




SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

	Assistência Social
	Auxílio Funeral
+ Descrição do serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender famílias em vulnerabilidade social 	
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs • Certidão de óbito • Documentos pessoais do falecido • Documentos pessoais do requerente • Comprovante de residência 	
+ Previsão e Prazo para Entrega	
<ul style="list-style-type: none"> • 45 dias 	
+ Principais Etapas do Serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Montar processo • Realização de visita • Elaboração de relatório e parecer • Encaminhamento para pagamento • Execução. 	


+ Formas de Prestação do Serviço
<ul style="list-style-type: none"> • Pagamento de empresa pessoa jurídica
+ Local e/ou Forma de Manifestação
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Assistência Social (presencial) • Rua 16, ° 450, Centro
Telefones:
<ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 – 1308
+ Prioridades de atendimentos:
<ul style="list-style-type: none"> • Gestantes, idosos e pessoa com deficiência
+ Previsão de tempo de espera para atendimento:
<ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos
+ Mecanismos de comunicação com os usuários:
<ul style="list-style-type: none"> • - E-mail e Telefone;
+ Mecanismos de consulta do usuários:
<ul style="list-style-type: none"> • Telefone ou presencial na Secretaria

	Assistência Social
	Isenção de Taxa de Túmulo
+ Descrição do serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender famílias em vulnerabilidade social através de isenção de taxa de túmulo. 	
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs • Certidão de óbito • Documentos pessoais do falecido • Documentos pessoais do requerente • Comprovante de residência • Boleto da tributação 	
+ Previsão e Prazo para Entrega	
<ul style="list-style-type: none"> • 	
+ Principais Etapas do Serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Montar processo • Realização de visita • Elaboração de relatório e parecer • Encaminhamento para pagamento • Execução. 	


+ Formas de Prestação do Serviço
<ul style="list-style-type: none"> • Isenção Junto ao Setor de Tributos da Prefeitura
+ Local e/ou Forma de Manifestação
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Assistência Social (presencial) • Rua 16, ° 450, Centro
Telefones:
<ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 – 1308
+ Prioridades de atendimentos:
<ul style="list-style-type: none"> • Gestantes, idosos e pessoa com deficiência
+ Previsão de tempo de espera para atendimento:
<ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos
+ Mecanismos de comunicação com os usuários:
<ul style="list-style-type: none"> • - E-mail e Telefone;
+ Mecanismos de consulta do usuários:
<ul style="list-style-type: none"> • Telefone ou presencial na Secretaria

	Assistência Social
	Auxílio Emergencial COVID- 19
+ Descrição do serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender famílias em vulnerabilidade social com ajuda financeira paga diretamente a pessoa jurídica que executou os serviços funerários bem como isenção de taxa de túmulo. 	
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs • Certidão de óbito • Documentos pessoais do falecido • Documentos pessoais do requerente • Comprovante de residência • Boleto da tributação 	
+ Previsão e Prazo para Entrega	
<ul style="list-style-type: none"> • 45 dias 	
+ Principais Etapas do Serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Montar processo • Realização de visita • Elaboração de relatório e parecer • Encaminhamento para pagamento • Execução. 	

+ Formas de Prestação do Serviço
<ul style="list-style-type: none"> • Pagamento de empresa pessoa jurídica e Isenção Junto ao Setor de Tributos da Prefeitura
+ Local e/ou Forma de Manifestação
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Assistência Social (presencial) • Rua 16, °450, Centro
Telefones:
<ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 – 1308
+ Prioridades de atendimentos:
<ul style="list-style-type: none"> • Gestantes, idosos e pessoa com deficiência
+ Previsão de tempo de espera para atendimento:
<ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos
+ Mecanismos de comunicação com os usuários:
<ul style="list-style-type: none"> • - E-mail e Telefone;
+ Mecanismos de consulta do usuários:
<ul style="list-style-type: none"> • Telefone ou presencial na Secretaria

	Assistência Social
	Auxílio Natalidade
+ Descrição do serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender famílias em vulnerabilidade social através de Kit Natalidade para atender as necessidades advindas da chegada do bebe. 	
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Horário de atendimento das 07:30 as 11:30 e 13:30 as 17:30 hs • Documentos pessoais da requerente • Cartão de gestante • Comprovante de residência 	
+ Previsão e Prazo para Entrega	
<ul style="list-style-type: none"> • 15 dias após o requerimento 	
+ Principais Etapas do Serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Montar processo • Realização de visita • Elaboração de relatório e parecer • Montagem do kit • Entrega do Kit 	
+ Formas de Prestação do Serviço	

