



PREFEITURA DE
RIO GRANDE DA SERRA

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Assistência
Social, Cidadania e Inclusão

2024



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, CIDADANIA E INCLUSÃO

I. Serviços oferecidos:

São serviços ofertados pela Secretaria de Assistência Social, Cidadania e Inclusão:

a) Centro de Referência da Assistência Social - - CRAS – Consiste no Serviço de acolhimento de toda e qualquer pessoa que precise dos serviços da Assistência Social no Município, dentre eles: solicitação de documentos pessoais; Auxílio-funeral; Orientações na Inclusão em Programas de Formação e Qualificação Profissional para jovens, adultos e terceira idade; Inclusão e Atualização de dados das pessoas no Sistema do CADÚnico do Governo Federal; Orientações quanto à inclusão de Pessoas nos Benefícios de Prestação Continuada ou outros benefícios assistenciais; Orientações quanto a inclusão de outros benefícios eventuais da Assistência Social.

b) Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS – Consiste no Serviço de acolhimento de toda e qualquer pessoa vítima de violência ou que tenha seus direitos sociais violados e toda a ação da equipe CREAS está voltado na contribuição para a superação de situações vivenciadas e a reconstrução de relacionamentos familiares e comunitários, dentro do contexto social, ou na construção de novas referências; Atendimento do Programa PAEFI, que consiste em ações de orientação e acompanhamento de famílias que possuem um ou mais indivíduos em situação de vulnerabilidade, como ameaça ou violação de direitos. O objetivo é preservar e fortalecer os vínculos familiares e com a comunidade e fortalecer a função protetiva das famílias; Atendimento de Jovens em Conflito com a Lei, por meio do Programa de Medidas Socioeducativas com as conduções de relatórios técnicos junto ao Ministério Público da Cidade ou outros órgãos necessários. O Equipamento CREAS também realiza o atendimento e acompanhamento das demandas referentes à população adulta em situação de rua que se encontra na cidade, com oferta de orientação social, jurídica e documental, com a realização de contatos com familiares, oferta de roupas e espaço para higiene pessoal e em baixas temperaturas é ofertado moradia no projeto Casa Acolhida.

c) Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes – SAICA/Abrigo Municipal – Serviço de acolhimento para crianças e adolescentes identificadas dentro do



perímetro municipal de Rio Grande da Serra vítimas de maus tratos ou com seus direitos básicos violados. Neste equipamento há todo acompanhamento da vida das crianças e adolescentes abrigados: oferta de alimentação, higiene pessoal, acompanhamento na vida escolar e oferta de diversas outras atividades lúdicas, esportivas e são acompanhadas por meio de equipe técnica social para elaboração de relatórios técnicos junto ao Ministério Público para acompanhar as demandas sociais das famílias e dar outros encaminhamentos necessários para atender e contemplar os direitos da criança, adolescente e seus familiares.

d) Conselho Tutelar – Composto por uma equipe de cinco (5) Conselheiros(as) Tutelares eleitos de forma direta pela população. Essa equipe tem por objetivo atender os chamados da sociedade local referente às denúncias de maus tratos ou direitos básicos violados de crianças e adolescentes, queixas, reclamações, reivindicações e solicitações realizadas por crianças, adolescentes, famílias, comunidades e cidadãos. Exerce as funções de escutar, orientar, aconselhar, encaminhar e acompanhar os casos. Aplica as medidas protetivas pertinentes a cada caso. Faz requisições de serviços necessários à efetivação do atendimento adequado e dar os devidos encaminhamentos de forma jurídica, social ou demais condutas necessárias de cada caso

e) Programa Criança Feliz – Programa composto por uma equipe de cinco (5) visitadoras sociais e uma (1) Coordenadora e tem por objetivo visitar famílias que tenham em suas composições gestantes e crianças de 0 a 3 anos de idade, beneficiárias do Bolsa Família, e até os 6 anos aquelas crianças com algum tipo de deficiência e que recebem o Benefício de Prestação Continuada (BPC). As visitadoras são responsáveis por orientar as famílias sobre os cuidados adequados e essenciais do dia a dia para o desenvolvimento integral da criança. Essa equipe tem como base de atendimento o espaço físico do CRAS.

