

## RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### I. DADOS DA PARCERIA

**OSC:** INSTITUTO MÃOS SOLIDÁRIAS

**TÍTULO DA PARCERIA:**

**Nº PROCESSO:** Processo SEI-GDF n.º: 00431-00014281/2022-86

**Nº INSTRUMENTO DE PARCERIA:** Termo de Colaboração Nº 17/2022

**VIGÊNCIA:** 27/07/2022 a 27/07/2023

**VALOR REPASSADO PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:** R\$ 7.192.555,27

**OBJETO DA PARCERIA:** Implantação, manutenção e prestação de atendimento, mediante entrevista padronizada, de famílias de baixa renda residentes no Distrito Federal, encaminhadas exclusivamente pela SEDES, para preenchimento dos formulários cadastrais com vistas à atualização cadastral ou nova inscrição na plataforma online do Cadastro Único de Programas Sociais do Governo Federal – Cadastro Único, nos termos do Manual do Entrevistador, e no Sistema Integrado de Desenvolvimento Social v.2.0. – SIDS v.2.0., com a realização, durante a entrevista, de consultas aos Sistema de Benefícios ao Cidadão – SIBEC, Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família - SIGPBF, Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família - SICON, e orientação quanto ao acesso à rede de serviços públicos, quando verificada situação de vulnerabilidade social e/ou de insegurança alimentar.

### II. INTRODUÇÃO

O IMS - Instituto Mãos Solidárias é uma Organização da Sociedade Civil (OSC) que tem por objetivo o bem-estar social e a inclusão de famílias em situação de alta vulnerabilidade social, por meio do desenvolvimento de projetos e programas sociais de interesse público. O Instituto é sediado no trecho II e III no Sol Nascente, local em que

atua desde 2016 auxiliando os moradores locais com todos os problemas existentes na vivência diária da maior comunidade da América Latina. Possuímos um banco de dados com mais de 3.500 (três mil e quinhentas) famílias da região que são amparadas com cestas básicas, cursos profissionalizantes e de capacitação para os adultos – em sua grande maioria mães -, atividades formativas para crianças e adolescentes, e atendimentos com profissionais da área da assistência social e psicologia.

A manutenção do banco de dados tem papel fundamental na nossa atuação: permitir a identificação das famílias mais vulneráveis e das correntes necessidades dos integrantes da comunidade do Sol Nascente. Temos realizado ao decorrer destes anos todas as contribuições possíveis à comunidade do Sol Nascente, que é assolada por um quadro grave de vulnerabilidade social e econômica. O papel desempenhado transcende em muito o impacto direto e os resultados concretos dos projetos e programas desenvolvidos, na medida em que, além de promover o acesso a direitos básicos garantidos pela política de Assistência Social, contribuem para a mudança das relações interpessoais que permeiam a própria comunidade, promovendo a melhoria da autopercepção pessoal, o estreitamento de laços familiares e comunitários, assim como o fortalecimento de relações sociais.

Com o intuito de dar continuidade e aumentar o alcance dos beneficiários das ações desenvolvidas pelo Instituto Mãos Solidárias, firmamos o presente Termo de Colaboração que tem por objetivo a implantação, manutenção e prestação de atendimento, mediante entrevista padronizada, de 202.345 (duzentos e dois mil trezentos e quarenta pessoas/famílias de baixa renda residentes no Distrito Federal, encaminhadas exclusivamente pela SEDES, para preenchimento dos formulários cadastrais com vistas à atualização cadastral ou nova inscrição na plataforma online do Cadastro Único de Programas Sociais do Governo Federal – Cadastro Único, nos termos do Manual do Entrevistador, e no Sistema Integrado de Desenvolvimento Social v.2.0. – SIDS v.2.0., com a realização, durante a entrevista, de consultas aos Sistema de Benefícios ao Cidadão – SIBEC, Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família - SIGPBF, Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família - SICON, e

orientação quanto ao acesso à rede de serviços públicos, quando verificada situação de vulnerabilidade social e/ou de insegurança alimentar.

Cabe lembrar, neste ponto, que o registro no Cadastro Único é obrigatório para beneficiários de programas, projetos, serviços e benefícios sociais tanto de âmbito distrital como federal, tais como: **(I)** Programa Bolsa Família (Auxílio Brasil); **(II)** Benefício de Prestação Continuada (BPC); **(III)** Tarifa Social de Energia Elétrica e Tarifa Social de Água; **(IV)** Programa Casa Verde e Amarela (antigo Minha Casa Minha Vida); **(V)** Sistema de Seleção Unificada - SISU/Lei de cotas; **(VI)** Isenção de taxas de inscrição em concursos públicos; **(VII)** Isenções na taxa de inscrição para o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem); **(VIII)** Plano Progredir - Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado; **(IX)** Ação de Distribuição de Alimentos (ADA); **(X)** Carteira do Idoso; **(XI)** Concessão de bolsas por entidades com Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social com atuação na área da educação (CEBAS-Educação); **(XII)** Créditos Instalação do Programa Nacional de Reforma Agrária; **(XIII)** Facultativo de Baixa Renda; **(XIV)** Identidade Jovem (ID Jovem); **(XV)** Programa Cisternas - Programa Nacional de Apoio à Captação de Água de Chuva e Outras Tecnologias Sociais de Acesso à Água; **(XVI)** Programa Criança Feliz; **(XVII)** Programa de Erradicação do Trabalho Infantil; **(XVIII)** Programa de Fomento às Atividades Produtivas Rurais; **(XIX)** Programa Nacional de Crédito Fundiário Programa Nacional de Reforma Agrária; **(XX)** Telefone Popular - Acesso Individual Classe Especial; **(XXI)** Programa de Urbanização de Assentamento Precários; **(XXII)** Programa Estratégia Brasil Amigo da Pessoa Idosa; **(XXIII)** Projeto Dom Hélder Câmara; **(XXIV)** Aposentadoria para segurado facultativo sem renda própria que se dedique exclusivamente ao trabalho doméstico no âmbito de sua residência, dentre outros; **(XXV)** Programa DF sem Miséria; **(XXVI)** Programa Bolsa Alfa; **(XXVII)** Programa Morar Bem; e **(XXVIII)** Programa Identidade Jovem.

Neste diapasão tem-se que o Instituto Mãos Solidárias, por meio da atuação nos diversos projetos voltados à prevenção e remediação da situação de fragilidade social e econômica que assola parte considerável da população do Distrito Federal, tem logrado

alcançado notável êxito em sua missão de promover o acesso às políticas públicas, o acesso a serviços básicos, a melhoria nas condições de infraestrutura e a garantia de suprimentos básicos para subsistência; de promover melhorias nas condições de vida e na autoestima das pessoas; de proporcionar oportunidades de capacitação, geração de trabalho e renda; de incentivar o empreendedorismo; de fortalecer as bases do ensino formal e promover a ampliação de conhecimento multidisciplinar; promover a integração comunitária e o fortalecimento dos vínculos familiares; de fortalecer a identidade pessoal e étnico-cultural, assim como o respeito à diversidade, proporcionando o pleno desenvolvimento humano; e o desenvolvimento da consciência solidária e cidadã e a transmissão dos valores necessários para a sobrepujação das adversidades enfrentadas.

### III. DEMONSTRAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO OBJETO

#### A. AÇÕES DESENVOLVIDAS;

Conforme previsão do Plano de Trabalho aprovado, o desenvolvimento do objeto da parceria se daria por meio de 4 (quatro) etapas, a saber: **(I) Etapa de Implantação:** consiste na implantação da capacidade instalada para execução do objeto da parceria por meio da seleção, capacitação e contratação de pessoal, aquisição de bens e materiais de consumo e contratação de serviços necessários ao início da etapa de execução, que ocorrerá do 1º dia do mês 1 ao 15º dia do mês 2; **(II) Etapa de Execução Inicial:** prestação do atendimento às famílias, com meta de atendimento diária por entrevistador social de 5 (cinco) cadastros inscritos/atualizados por dia, e manutenção de toda a estrutura e pessoal necessários, inclusive promovendo a contratação de pessoal necessária à recomposição da equipe mínima, e execução das metas previstas nos resultados esperados da parceria, que ocorrerá do 16º dia do mês 2 ao último dia do mês 2; **(III) Etapa de Execução Plena:** prestação do atendimento às famílias, com meta de atendimento diária por entrevistador social de 10 (dez) cadastros



MÃOS SOLIDÁRIAS  
SOL NASCENTE



inscritos/atualizados e manutenção de toda a estrutura e pessoal necessários, inclusive promovendo a contratação de pessoal necessária à recomposição da equipe mínima, e execução das metas previstas nos resultados esperados da parceria, que ocorrerá a partir do 1º dia do mês 3 ao 20º do mês 12; e **(IV) Etapa de Desmobilização:** providências necessárias ao término da parceria, tais como desligamento de profissionais, entrega de imóveis, transferência de arquivos físicos à administração pública, destinação dos bens adquiridos, dentre outras, que ocorrerá a partir do 21º dia do mês 12 até o último dia do mesmo mês; conforme o Cronograma de Trabalho a seguir, que conta com todas as 4 (quatro) Etapas de Execução do Objeto:



