

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE

CONDEÚBA – BA

APRESENTAÇÃO

A Secretaria Municipal de Assistência Social de Condeúba é responsável pela execução da Política de Assistência Social no município, promovendo ações de proteção social, garantia de direitos, fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e atendimento às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social.

Esta Carta de Serviços tem por finalidade informar aos cidadãos os serviços disponíveis, as formas de acesso, os requisitos necessários e os canais de atendimento.

PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

1. CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS

Descrição do Serviço

O CRAS é a porta de entrada da Assistência Social. Oferece atendimento social, orientação às famílias, acompanhamento familiar e acesso aos programas e benefícios socioassistenciais.

Público-Alvo

Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social.

Requisitos e Documentos Necessários

- Documento de identidade (RG);
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Outros documentos conforme a demanda apresentada.

Forma de Acesso

Atendimento presencial mediante demanda espontânea ou encaminhamento da rede de serviços.

Prazo de Atendimento

Atendimento imediato ou mediante agendamento.

Canais de Atendimento

CRAS.

Setor Responsável

Coordenação e Equipe Técnica do CRAS.

2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA EQUIPE VOLANTE DO CRAS

Descrição do Serviço

Serviço realizado pela Equipe Volante do CRAS para atender famílias e indivíduos residentes em áreas rurais, comunidades tradicionais ou localidades de difícil acesso. Tem como objetivo ampliar o acesso da população aos serviços, programas, benefícios e ações da Proteção Social Básica, promovendo orientação, acompanhamento e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

Público-Alvo

Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social residentes em territórios rurais, comunidades tradicionais e localidades com dificuldade de acesso aos serviços socioassistenciais.

Requisitos e Documentos Necessários

Documentos pessoais dos membros da família e comprovante de residência, e Cad Único atualizado.

Forma de Acesso

Por procura espontânea durante as visitas da Equipe Volante, por encaminhamento da rede socioassistencial ou mediante busca ativa realizada pela equipe.

Prazo de Atendimento

Conforme cronograma de visitas da Equipe Volante e avaliação técnica da demanda apresentada.

Canais de Atendimento

Equipe Volante do CRAS, atendimentos nas comunidades e CRAS de referência.

Setor Responsável

Equipe Técnica do CRAS/Equipe Volante.

3. BENEFÍCIOS EVENTUAIS

Descrição do Serviço

Benefícios de caráter suplementar e provisório destinados aos cidadãos e famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social temporária, conforme critérios estabelecidos pela legislação municipal e avaliação técnica da equipe da Assistência Social.

Público-Alvo

Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social residentes no município.

Forma de Acesso

Solicitação junto ao CRAS ou à Secretaria Municipal de Assistência Social, mediante avaliação socioassistencial.

Setor Responsável

CRAS.

3.1 AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO (CESTA BÁSICA)

Descrição do Serviço

Concessão de cesta básica para famílias que enfrentam situação temporária de insegurança alimentar e vulnerabilidade social.

Requisitos e Documentos Necessários

- Documento de identidade;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Cadastro Único atualizado, quando houver;
- Avaliação social realizada pela equipe técnica.

Prazo de Atendimento

Conforme análise técnica e disponibilidade do benefício.

Canais de Atendimento

CRAS.

3.2 AUXÍLIO FUNERAL

Descrição do Serviço

Auxílio destinado a famílias que não possuem condições financeiras para custear despesas relacionadas ao funeral de membro familiar.

Requisitos e Documentos Necessários

- Documento de identificação do requerente;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Certidão de óbito (após funeral e retirada do mesmo);
- Outros documentos que possam ser solicitados pela equipe técnica.

Prazo de Atendimento

Atendimento imediato, considerando a natureza emergencial da demanda.

Canais de Atendimento

Secretaria Municipal de Assistência Social e CRAS.

3.3 AUXÍLIO NATALIDADE

Descrição do Serviço

Benefício eventual concedido para auxiliar famílias em situação de vulnerabilidade social em decorrência do nascimento de criança.

Requisitos e Documentos Necessários

- Documento de identidade;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Avaliação social.

Prazo de Atendimento

Conforme análise técnica e regulamentação municipal.

