896
CRAS RECANTO DAS EMAS	12934
CRAS RECANTO DAS EMAS II	1298
CRAS RIACHO FUNDO I	3002
CRAS RIACHO FUNDO II	3810
CRAS SAMAMBAIA EXPANSÃO	3144
CRAS SAMAMBAIA SUL	14914

CRAS SANTA MARIA	13002
CRAS SOBRADINHO	3764
CRAS SOBRADINHO II	4201
CRAS SOL NASCENTE	3112
CRAS SÃO SEBASTIÃO	11525
CRAS TAGUATINGA NORTE	9878
CRAS VARJÃO	1179
TOTAL	185139

Considerando a capacidade instalada, a previsão do tempo para atendimento, desde o agendamento, chega a mais de um ano de espera, tornando a situação das pessoas em vulnerabilidade social ainda mais penosa e sofrida.

A própria Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDES), por meio do Ofício Nº 572/2022 - SEDES/GAB, constante no processo SEI CLDF 00001-00008056/2022-06, informa sobre os problemas enfrentados na implantação do sistema e sobre a alta quantidade de demandas reprimida existentes:

> - Inicialmente, cabe informar que em dezembro de 2020 a Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal implantou o Módulo de

Demandas, que é uma ferramenta tecnológica que está sendo utilizada para acesso aos CRAS do DF. O referido Módulo faz a identificação e priorização dos casos para a organização dos atendimentos considerando a situação de prioridade e vulnerabilidade a que a família está exposta. De acordo com esse reordenamento, as famílias podem requerer atendimento nos CRAS via contato telefônico pela Central 156 ou acessando o site da SEDES.

- Após a abertura da agenda, os atendentes da Central 156 verificam a ordem da família (conforme priorização e vulnerabilidades) e entram em contato telefônico para informar a data e horário que serão atendidas no CRAS de referência. O Módulo Gestão de Demandas foi implantado tanto para registrar e organizar a demanda por atendimento da população do Distrito Federal quanto para identificar as famílias que se encontram em condições de vulnerabilidade e/ou riscos mais acentuadas para proporcionar/ofertar atendimento socioassistencial com maior urgência. Também foram criados marcadores de pontuação do Módulo de Gestão de Demandas para a organização dos atendimentos nos CRAS.
- Todas as famílias que procedem com o registro da solicitação por atendimento, tanto via site da SEDES quanto via contato com a Central 156, serão atendidas pelos CRAS do DF; contudo, é preciso considerar a capacidade operativa de atendimento dos territórios frente às demandas, cujo quantitativo aumentou consideravelmente diante dos impactos econômicos, sociais e de saúde pública advindas do contexto da pandemia causada pela COVID-19, o que ocasiona uma demora significativa no atendimento.

Já no despacho SEDES/SEEDS/SUBSAS/CPSB, de 30 de agosto de 2021, constante no processo 00001-00026220/2021-78, a SEDES reconhece a necessidade de ampliação das equipes de trabalho para acompanhar o aumento substancial das demandas:

- é preciso esclarecer que o Módulo de Gestão de Demandas faz o cruzamento de dados da pessoa que solicita atendimento com as bases do Sistema Integrado de Desenvolvimento Social - SIDS (que basicamente é o prontuário da família na assistência social) e com o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e a partir dos dados resgatados da família faz uma classificação e priorização automática. Nesse sentido, as solicitações por atendimento serão pontuadas em decorrência dos marcadores, cuja pontuação irá refletir a necessidade de priorização do atendimento, tendo em vista que o sistema faz a identificação e priorização dos casos para a organização dos atendimentos considerando as situações de vulnerabilidade às quais a família está exposta. Trata-se de um processo dinâmico, à medida que as unidades vão atendendo novas demandas vão se apresentando. Ressalta-se que mesmo com o alto número de atendimentos por parte dos CRAS e com o incremento de novos servidores, o contexto da pandemia causou um aumento exponencial da demanda. A ampliação da capacidade de atendimento da demanda se dará com a ampliação do número de unidades e de servidores.
- 4. Cabe ressaltar que todas as famílias que procedem com o registro da solicitação por atendimento - tanto via site da SEDES quanto via contato com a Central 156 - serão atendidas pelos CRAS do DF; contudo, é preciso considerar que a capacidade operativa de atendimento é aquém da demanda dos territórios - cujo quantitativo aumentou consideravelmente diante dos impactos econômicos, sociais e de saúde público advindas do contexto da pandemia causada pela COVID-19, o que tem ocasionado uma variação no tempo de atendimento.