CRONOGRAMA DE TRABALHO – TERMO DE COLABORAÇÃO 27/2022

Etapa	Ação	Duração (dias)	Previsão de Início	Previsão de Término
Etapa de Implantação	Contratação da Equipe de Trabalho, referente aos 5 (cinco Postos de Atendimento) - CEILÂNDIA, ESTRUTURAL, PARANOÁ, SANTA MARIA E PLANALTINA -- conforme Tabela 1 de Custeio;	15	1º ao 15º (primeiro ao décimo quinto) dia após a assinatura do Termo de Colaboração;	15º (décimo quinto) após a assinatura do Termo de Colaboração;
Etapa de Implantação	Implantação de 5 (cinco) Postos de Atendimento - CEILÂNDIA, ESTRUTURAL, PARANOÁ, SANTA MARIA E PLANALTINA	15	1º ao 15º (primeiro ao décimo quinto) dia após a assinatura do Termo de Colaboração	15º (décimo quinto) dia após a assinatura do Termo de Colaboração;
Etapa de Implantação	Contratação da Equipe de Trabalho, referente aos demais 9 (nove) Postos de Atendimento conforme Tabela 2 de Custeio;	30	15º ao 45º (décimo quinto ao quadragésimo quinto) dia após a assinatura do Termo de Colaboração;	45º (quadragésimo quinto) dia após a assinatura do Termo de Colaboração;
Etapa de Implantação	Implantação dos demais 9 (nove) Postos de Atendimento;	30	15º ao 45º (décimo quinto ao quadragésimo quinto) dia após a assinatura do Termo de Colaboração;	45º (quadragésimo quinto) dia após a assinatura do Termo de Colaboração;
Etapa de Implantação	Final da Etapa de Implementação	-	45º (quadragésimo quinto) dia após a assinatura do Termo de Colaboração;	45º (quadragésimo quinto) dia após a assinatura do Termo de Colaboração;
Etapa de Execução Inicial dos 5 (cinco) Postos de Atendimento - CEILÂNDIA, ESTRUTURAL, PARANOÁ, SANTA MARIA E PLANALTINA	Prestação do atendimento às famílias, com meta de atendimento diária por entrevistador social de 5 (cinco) cadastros inscritos/atualizados por dia, e manutenção de toda a estrutura e pessoal necessários, inclusive promovendo a contratação de pessoal necessária à recomposição da equipe mínima, e execução das metas previstas nos resultados esperados da parceria;	15	16º ao 30º (décimo sexto dia ao trigésimo) dia do Mês 1;	30º (trigésimo) ou último dia do Mês 1;
Etapa de Execução Inicial dos demais 9 (nove) Postos de Atendimento	Prestação do atendimento às famílias, com meta de atendimento diária por entrevistador social de 5 (cinco) cadastros inscritos/atualizados por dia, e manutenção de toda a estrutura e pessoal necessários, inclusive promovendo a contratação de pessoal necessária à recomposição da equipe mínima, e execução das metas previstas nos resultados	15	16º ao 30º (décimo sexto ao trigésimo) dia do Mês 2;	30º (trigésimo) ou último dia do Mês 2;

	esperados da parceria;			
Etapa de Execução Plena dos 5 (cinco) Postos de Atendimento -- CEILÂNDIA, ESTRUTURAL, PARANOÁ, SANTA MARIA E PLANALTINA	Prestação do atendimento às famílias, com meta de atendimento diária por entrevistador social de 10 (dez) cadastros inscritos/atualizados e manutenção de toda a estrutura e pessoal necessários, inclusive promovendo a contratação de pessoal necessária à recomposição da equipe mínima, e execução das metas previstas nos resultados esperados da parceria	290	1º (primeiro) dia do Mês 2;	30º (trigésimo) dia do Mês 11;
Etapa de Execução Plena dos demais 9 (nove) Postos de Atendimento	Prestação do atendimento às famílias, com meta de atendimento diária por entrevistador social de 10 (dez) cadastros inscritos/atualizados e manutenção de toda a estrutura e pessoal necessários, inclusive promovendo a contratação de pessoal necessária à recomposição da equipe mínima, e execução das metas previstas nos resultados esperados da parceria	290	1º (primeiro) dia do Mês 3;	30º (trigésimo) dia do Mês 12;
Etapa de Desmobilização	Providências necessárias ao término da parceria, mantendo-se a capacidade de atendimento da Etapa de Execução Plena, tais como desligamento de profissionais, negociação de entrega de imóveis, transferência de arquivos físicos à administração pública, destinação dos bens adquiridos;	10	20º ao 30º (vigésimo ao trigésimo) dia do Mês 12;	30º (trigésimo) ou último dia do Mês 12;
<b>DURAÇÃO TOTAL DA PARCERIA (MESES):</b>				<b>12 (DOZE) MESES</b>

**(Tabela 1: Cronograma de Trabalho do Plano de Trabalho aprovado)**

Desta maneira, quanto às Regiões Administrativas do Paranoá (RA VII), Estrutural (RA XV), Santa Maria (RA VIII), Planaltina (RA VI) e Ceilândia (RA IX) foi prevista a Implantação dos Postos de Atendimento respectivos ainda durante a Etapa de Implantação, do 1º ao 15º (primeiro ao décimo quinto) dia após a assinatura do Termo de Colaboração, com Etapa de Execução Inicial do 16º ao 30º (décimo sexto dia ao trigésimo) dia do Mês 1 e Etapa de Execução Plena prevista para o 1º (primeiro) dia do Mês 2. Já quanto às outras 9 (nove) Regiões Administrativas, a implantação dos Postos de Atendimento estava prevista para o 15º ao 45º (décimo quinto ao quadragésimo quinto) dia

após a assinatura do Termo de Colaboração, data coincidente com o término da Etapa de Implantação, com Etapa de Execução inicial do 16º ao 30º (décimo sexto ao trigésimo) dia do Mês 2, e Etapa de Execução Plena prevista para o 1º (primeiro) dia do Mês 3. Assim sendo, conforme a seguir se passa a expor - por meio deste Relatório Anual de Execução do Objeto - a OSC parceira cumpriu fielmente com o objeto pactuado, executando, inclusive, a Etapa de Implantação com menor prazo do que o previsto, diante da urgência e relevância do objeto da parceria para a população em situação de vulnerabilidade social do Distrito Federal, em cooperação com a Comissão Gestora do



Termo de Colaboração Nº 17/2022 e a Diretoria de Transferência de Renda e Cadastro único da Secretaria de Desenvolvimento Social – SEDES/DF.

### **A.1. Etapa de Implantação – Instalação dos Postos de Atendimento, Seleção de Equipe e Capacitação;**

O Termo de Colaboração Nº 17/2022, resultante do Edital de Chamamento Público 02/2021 – SEDES/DF foi assinado na data de 27/07/2022, após aprovação do Plano de Trabalho submetido pelo Instituto Mãos Solidárias. A primeira parcela do Cronograma de Desembolso do Plano de Trabalho aprovado, no valor de R\$ 919.049,57 (novecentos e dezenove mil quarenta e nove reais e cinquenta e sete centavos), foi transferida pela Administração Pública na data de 02/08/2023, conforme Extrato de Conta Corrente do mês de Agosto de 2022, enviado no Relatório Informativo Mensal correspondente, assim como anexado ao Relatório Anual de Execução Financeira da parceria. Apesar do lapso de 5 (cinco) dias entre a assinatura do Termo de Colaboração e a transferência de recursos, o Instituto Mãos Solidárias logrou êxito na Implantação de 5 (cinco) Postos de Atendimento até a data prevista.

Entretanto, em razão de um fato de força maior, consistente na desistência da locação por parte do proprietário do imóvel de Ceilândia, quando o mesmo soube a destinação que seria dada ao imóvel, foi necessária a substituição da implantação do Posto de Atendimento de Ceilândia (RA IX) pelos Postos de Atendimento do Gama (RA II), e de São Sebastião (RA VII). A alteração foi informada à Comissão Gestora, assim como fora devidamente retificado o Cronograma de Trabalho mediante Termo de Apostilamento do Plano de Trabalho submetido à presente Administração, com vigência a partir de 22/08/2022. Desta forma, os Postos de Atendimento do Paranoá (RA VII), Estrutural (RA XV), Santa Maria (RA VIII), Planaltina (RA VI) e Gama (RA II) foram implementados dentro do prazo previsto, nas datas respectivas de 11/08/2022 (Santa Maria, Estrutural e Paranoá),

17/08/2022 (Planaltina), dentro do prazo de 15 (quinze) dias corridos. Cumpre salientar que os imóveis locados pelo Instituto Mãos Solidárias foram objeto de visita técnica da Comissão Gestora, que avaliou rigidamente as imediações dos locais, o que, conjuntamente com o imprevisto do imóvel de Ceilândia, impactou o prazo de Implantação dos Postos de Atendimento. Quanto aos Postos das Regiões Administrativas do Gama (RA II) e São Sebastião (RA XIV), foram implantados nas datas de 18/08/2022 e 22/08/2022, respectivamente. Além disso, de forma adiantada, em virtude da locação de imóvel anteriormente ao esperado, o Posto de Atendimento do Riacho Fundo I (RA XVII) foi implantado na data de 23/08/2022.

