



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão - PDDC
Praça Municipal - Eixo Monumental - Brasília - DF

RECOMENDAÇÃO (MPDFT)

Recomendação Conjunta nº 1/2025 da Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão (PDDC) e das Promotorias Regionais de Defesa dos Direitos Difusos (PROREGs)
Procedimento Administrativo nº 08192.049467/2023-54

CONSIDERANDO que às Promotorias Regionais de Defesa Direitos dos Difusos (PROREGs) compete “acompanhar e fiscalizar o funcionamento dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e dos Centros de Referência Especializados em Assistência Social (CREAS) no Distrito Federal nas regiões administrativas de sua atuação e naquelas que venham lhes suceder, em atuação concorrente e coordenada com a PDDC” (art. 21-A, III, da Resolução 90/2012 - MPDFT);

CONSIDERANDO que o Estado Democrático de Direito é destinado a assegurar, entre outros, os direitos sociais como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, conforme preâmbulo da Constituição Federal de 1988 (CF/88);

CONSIDERANDO que os valores constantes na CF/88, que inspiram as normas e os princípios que compõem o ordenamento jurídico nacional, devem pautar as ações de todas as instituições, governos, agentes públicos e políticos, bem como, na sua dimensão horizontal, de toda a sociedade civil e das empresas privadas, sempre no sentido de apoiar e incentivar ações que visem concretizar os direitos fundamentais, entre eles, o direito à assistência social;

CONSIDERANDO que a universalidade da cobertura e do atendimento é um dos princípios da política de assistência social e do sistema de seguridade social como um todo (art. 194, parágrafo único, I, da Constituição Federal de 1988);

CONSIDERANDO que de acordo com a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) (Lei nº 8.742/1993), a assistência social é direito do cidadão e “política de seguridade social não contributiva, que provê mínimos sociais, realizadas através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas;

CONSIDERANDO que, ainda de acordo com a LOAS, a organização da política de assistência social tem como princípios, entre outros: a “universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas” (art. 4º, II, da LOAS) e “a igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais” (art. 4º, IV, da LOAS);

CONSIDERANDO que os CRAS são o principal equipamento público responsável pela proteção social básica, entendida como o “conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social que visa a prevenir situações de vulnerabilidade e risco social por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários” (art. 6º-A, I, e art. 6º-C, §1º, da LOAS);

CONSIDERANDO que, de acordo com a Instrução Normativa nº 8/2023 da Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDES), os CRAS realizam o atendimento imediato tão somente no caso de solicitação de carteira de idoso, de segunda via de carteira de identidade, de auxílio natalidade e de auxílio por morte;

CONSIDERANDO que a referida Instrução estabelece que, nas demais situações, a oferta de vagas para atendimento nos CRAS deve ocorrer exclusivamente mediante agendamento prévio via central telefônica 156 ou pelo sítio da SEDES;

CONSIDERANDO que a mesma Instrução Normativa, em seu item 2.1.1, afirma que o agendamento é uma atribuição da Recepção do CRAS;

CONSIDERANDO que, de acordo com a SEDES, “não há impedimento para que um servidor do CRAS auxilie um usuário no agendamento, caso solicitado, seja na recepção ou durante atendimento”, porém, “na prática, isso é improvável de ocorrer, pois as vagas para agendamento são disponibilizadas diariamente às 8h da manhã e esgotam-se rapidamente” (ID. 18312352 Pág. 60);

CONSIDERANDO que a SEDES, conforme o ofício de ID. 18312352 Pág. 59, confirmou a impossibilidade de agendamento presencial nos CRAS, e que “não há planos para possibilitar o agendamento presencial de outros serviços”;

CONSIDERANDO a justificativa da SEDES para não oferecer agendamento presencial, baseada na “limitação da capacidade operacional das unidades” e no risco de “filas, superlotação nos equipamentos e desconforto para os usuários” (ID. 18312352 Pág. 59);

CONSIDERANDO que, de acordo com o item 2.3.2 da Instrução Normativa nº 8/2023 - SEDES/DF, “para o atendimento agendado deve se considerar o tempo de 1 hora para cada atendimento” e que “servidores com carga horária de 40h deverão realizar 6 atendimentos/dia, enquanto os servidores com carga horária de 30h deverão realizar 4 atendimentos/dia;

CONSIDERANDO que, de acordo com o item 2.3.3 da própria Instrução supracitada, esses limites não são e nem poderiam ser absolutos, em nome do princípio constitucional da eficiência da administração pública (art. 37, *caput*, da CF/88), uma vez que o servidor não usará em todos os atendimentos o tempo estabelecido (1 hora), podendo as horas restantes serem manejadas para atender outras demandas da unidade, de modo a garantir “a razoabilidade do número de atendimentos ofertados à população, de forma justa, adequada e eficiente”;

CONSIDERANDO o teor dos três relatórios técnicos produzidos no âmbito da pesquisa “Análise dos CRAS e CREAS no Distrito Federal” pela Assessoria de Gestão de Informações Psicossociais e Políticas Públicas (AGIP) do MPDFT (ID. 11669594 Pág. 1/39; ID. 13693746 Pág. 1/89; ID. 18243856 Pág. 1/39);