<ul style="list-style-type: none"> • Kit natalidade
+ Local e/ou Forma de Manifestação
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Assistência Social (presencial) • Rua 16, ° 450, Centro
Telefones: (66) 3468 – 1308
+ Prioridades de atendimentos:
<ul style="list-style-type: none"> • Gestantes, idosos e pessoa com deficiência
+ Previsão de tempo de espera para atendimento:
<ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos
+ Mecanismos de comunicação com os usuários:
<ul style="list-style-type: none"> • - E-mail e Telefone;
+ Mecanismos de consulta do usuários:
<ul style="list-style-type: none"> • Telefone ou presencial na Secretaria

	Assistência Social - CREAS
	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos - PAEFI
+ Descrição do serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça e violação de direitos. • USUÁRIOS: Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de: <ul style="list-style-type: none"> • - Violência física, psicológica e negligência; • - Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual; • - Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção; • - Tráfico de pessoas; • - Situação de rua e mendicância; • - Abandono; • - Vivência de trabalho infantil; • - Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia; • - Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar; • - Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos. 	
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Os casos são inseridos no atendimento através de: • Identificação e encaminhamento dos serviços de proteção; • Por encaminhamento de outros serviços socioassistenciais, das demais políticas 	

públicas setoriais, dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e do Sistema de Segurança Pública;

- Através de demanda espontânea (quando a vítima busca o atendimento).
- Para um melhor atendimento, é importante a apresentação de documentação pessoal (RG e CPF) caso possua.

+ Previsão e Prazo para Entrega

- O tempo de atendimento e de permanência nos acompanhamentos ofertados pela unidade é baseado por meio da adesão do usuário ao serviço e de avaliações da equipe técnica.

+ Principais Etapas do Serviço

- Acolhida;
- Escuta;
- Estudo social;
- Diagnóstico socioeconômico;
- Monitoramento e avaliação do serviço;
- Orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais;
- Construção de plano individual e/ou familiar de atendimento;
- Orientação sociofamiliar;
- Atendimento psicossocial;
- Referência e contrarreferência;
- Informação, comunicação e defesa de direitos;
- Apoio à família na sua função protetiva;
- Acesso à documentação pessoal;
- Mobilização, identificação da família extensa ou ampliada;
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- Articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais;

+ Formas de Prestação do Serviço

- O usuário receberá atendimento através de equipe técnica, composta preferencialmente por Assistente Social e Psicólogo, tendo os seguintes parâmetros:
 - - Ser acolhido em condições de dignidade, em ambiente favorecedor da expressão e do diálogo;
 - - Ser estimulado a expressar necessidades e interesses;
 - - Ter acesso a serviços socioassistenciais e das políticas públicas setoriais, conforme necessidades;
 - - Ter assegurado o convívio familiar, comunitário e social;
 - - Ter assegurado vivências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania;
 - - Ter acesso a oportunidades que estimulem e ou fortaleçam a construção/reconstrução de seus projetos de vida;
 - - Ter oportunidades de convívio e de desenvolvimento de potencialidades;
 - - Informações sobre direitos sociais, civis e políticos e condições sobre o seu usufruto;
 - - Oportunidades de escolha e tomada de decisão;
 - - Experiências para relacionar-se e conviver em grupo, administrar conflitos por meio do diálogo, compartilhando modos de pensar, agir e atuar coletivamente;

+ Local e/ou Forma de Manifestação

Como o CREAS não é um órgão de caráter investigativo e/ou de responsabilização, não são recebidas demandas de denúncia, devendo ser realizadas por meio dos principais canais abaixo:

Ouvidoria Municipal: Presencial ou por telefone (66) 3468-6403 Whatsapp
Disque 100 Nacional, 190 Polícia Militar e 197 Polícia Civil.

Telefones: (66) 3468-2335 ou (66) 9.9995-5717 (Whatsapp).