Assim sendo, os Postos de Atendimento do Paranoá, Estrutural (RA XXV), Santa Maria (RA XIII), Planaltina (RA VI), Gama (RA II), São Sebastião (RA VII) e Riacho Fundo I (RA XVII) iniciaram suas atividades durante o período do mês de Agosto de 2022, conforme previsto no Plano de Trabalho aprovado. No que toca aos Postos de Atendimento de Ceilândia (RA IX), Taguatinga (RA III), Sobradinho (RA V), Asa Sul (RA I), Recanto das Emas (RA XV), Samambaia (RA XII) e Brazlândia (RA IV) e Riacho Fundo I (XVII), iniciaram suas atividades durante o período do mês de Setembro de 2022, conforme previsto no Plano de Trabalho, mais especificadamente nas datas de 01/09/2022 (Samambaia, Recanto das Emas e Ceilândia), 06/09/2022 (Taguatinga e Brazlândia), 08/09/2022 (Plano Piloto e Sobradinho). Desta forma, foi devidamente cumprido o Cronograma de Trabalho durante a Etapa de Implantação, com a observância dos prazos pactuados. Todos os postos de Atendimento devidamente implantados iniciaram atendimento logo após a Implantação dos mesmos, funcionando de 8h às 18h de segunda a sexta-feira, realizando atendimentos conforme Quadro VII - Metas de Atendimento e Quantitativo de Entrevistadores e Supervisores por Posto do Edital de Chamamento Público – SEDES/DF, de forma que os períodos de início e fim das Etapas de Execução Inicial e Execução Plena variaram conforme a data de Implantação de cada Posto de Atendimento, conforme disposto na tabela a seguir:



A

**Datas de Implantação dos Postos de Atendimento – Termo de Colaboração Nº 17/2022 – SEDES/DF**

Unidade	Endereço	Data de Início da Etapa de Execução Inicial	Data Final da Etapa de Execução Inicial	Data de Início da Etapa de Execução Plena	Data Final da Etapa de Execução Plena do 1º ano de parceria
Posto de Atendimento do Paranoá (RA VII)	Endereço: Quadra 02 Conjunto B Lote 20 – Paranoá, Brasília/DF; CEP 71.570-202.	11/08/2022	25/08/2022	26/08/2022	27/07/2023
Posto de Atendimento da Estrutural (RA XXV)	Endereço: Quadra 06 Conjunto 09 Lote 01 – Setor Leste Estrutural, Vila Estrutural – Brasília/DF; CEP 71.261-745.	11/08/2022	25/08/2022	26/08/2022	27/07/2023
Posto de Atendimento da Santa Maria (RA XIII)	Endereço: QR 207 Conjunto A Lote 32 – Santa Maria – Brasília/DF; CEP: 72.507-407.	11/08/2022	25/08/2022	26/08/2022	27/07/2023
Posto de Atendimento de Planaltina (RA VI)	Endereço: Av. Independência Quadra 68 Lote 02, Loja 01 –Setor Tradicional de Planaltina- Brasília/DF; CEP 73.330-001.	17/08/2022	31/08/2022	01/09/2022	27/07/2023
Posto de Atendimento de Ceilândia (RA IX)	Endereço: QNN 09 Conjunto A Lote 26 – Ceilândia – Brasília/DF; CEP: 72.225-091.	01/09/2022	15/09/2022	16/09/2022	27/07/2023
Posto de Atendimento do Gama (RA II)	Endereço: Quadra 08 Lote 19 Loja 01- Setor Oeste (Gama) – Brasília/DF; CEP 72.425-080;	18/08/2022	01/09/2022	02/09/2022	27/07/2023
Posto de Atendimento de São Sebastião (RA VII)	Endereço: Bairro Residencial Oeste Quadra 103 Conjunto 22, Lote Nº 18 – São Sebastião – Brasília/DF; CEP: 71.692-200.	22/08/2022	05/09/2022	06/09/2022	27/07/2023
Posto de Atendimento Riacho Fundo I (RA XVII)	Endereço: CLN 07 Bloco H Lote 03 Loja 03, Ed. Esmeralda – Riacho Fundo I – Brasília/DF; CEP: 71.805-548.	23/08/2022	06/09/2022	07/09/2022	27/07/2023
Posto de Atendimento de Samambaia (RA XII)	Endereço: QS 604 Conjunto B Lote 5/2 Loja 02 – Samambaia Norte (Samambaia) –Brasília/DF; CEP: 72.322-522	01/09/2022	15/09/2022	16/09/2022	27/07/2023
Posto de Atendimento de Taguatinga (RA III)	Endereço: QNA 07 Lote 01 Loja 03 - Taguatinga Norte (Taguatinga), Brasília – DF; CEP 72.110-070.	06/09/2022	20/09/2022	21/09/2022	27/07/2023
Posto de Atendimento de Sobradinho (RA V)	Endereço: Avenida Central Conjunto 10 Lote 9 - Sobradinho II (Sobradinho)- Brasília-DF; CEP: 73.062-810.	08/09/2022	22/09/2022	23/09/2022	27/07/2023

<b>Posto de Atendimento do Recanto das Emas (RA XV)</b>	Endereço: Quadra 107 Lote 06 Loja 02, Av. Recanto das Emas – Recanto das Emas – Brasília/DF; CEP: 72.601-300.	<b>01/09/2022</b>	<b>15/09/2022</b>	<b>16/09/2022</b>	<b>27/07/2023</b>
<b>Posto de Atendimento do Recanto das Emas (RA XV)</b>	Endereço: Quadra 107 Lote 06 Loja 02, Av. Recanto das Emas – Recanto das Emas – Brasília/DF; CEP: 72.601-300.	<b>01/09/2022</b>	<b>15/09/2022</b>	<b>16/09/2022</b>	<b>27/07/2023</b>
<b>Posto de Atendimento de Brazlândia (RA IV)</b>	Endereço: Quadra 37 Conjunto I Lote 07 – Vila São José – Brazlândia – Brasília/DF; CEP: 72.737-009.	<b>06/09/2022</b>	<b>20/09/2022</b>	<b>21/09/2022</b>	<b>27/07/2023</b>
<b>Plano Piloto</b>	Endereço: Quadra 37 Conjunto I Lote 07 – Vila São José – Brazlândia – Brasília/DF; CEP: 72.737-009.	<b>08/09/2022</b>	<b>22/09/2022</b>	<b>23/09/2022</b>	<b>27/07/2023</b>

(Tabela 2: Endereços e datas de implantação dos Postos de Atendimento)

Os bens permanentes foram adquiridos conforme previsão do Plano de Trabalho aprovado, conforme Relatórios de Visita Técnica por parte da Comissão Gestora em cada um dos Postos de Atendimento implantados no âmbito da parceria. Diante da urgência da Implantação dos 5 (cinco) primeiros Postos de Atendimento, alguns itens foram cedidos pela instituição e posteriormente substituídos pelos adquiridos com recursos provenientes da parceria. Isto porque os fornecedores de bens permanentes com menores preços, cotados durante a Pesquisa de Preços da SEDES/DF com o auxílio dos orçamentos do Instituto Mãos Solidárias, não possuíam os quantitativos necessário à pronta entrega. Desta forma, o prazo para entrega de 20 (vinte) a 30 (trinta) dias para o grande quantitativo de bens permanentes diversos, tais como, dentre outros Refrigerador, Cadeira Interlocutor, Longarinas, Balção de Atendimento, Refrigerador, poderia impactar o cumprimento do Cronograma de Trabalho pactuado. Após a aquisição de tais itens, os bens permanentes cedidos pela instituição foram devidamente substituídos pelos itens adquiridos com recursos provenientes da parceria. Conforme se verifica pelos Relatórios de Visita Técnica da Comissão Gestora dos bens permanentes adquiridos, todos os Postos de Atendimento foram mobiliados com todos os itens necessários para a oferta de um serviço de qualidade. A Comissão Gestora acompanhou em base semanal ou diária a Implantação dos Postos de Atendimento, enviando diversos Efeitos saneadores com o intuito de garantir a observância das descrições e quantidades constantes do Edital, como, por exemplo, a exigência de adequação caso dos Switches de 8 (oito) e 16 (dezesesseis) portas à descrição do Plano de Trabalho, tendo em vista que alguns itens foram cedidos pela instituição para viabilizar o início do atendimento e outros possuíam especificações superiores àquelas previstas na Planilha Orçamentárias. Todos os Efeitos Saneadores relacionados foram devidamente sanados.