Reitera, em outros documentos que a capacidade de atendimento dos CRAS do Paranoá, Gama, Recanto das Emas, Samambaia Sul e Taguatinga Norte está abaixo da demanda existente, conforme exarado no Processo SEI CLDF 00001-00034528/2021-97:

> Cabe mencionar que o contexto atual econômico, social e de saúde pública se caracterizam como um condicionamento extremo de intensificação de vulnerabilidades/riscos/inseguranças, nesse sentido, é possível identificar um aumento crescente da demanda pelos serviços e benefícios socioassistenciais, cuja capacidade operacional das unidades CRAS não é capaz de atender a demanda na sua totalidade.

Em consulta ao Sistema Integrado de Desenvolvimento Social (SIDS), verifica-se que, no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2021, o CRAS Taguatinga Norte (Ofício número 479. Processo SEI: 00001-00026220/2021-78):

> - Atendeu 2.755 famílias;
> - Realizou 2.878 atendimentos particularizados;
> - Concedeu 1.550 benefícios eventuais;
> - Concedeu 1.490 cestas emergenciais
> - Solicitou 3.153 inclusões no Programa Prato Cheio.

> Cumpre esclarecer que o CRAS Paranoá, segundo registros no Sistema Integrado de Desenvolvimento Social (SIDS), no período de 01/01/21 a 27/08/21: atendeu 4.405 famílias; realizou 10.998 atendimentos particularizados; deferiu por 1.643 benefícios eventuais - tanto na modalidade pecúnia quanto bens de consumo; solicitou 3.428 cestas emergenciais; solicitou 3.101 inclusões no Programa Prato Cheio.
> 22/11/2021- Subsecretaria de Assistência Social: Em relação à demanda reprimida que está aguardando atendimento nos CRAS, há um montante de 185.139 pessoas que estão aguardando atendimento. A lista de espera para o atendimento caracteriza-se como uma relação dinâmica/fluida, dificultando a definição de uma posição fixa/cativa.

Desde 26/03/2021, o procedimento para agendamentos para atendimento do Cadastro Único, tanto para novas inscrições quanto para atualização cadastral na SEDES, foi modificado. Atualmente, o atendimento é informatizado, as famílias são classificadas em grau de prioridade e, após feito o agendamento, devem aguardar um

retorno com as informações sobre a data, hora e local para atendimento. Além desse processo, as famílias têm esperado longos períodos para acessarem os benefícios.

Nesse sentido, a lei 6.490, de 20 de janeiro de 2020, que dispõe sobre o Plano Plurianual do Distrito Federal para o quadriênio 2020-2023, afirma que “A assistência social é uma valiosa ferramenta política garantidora de direitos, exigindo do Distrito Federal a organização e oferta de um conjunto de ações que garantam a proteção social a famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade ou risco social ou pessoal. O DF também tem 23.208 famílias na faixa de pobreza, com renda per capita superior a 89 reais e inferior a 178 reais. Quanto maior a situação de vulnerabilidade, maior a dificuldade de acesso a serviços básicos oferecidos pelo Estado. Além disso, ***o Distrito Federal registra a maior desigualdade econômica e social do País***’’.