+ Prioridades de atendimentos:

- Gestantes, idosos e pessoa com deficiência, e crianças

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:


- 10 minutos

+ Mecanismos de comunicação com os usuários:

- - E-mail e Telefone fixo e whatsapp

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- Telefone ou presencial no CREAS

	Assistência Social - CREAS
	<p>Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade</p>
<p>+ Descrição do serviço</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. • USUÁRIOS: Adolescentes de 12 a 18 anos incompletos, ou jovens de 18 a 21 anos, em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade, aplicada pela Justiça da Infância e da Juventude. 	
<p>+Requisitos, documentos para requisitar o serviço</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos pessoais, informações de localização e contato telefônico, afim de facilitar o atendimento. 	
<p>+ Previsão e Prazo para Entrega</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • O tempo de atendimento e de permanência nos acompanhamentos 	
<p>+ Principais Etapas do Serviço</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Acolhida; • Escuta; • Estudo social; • Diagnóstico socioeconômico; • Referência e contrarreferência; • Trabalho interdisciplinar; • Articulação interinstitucional com os demais órgãos do sistema de garantia de 	

direitos;

- Produção de orientações técnicas e materiais informativos;
- Monitoramento e avaliação do serviço;
- Proteção social proativa;
- Orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais;
- Construção de plano individual e familiar de atendimento, considerando as especificidades da adolescência;
- Orientação sociofamiliar;
- Acesso a documentação pessoal;
- Informação, comunicação e defesa de direitos;
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais;
- Estímulo ao convívio familiar, grupal e social;
- Mobilização para o exercício da cidadania;
- Desenvolvimento de projetos sociais;
- Elaboração de relatórios e/ou prontuários.

+ Formas de Prestação do Serviço

- O usuário receberá atendimento através de equipe técnica, composta preferencialmente por Assistente Social e Psicólogo, tendo os seguintes parâmetros:
- O adolescente/jovem acessa o serviço por meio de decisão judicial expedida pelo Poder Judiciário, devendo comparecer ao CREAS acompanhado de pessoa responsável, caso seja menor de idade.
- O atendimento pode ser acessado presencialmente, ou buscando informações pelo telefone (66) 3468-2335 ou (66) 9.9995-5717 (Whatsapp).

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- As informações sobre a aplicação da medida socioeducativa, questionamentos quanto ao prazo e ao tipo de medida devem ser buscadas diretamente no fórum local.

Telefones:

- (66) 3468-2335 ou (66) 9.9995-5717 (Whatsapp).

+ Prioridades de atendimentos:

- Gestantes, idosos e pessoa com deficiência, e crianças

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:

- 10 minutos

+ Mecanismos de comunicação com os usuários:

E-mail e Telefone fixo e whatsapp

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- Telefone ou presencial no CREAS




Assistência Social - CREAS

Serviço Especializado em Abordagem Social

+ Descrição do serviço
Trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras. USUÁRIOS: Crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência.
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço
Para um melhor atendimento, é importante a apresentação de documentação pessoal (RG e CPF) caso possua.
+ Previsão e Prazo para Entrega
O tempo de atendimento e de permanência nos acompanhamentos ofertados pela unidade é baseado por meio da adesão do usuário ao serviço e de avaliações da equipe técnica.
+ Principais Etapas do Serviço
Construir o processo de saída das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais; Identificar famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições; Promover ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado, direitos e necessidades de inclusão social e estamover ações para a reinserção familiar e comunitária.
+ Formas de Prestação do Serviço
Por meio de equipe técnica, composta por Assistente Social e Psicólogo, tendo os seguintes parâmetros: - Ser acolhido nos serviços em condições de dignidade; - Ter reparados ou minimizados os danos por vivências de violência e abusos; - Ter sua identidade, integridade e história de vida preservadas; - Ter assegurado o convívio familiar, comunitário e/ou social; - Ter acesso a serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas setoriais, conforme necessidades. O atendimento pode ser acessado presencialmente na unidade, localizada na Rua 09, nº 1094, Centro II, ou por meio das abordagens sociais realizadas em pontos da cidade, como praças, avenidas, etc, sendo estas por identificação da equipe técnica do serviço.
+ Local e/ou Forma de Manifestação
o CREAS não recebe denúncias, devendo as mesmas serem direcionadas à Ouvidora Municipal (66) 3468-6403 Whatsapp, Disque 100, 190 Polícia Militar ou 197 Polícia Civil.
Telefones: (66) 3468-2335 ou (66) 9.9995-5717 (Whatsapp).
+ Prioridades de atendimentos:
Gestantes, idosos e pessoa com deficiência, e crianças
+ Previsão de tempo de espera para atendimento: imediato
+ Mecanismos de comunicação com os usuários:
E-mail e Telefone fixo e whatsapp
+ Mecanismos de consulta do usuários:

Telefone ou presencial no CREAS

	Assistência Social - CREAS
	Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias.
+ Descrição do serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Serviço para a oferta de atendimento especializado a famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos, tais como: exploração da imagem, isolamento, confinamento, atitudes discriminatórias e preconceituosas no seio da família, falta de cuidados adequados por parte do cuidador, alto grau de estresse do cuidador, desvalorização da potencialidade/capacidade da pessoa, dentre outras que agravam a dependência e comprometem o desenvolvimento da autonomia. • USUÁRIOS: Pessoas com deficiência e idosos com dependência, seus cuidadores e familiares. 	
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Os casos são inseridos no atendimento através de: <ul style="list-style-type: none"> • - Demanda espontânea de membros da família e/ou da comunidade; • - Busca ativa; • - Por encaminhamento dos demais serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas setoriais; • - Por encaminhamento dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; • Para um melhor atendimento, é importante a apresentação de documentação pessoal (RG e CPF). 	
+ Previsão e Prazo para Entrega	
<ul style="list-style-type: none"> • O tempo de atendimento e de permanência nos acompanhamentos ofertados pela unidade é baseado por meio da adesão do usuário ao serviço e de avaliações da equipe técnica. 	
+ Principais Etapas do Serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Acolhida; • Escuta; • Informação, comunicação e defesa de direitos; • Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais; • Articulação da rede de serviços socioassistenciais; • Articulação interinstitucional com o Sistema de Garantia de Direitos; • Atividades de convívio e de organização da vida cotidiana; • Orientação e encaminhamento para a rede de serviços locais; • Referência e contrarreferência; • Construção de plano individual e/ou familiar de atendimento; • Orientação sociofamiliar; • Estudo social; • Diagnóstico socioeconômico; • Cuidados pessoais; • Desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social; 	

- Acesso à documentação pessoal;
- Apoio à família na sua função protetiva

+ Formas de Prestação do Serviço

- O usuário receberá atendimento através de equipe técnica, composta preferencialmente por Assistente Social e Psicólogo, tendo os seguintes parâmetros:
 - - Ter acolhida suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades;
 - - Garantir formas de acesso aos direitos sociais;
 - - Vivenciar experiências que contribuam para o fortalecimento de vínculos familiares;
 - - Vivenciar experiências de ampliação da capacidade protetiva e de superação de fragilidades e riscos na tarefa do cuidar;
 - - Ter acesso a serviços socioassistenciais e das políticas públicas setoriais, conforme necessidades;
 - - Vivenciar experiências que contribuam para a construção de projetos individuais e coletivos, desenvolvimento da autoestima, autonomia, inserção e sustentabilidade;
 - - Vivenciar experiências que possibilitem o desenvolvimento de potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural;
 - - Vivenciar experiências que utilizem de recursos disponíveis pela comunidade, família e recursos lúdicos para potencializar a autonomia e a criação de estratégias que diminuam os agravos decorrentes da dependência e promovam a inserção familiar e social.

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- Como o CREAS não é um órgão de caráter investigativo e/ou de responsabilização, não são recebidas demandas de denúncia, devendo ser realizadas por meio dos principais canais abaixo:
 - Ouvidoria Municipal: Presencial ou por telefone (66) 3468-6403 Whatsapp
 - Disque 100 Nacional
 - 190 Polícia Militar
 - 197 Polícia Civil.

Telefones:

- (66) 3468-2335 ou (66) 9.9995-5717 (Whatsapp).