Alguns itens sofreram atraso na entrega conforme verificado pela Comissão Gestora, sem, entretanto, ter ocasionado qualquer prejuízo à parceria ou aos atendimentos realizados. Os únicos itens que não foram adquiridos conforme quantitativos previstos no Plano de Trabalho aprovado foram os seguintes: **(I) Quadro Mural de Avisos (Item 174):** diante da mobilização das equipes de cada Posto de Atendimento, que alocaram avisos impressos em papéis A4, a Comissão Gestora se manifestou no sentido de que seria desnecessária a aquisição de tais itens, em atenção ao princípio administrativo da Economicidade; **(II) Longarina (Item 172):** Diante dos tamanhos dos imóveis aprovados pela Comissão Gestora para o desenvolvimento do objeto da parceria, foi desnecessária a aquisição de 45 (quarenta e cinco) longarinas, já que as mesmas sequer caberiam dentro de alguns Postos de Atendimento sem comprometer o espaço útil do local, motivo pelo qual a OSC adquiriu apenas 33 (trinta e três) unidades; **(III) Refrigerador (Item 182):** Tendo em vista que, conforme narrado acima, o Instituto Mãos Solidárias cedeu alguns bens permanentes para início do atendimento, dentre eles 1 (uma) Geladeira, a qual até o presente momento vem sendo usada no âmbito da parceria, a OSC parceira apenas adquiriu 13 (treze) Geladeiras. Cumpre salientar, ainda, que



Foi necessária a solicitação de Termo Aditivo para a adição de itens à Planilha Orçamentária, tais como, dentre outros, Galão de Água, Refil de Galão de Água, Alcool Líquido, Sabonete Líquido, Papel higiênico, Placa de sinalização de extintor, Canaletas para Instalação Elétrica, Caixas de tomadas para instalação elétrica, que posteriormente foram aprovados por meio de Termo de Apostilamento, com vigência a partir de Junho de 2023.

Ainda durante o período da Etapa de Implantação, foram ministradas no total 3 (três) ciclos de capacitação pela Diretoria de Transferência de Renda Cadastro Único da SEDES/DF conforme previsto no Plano de Trabalho aprovado, com duração de uma semana cada curso, com exceção dos cursos intensivos posteriores. Os cursos foram ministrados na base de apoio da SEDES/DF, assumindo a responsabilidade pela ministração das capacitações e o fornecimento de material pedagógico e todos os colaboradores foram devidamente aprovados antes do início do atendimento, com a provisão de banco reserva equivalente a 20% (vinte por cento) do contingente de cada cargo. Desta forma, ao final da Etapa de Implantação a equipe de trabalho estava pronta para o início do atendimento.



## A.2. Etapa de Execução Inicial e Etapa de Execução Plena – Início e desenvolvimento do objeto da parceria;

Após a Etapa de Implantação, iniciou-se o atendimento da Etapa de Execução Inicial e Etapa de Execução plena, conforme datas tabela coligidas acima, que variam de acordo com o Posto de Atendimento. Durante o período inicial da Etapa de Execução ocorreram muitos problemas em relação aos agendamentos, indisponibilidade do SIDS, expiração de vagas e não comparecimento de usuários. Este último em decorrência de dificuldade dos usuários de chegarem aos endereços dos Postos de Atendimentos. Quanto aos problemas enfrentados, o Instituto Mãos Solidárias, em conjuntura com a Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDES-DF) tomaram as medidas cabíveis, consistente no aumento da capacidade de agendamento da Central 156, publicização dos endereços dos Postos de Atendimento e melhoria da comunicação entre os operadores da Central com os usuários, com vistas à diminuição de assimetria de informações quanto aos endereços e pontos de referências de cada um dos Postos de Atendimento.

Inicialmente o atendimento estava sendo realizado exclusivamente por meio do Canal de Atendimento do 156, para que fosse suprida a demanda reprimida a Nota Técnica nº 9 – ANEXO V do Edital 02/2021, com dados de Maio de 2021. Ocorre que, mesmo após diversas tratativas, as dificuldades com o agendamento das vagas e comparecimento dos usuários persistiu, motivo pelo qual, o Instituto Mãos Solidárias, na data de 22/08/2022, em atenção às grandes filas de espera do CRAS, solicitou que fossem realizados encaminhamentos por servidores dos CRAS de referência para atendimento dos usuários que aguardassem nas filas, assim como a alocação de servidores em cada um dos Postos de Atendimento (**Doc. 1**), para que fosse possível a solicitação de benefícios e não somente a atualização cadastral do Cadastro Único e demais sistemas previstos no Plano de Trabalho. Gradativamente, houve o acatamento por parte da SEDES/DF para viabilizar o encaminhamento de usuários por parte de servidores do CRAS, que após a análise de viabilidade por diversos setores, tais como,

dentre outros, a DAIF, Diretoria de Trânsferência de Renda e Cadastro Único concluiu pela possibilidade de encaminhamento, sem que fosse alocado, entretanto, um servidor em cada um dos Postos de Atendimento.

Portanto, em decorrência das tratativas entre o Instituto Mãos Solidárias, Comissão Gestora e demais órgãos da SEDES/DF, foram inaugurados nas datas de 01/11/2022 e 07/11/2022, respectivamente, os encaminhamentos por servidores do CRAS e agendamentos online para atualização e inserção cadastral, sendo as vagas de cada Posto de Atendimento, divididas por entre as formas de agendamento. Inicialmente, foram destinadas 4 (quatro) vagas para encaminhamentos do CRAS e 4 (quatro) vagas para agendamentos *online*. Não obstante, ainda assim persistiram as dificuldades no atendimento em virtude de expiração de vagas – vagas sem agendamento – e não comparecimento dos usuários. Conforme Ofício enviado pela instituição na data de 08/11/2022, percebe-se que por vezes o índice de expiração de vagas chegava próximo a metade das vagas disponibilizadas pelo Instituto Mãos Solidárias, mais especificadamente 44% (quarenta e quatro) por cento das vagas destinadas ao CRAS de referência (**Doc. 2**). Enquanto que, mesmo que os agendamentos *online* possuíssem expiração de vagas equivalente ou muito próximo a 0% (zero por cento), havia o problema do não comparecimento de usuários.

Nesta senda, no âmbito das reuniões e tratativas junto à SEDES/DF, o Instituto Mãos Solidárias em conjunto com a Comissão Gestora, após tratativas com os demais órgãos da SEDES/DF, aumentaram o número de agendamentos por Entrevistador Social, de maneira que, mesmo com o percentual de não comparecimentos fosse cumprida a meta de cada Posto de Atendimento. A partir do mês de Dezembro de 2022, passaram a ser agendados 12 (doze) usuários para cada Entrevistador Social, com o intuito de que fossem atendidos no mínimo 10 (dez) usuários por cada profissional. Já no mês de Dezembro de 2023, percebe-se uma melhoria significativa no percentual de atendimento, apesar de período de férias escolares e datas festivas, chegando a um percentual de 68,85% (sessenta e oito e oitenta e cinco por cento) das vagas disponibilizadas pela instituição. Não satisfeitos, o Instituto Mãos Solidárias solicitou, na

data de 20/12/2022, o aumento de 12 (doze) para 15 (quinze) vagas por Entrevistador Social “*de forma a suprir o não comparecimento dos usuários, que até à presente data representam parcela significativa dos usuários encaminhados*” **(Doc. 3)**.

Após diversos meses, após consulta junto aos demais órgãos da SEDES/DF, foi ampliada a quantidade de agendamentos por Entrevistador Social para 15 (quinze) usuários, a partir o índice de atendimento se aproximou ao percentual de 80% (oitenta por cento), mais especificadamente 81,77% (oitenta e um e setenta e sete por cento). Cumpre salientar que a quantidade de vagas por Entrevistador teve que ser adaptada à realidade de cada território, para que não houvesse a aglomeração ou filas para atendimento, que deve variar de acordo com diversos fatores, tais como, dentre outros, características e indicadores da população da Região Administrativa, acessibilidade aos Postos de Atendimento por transporte público, espaço e comodidades do espaço físico do Posto de Atendimento, velocidade e qualidade dos atendimentos dos Entrevistadores Sociais. Assim sendo, a Comissão Gestora e o Instituto Mãos Solidárias, por meio do Coordenador Geral, com o auxílio dos Supervisores, de comum acordo arbitraram a quantidade de agendamentos por Entrevistador Social de acordo com tais fatores. Saliente-se, ainda, que assim como os não comparecimentos, as expirações de vagas são desafios até a data de hoje, sobretudo em vista de indisponibilidade de sistema para o agendamento respectivo. Apesar disso, nota-se que houve um aumento vertiginoso no percentual de atendimentos a partir das tratativas entre o Instituto Mãos Solidárias e a Comissão Gestora.