As demandas que chegam à CDDH estão permeadas de insatisfação da população usuária, que não tem conseguido ter, em tempo hábil, resposta para suas solicitações. A exemplo disso, destaca-se a demanda pública em que a usuária relata:

‘’já fiz meu agendamento no 156, como eles pedem, já fiz denúncia na ouvidoria no 162. Estou gestante de 13 semanas tenho mais 3 filhos de menor, moro de aluguel, sempre trabalhei fichado devido a pandemia fiquei desempregada, o Auxílio Brasil [sic] que recebo pago o aluguel estou passando muito dificuldade, tento ligar no número que tenho do cras mais ao chama e não atende [sic]. Preciso ser atendida para solicitar os auxílios a que tenho direito e ficar sendo assistida por um assistente social”.

É necessário frisar que a oferta de benefícios assistenciais faz parte da proteção social básica, de acordo com o Art.6, -A-I, que tem por objetivo “prevenir situações de vulnerabilidade e risco social por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários’’, desse modo percebe-se que a morosidade no acesso a esses benefícios coloca as famílias em situação de extrema vulnerabilidade social, não cumprindo o que está disposto na legislação vigente.

Salientamos, também, que as instituições responsáveis pela implementação da Política de Assistência Social receberam as diligências da CDDH, e muitas das demandas recebidas pela Comissão tratavam dos atrasos e das dificuldades de

acesso a benefícios por parte dos usuários. Foram realizadas visitas, aos seguintes equipamentos da política de assistência social, quais sejam:

- Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)
- Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) de Sobradinho, Estrutural e Gama.
- Unidade de acolhimento de adultos gerida por entidade conveniada e localizada em São Sebastião

Também foi realizada uma diligência ao abrigo da *Cáritas,* que atende a comunidade indígena Warau, composta por refugiados oriundos da Venezuela. Esta diligência foi provocada após a morte de uma criança indígena da comunidade, e em função de relatos sobre as más condições em que os refugiados estão vivendo neste local.

As informações apresentadas neste relatório mostram expressões da questão social presentes em nosso país, que agudiza cada vez mais com a pandemia da Covid-19. E, com a alta demanda por assistência social, devido ao empobrecimento da população, as instituições que realizam as ações de assistência social estão sobrecarregadas, dificultando o atendimento aos usuários e prolongando seu sofrimento.

Considerações Finais

Considerando o exposto, identificamos algumas estratégias de curto, médio e longo prazos, que podem ser tomados para garantir direitos à população em estado de vulnerabilidade social, especialmente a elaboração de Termo de Ajustamento de Conduta junto ao MPDFT em que conste:

- Realização estudo para verificar as alternativas existentes a curto, médio e longo prazo para atender às demandas reprimidas;
- Realização estudo sobre as reais necessidades de contratação de novos servidores;
- Ampliação do quadro de servidores, visto que a demanda por assistência social está cada vez maior;

- Garantia de meios adequados para que os trabalhadores possam efetivar o atendimento à população usuária da assistência social, como linhas de telefone que realmente funcionem, canais de atendimento via internet (WhatsApp e E-mail);
- Implementação do trabalho em esquema de plantões, que possa atender à população que não possui meios tecnológicos para entrar em contato;
- Ampliação orçamentária efetiva, que venha a atender as demandas das políticas públicas;
- Expansão da política de assistência social, em termos de quantidade de equipamentos, profissionais e serviços levando em consideração a conjuntura atual;

Ressalta-se que a Comissão é considerada o último recurso da população que está em busca da garantia de seus direitos constituídos; todavia, dado o escopo de atuação de uma Comissão constituída no âmbito do Poder Legislativo, ela possui limitações estruturais para atuação, sendo sua principal função levar denúncias aos órgãos responsáveis pela implementação das políticas de assistência social, bem como auxiliar na articulação entre eles.

Perante o exposto, colocamo-nos à disposição para construir os encaminhamentos, na esfera do Poder Legislativo, que possam gerar melhorias dos serviços socioassistenciais.