+ Prioridades de atendimentos:

- Gestantes, idosos e pessoa com deficiência, e crianças

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:

- imediato

+ Mecanismos de comunicação com os usuários:

- - E-mail e Telefone fixo e whatsapp

+ Mecanismos de consulta do usuários:


- Telefone ou presencial no CREAS




Assistência Social - CRAS

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CADASTRO ÚNICO	
+ Descrição do serviço	
<ul style="list-style-type: none"> O cadastro único é um relatório preenchido com a presença do usuário que o solicita, dentro da plataforma V7 da Caixa Econômica Federal; 	
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço	
<ul style="list-style-type: none"> O cadastro para ser efetuado precisa dos documentos originais de identificação, tais como: RG, CPF, Carteira de Trabalho, Título de Eleitor, Comprovante de residência, Comprovante de Matrícula Escolar das crianças da residência que tenham entre 5 e 16 anos e a presença de quem será o representante deste cadastro que tenha mais de 16 anos, preferencialmente mulher; 	
+ Previsão e Prazo para Entrega	
<p>O Cadastro é um processo único, realizado online e demora 24 horas para gerar a sua numeração conhecida como NIS. Os demais benefícios que este cadastro oferece não tem datas específicas para liberação, uma vez que dependem de parte orçamentária do governo. O cadastro único concede desde que dentro do perfil: CARTEIRA DE IDOSO – Idade superior a 60 anos, e com composição de renda inferior ou igual a 2 salários mínimos por família conforme Lei 10.741 de 01 de outubro de 2003, concedido até 60 dias após o cadastro único realizado. ID JOVEM – desde que não tenha renda superior a 2 salários mínimos na composição geral familiar conforme Decreto 8537 de 05.10.2015, concedido até 60 dias após o cadastro único ser realizado. AUXÍLIO BRASIL – O benefício mais minucioso em sua liberação, uma vez que visa atender as famílias em extrema situação de vulnerabilidade social. Os critérios de aprovação não são autorizados a serem divulgados com a finalidade de diminuir a tentativa de famílias fora do perfil a terem acesso ao mesmo, impedindo assim que a real necessidade seja suprida por aqueles que necessitam. Este benefício não possui prazos para liberar, e não há como ter acesso ao motivo da não liberação do mesmo também;</p>	
+ Principais Etapas do Serviço	
<ul style="list-style-type: none"> Devido a inúmeras exigências que cumprimos juntamente ao Governo Federal, os cadastros são agendados para um atendimento mais organizado e com a documentação correta. Na data deste documento, esse processo está levando até 15 dias para ser realizado pois temos procedimentos complexos em ação geral; 	
+ Formas de Prestação do Serviço	
<ul style="list-style-type: none"> O serviço é feito de forma online, na sede do CRAS de Água Boa, podendo ser realizado também em visita domiciliar, caso seja comprovada a incapacidade do usuário de estar de forma presencial, na unidade de referência; 	
+ Local e/ou Forma de Manifestação	
<p>As manifestações podem ser relatadas a central de atendimento da Prefeitura local, em caso de qualquer outra informação sobre o próprio usuário ou sobre os programas a informação pode ser retirada na base de atendimento físico, no 111 ou no aplicativo CAIXA TEM;</p> <p>Como anteriormente expressado, as informações ao usuário são de caráter federal, ou em caso de reclamações diretamente na Ouvidoria da Prefeitura Municipal;</p>	

Telefones: o WhatsApp geral do CRAS 3468-3661
+ Prioridades de atendimentos:
São prioritários o público alvo de benefícios, tais como: BPC e AUXÍLIO BRASIL que já estejam em suspensão de pagamento, posteriormente atendemos as demandas por idade, deficiência, Zona Rural, ou seja, fatores que dificultem uma posterior visita ao local;
+ Previsão de tempo de espera para atendimento:
Com os horários agendados a espera é de 10 minutos, no máximo, e uma delonga de 30 minutos para a efetuação do cadastro. Quando o Usuário não está devidamente agendado e não há urgência do mesmo, o prazo é de até 15 dias da data deste documento, ou se aguardar o atendimento na recepção, será realizado um encaixe de urgência que pode chegar a 01 hora;
+ Mecanismos de comunicação com os usuários:
O cadastro único é de responsabilidade do governo federal e proíbe a vinculação de seus dados e informações em qualquer local que não seja diretamente o usuário. Portanto o mesmo pode acessar suas dados e benefícios como antes informado na central 111, aplicativo CAIXA TEM e aqui na unidade de atendimento. Para agendamento e informações superficiais contamos com o WhatsApp geral do CRAS 3468-3661;
+ Mecanismos de consulta do usuários:
Os mecanismos são a central 111, aplicativo CAIXA TEM e aqui na unidade de atendimento. Para agendamento e informações superficiais contamos com o WhatsApp geral do CRAS 3468-3661.