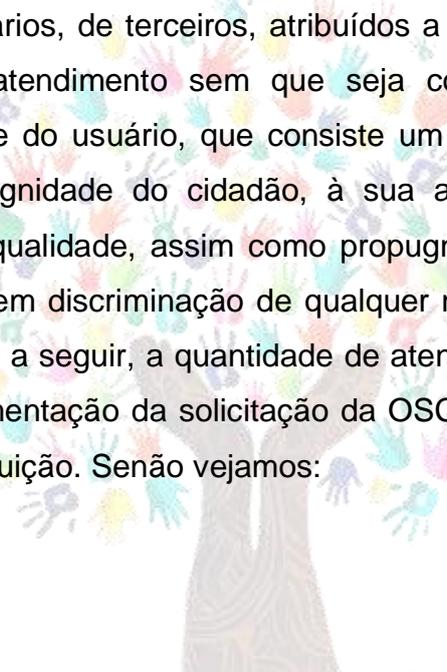
Cumpre salientar que, conforme o Plano de Trabalho aprovado os Entrevistadores sociais, durante toda a execução do contrato, deverão: **(I)** Arquivar a Folha Resumo assinada pela família e/ou outros documentos relacionados à entrevista/coleta de dados em formato físico e digital, sendo os arquivos digitalizados catalogados e enviados à SEDES mensalmente; **(II)** Preencher instrumentais de controle diário, semanal e mensal das atividades, instituídos pela SEDES; **(III)** Inserir/atualizar os dados das famílias no Sistema Cadastro Único e SIDS v.2.0. Os Supervisores deverão: **(I)** Supervisionar o preenchimento de instrumentais de controle diário das atividades, instituídos pela

SEDES; **(II)** Revisar os formulários físicos preenchidos nas entrevistas em momento anterior a sua inserção no sistema on-line do Cadastro Único e do SIDS v.2.0; **(III)** Encaminhar à comissão gestora da SEDES os instrumentais de controle diário, semanal e mensal das atividades, preenchidos nos períodos estipulados, para controle e monitoramento das atividades. Além disso, o Entrevistador Social deve se atentar a: **(I)** Consulta DATAPREV; **(II)** Consulta SIBEC; **(III)** Preenchimento do formulário do Cadastro único; **(IV)** Solicitação de manutenção de benefício quando necessário; **(V)** Atualização no cadastro do SAS antigo SIDS; **(VI)** Evolução do atendimento prestado. Assim sendo, o tempo médio para a realização de 1 (uma) entrevista é de aproximadamente 50 (cinquenta) minutos, de forma que o atendimento de mais de 10 (dez) usuários por parte de cada Entrevistador Social poderia comprometer a qualidade do atendimento e a integridade e finalidade das informações constantes do Cadastro Únicos e demais sistemas informatizados.

Ainda, para garantir os aspectos quantitativos e qualitativos do atendimento, com o cumprimento das metas e a execução de um atendimento de qualidade o Entrevistador Social deve se atentar à adoção de procedimentos para que minimizem as inconsistências cadastrais, tais como: **(I)** Para os novos cadastros, após 24 horas (prazo este para atribuição do NIS) os entrevistadores consultam os cadastros e preenchem planilha do dia anterior de forma a evitar que ocorram inconsistências em cadastros que por algum motivo permaneçam com status “*atribuindo NIS*” **(II)** A utilização correta dos sistemas SIBEC, SAS, CADÚNICO e DATAPREV, com o intuito de evitar inconsistências cadastrais e garantir a integridade dos dados, com a inserção de dados que garantam reflitam a realidade social do responsável familiar e demais membros da família; **(III)** Ao finalizar a atualização são observados, ainda, se a data da entrevista que deverá ser a mesma da data de atualização; se todos estão com as marcações de grau de parentesco e com indicação de Responsável familiar; observar que em todos os casos que houver beneficiário de BPC, todos do cadastro deverão ter CPF. Em todos os postos de atendimentos foram colocados em evidência uma listagem de localidades, com as listagens permitidas pelo Cadastro Único. **(IV)** Observar fatores pertinentes como procedimento de transferência de membros da família, não é permitido a transferência

do Responsável Familiar; **(V)** Manter em todas as etapas todo trabalho as condições urbanidade no tratamento, habitabilidade, segurança e acessibilidade das instalações, inclusive com a disponibilização de materiais de consumo e permanentes necessários;

Desta forma, por todo o exposto, o percentual médio de aproximadamente 20% (vinte) por cento de abstenção é plenamente razoável, tendo em vista se tratar de entrevista padronizada em Posto próprio, na qual o usuário em situação de vulnerabilidade social deve se deslocar até o posto respectivo. Desta forma, a realização da entrevista depende de fatores diversos, alheios à instituição, especialmente de responsabilidade dos usuários, de terceiros, atribuídos a fatos de força maior. Trata-se do percentual ideal de atendimento sem que seja comprometida a qualidade do atendimento e a dignidade do usuário, que consiste um dos objetivos da parceria, de prezar pelo respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, assim como propugnar a igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza. Conforme se verifica pelo quadro demonstrativo a seguir, a quantidade de atendimentos se manteve próximo a tal média após a implementação da solicitação da OSC parceira, variando de acordo com fatores alheios à instituição. Senão vejamos:



MÃOS SOLIDÁRIAS  
SOL NASCENTE



Verifica-se, portanto, que durante o período de 27/07/2022 a 27/07/2023, o Instituto Mãos Solidárias realizou um total de 151.467 (cento e cinquenta e um mil quatrocentos e sessenta e sete) atendimentos, o que corresponde a 78,54% (setenta e oito e cinquenta e quatro décimos por cento) da Meta quantitativa por dias trabalhados, de 192.852 (cento e noventa e dois mil oitocentos e cinquenta e dois) atendimentos. Ressalte-se, mais uma vez, que para o atingimento de tal quantidade de atendimentos, o Instituto Mãos Solidárias enfrentou diversos desafios, decorrentes de fatores alheios ao alvedrio da instituição e de sua Equipe de Trabalho, como a expiração de vagas e o não comparecimento de usuários. Outra questão relevante é que, quando considerada a Meta quantitativa diária por Entrevistador Social, assim como levando-se em conta o Calendário Oficial do Distrito Federal, a Meta quantitativa não corresponde aos quantitativos apresentados no Plano de Trabalho. Entretanto, trata-se do quantitativo mais acertado para ser considerado, tendo em vista que não é possível o cumprimento de metas em finais de semanas, feriados e dias sem expediente para os servidores da Secretaria de Desenvolvimento Social – SEDES/DF. Neste sentido, o próprio Edital de Chamamento Público dispõe que a “*previsão do total de famílias a serem encaminhadas, por posto de atendimento, será calculada conforme estabelecido pelo Quadro VII subscrito, considerando-se as médias de atendimento por entrevistador social previstas de 5 (cinco) registros cadastrais inscritos/atualizados por dia, durante a Etapa de Execução Inicial; e, 10 (dez) registros cadastrais inscritos/atualizados por dia durante a Etapa de Execução Plena e a quantidade de dias úteis previstos no Calendário Oficial do Governo do Distrito Federal*”<sup>1</sup>.