Canais de Atendimento

CRAS.

3.4 AUXÍLIO VIAGEM

Descrição do Serviço

Auxílio destinado a atender situações excepcionais e emergenciais relacionadas ao deslocamento de usuários em situação de vulnerabilidade social para acesso a serviços essenciais, tratamento de saúde, retorno ao município de origem ou outras situações justificadas.

Requisitos e Documentos Necessários

- Documento de identidade;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Comprovação da necessidade do deslocamento;
- Avaliação da equipe técnica.

Prazo de Atendimento

Conforme análise técnica e disponibilidade administrativa.

Canais de Atendimento

CRAS e Secretaria Municipal de Assistência Social.

Setor Responsável

Equipe Técnica da Assistência Social.

3.5 AUXÍLIO CONSTRUÇÃO

Descrição do Serviço

Benefício eventual destinado a auxiliar famílias em situação de vulnerabilidade social na melhoria das condições de moradia, por meio da concessão de materiais de construção.

Público-Alvo

Famílias residentes no município que se encontrem em situação de vulnerabilidade social e atendam aos critérios.

Requisitos e Documentos Necessários

- Documento de identidade (RG);
- CPF;
- Comprovante de residência;

- Cadastro Único atualizado;
- Avaliação social realizada pela equipe técnica;

Forma de Acesso

Solicitação junto ao CRAS ou à Secretaria Municipal de Assistência Social.

Prazo de Atendimento

Conforme análise técnica, disponibilidade orçamentária e critérios estabelecidos pela legislação municipal.

Canais de Atendimento

CRAS e Secretaria Municipal de Assistência Social.

Setor Responsável

Equipe Técnica do CRAS.

3.6 BENEFÍCIO MULHER – AUXÍLIO SOCIAL PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR

Descrição do Serviço

Benefício destinado a oferecer apoio temporário às mulheres em situação de violência doméstica e familiar, visando contribuir para sua proteção, autonomia e superação da situação de risco social e pessoal.

Público-Alvo

Mulheres residentes no município que estejam em situação de violência doméstica e familiar, devidamente identificadas e acompanhadas pela rede de proteção social.

Requisitos e Documentos Necessários

- Documento de identidade (RG);
- CPF;
- Encaminhamento da rede de proteção, quando aplicável;
- Avaliação técnica da equipe do CREAS.

Forma de Acesso

Solicitação junto ao CREAS, CRAS ou Secretaria Municipal de Assistência Social, por demanda espontânea ou encaminhamento da rede de proteção.

Prazo de Atendimento

Conforme avaliação técnica e critérios estabelecidos na legislação municipal vigente.

Canais de Atendimento

- CREAS;
- CRAS;
- Secretaria Municipal de Assistência Social.

Setor Responsável

CREAS - Equipe Técnica da Assistência Social e Proteção Social Especial.

4. SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS – SCFV

Descrição do Serviço

Serviço realizado em grupos, com atividades socioeducativas, culturais, esportivas, recreativas e de convivência comunitária, visando fortalecer vínculos familiares e sociais, prevenir situações de risco e promover a inclusão social.

Público-Alvo

- Crianças;
- Adolescentes;
- Jovens;
- Adultos;
- Idosos
- Gestante;
- Pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Requisitos e Documentos Necessários

- Documento de identificação;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Cadastro atualizado no CRAS, quando aplicável.

Forma de Acesso

Inscrição junto ao CRAS ou encaminhamento pela equipe técnica.

Prazo de Atendimento

Conforme disponibilidade de vagas e formação dos grupos.

Canais de Atendimento

CRAS.

Setor Responsável

Coordenação do CRAS e equipe do SCFV.

5. SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA – PAIF

Descrição do Serviço

Serviço desenvolvido pelo CRAS para fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos vínculos familiares e promover acesso a direitos.

Público-Alvo

Famílias em situação de vulnerabilidade social.

Requisitos e Documentos Necessários

Documentação pessoal e comprovante de residência.

Forma de Acesso

Procura espontânea ou encaminhamento da rede socioassistencial.

Prazo de Atendimento

Conforme avaliação técnica.

Canais de Atendimento

CRAS.