	Assistência Social - CRAS
	Programa Criança Feliz
+ Descrição do serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • Orientação e apoio familiar a primeira infância para estimular o desenvolvimento infantil e reforçar vínculo afetivo familiar e social. 	
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • para acessar o serviço; • Para participar basta ter cadastro único atualizado e ter em sua composição familiar crianças de 0 a 36 meses, gestantes e crianças até 72 meses beneficiarias do BPC. 	
+ Previsão e Prazo para Entrega	
<ul style="list-style-type: none"> • O serviço é caracterizado de forma continua sendo prazo máximo de acompanhamento de até 36 meses para crianças, gestantes até o fim da gestação e crianças beneficiarias do BPC até os 72 meses. 	
+ Principais Etapas do Serviço	
<ul style="list-style-type: none"> • O acompanhamento é limitado em seu número de vagas, mas sempre é aberta novas vagas para inclusões, procurar o CRAS de forma presencial ou pelo telefone (66) 3468 3661 para mais informações. 	

+ Formas de Prestação do Serviço
<ul style="list-style-type: none"> O acompanhamento acontece de forma contínua até que se complete idade limite do programa, é realizado através de visitas domiciliares por meio de uma profissional denominada visitadora social que realiza as visitas 1 vez por semana para crianças até 36 meses, 2 vezes por semana para gestantes e crianças beneficiárias do BPC.
+ Local e/ou Forma de Manifestação
<ul style="list-style-type: none"> No CRAS de forma presencial ou através do telefone (66) 3468 3661 ou ainda por e-mail: criancafeliz.aguaboa@gmail.com
Telefones:(66) 3468 366
+ Prioridades de atendimentos:
<ul style="list-style-type: none"> Público prioritário são famílias em situação de vulnerabilidade social e ou que também sejam beneficiárias de programas sociais de transferência de renda e ou benefícios eventuais
+ Previsão de tempo de espera para atendimento:
<ul style="list-style-type: none"> Média de 30 dias pendente de liberação de vaga por meio de desligamento de família participante em idade limite
+ Mecanismos de comunicação com os usuários:
Forma presencial durante as visitas domiciliares, atendimentos particularizados no CRAS, por meio de telefone e whatsapp e rede social instagran @criancafeliz.aguaboa.
+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários
De forma presencial no CRAS ou por meio de e-mail: criancafeliz.aguaboa@gmail.com
+ Mecanismos de consulta do usuários:
<ul style="list-style-type: none"> Mecanismos de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação; De forma presencial no CRAS ou por meio de e-mail: criancafeliz.aguaboa@gmail.com .

	Assistência Social - CRAS
	SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS – SCFV
+ Descrição do serviço	
<ul style="list-style-type: none"> O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, oferece os seguintes serviços à crianças de 07 a 17 anos, no contraturno escolar, sendo os seguintes: Iniciação a Ginástica Olímpica; Dança; Natação; Luta – Jiu-Jitsu; Atividade Educacional e oficinas de arte (pintura, teatro, trabalho com miçangas, laços, etc.); Treinamento físico; palestras; música. 	
+Requisitos, documentos para requisitar o serviço	
<ul style="list-style-type: none"> Cadastro Único, RG, CPF, comprovante de residência, atestado médico para natação, foto 3X4 do matriculado; as formas de conexão são grupo do SCFV – WhatsApp, Telefone fixo do CRAS: 3468-3661, contato direto com a 	

receptionista e com os profissionais responsáveis;

+ Previsão e Prazo para Entrega

- É previsto de Janeiro a dezembro de cada ano, sendo que o mês de janeiro e primeira quinzena de fevereiro, é específico para a organização, planejamento e matrícula, os demais meses são para as aulas presenciais;

+ Principais Etapas do Serviço

- Cadastro Único, após matrícula, divisão das turmas por idade (turmas de no máximo 25 usuários) divididos da seguinte maneira: de 07 a 09 anos; de 10 a 13 anos e de 14 a 17 anos; Atribuição das aulas e atividades dos serviços oferecidos;

+ Formas de Prestação do Serviço

- aulas presenciais no contra turno escolar, tendo por local o CRAS, com uma hora de atividade por profissional;

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- com a Recepcionista do CRAS presencialmente ou por WatsZapp, com os profissionais que atuam no SCFV; Com a gerência do CRAS, no Grupo específico do SCFV;

Telefones (66) 3468 3661

+ Prioridades de atendimentos:

- Encaminhamentos com demandas do CREAS, Promotoria de Justiça; Judiciário – 2ª Vara, Lar da Criança, Conselho Tutelar, Famílias de baixa renda; prioridade para os bairros mais carentes; Por interesse próprio dos pais ou responsáveis;

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Os atendimentos são agendados e o tempo gasto não ultrapassa 30 minutos;

+ Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Telefone fixo do CRAS, Telefone Celular, Grupo de WatsApp e de forma presencial no CRAS

+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

- todas formas de manifestações serão recebidas no CRAS, na recepção, com o educador físico e demais profissionais que atendem os usuários, no horário das 7h30min até 11h30min, no período matutino e das 13h30min às 17h30min no período vespertino. As respostas geralmente são imediatas até o final do expediente e raramente ultrapassa mais de um dia;

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- Consulta para andamento do Serviço pelos usuários: As consultas são através do telefone do CRAS ou pessoalmente, no qual consulta o fichário dos usuários, a lista de presença dos usuários e a agenda de informações sobre como está o

usuários nas atividades do SCFV



Assistência Social - CRAS

GRUPO TERCEIRA IDADE CORAÇÃO DO BRASIL

+ Descrição do serviço

- acesso ao Cadastro Único para inserção ou atualização;
- impressão da Carteira do Idoso, a qual dá acesso a passagem de forma gratuita por lei;
- aulas de hidroginástica;
- aulas de Pilates;
- encontros semanais (às Quintas-Feiras) no salão da Ação Social, com músicas, danças, jogo de cartas, bocha, sinuca e lanche. Nesse período (Vespertino), toda a equipe do CRAS fica à disposição dos usuários para devidos atendimentos, cada profissional em sua especialidade. É disponibilizado transporte com pontos de embarque em toda a cidade;
- acesso ao Projeto de Artesanato e Crochê;
- atendimento psicológico individualizado com Psicólogo;
- acesso a atendimento com Assistentes Sociais com demandas pertinentes a área;
- acesso a Benefícios Eventuais;
- encontros intermunicipais com deslocamento a outros municípios;
- acesso a todos os serviços, projetos e programas do SUAS, como BPC, Energia Baixa Renda, Ser Família Idoso (pelo SETASC), dentre outros;
- encaminhamentos de forma prioritária para demais esferas da rede pública (educação, saúde, jurídico);
- possíveis encaminhamentos para o CREAS (se houver violação de direitos).
- atividades comemorativas especiais (Carnaval, Pascoa, Dia das Mães, Dias dos Pais, Dia dos Idosos) com eventos.

+Requisitos, documentos para requisitar o serviço

Para acesso ao SCFV e aos programas, serviços e projetos, para o Grupo Coração do Brasil, basta ter mais de 60 anos. A pessoa vem até o CRAS e será inserida no Cadastro Único. Para ser inserida no Cadastro Único, a pessoa tem que trazer documentos (RG, CPF, Comprovante de Endereço, Título de Eleitor, Comprovante de Escolaridade e Certidão de Nascimento (esses últimos dois para menores de 16 anos) de todos os moradores na casa. Feito o Cadastro Único, a pessoa será encaminhada para a inscrição no SCFV. Não existe condicionalidade de renda para a inscrição;

+ Previsão e Prazo para Entrega

- O acesso a entrada dos serviços e feito de forma imediata, com agendamento das atividades e orientações acerca das mesmas. Quando é encaminhado algum processo de cunho Federal, como Carteira do Idoso ou BPC, segue-se os prazos Federais, com acompanhado do sistema online feito pelos profissionais do CRAS;

+ Principais Etapas do Serviço

- Feita a inscrição no SCFV dos Idosos, a pessoa pode acompanhar os encontros e se matricular nos serviços e projetos, bem como ter acesso aos programas do SUAS. As atividades de aulas serão agendadas imediatamente e o encontro semanal estará

disponível para o idoso que assim quiser;

+ Formas de Prestação do Serviço

- A prestação de serviços é feita de forma presencial na maioria das vezes ou de forma virtual, se assim se fizer necessário (dificuldade de mobilidade, moradia em lugares ermos, impossibilidade de comparecer in loco);

