



**GOVERNO MUNICIPAL DE AQUIDABÃ/SERGIPE**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL**

**CARTA DE SERVIÇOS**

A Política Pública de Assistência Social tem como função ofertar proteção social e assegurar direitos socioassistenciais. No âmbito municipal a Secretaria Municipal de Assistência Social comprometida em promover o caráter público da seguridade social estabelecido na Constituição Federal de 1988, regulamentado na Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS/1993 e pela Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004, tem como missão e obrigação a implantação e implementação do Sistema Único da Assistência Social – SUAS como sistema articulador e provedor de ações de proteção social básica e especial. Seu papel central é o atendimento a toda população em situação de vulnerabilidade.

A rede socioassistencial no município está organizada através da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social para cobertura de riscos e vulnerabilidade social, através das unidades estatais de atendimentos, sendo estas divididas em 01 (um) Centro de Convivência onde funcionam a maioria dos grupos do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos-SCFV, 01 (um) Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, 01 (um) Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS com abrangência para todo o território municipal.

**CRAS**

O Centro de Referência da Assistência Social – CRAS tem por objetivo prevenir ocorrências decorrentes de situações de vulnerabilidade e risco social nos territórios, por meio de desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e de ampliação do acesso aos direitos sociais básicos. Unidade pública de referência para o desenvolvimento de todos os serviços socioassistenciais de Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, no território de abrangência. É serviço de caráter preventivo, protetivo e proativo a fim de que, indivíduos busquem sua autonomia. Desenvolve a Proteção Social Básica do Sistema



## **GOVERNO MUNICIPAL DE AQUIDABÃ/SERGIPE**

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL**

Único de Assistência Social – PSB/SUAS, atendendo as prerrogativas legais, estabelecida com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a Tipificação Nacional de Serviços socioassistenciais, a Normas Operacionais Básicas e seus atos normativos, realiza através do CRAS, serviços, programas e projetos de prevenção de risco e assistência básica para pessoas e famílias em situação de risco ou vulnerabilidade social. O objetivo desse serviço é promover a melhoria da qualidade de vida da população, com ações focadas no atendimento das necessidades básicas e na inclusão social.

É através da proteção Social Básica que são realizadas as atividades com foco no público do Cad. Único, Programa Bolsa Família-PBF e Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, público este que são Usuários do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos-SCFV e Programa Criança Feliz – PCF.

### **SERVIÇOS OFERECIDOS NO CRAS**

#### **O CRAS SERVIÇOS E PROGRAMAS**

O PAIF é Serviço de Proteção Integral às Famílias do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, tem como público alvo famílias acompanhadas por serviços e programas que se encontram em situação de vulnerabilidade social e demais políticas públicas. Não existe requisitos necessários para acessar o serviço. O usuário passará por um acolhimento psicossocial e visto a necessidade do mesmo, terá o seu direito garantido. Em relação a documentação o mesmo precisa no mínimo está com o CPF, para que possa ser identificado e se está inserido nos programas sociais. Caso não possua nenhuma documentação o mesmo será encaminhado para os setores responsáveis de acordo com a necessidade encontrada.

#### **Forma de Acesso**

Para ter acesso aos Serviços e Programas é simples, pode ser através de demanda espontânea, aquele momento em que o usuário busca o CRAS para



## **GOVERNO MUNICIPAL DE AQUIDABÃ/SERGIPE**

### **SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL**

obter informações, ou através de encaminhamentos de outros setores por exemplo, Conselho Tutelar, Saúde, Educação, CREAS, Ministério Público, Busca Ativa e outros. Os serviços acontecem através do acolhimento, onde são ofertadas as Ações Comunitárias, Ações Particularizadas, Oficinas com Famílias e encaminhamentos para outras políticas públicas. No caso do CRAS de Aquidabã/SE os encontros do PAIF acontecem mensalmente no próprio equipamento, com o apoio da secretaria de assistência, do coordenador e técnicos que compõe a equipe do CRAS, onde são apresentados temas planejados e organizados de acordo com a necessidade do território para as famílias do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos-SCFV, Programa Criança Feliz-PCF e demais que se encontrem em situação de vulnerabilidade. O mecanismo de comunicação com os usuários acontece por meio de atendimento presencial, por grupo de WhatsApp, visitas domiciliares e convites impressos.