Setor Responsável

Equipe Técnica do CRAS.

6. PROGRAMA PRIMEIRA INFÂNCIA NO SUAS – PIS (CRIANÇA FELIZ)

Descrição do Serviço

Realiza acompanhamento domiciliar e ações voltadas ao desenvolvimento integral das crianças na primeira infância, fortalecendo os vínculos familiares.

Público-Alvo

- Gestantes;
- Crianças de 0 a 6 anos;

- Famílias beneficiárias dos programas sociais.

Requisitos e Documentos Necessários

Cadastro Único atualizado e documentação pessoal.

Forma de Acesso

Encaminhamento pelos serviços socioassistenciais ou inscrição junto à Secretaria e busca ativa através da equipe.

Prazo de Atendimento

Conforme cronograma de visitas e acompanhamento.

Canais de Atendimento

CRAS

Setor Responsável

Coordenação do Programa Primeira Infância no SUAS.

7. CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS**Descrição do Serviço**

Realização de inscrição, atualização e revisão cadastral das famílias de baixa renda no Cadastro Único, instrumento utilizado para identificação e seleção de beneficiários de programas sociais do Governo Federal, Estadual e Municipal, como Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada (BPC), Tarifa Social de Energia Elétrica, Auxílio Gás, Passe Livre e programas habitacionais. A realização do cadastro ou sua atualização não garante a concessão de benefícios, uma vez que a inclusão e permanência nos programas dependem da análise dos critérios estabelecidos pelos órgãos gestores responsáveis, especialmente o Governo Federal

Público-Alvo

Famílias de baixa renda residentes no município.

Requisitos e Documentos Necessários

- CPF de todos os membros da família;
- Documento de identificação;
- Título de eleitor;
- Certidão de nascimento (solteiros)
- Certidão de casamento (casado)

- Comprovante de residência;
- Declaração escolar até 18 anos;
- Número de telefone.

Forma de Acesso

Atendimento presencial no setor responsável.

Prazo de Atendimento

Atendimento conforme agendamento e demanda.

Canais de Atendimento

Setor do Cadastro Único.

Setor Responsável

Coordenação do Cadastro Único.

8. BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA – BPC**Descrição do Serviço**

Orientação, informação e encaminhamento para solicitação do Benefício de Prestação Continuada junto ao INSS.

Público-Alvo

- Pessoas idosas com 65 anos ou mais;
- Pessoas com deficiência que atendam aos critérios legais.

Requisitos e Documentos Necessários

- CPF;
- Documento de identificação;
- Cadastro Único atualizado;
- Documentação exigida pelo INSS.

Forma de Acesso

Atendimento presencial no CRAS.

Prazo de Atendimento

Conforme agenda de atendimento.

Canais de Atendimento

CRAS

Setor Responsável

Profissional de Serviço Social do CRAS.

PROTEÇÃO ESPECIAL

9. CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS

Descrição do Serviço

Oferta de atendimento especializado a famílias e indivíduos em situação de violação de direitos, decorrentes de violência física, psicológica, sexual, patrimonial, negligência, abandono, discriminação e outras formas de vulnerabilidade social.

Público-Alvo

- Crianças e adolescentes vítimas de violência;
- Mulheres vítimas de violência;
- Idosos vítimas de violência;
- Pessoas com deficiência vítimas de violência;
- Famílias em situação de violação de direitos.

Requisitos e Documentos Necessários

Documentação pessoal quando disponível.

Forma de Acesso

Demanda espontânea ou encaminhamento da rede de proteção.

Prazo de Atendimento

Conforme avaliação técnica da equipe.

Canais de Atendimento

CREAS.

Setor Responsável

Coordenação e Equipe Técnica do CREAS.

10. SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS – PAEFI

Descrição do Serviço

Serviço ofertado no CREAS, voltado ao apoio, orientação e acompanhamento de famílias e indivíduos que vivenciam situações de ameaça ou violação de direitos. Tem como objetivo fortalecer a função protetiva da família, contribuir para a superação das situações de violência e violação de direitos, promover o acesso à rede de proteção social e fortalecer vínculos familiares e comunitários.