Ainda, cumpre frisar que o Instituto Mãos Solidárias disponibilizou um total de 231.380 (duzentos e trinta e um mil trezentos e oitenta) agendamentos, quantia superior à Meta quantitativa prevista em Edital – de 192.852 (cento e noventa e dois mil oitocentos e cinquenta e dois) atendimentos quando considerado o Calendário Oficial do Governo do Distrito Federal. Senão vejamos:

<sup>1</sup> SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL. Edital de Chamamento Público nº 02/2021, pág. 42. Disponível em: <https://www.sedes.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2021/11/Edital-de-Chamamento-Publico-02-2021->

**QUANTIDADE DE VAGAS AGENDADAS E EXPIRADAS E QUANTIDADE DE USUÁRIOS ATENDIDOS E NÃO COMPARECIMENTOS**

Mês de referência	Quantidade de agendamentos por mês	Quantidade de vagas expiradas por mês	Quantidade de não comparecimentos por mês	Quantidade de atendimentos por mês
Agosto	4219	637	1051	2531
Setembro	15001	3.856	4581	10420
Outubro	19436	3.698	4949	10789
Novembro	16047	1.624	5474	8949
Dezembro	21996	1.625	7910	12461
Janeiro	22887	1.060	6312	16575
Fevereiro	18398	706	5149	13249
Março	20244	4.454	4774	15470
Abril	18459	1.183	4890	12386
Maio	25105	12.284	7309	17796
Junho	24929	675	8296	16633
Julho	24659	1.697	8154	14808
<b>TOTAL:</b>	<b>231.380</b>	<b>33.499</b>	<b>68.849</b>	<b>152.067</b>

**(Tabela 4: Quantidade de vagas agendadas e expiradas e quantidade de usuários atendidos e não comparecimentos )**

Desta forma, não foi atingido 100% (cem por cento) da meta quantitativa prevista em Edital em virtude da quantidade de 33.499 (trinta e três mil quatrocentos e noventa e nove) vagas expiradas – sem agendamento –, e 68.849 (sessenta e oito mil oitocentos e quarenta e nove) não comparecimentos, que decorrem de fatos alheios à OSC parceira. Salientamos que a instituição tomou todas as providências necessárias e possíveis para contribuir para a diminuição da quantidade de vagas expiradas e da quantidade de não comparecimentos, conforme resta comprovado pelo acompanhamento por parte da Comissão Gestora e pelas correspondências oficiais acima coligidas, que demonstram

as diligências e tratativas da OSC parceira, em conjunto com a Comissão Gestora e demais órgãos da SEDES/DF, para contribuir para a ampliação de acesso ao serviço.

Dentre as medidas tomadas, citam-se as seguintes: **(I)** Divulgação do serviço de atualização do Cadastro Único junto às mídias sociais e sítio eletrônico do Instituto Mãos Solidárias; **(II)** Tratativas e diligências junto à SEDES/DF para ampliar as formas de agendamento dos usuários que devem ser encaminhados exclusivamente pela SEDES/DF, conforme disposição editalícia – que no início da parceria se limitava tão somente ao agendamento via 156 -, incluindo as formas de agendamento *online* e encaminhamento pelos CRAS de referência; **(III)** Solicitação de ampliação da quantidade de agendamentos por Entrevistador Social, inicialmente para 12 (doze) usuários, e posteriormente para 15 (quinze) usuários, assim como estando abertos à ampliação para mais do que 15 (quinze) vagas por Entrevistador Social; **(IV)** Determinação para que os Supervisores e Entrevistadores Sociais enviassem informações relevantes para o comparecimento dos usuários às entrevistas agendadas, tais como dentre outros, horário do agendamento, endereço do Posto de Atendimento, pontos de referência e localização por aplicação de geolocalização, via Whatsapp e/ou SMS.

Ainda, em última consideração, cabe coligir a seguir o percentual de atingimento da meta quantitativa quando considerado a quantidade prevista Plano de Trabalho - 202.345 (duzentos e dois mil trezentos e quarenta e cinco) agendamentos -, com a indicação da quantidade de atendimentos por cada um dos Postos de Atendimento, durante as Etapas de Execução Inicial e Execução Plena. Coligimos a mesma tão somente para fins de garantir as informações necessárias para a avaliação do cumprimento do objeto, mas consideramos veemente que a meta quantitativa que deve ser considerada é a de de 192.852 (cento e noventa e dois mil oitocentos e cinquenta e dois) atendimentos que leva em consideração o Calendário Oficial do Governo do Distrito Federal, desconsiderando-se finais de semana, feriados e dias sem expediente para servidores da Secretaria de Desenvolvimento Social – SEDES/DF. A seguir:

METAS DE ATENDIMENTO DA ETAPA DE EXECUÇÃO INICIAL E PLENA CONFORME META MENSAL DE EXECUÇÃO

Região administrativa	Meta total por posto de atendimento	Meta Total Etapa Execução Inicial (15 dias)	Meta Total Etapa Execução Plena (10 meses)	Meta Mensal Etapa Execução Plena (10 meses)	Região administrativa	Atendimento Total Etapa Execução Plena (10 meses)	Atendimento Total Etapa Execução Inicial (15 dias)	Atendimento total por posto de atendimento	Percentual da meta atingido
Santa Maria	11.627	275	11.352	1.135	Santa Maria	7.908	372	8.280	71,21%
Estrutural	10.492	275	10.217	1.022	Estrutural	8.398	376	8.774	83,63%
Paranoá	15.608	385	15.223	1.522	Paranoá	12.994	558	13.552	86,83%
Planaltina	21.127	495	20.632	2.063	Planaltina	14.526	665	15.191	71,90%
Gama	10.661	275	10.386	1.039	Gama	8.229	415	8.644	81,08%
São Sebastião	9.223	220	9.003	900	São Sebastião	7.535	388	7.923	85,90%
Riacho Fundo I	10.377	275	10.102	1.010	Riacho Fundo I	9.535	373	9.908	95,48%
Samambaia	21.248	495	20.753	2.075	Samambaia	16.642	861	17.503	82,37%
Recanto das Emas	10.886	275	10.611	1.061	Recanto das Emas	9.199	400	9.599	88,18%
Ceilândia	33.885	825	33.060	3.306	Ceilândia	26.606	1.400	28.006	82,65%
Taguatinga	15.919	385	15.534	1.553	Taguatinga	10.025	494	10.519	66,08%
Brazlândia	8.111	220	7.891	789	Brazlândia	5.482	226	5.708	70,37%
Sobradinho	11.625	275	11.350	1.135	Sobradinho	6.484	368	6.852	58,94%
Plano Piloto	11.556	275	11.281	1.128	Plano Piloto	5.373	330	5.703	49,35%
<b>TOTAL:</b>	<b>202.345</b>	<b>4.950</b>	<b>197.395</b>	<b>19.738</b>	<b>TOTAL:</b>	<b>148.936</b>	<b>7.226</b>	<b>156.162</b>	<b>77,18%</b>

(Tabela 5: Metas de Atendimento da etapa de execução inicial e plena conforme meta mensal de execução )

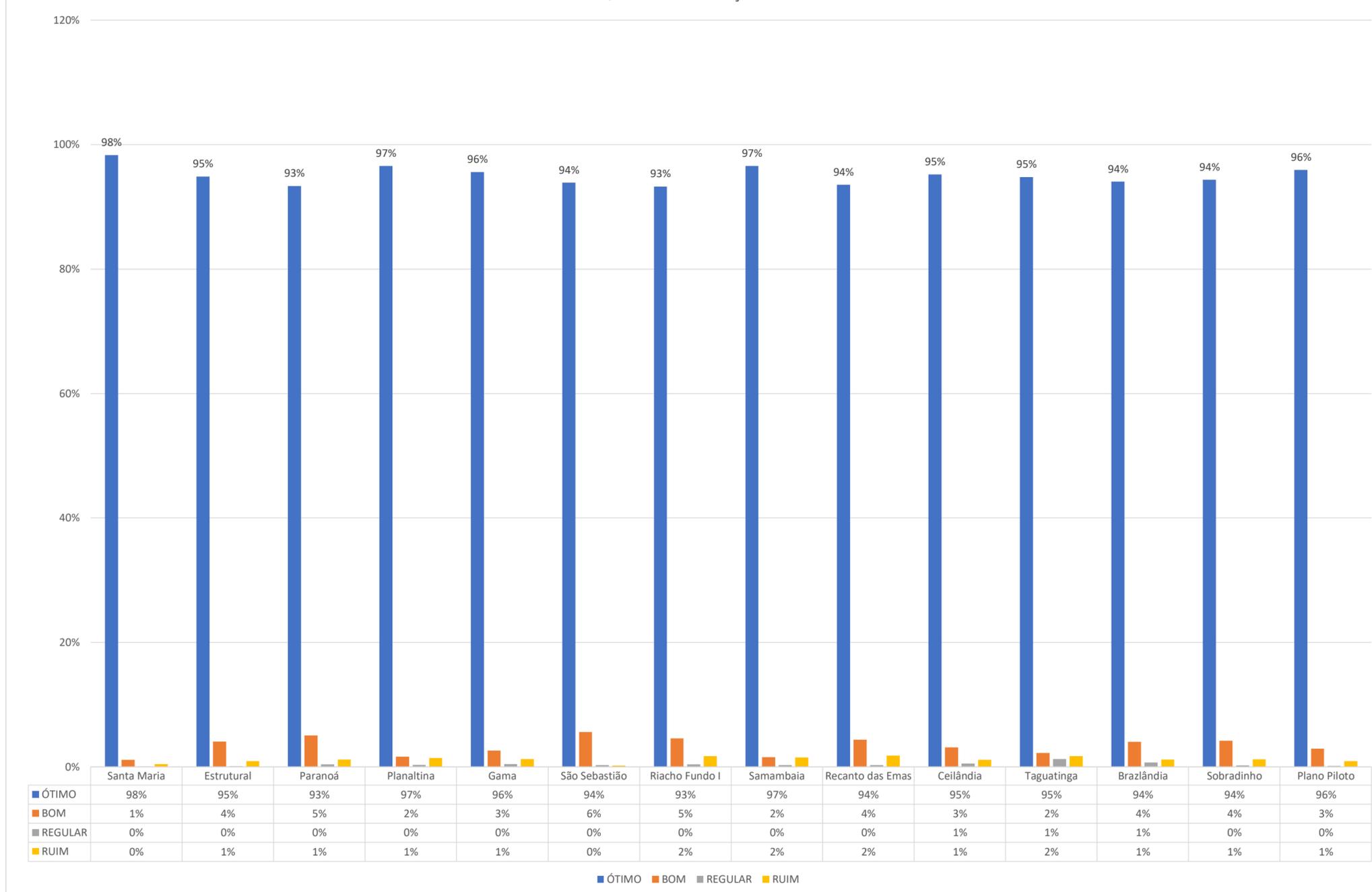
Por todo o exposto, conclui-se que o Instituto Mãos Solidárias cumpriu satisfatoriamente as metas quantitativas e demais condições e requisitos qualitativos do atendimento no âmbito da parceria resultante do Edital de Chamamento Público Nº 02/2021, formalizada pelo Termo de Colaboração Nº 17/2022, e executada sob a égide da Portaria Nº 91/2020 – SEDES/DF, Decreto Nº 37.843/16 e Lei Nº 13.019/14.