#### **Prioridade no atendimento**

Com relação a prioridade de atendimento, prezamos por gestantes, idosos e pessoas com deficiência, o atendimento não é programado, não existe um número limitado de senhas, as pessoas que buscam os serviços do CRAS, devem apenas respeitar a ordem de chegada visto que alguns serviços demandam mais tempo que outros para que aconteça uma melhor escuta qualificada e um atendimento humanizado, para melhor identificar a necessidade do usuário. Ressalta-se que em relação a consulta por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação do mesmo só pode verificar presencialmente no CRAS, seja consulta ao INSS, de BPC idoso ou BPC deficiência, Passe livre, Carteira do Idoso, Concessões de Benefícios Eventuais, como: cesta básica, vale gás, pecúnias, quite enxoval natalidade, auxilio funeral, auxilio viagem, encaminhamentos e etc.

#### **Programa Criança Feliz**



**GOVERNO MUNICIPAL DE AQUIDABÃ/SERGIPE**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL**

Tem como objetivo promover o desenvolvimento humano na primeira infância e facilitar o acesso das gestantes, crianças e de suas famílias às políticas que necessitem. Dessa forma para participar do PCF é necessário ser inserido no Cad. único, e residir na sede do município e nos seguintes povoados como: Caatinga, Lagoa da Várzea, Cajueiro da Cruz Grande, Cruz Grande, e Santa Terezinha. O município de Aquidabã/SE, tem como meta 150 famílias atendidas através de visitas domiciliares pelas visitadoras do programa. No momento da visita às famílias, são orientadas como estimular o desenvolvimento motor, linguagem, o cognitivo e vínculos familiares, desde a descoberta da maternidade até os três anos de idade completo. Destaca-se que no caso de a criança ser beneficiária do BPC /LOAS, este acompanhamento estende-se até os 06 anos. São realizadas duas visitas mensais para as gestantes e criança beneficiária do BPC e quatro as crianças de 0 a 3 anos.

**O que é o SCFV?**

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é serviço grupal, que acontece no contraturno escolar para crianças e adolescentes de 03 a 17 anos. É composto também por grupos intergeracionais, isto é, por pessoas de diferentes idades entre 30 a 59 anos e idosos. Acontece na modalidade grupal e em caráter presencial, os participantes têm acesso a atividades socioeducativas e oficinas de violão, flauta, artes e dança.

**Requisitos e documentos necessários, forma e informações necessárias:**

A exigência para acessar o SCFV é que o usuário se encontre inserido no Cadastro Único para programas sociais, esteja na faixa etária de 03 a 17 anos ou de 30 a 60 anos ou mais. Para participar do SCFV, o indivíduo deve procurar o CRAS, possuindo a seguinte documentação necessária: RG (Para maiores de 16 anos), CPF, Certidão de nascimento e Comprovante de Residência.

A forma de acesso do indivíduo ao SCFV pode ser por demanda espontânea, quando o usuário sente o desejo de participar por conta própria ou



**GOVERNO MUNICIPAL DE AQUIDABÃ/SERGIPE**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL**

através de encaminhamento de outros setores, tais como: conselho tutelar, CREAS, saúde, educação ou ministério Público.

**Forma de Prestação do SCFV:**

Somente após o cadastro realizado no CRAS é que a criança, o adolescente, o adulto ou o idoso poderá frequentar as atividades socioeducativas e oficinas realizadas no SCFV. As atividades socioeducativas prestadas não têm um caráter escolar, visa aprendizagens que contribuem para desenvolvimento pessoal e social do público. As oficinas consistem em atividades de esporte, lazer, arte e cultura no âmbito do grupo do SCFV, fundamentais para a convivência social.

**Locais e Formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

O usuário tem livre acesso para se dirigir ao CRAS, aos educadores, oficinairos no espaço do SCFV e demais membros da Secretaria de Assistência Social para manifestar suas opiniões e reclamações.

**Prioridade de Atendimento:**

50% das vagas para participação do SCFV são destinadas para a população em geral e 50% para o público prioritário, são considerados público prioritário crianças, adolescentes, adultos e idosos nas seguintes circunstâncias: situações de isolamento, trabalho infantil, vivência de violência e/ou negligência, fora da escola ou com defasagem escolar superior a 2 (dois) anos; em situação de acolhimento, em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto, egressos de medidas socioeducativas, em situação de abuso e/ou exploração sexual, com medidas de proteção do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), crianças e adolescentes em situação de rua e pessoas com deficiência que estejam em situação de vulnerabilidade.