f) Secretaria Municipal de Assistência Social, Cidadania e Inclusão – órgão gestor da Política Pública de Assistência Social no Município, tem por finalidade organizar, planejar e executar todas as ações pertinentes à área de Assistência Social no Município. Por ser o órgão gestor, é responsável pela gestão financeira dos Serviços, Projetos e Programas, bem como responde pela organização de pessoal dos Serviços CREAS, CRAS, SAICA, Programa Criança Feliz e da própria Secretaria. A Secretaria ainda agrega os Conselhos Municipais da Assistência Social; dos Direitos das Crianças e Adolescentes; da Comunidade LGBT; da Segurança Alimentar; do Idoso; dos Direitos da Pessoa com Deficiência; dos Direitos da Mulher; dos Direitos da Comunidade



Negra. Os Conselhos Municipais tem por objetivo fiscalizar e promover ações das diversas políticas públicas na área da Assistência Social.

II. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

a) Centro de Referência da Assistência Social - CRAS – Para o atendimento no CRAS local o atendimento é presencial, e faz-se necessário comprovar que é munícipe da cidade com apresentação de comprovante de endereço e documento pessoal de RG. Após esse procedimento, a pessoa é atendida por equipe técnica social, cria-se um prontuário de atendimento e a demanda é encaminhada conforme necessidade de cada caso. Quanto ao Cadastro Único, todos os procedimentos previstos no Decreto Federal nº 6.135, de 26 de junho de 2007 devem ser atendidos.

b) Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS – Para o atendimento no CREAS local o atendimento é presencial e faz-se necessário apresentar somente o documento pessoal. Por meio das denúncias apresentadas de violações de direitos, a Equipe Técnica da CREAS realiza averiguação das referidas denúncias, realiza o procedimento de abertura de prontuário de cada caso e realiza os procedimentos e encaminhamentos necessários para cada demanda. Referente à população adulta em situação de rua, o atendimento é realizado de forma aberta e de quem necessitar, sem a necessidade de apresentar documentos pessoais. Na ocorrência de não ter documentos pessoais, a pessoa é devidamente encaminhada para os procedimentos juntos aos órgãos públicos para emissão dos documentos.

c) Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes – SAICA/Abrigo Municipal – O serviço é acessado por meio da intervenção do Conselho Tutelar e junto com a Promotoria do Ministério Público é realizado o procedimento de acolhimento institucional de crianças e adolescentes no SAICA/Abrigo. A partir do acolhimento, todos os procedimentos de cuidados tornam-se de responsabilidade da Coordenação e Equipe Técnica Social do Serviço.

d) Conselho Tutelar – Esse Serviço é acessado por qualquer cidadão ou cidadã da cidade e a Equipe de Conselheiros(as) Tutelares realiza o acolhimento das demandas/denúncias da sociedade, realiza os procedimentos de escuta, orientações e encaminhamentos necessários para cada caso.

e) Programa Criança Feliz – A Equipe de Visitadoras realiza suas atividades de forma ativa, ou



seja, obtém as informações de Gestantes e de crianças de 0 a 3 anos e ainda crianças até 6 anos com deficiência por meio de cadastros das Unidades Básicas de Saúde ou ainda com a base de dados fornecidos pelo CADÚnico e o atendimento das visitadoras geram relatórios com as demandas específicas de cada caso e as necessidades são encaminhadas para setores competentes da Assistência Social ou demais áreas das políticas públicas de saúde.

f) Secretaria Municipal de Cidadania e Inclusão Social – Os serviços da Secretaria são de domínio público. As informações financeiras são publicadas conforme Peça Orçamentária da cidade, aprovada pela Câmara Municipal e o acesso às reuniões dos diversos Conselhos Municipais são de livre acesso a cada munícipe que manifestar o desejo de participar. Face aos Conselhos Municipais, os Conselheiros que mantêm mandato eletivo tem direito ao Voto. Aos munícipes que participam das reuniões ordinárias ou extraordinárias tem o direito à voz.