Público-Alvo

Famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social por ocorrência de violência física, psicológica, sexual, negligência, abandono, trabalho infantil, discriminação, afastamento do convívio familiar, entre outras violações de direitos.

Requisitos e Documentos Necessários

Documentos RG, CPF

Forma de Acesso

Por encaminhamento da rede socioassistencial, órgãos do Sistema de Garantia de Direitos (Conselho Tutelar, Ministério Público, Poder Judiciário, Defensoria Pública), demais políticas públicas ou por procura espontânea.

Prazo de Atendimento

Conforme avaliação técnica e complexidade da situação apresentada.

Canais de Atendimento

CREAS.

Setor Responsável

Equipe Técnica do CREAS.

11. SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL A ADOLESCENTES EM CUMPRIMENTO DE MEDIDA SOCIOEDUCATIVA EM MEIO ABERTO

Descrição do Serviço

Serviço ofertado pelo CREAS para acompanhamento de adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. Tem como objetivo promover a responsabilização do adolescente quanto ao ato infracional praticado, fortalecer os vínculos familiares e comunitários, garantir o acesso a direitos e contribuir para sua integração social.

Público-Alvo

Adolescentes de 12 a 18 anos incompletos, ou jovens de até 21 anos, em

cumprimento de medidas socioeducativas de Liberdade Assistida (LA) e/ou Prestação de Serviços à Comunidade (PSC), determinadas pela autoridade judiciária.

Requisitos e Documentos Necessários

Documento de identificação do adolescente e de seu responsável legal, comprovante de residência e encaminhamento judicial para cumprimento da medida socioeducativa.

Forma de Acesso

Por determinação e encaminhamento do Poder Judiciário, Ministério Público ou Vara da Infância e Juventude.

Prazo de Atendimento

Conforme o período estabelecido na medida socioeducativa e avaliação técnica da equipe responsável.

Canais de Atendimento

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social.

Setor Responsável

Equipe Técnica do CREAS.

12. ATENDIMENTO JURÍDICO SOCIAL

Descrição do Serviço

Orientação jurídica gratuita para cidadãos em situação de vulnerabilidade social, incluindo encaminhamentos para órgãos competentes.

Público-Alvo

Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social.

Requisitos e Documentos Necessários

- Documento de identificação;
- CPF;
- Documentos relacionados à demanda.

Forma de Acesso

Atendimento presencial mediante agendamento ou demanda espontânea.

Prazo de Atendimento

Conforme agenda de atendimento.

Canais de Atendimento

Secretaria Municipal de Assistência Social.

Setor Responsável

Assessoria Jurídica da Secretaria.

13. ORIENTAÇÃO E ENCAMINHAMENTOS SOCIAIS

Descrição do Serviço

Prestação de informações sobre direitos sociais, programas governamentais e encaminhamentos para a rede de serviços públicos.

Público-Alvo

Toda a população.

Requisitos e Documentos Necessários

Documento de identificação quando necessário.

Forma de Acesso

Atendimento presencial.

Prazo de Atendimento

Imediato.

Canais de Atendimento

CRAS, CREAS, CAD ÚNICO e Secretaria Municipal de Assistência Social.

Setor Responsável

Equipe Técnica da rede de Assistência Social.

CANAIS DE ATENDIMENTO

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE CONDEÚBA – BA

Endereço: Praça Dr Marcolino da Silva Neto (Praça do Forró)

Telefone: (77) 99166-2845

E-mail: assistenciasocial@condeuba.ba.gov.br

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h.

CRAS

Endereço: Rua Tiradentes, nº20, Bairro Divino Espírito Santo

Telefone: (77) 99157-2703

Email: cras@governodecondeuba.ba.gov.br

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h.

CREAS

Endereço: Rua José Bonifácio, nº10, Bairro Divino Espírito Santo

Telefone: (77)99183-8146

Email: creas@governodecondeuba.ba.gov.br

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h.

COMPROMISSO COM O USUÁRIO

A Secretaria Municipal de Assistência Social compromete-se a prestar atendimento humanizado, respeitoso, eficiente e transparente, garantindo igualdade de acesso aos serviços socioassistenciais e promovendo a defesa dos direitos dos cidadãos.