**Previsão e Tempo de Espera para o atendimento:**



**GOVERNO MUNICIPAL DE AQUIDABÃ/SERGIPE**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL**

O SCFV de Aquidabã tem capacidade de atendimento de oferta para 320 usuários, caso ultrapasse esse limite, o usuário ficará na espera, no entanto, não existindo o preenchimento das vagas, não se faz necessário a espera, o usuário poderá acessar o serviço de forma imediata.

**Mecanismo de Comunicação com os usuários:**

Através de atividades grupais presenciais, por meio de grupos de aplicativo WhatsApp, quando necessário, por meio de busca ativa e visitas domiciliares.

**Procedimentos para receber e responder manifestações dos usuários:**

Através de reuniões grupais e atendimentos particularizados cada sujeito pode se expressar livremente.

**Mecanismos de consulta, por parte dos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.**

Acontece presencialmente no CRAS ou no espaço SCFV.

**Centro de Inclusão Digital** funciona em uma sala anexa ao prédio do CRAS, de segunda a quinta das 8 às 12horas, e das 14 às 18horas, nos turnos matutino e vespertino. A participação dos usuários acontece através da divulgação pela rádio comunitária e escuta qualificada na recepção do CRAS e ou demanda espontânea, onde é explicado pela recepcionista sobre os requisitos para a participação do curso, faz necessário que o usuário saiba ler e escrever e esteja inserido no cadastro Único do governo federal. Após a aceitação do usuário é solicitado documentos como RG, CPF, Número de Identificação Social - NIS endereço, telefone, escolaridade, e ter idade a partir de 12 anos, e é anexado cópias dos documentos no momento que é preenchido um formulário de pré-inscrição de acordo com o horário escolar, na presença do pai, mãe ou responsável. No caso de o usuário ser menor de 18 anos, caso as turmas estejam completas no momento, é explicado que deve aguardar o contato através de ligação telefônica do CRAS para o início do curso que acontece em



**GOVERNO MUNICIPAL DE AQUIDABÃ/SERGIPE**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL**

dois encontros semanais, sendo dez alunos por turma, com duração de quatro a cinco meses de curso, em cinco turmas.

## **CADASTRO ÚNICO**

### **O que é?**

Cadastro Único é um registro que permite ao governo saber quem são e como vivem as famílias de baixa renda no Brasil. Ele foi criado pelo Governo Federal, mas é operacionalizado e atualizado pelas prefeituras de forma gratuita. Ao se inscrever ou atualizar seus dados no Cadastro Único, você pode tentar participar de vários programas sociais. Cada programa tem uma exigência diferente, mas o primeiro passo é ter sempre seu cadastro atualizado.

### **Onde faço meu cadastro, atualizo, reclamo e/ou dou sugestão?**

O Cadastro Único funciona no equipamento do **CRAS** e lá Responsável Familiar poderá se cadastrar, atualizar as informações no seu cadastro, buscar informações, fazer denúncias e reclamações e até mesmo dar sugestões.

### **Quando devo atualizar as informações do meu Cadastro Único/**

A cada 2 anos o Responsável Familiar deverá comparecer ao **CRAS** no setor do Cadastro Único munidos dos seus documentos de identificação para realizar atualização dos seus dados. Se antes deste período houver qualquer mudança na família a mesma deverá comparecer e informar quais mudanças ocorreram na sua família, a exemplo de: nascimento ou morte de um membro, mudança de escola, saída para outra casa, mudança de renda, mudança de endereço, etc.

### **Quais são os documentos que devo levar para me cadastrar?**

Talão de Energia Atual

Certidão Nascimento ou Casamento

Carteira de Identidade- RG

CPF



**GOVERNO MUNICIPAL DE AQUIDABÃ/SERGIPE**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL**

Título de Eleitor

Carteira de Trabalho-CTPS

Declaração Escolar- Até os 18 anos.

Contracheque

**Quais são os atendimentos prioritários?**

Idosos, Autistas, Pessoa com deficiência, Gestantes dentre outros.