III. Principais etapas para o processamento do serviço:

a) Centro de Referência da Assistência Social - CRAS – Cada munícipe que deseja usar os serviços do CRAS, deve se apresentar pessoalmente até a unidade, o equipamento possui uma recepção que previamente realiza a triagem das demandas e na sequência o munícipe é atendido pela equipe Técnica Social que registra o atendimento em prontuário e realiza os devidos encaminhamentos. Há ainda casos que a Equipe Técnica Social realiza visitas domiciliares ou institucionais para averiguar casos específicos. Referente ao CADÚnico, cada munícipe que deseja efetivar seu cadastro ou atualizar as informações neste cadastro, são direcionados para o atendimento específico de uma equipe de profissionais que realizam a inclusão de informações em sistema online do Cadastro Único e as informações são atualizadas automaticamente. Cabe pontuar que no caso de grandes demandas no CRAS, os serviços são agendados para melhor atender o público.

b) Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS - Cada munícipe que deseja usar os serviços do CRAS, deve se apresentar pessoalmente até a unidade, o equipamento possui uma recepção que previamente realiza a triagem das demandas e na sequência o munícipe é atendido pela equipe Técnica Social que registra o atendimento em prontuário e realiza os devidos encaminhamentos. Nos casos específicos do CREAS, a Equipe Técnica Social realiza procedimentos de visitas técnicas domiciliares ou institucionais para averiguar fatos ou necessidades específicas de cada denúncia apontada para o atendimento da equipe do CREAS.



c) Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes – SAICA/Abrigo Municipal – Após acolhimento da criança e adolescente no SAICA/Abrigo Municipal é realizado procedimento de criação de prontuário individual para arquivar todo atendimento ou serviços dispensados para cada acolhido. As crianças e adolescentes que estão institucionalizadas recebem diariamente alimentação, higiene pessoal e todos os cuidados necessários para o restabelecimento de sua identidade pessoal e intelectual. Além disso, há ações de promoção cultural, esportiva e social por meio de atividades lúdicas e oficinas, bem como a conduta de incentivar e motivar quanto às atividades escolares, conforme faixa etária e necessidades. Além disso, a Coordenação e Equipe Técnica Social realiza de forma constantes relatórios sociais e os mesmos são encaminhados ao Ministério Público para ciência de todos procedimentos realizados e instruídos.

d) Conselho Tutelar – Esse serviço ocorre de porta aberta às demandas da cidade. Quando um munícipe ou organização social realiza denúncia de maus tratos, abandono ou quaisquer outros direitos sociais ou humanos não respeitados, a Equipe de Conselheiros(as) Tutelares realizam visitas ou abordagem técnicas para averiguar as demandas apresentadas. Após esse procedimento, há elaboração de relatório técnico e conforme caso analisado, realiza-se a comunicação com o Ministério Público e há a institucionalização da criança ou adolescente no SAICA/ Abrigo Municipal. Em não ocorrendo o ato de internação institucional, a equipe do Conselho Tutelar realiza orientações à família enquanto ação educativa.

e) Programa Criança Feliz – Após identificação da família que pode receber as visitadoras do Programa Criança Feliz, essa equipe realiza a visita domiciliar e após esse procedimento, formaliza a ação por meio de apontamentos e relatórios para a Coordenação do Programa. A Coordenação por sua vez, após análise das situações apontadas pelas visitadoras, realiza solicitações ou encaminhamentos para atender as necessidades de cada caso via Serviços Públicos da Assistência Social, Saúde ou Educação.

f) Secretaria Municipal de Assistência Social, Cidadania e Inclusão – Os profissionais que estão sediados na Secretaria de Assistência Social, Cidadania e Inclusão realizam os seguintes procedimentos: Equipe Gestora: composta pelo Secretário, Secretária Adjunta e dois gestores – tem por finalidade acompanhar todos os procedimentos dos processos administrativos nos diversos setores da administração pública; acompanhar a evolução das receitas e despesas direcionadas para os diversos projetos da secretaria; elaborar e acompanhar licitações, pregões

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Assistência Social,
Cidadania e Inclusão



para atas de preço e Chamamentos Públicos de licitações para serviços ou projetos sociais para a política de Assistência Social; promover e acompanhar reuniões técnicas com distintas áreas da administração pública para alinhar e promover ações.