+ Local e/ou Forma de Manifestação

- O SUAS e seus equipamentos já são de natureza manifestadora. A pessoa idosa que desejar manifestar sugestões, reclamações ou até mesmo requerer algo que lhe é de direito pode fazê-lo de forma livre. A gestão e direção, bem como a equipe técnica fará o possível para atender as reivindicações;

Telefones: (66) 3468 3661

+ Prioridades de atendimentos:

- Todas as pessoas com mais de 60 anos têm prioridades de atendimentos, sendo obedecido quesitos de idade, de locomoção ou de alguma enfermidade

+ Previsão de tempo de espera para atendimento:

- O atendimento à pessoa idosa é feito de forma imediata, respeitando a quantidade de profissionais disponibilizados para tal;

+ Mecanismos de comunicação com os usuários:

A pessoa idosa, bem como qualquer cidadão, pode entrar em contato pelo telefone fixo, por aplicativo de mensagens (Whatsapp), por e-mail e presencialmente;

+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

- As manifestações podem ser feitas às atendentes, que prontamente se reportaram a seus superiores para devidas providencias;

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- Os idosos, bem como todos os usuários, podem se repostar a atendente do equipamento, que por conseguinte irá encaminhar o pedido ao superior (Gestão ou Coordenação) e dará um feedback para o requerente.



Assistência Social - CRAS

PROJETO CANTINHO DA CEGONHA

+ Descrição do serviço

- O Projeto Cantinho da Cegonha é um programa de âmbito municipal que atende as gestantes carentes de nosso município, orientadas com palestras, vídeos, filmes sobre o período gestacional, confecção do enxovalzinho do bebê, exercícios físicos, natação, pilates, legislação (INSS) e todas as orientações sobre o parto e nascimento do bebê;

+Requisitos, documentos para requisitar o serviço

- Os requisitos para inclusão no projeto é se dirigir ao CRAS, ter cadastro único,

<p>documentação da gestante – RG, CPF, Comprovante de Residência, 01 foto 3X4, ter ficha de inscrição específica para gestantes, atestado médico para natação e Pilates;</p>
<p>+ Previsão e Prazo para Entrega</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Após se dirigir ao CRAS, o atendimento pela técnica responsável, não ultrapassa o tempo de 01 hora.
<p>+ Principais Etapas do Serviço</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Se dirigir ao CRAS, e efetuar o Cadastro único, após agendar com a técnica responsável para fazer a inscrição para participar do projeto com todos os documentos exigidos. As gestantes atendidas podem ser direcionadas do CREAS, Programa Criança Feliz, Conselho Tutelar e usuárias do CRAS.
<p>+ Formas de Prestação do Serviço</p>
<ul style="list-style-type: none"> • As gestantes são atendidas todas as segundas-feiras no período matutino, primeiramente com uma palestra sobre o tema gestação, após fazem um lanche e logo em seguida participam das aulas de artes, para confecção do enxovalzinho do bebê. Após o lanche, tem as aulas de hidroginástica e pilates, que são presenciais. As atividades encerram-se as 11h30min.
<p>+ Local e/ou Forma de Manifestação</p>
<ul style="list-style-type: none"> • As usuárias podem apresentar suas manifestações em um grupo de WhatsApp criado especialmente para as gestantes, na recepção do CRAS, no telefone fixo e celular do CRAS, com a Gerente do CRAS Inez, ou também podem se direcionar à Educadora Social Márcia, que é a responsável pelo Projeto.
<p>Telefones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (66) 3468 3661
<p>+ Prioridades de atendimentos:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • As prioridades serão todas as gestantes mais vulneráveis; as direcionadas do CREAS, do Programa Criança Feliz e do Conselho Tutelar
<p>+ Previsão de tempo de espera para atendimento:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • O tempo de espera para atendimento das gestantes, não ultrapassa a 01 hora.
<p>+ Mecanismos de comunicação com os usuários:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • são através de grupo de watsZapp, telefone fixo e celular do CRAS e presencial
<p>+ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários</p>
<ul style="list-style-type: none"> • quando recebida uma comunicação a Educadora Social responsável, até o final do expediente procura responder todos os questionamentos e manifestações das usuárias durante os dias trabalhados, ou seja: de segunda a sexta-feira, no horário do

expediente do CRAS

+ Mecanismos de consulta do usuários:

- Toda a consulta das usuárias acerca do andamento das atividades realizadas, serão resolvidas durante a semana, no horário do expediente, prestando todas as informações solicitadas.