**Qual é o tempo que leva para saber se fui aprovado em algum programa?**

O Cadastro Único se cruza com os outros sistemas da base do Governo Federal uma vez por mês, então dessa forma leve em média de um a dois meses para saber se a família foi aprovada para algum programa do Governo.

**OBS:** Estas são algumas das perguntas mais frequentes para conhecimento das famílias que desejam o ingresso no Cadastro Único, buscamos sempre um contato pessoal, onde podemos atender ou pelo menos informar de forma que as mesmas saiam esclarecidas quanto aos seus direitos e deveres como usuárias do Cadastro Único.

**CREAS**

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é uma unidade pública que têm por objetivo a oferta de serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade. Isso se materializa por meio do atendimento e o acompanhamento especializado de famílias e indivíduos cujos direitos foram violados ou ameaçados.





**GOVERNO MUNICIPAL DE AQUIDABÃ/SERGIPE**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL**

Os serviços de Proteção Social Especial devem atuar de forma contínua e compartilhada com outras políticas setoriais que compõem o Sistema de Garantia de Direitos.

**SERVIÇOS OFERECIDOS NO CREAS**

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é uma unidade pública que têm por objetivo a oferta de serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade. Isso se materializa por meio do atendimento e o acompanhamento especializado de famílias e indivíduos cujos direitos foram violados ou ameaçados.

Os serviços de Proteção Social Especial devem atuar de forma contínua e compartilhada com outras políticas setoriais que compõem o Sistema de Garantia de Direitos.

O CREAS de Aquidabã, nomeado de “Liberdade e Vida”, fica localizado na Avenida Marcelo Déda Chagas, nº 97. É um órgão público que atende indivíduos com seus direitos ameaçados ou violados, direcionando o foco das ações para as famílias e contribuindo para que estas possam enfrentar com autonomia os revezes da vida pessoal e social. O CREAS funciona de segunda a quinta-feira, em horário das 07:00 às 17:00 horas, e sexta-feira, das 07:00 às 14:00 horas.

É ofertado no CREAS o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI e o Serviço de Proteção Social Especial a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC).

Nesta perspectiva, a unidade oferece serviços continuados a famílias e indivíduos que vivenciem violação de direitos por ocorrência de:

- Violência física, psicológica e negligência;
- Violência sexual;
- Abuso e/ou exploração sexual;



**GOVERNO MUNICIPAL DE AQUIDABÃ/SERGIPE**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL**

- 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 que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem-estar.

O acesso aos serviços do CREAS pode ocorrer de forma espontânea, através de busca ativa da equipe no território ou através de encaminhamento de algum órgão. A demanda referenciada ao CREAS passa por um acolhimento inicial, para identificar a situação, se houver violação de direito é atendida e acompanhada pela equipe, se não houver violação, é dado as devidas orientações e, se couber, é realizado encaminhamentos.

O CREAS apresenta uma infraestrutura física adequada para produção e para atendimento – individual e em grupo, o que garante o seu pleno funcionamento, por meio da sua equipe de profissionais composta por: 01 coordenadora, 01 assistente social, 01 psicóloga, 01 advogado, 01 educadora social, 01 recepcionista, 01 auxiliar de serviços gerais e 01 vigilante.

As principais ações/atividades que constituem o trabalho essencial aos serviços do CREAS e que devem ser realizadas pela equipe são: acolhida, escuta, estudo psicossocial, diagnóstico socioeconômico, orientação, atendimento individual, atendimento em grupo, visita domiciliar, encaminhamento para a rede de serviços locais e monitoramento e avaliação dos serviços.



**GOVERNO MUNICIPAL DE AQUIDABÃ/SERGIPE**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL**

Todos os casos atendidos no CREAS são tratados como prioridade, devido a sua complexidade. Para o atendimento dos casos, é respeitado a ordem de chegada, a gravidade/necessidade da situação e os casos que são encaminhados pela justiça com determinação de prazo para resposta.

A oferta dos serviços do CREAS assegura proteção integral aos sujeitos atendidos, garantindo atendimento personalizado e respeito a diversidade. Para o acompanhamento familiar acontecer, é necessário que a família aceite e participe, entendendo o papel do CREAS, contribuindo para a realização dos trabalhos, manifestando seus interesses e tendo as suas decisões respeitadas. Para isso, é estabelecido um vínculo entre os profissionais e a família, facilitando assim a comunicação e o atendimento das demandas.