## B. PÚBLICO ATINGIDO

### B.1 GRAU DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO

Havia, ainda, a previsão de outras ações, tais como “Pesquisas de Satisfação” e confecção de “Relatórios” - à título de exemplo – as quais não estavam elencadas no Cronograma de Trabalho, por serem ações a serem executadas durante todo o percorrer da parceria, e não situarem necessariamente na em etapa anterior na ordem cronológica das tarefas estritamente necessárias para a execução das demais Etapas ou Fases do Cronograma de Trabalho. Com tal intuito o Instituto Mãos Solidárias previu a aquisição de 90 (noventa) Opinômetros – dispositivo digital de botoeira com 4 (quatro) botões – para a avaliação do atendimento das entrevistas ao final do atendimento. Sem a previsão de tais itens a pesquisa de satisfação seria prejudicada, diante da grande quantidade de usuários a serem atendidos no âmbito da parceria. Portanto, o objetivo da implantação de Opinômetro nos postos de atendimento do cadastro único é de viabilizar a avaliação da satisfação dos usuários que foram atendidos no âmbito da parceria, em atenção ao Art. 50 do Decreto Nº 37.843/16. Foi instalado 1 (um) Opinômetro na mesa de cada um dos 90 (noventa) Entrevistadores Sociais de cada um dos 14 (catorze) Postos de Atendimentos implementados no âmbito da parceria. Assim sendo, a Pesquisa de satisfação foi realizada através de um aparelho por meio do qual o usuário avalia o atendimento que está sendo realizado: botão vermelho – ruim, botão amarelo – regular, botão verde – bom e botão azul – ótimo. De acordo com o gráfico abaixo podemos observar que os resultados da pesquisa de satisfação indicam que o Projeto CADÚNICO é bem-sucedido e está atendendo aos seus objetivos. O projeto é avaliado de forma positiva pelos usuários, que estão satisfeitos com os atendimentos prestados, obtendo um alto nível de satisfação junto ao público-alvo da parceria. Senão vejamos:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANUAL



(Tabela 5: Resultado da Pesquisa de Satisfação)

A listagem dos relatórios de satisfação gerados encontra-se devidamente armazenadas em meio eletrônico, disponível no link de acesso enviado juntamente aos Relatórios Informativos Mensais (RIM's) e ao presente Relatório de Execução do Objeto.

### C. CUMPRIMENTO DAS METAS

O Plano de Trabalho previa a Meta quantitativa de atendimento de 202.354 (duzentos e dois mil e trezentos e cinquenta e quatro) famílias para preenchimento dos formulários cadastrais com vistas à atualização cadastral ou nova inscrição na plataforma online do cadastro único de programas sociais do Governo Federal, considerando-se os dias úteis conforme Calendário Oficial do Governo do Distrito Federal. O funcionamento dos postos de atendimentos do cadastro único foi realizado de acordo com o calendário oficial do Distrito Federal de tal forma que os dias úteis dos meses trabalhados variaram em razão de finais de semana, feriados, e dias sem expediente. Desta forma, levando-se em consideração a capacidade de atendimento de 10 (dez) Entrevistadores Sociais por dia atendimentos por entrevistadores não seria possível alcançarmos a meta de 202.354 (duzentos e dois mil trezentos e cinquenta e quatro) atendimentos com a Equipe contratada. Ainda, considerando-se os dias úteis do período em referência, a Meta Quantitativa é de 192.852 (cento e noventa e dois mil oitocentos e cinquenta e dois) atendimentos. **Durante o período de referência o Instituto Mãos Solidárias realizou o atendimento de 152.067 (cento e cinquenta e sete mil e sessenta e sete) atendimentos no período de 27/07/2022 a 27/07/2023, de pessoas exclusivamente encaminhadas pela SEDES/DF. Portanto, apesar de não ter havido o cumprimento absoluto da meta, o número de agendamentos e a quantidade de comparecimentos são fatos alheios à instituição, de exclusiva responsabilidade da SEDES/DF, dos usuários e/ou de terceiros. Frisamos, ainda, que em verdade, o Instituto Mãos Solidárias disponibilizou 231.380 (duzentos e trinta e mil trezentos e oitenta) vagas para atendimento no âmbito dos Postos de Atendimento implementados no âmbito da parceria, por meio de agendamento exclusivo pelo sistema da SEDES/DF. Assim sendo, a quantia de vagas disponibilizada excede em 38.528 (trinta e oito mil quinhentos e vinte e oito) a meta quantitativa prevista em Edital, quando considerada a quantidade de dias úteis (192.852). Além disso, as intercorrências como: sistema de agendamento inoperante podendo ser observado na tabela abaixo sob o título "quantidade de vagas expiradas por mês" e principalmente o "não comparecimento dos usuários agendados" para o atendimento, podendo ser observado na tabela sob o título "quantidade de não comparecimento por mês" tornou inviável o cumprimento integral da meta em virtude de fatos alheios à OSC parceira. Restando comprovado que a OSC parceira tomou todas as providências para garantir o cumprimento da Meta quantitativa, com**

a disponibilização de atendimento, realização de tratativas e diligências para a ampliação de agendamentos e comparecimentos, assim como divulgação e apoio ao público-alvo da parceria. Cumprindo salientar, inclusive, que, em *ranking* realizado pelo Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) que contém a quantidade de atualizações cadastrais do Distrito Federal e os demais Estados da República Federativa do Brasil, o Distrito Federal ficou situado como a Unidade Federativa que mais atualizou Cadastros Únicos no Brasil no ano de 2022, em decorrência das ações da SEDES/DF, dentre as quais, a presente parceria. Desta forma, por todo o exposto, conclui-se que o Instituto Mãos Solidárias cumpriu satisfatoriamente as metas quantitativas e demais condições e requisitos qualitativos do atendimento no âmbito da parceria resultante do Edital de Chamamento Público Nº 02/2021, formalizada pelo Termo de Colaboração Nº 17/2022, e executada sob a égide da Portaria Nº 91/2020 – SEDES/DF, Decreto Nº 37.843/16 e Lei Nº 13.019/14.