CONSIDERANDO que conforme apontado pelos próprios usuários, no Relatório Técnico de ID. 18243856 Pág. 31, são desafios para agendar atendimentos nos CRAS: “a dificuldade de finalizar os agendamentos pelo site, falhas recorrentes no sistema, a indisponibilidade de vagas, a dificuldade de acesso aos recursos tecnológicos, sejam eles pela falta dos aparelhos como celulares e computadores ou limitações do acesso à internet, bem como a falta de familiaridade com o uso de ferramentas digitais e a correlata inexistência de suporte ou orientação para o uso desses recursos”;

CONSIDERANDO que é função dos órgãos executores de políticas sociais prover maneiras de reduzir a exclusão digital, sendo imperiosa a observância de estratégias inclusivas, que promovam a acessibilidade e inclusão digital desses usuários, bem como a garantia de alternativas presenciais que promovam o atendimento do conjunto dos usuários. (Relatório Técnico, Fase Usuários da pesquisa, “Análise dos CRAS e CREAS no Distrito Federal”, Pág. 32);

CONSIDERANDO que as boas práticas sugerem que, ao proceder à sua transformação digital, os serviços devem adotar uma estratégia “multiportas”, ou seja, manter a porta presencial, porque, diante da realidade da exclusão digital, desconsiderar essa opção significa negar a muitas pessoas o acesso ao serviço, ainda que, para alguns – e apenas alguns –, seja possível solicitar a ajuda de outras pessoas para a superação dessa barreira;

CONSIDERANDO que uma política pública não deve ser baseada na presunção de que um usuário tenha alguém para lhe auxiliar a acessar a porta telepresencial para o serviço, seja ela telefônica ou digital;

CONSIDERANDO que a maioria dos usuários dos serviços do CRAS se encontra em situação de pobreza e essa condição socioeconômica tem impactos conhecidos na capacidade da pessoa utilizar serviços não-presenciais, seja ele por telefone ou por sítio eletrônico, e que essa é uma das facetas da chamada exclusão digital;

CONSIDERANDO que, de acordo com a própria SEDES, “o monitoramento do sistema de agendamento acontece diariamente, e todas as vagas disponibilizadas são ocupadas pela população no mesmo dia, destacando ainda que as vagas são extremamente concorridas, com um exemplo de 58.899 tentativas de agendamento para 241 vagas disponíveis em 23/10/2024” e que “a lentidão do sistema, causada pela alta demanda, pode dar a impressão de indisponibilidade ao cidadão” (Procedimento Administrativo nº 08192.072242/2024-82, ID 16251853);

CONSIDERANDO que, nesse contexto, a simples possibilidade de os servidores do CRAS auxiliarem o cidadão na realização do seu agendamento por meio telefônico ou pelo sítio da internet não é minimamente efetivo para a garantia do seu acesso aos serviços agendados do CRAS, pois, em geral, quando ele consegue essa ajuda no CRAS, as vagas já estão esgotadas;

CONSIDERANDO que, nesse quadro, restringir o agendamento de parte das ações do CRAS ao canal telefônico 156 e ao sítio eletrônico da SEDES cria, para parte relevante dos usuários da política de assistência social, uma importante barreira de acesso ao direito social;

CONSIDERANDO que, apenas em 2024, a Ouvidoria do DF recebeu um total de 9.421 reclamações de cidadãos com dificuldade de obtenção de vagas para atendimentos nos CRAS (ID. 18312352 Pág. 53);

2024 - SEDES - RECLAMAÇÕES											
Assunto	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro
Cras - vagas para atendimento no cras	540	636	1.042	1.025	910	1.015	856	584	586	946	735

CONSIDERANDO que, no primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria do DF recebeu um total de 5.939 reclamações de cidadãos com dificuldade de obtenção de vagas para atendimentos nos CRAS, um aumento de 14,92%, se comparado ao período anterior:

1ª SEM/2025 - SEDES - RECLAMAÇÕES						
Assunto	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho
Cras - vagas para atendimento no cras	1.045	1.092	929	1.210	892	771

CONSIDERANDO que a dificuldade de agendamento tem comprometido o acesso dos usuários a serviços essenciais no âmbito da política pública de assistência social e da segurança alimentar e nutricional;

CONSIDERANDO que a solicitação do benefício “Prato Cheio” — destinado à segurança

alimentar no âmbito do Distrito Federal — é um dos serviços que exigem agendamento, e que, conforme o art. 5º da Portaria nº 32/2022 da SEDES, o benefício é concedido em nove parcelas mensais, sendo necessária nova solicitação após a última parcela, condicionada à realização de novo atendimento socioassistencial (§1º do art. 5º);

CONSIDERANDO que, embora haja notícia recente sobre a ampliação da duração do benefício “Prato Cheio” para até 18 meses, também se noticia a inclusão de mais 30 mil famílias, somando-se às 100 mil atualmente beneficiadas, o que implica potencial aumento da demanda pelos atendimentos socioassistenciais voltados à concessão e renovação do benefício (<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2025/04/01/cartao-prato-cheio-beneficio-sera-ampliado-para-18-meses-e-mais-30-mil-familias-serao-incluidas/>, acesso em 02/04/2025);

CONSIDERANDO que o objetivo do programa “Prato Cheio” é garantir a segurança alimentar e nutricional da população socioeconomicamente vulnerável e, nessa medida, a dificuldade para o acesso a esse benefício tem graves repercussões existenciais;

CONSIDERANDO que o acesso ao serviço de fortalecimento de vínculos dos CRAS também depende de agendamento e que esse serviço é especialmente importante para o apoio, entre outros grupos, de pessoas idosas, que frequentemente sofrem com o isolamento social e a exclusão digital;

CONSIDERANDO que, de acordo com os referidos relatórios técnicos produzidos pela AGIP/MPDFT, “é possível afirmar que os entraves à implementação do Serviço de Proteção Integral às Famílias (PAIF) descaracterizam a política de assistência social, especificamente a descaracterização da proteção social básica” e ressalta que “a proteção social básica deve combater contextos de pobreza e privação, bem como prevenir situações de risco pelo fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários solidários, promovendo também o acesso aos serviços públicos para a garantia de direitos fundamentais” e que “sem a possibilidade de realização de atividades familiares e comunitárias, com a centralização da atuação em situações emergenciais por meio de atendimentos individualizados, o desenvolvimento de vínculos protetivos, relacionais e de pertencimento social torna-se inviável” (p. 10 da Etapa 3 do projeto “Análise dos CRAS e CREAS no Distrito Federal”);

CONSIDERANDO que o suposto “desconforto do usuário” não constitui justificativa para erigir, contra o usuário, uma verdadeira barreira de acesso a serviços dos quais, por vezes, depende para assegurar a sua própria segurança alimentar e nutricional;

Dessa forma, velando pela dignidade da pessoa humana, pelos interesses sociais e individuais indisponíveis, com fundamento no art. 6º, XX, da Lei Complementar nº 75/1993, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios **recomenda** à Secretária de Desenvolvimento Social, Ana Paula Marra, que apresente, no prazo de 45 dias, um plano de ação abrangente para otimização do sistema de agendamento dos serviços dos CRAS, contemplando as seguintes medidas:

1. Disponibilização de Vagas para Agendamento Presencial

Disponibilizar vagas para o agendamento presencial dos serviços dos CRAS que não são de atendimento imediato, de modo a viabilizar o atendimento da parcela dos usuários do serviço que atualmente encontram enorme dificuldade de realizar esses agendamentos por telefone e pelo sítio eletrônico da SEDES.

2. Implementação da Estratégia "Multiportas"

Garantir que, além dos canais telefônico e digital, a opção de agendamento presencial esteja disponível e seja amplamente divulgada, reconhecendo a realidade da exclusão digital entre a população atendida pelos CRAS.

3. Sistema de Monitoramento Aprimorado

Aprimorar o sistema de monitoramento de agendamentos para além do número de tentativas e vagas ocupadas, incluindo dados sobre:

- Taxa de sucesso de agendamentos por canal (telefone, digital, presencial);
- Tempo médio de espera para obtenção de agendamento;
- Perfil dos usuários que enfrentam dificuldades no processo;

- Identificação de gargalos e períodos de maior demanda.

4. Relatórios Periódicos de Gestão

Elaborar relatórios periódicos sobre a gestão do agendamento e atendimento nos CRAS, contendo:

- Indicadores de desempenho quantitativos e qualitativos;
- Análise da efetividade das medidas implementadas;
- Identificação de problemas e gargalos;
- Planos de ação para correção das deficiências identificadas;
- Proposta de melhorias contínuas no sistema;

Tais relatórios deverão ser compartilhados com o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios para acompanhamento da implementação das medidas e avaliação dos resultados alcançados.

JOSÉ EDUARDO SABO PAES
Procurador Distrital dos Direitos do Cidadão
PDDC

LIVIA CRUZ RABELO
Promotora de Justiça
2ª PROREG/MPDFT

BERNARDO BARBOSA MATOS
Promotor de Justiça
3ª PROREG/MPDFT

VINÍCIUS ALMEIDA BERTAIA
Promotor de Justiça
4ª PROREG/MPDFT

CLÁUDIO JOAO MEDEIROS MIYAGAQA FREIRE
Promotor de Justiça
5ª PROREG/MPDFT



Documento assinado eletronicamente por **JOSE EDUARDO SABO PAES, Procurador(a) de Justiça**, em 01/08/2025, às 18:43, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **VINÍCIUS ALMEIDA BERTAIA, Promotor(a) de Justiça Adjunto(a)**, em 01/08/2025, às 19:25, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **CLÁUDIO JOÃO MEDEIROS MIYAGAWA FREIRE, Promotor(a) de Justiça**, em 04/08/2025, às 13:31, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **BERNARDO BARBOSA MATOS, Promotor(a) de Justiça Adjunto(a)**, em 04/08/2025, às 14:15, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **LIVIA CRUZ RABELO, Promotor(a) de Justiça**, em 04/08/2025, às 14:23, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mpdft.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2527240** e o código CRC **62CA40E6**.