#### D. BENEFÍCIOS E IMPACTOS GERADOS PELA PARCERIA

O Cadastro Único (CadÚnico) é um sistema de informação do Governo Federal que identifica e qualifica famílias de baixa renda para acesso a programas sociais. O CadÚnico é gerenciado pelo Ministério da Cidadania e é utilizado como base para a concessão de benefícios sociais como o Bolsa Família, o Benefício de Prestação Continuada (BPC), o Auxílio Brasil, o Auxílio Gás e o Tarifa Social de Energia Elétrica. O CadÚnico é um programa importante que contribui para a melhoria da vida das famílias de baixa renda no Brasil. O programa tem um impacto positivo na redução da pobreza, na melhoria da distribuição de renda e na inclusão social. Uma família de baixa renda que participa do Bolsa Família pode usar o benefício para comprar alimentos, o que pode ajudar a melhorar a nutrição dos filhos. Uma pessoa com deficiência que recebe o BPC pode usar o benefício para pagar um fisioterapeuta, o que pode ajudar a melhorar sua qualidade de vida. Uma família de baixa renda que participa do Auxílio Brasil pode usar o benefício para pagar a conta de luz, o que pode ajudar a reduzir o custo de vida. O CadÚnico é um programa que beneficia diretamente milhões de pessoas no Brasil. O programa é uma ferramenta importante para a promoção da inclusão social e do desenvolvimento econômico do país. Cabe lembrar, neste ponto, que o registro no Cadastro Único é obrigatório para beneficiários de programas, projetos, serviços e benefícios sociais tanto de âmbito distrital como federal, tais como: **(I)** Programa Bolsa Família (Auxílio Brasil); **(II)** Benefício de Prestação Continuada (BPC); **(III)** Tarifa Social de Energia Elétrica e Tarifa Social de Água; **(IV)** Programa Casa Verde e Amarela (antigo Minha Casa Minha Vida); **(V)** Sistema de Seleção Unificada - SISU/Lei de cotas; **(VI)** Isenção de taxas de inscrição em concursos públicos; **(VII)** Isenções na taxa de inscrição para o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem); **(VIII)** Plano Progridir - Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado; **(IX)** Ação de Distribuição de Alimentos (ADA); **(X)** Carteira do Idoso; **(XI)** Concessão de bolsas por entidades com Certificação de Entidades Benéficas de Assistência Social com atuação na área da educação (CEBAS-Educação); **(XII)** Créditos Instalação do Programa Nacional de Reforma Agrária; **(XIII)** Facultativo de Baixa Renda; **(XIV)** Identidade Jovem (ID Jovem); **(XV)** Programa Cisternas - Programa Nacional de Apoio à Captação de Água de Chuva e Outras Tecnologias Sociais de Acesso à Água; **(XVI)** Programa Criança Feliz; **(XVII)** Programa de Erradicação do Trabalho Infantil; **(XVIII)** Programa de Fomento às Atividades Produtivas Rurais; **(XIX)** Programa Nacional de Crédito Fundiário Programa Nacional de Reforma Agrária; **(XX)** Telefone Popular - Acesso Individual Classe Especial; **(XXI)** Programa de Urbanização de Assentamento Precários; **(XXII)** Programa Estratégia Brasil Amigo da Pessoa Idosa; **(XXIII)** Projeto Dom Hélder Câmara; **(XXIV)** Aposentadoria para segurado facultativo sem renda própria que se dedique exclusivamente ao trabalho doméstico no âmbito de sua residência, dentre outros; **(XXV)** Programa DF sem Miséria; **(XXVI)** Programa Bolsa Alfa; **(XXVII)** Programa Morar Bem; e **(XXVIII)** Programa Identidade Jovem. Com a implantação dos 14 (catorze) Postos de Atendimento do Cadastro Único, houve a diminuição de 90% (noventa por cento) da demanda reprimida de forma a proporcionar aos usuários do cadastro único acesso imediato e eficiente ao programa. Os benefícios Impactos sociais, econômicos, culturais, entre outros, do CadÚnico para os usuários do programa são significativos e diversos, incluindo:

- A) Acesso a programas sociais:** O CadÚnico é a porta de entrada para a maioria dos programas sociais do Governo Federal. A inscrição no CadÚnico é obrigatória para a concessão de benefícios como o Bolsa Família, o BPC, o Auxílio Brasil, o Auxílio Gás e o Tarifa Social de Energia Elétrica.
- B) Melhora das condições de vida:** Os benefícios sociais concedidos por meio do CadÚnico contribuem para a melhoria das condições de vida das famílias de baixa renda. Os benefícios podem ajudar a famílias a comprar alimentos, pagar contas de luz e gás, e ter acesso à educação e à saúde.
- C) Inclusão social:** O acesso aos programas sociais pode contribuir para a inclusão social das famílias de baixa renda. Os benefícios podem ajudar as famílias a se inserir no mercado de trabalho e a melhorar sua autoestima.
- D) Redução da pobreza:** O acesso aos programas sociais concedidos por meio do CadÚnico contribui para a redução da pobreza no Brasil.
- E) Melhoria da distribuição de renda:** Os benefícios sociais concedidos por meio do CadÚnico contribuem para a melhoria da distribuição de renda no Brasil.
- F) Inclusão social:** O acesso aos programas sociais pode contribuir para a inclusão social das famílias de baixa renda.

#### E. EXECUÇÃO FINANCEIRA

Com o intuito de comprovar a qualidade da gestão financeira da OSC parceira, juntamos em anexo o Relatório de Execução Financeira com as informações detalhadas da execução físico-financeira da parceria. Salientamos que até o momento não foram realizados Remanejamentos de Pequeno Valor (RPV's), tão somente a aprovação de Termo de Apostilamento para a adição de itens faltantes na Planilha Orçamentária do Edital de Chamamento Público. Identificamos, no entanto, a ocorrência de R\$ 1.348,00 (mil trezentos e quarenta e oito) reais de pagamentos indevidos, entendidos aqueles decorrentes de pagamento duplicado, a maior, ou para o fornecedor equivocado, sem o estorno ou ressarcimento, assim como R\$ 589,44 (quinhentos e oitenta e nove reais e quarenta e quatro centavos) de Juros e Multas a ressarcir. Ressaltamos que apesar da grande quantidade de operações mensais realizadas, a execução financeira tem sido feita com a estrita observância do Plano de Trabalho aprovado, entretanto, tais ocorrências são naturais em parcerias de grande vulto. Coligimos em anexo os comprovantes de depósito com recursos próprios, realizados na Conta Corrente da parceria nos valores de R\$\$ 1.348,00 (mil trezentos e quarenta e oito) e R\$ 589,44 (quinhentos e oitenta e nove reais e quarenta e quatro centavos) à título de ressarcimento.

## **F. POSSIBILIDADE DE SUSTENTABILIDADE E CONTINUIDADE DAS AÇÕES OBJETO DA PARCERIA**

A parceria resultante do Termo de Colaboração Nº 17/2022 entre o Instituto Mãos Solidárias e a Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal – SEDES/DF foi prorrogada por mais 12 (doze) meses conforme a legislação sob vigência. Portanto a vigência se dá até a data de 27/07/2024. Após tal período de prorrogação, avaliaremos a possibilidade de continuidade de ações. Adiantamos, no entanto, que a instituição possui interesse em dar continuidade às ações, diante dos inúmeros benefícios e impactos positivos da parceria para a população em situação de vulnerabilidade social do Distrito Federal.

## **G. DIVULGAÇÃO DA PARCERIA**

A parceria resultante do Termo de Colaboração Nº 17/2022 assinado por entre o Instituto Mãos Solidárias e a Secretaria de Desenvolvimento Social já foi objetivo de inúmeras publicações pelo Instituto Mãos Solidárias. Notadamente, na mídia social do Instagram, página @institutomaossolidariasims, na qual a instituição disponibilizou informações úteis sobre o serviço, assim como o endereço de cada um dos Postos de Atendimento. Na mídia social do Facebook, as mesmas publicações de forma sincronizada. E no sítio eletrônico da instituição (<https://ims.org.br/>), na aba “Transparência”, na seção “Prestação de Contas” foi destinado local para a publicação do Termo de Colaboração na íntegra, assim como demais informações necessárias para a garantia de transparência a que se refere o Art. 80 do Decreto 37.843/16. No que toca aos incisos IV, V e VI do mesmo artigo, já foi solicitada a inclusão de tais informações junto ao profissional responsável. A transparência também é exposta na sede da instituição.

## H. ANEXOS

**ANEXO I - ATENDIMENTOS - JULHO 22 A JULHO 23**

**ANEXO II - RESULTADO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO (OPINOMETRO)**

**ANEXO III - REGISTRO FOTOGRÁFICO DOS POSTOS DE ATENDIMENTO**

**ANEXO IV - PRESTAÇÃO DE CONTAS ANUAL**

**ANEXO V - PRESTAÇÃO DE CONTAS - CADÚNICO - SERVIÇOS DE TERCEIROS**

**ANEXO VI – RELATÓRIO DE EXECUÇÃO FINANCEIRA – CADUNICO**

**ANEXO VII – OFÍCIOS (Doc. 1, 2 e 3)**

**ANEXO VIII – COMPROVANTES DE RESSARCIMENTO**

Salientamos que o ANEXO IV possui todas as Notas Fiscais e Comprovantes das operações financeiras da parceria e o ANEXO V foi juntado apenas para facilitar eventuais conferências.

AC  
SEMPRE  
RFB v2

Signalártia digital:AC SEMPRE RFB v2  
DN:CN=AMANDA NERES DA SILVA:  
02975806124, OU=Videoconferência, OU=  
15590921000129, OU=EM BRANCO,  
OU=RFB e CPF A1, OU=AC Sempre  
RFB v2, OU=Secretaria da Receita Federal  
do Brasil - RFB, O=ICP-Brasil, C=BR  
Data:2023.12.01  
08:45:22 -03:00

Amanda Neres da Silva

**Presidente**

Instituto Mãos Solidárias

CNPJ Nº: 05.488.350/0001-62