



PREFEITURA DE
AQUIDABÃ

Trabalhando e avançando com a nossa gente!



CARTA SERVIÇO AO CIDADÃO DA PREFEITURA DE AQUIDABÃ





SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

INTRODUÇÃO

A Secretaria Municipal de Assistência Social de Aquidabã é responsável pela gestão da Política de Assistência Social no município, com o objetivo de assegurar os direitos sociais da população. As atividades da Secretaria são orientadas pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), visando atender às necessidades básicas da população e promover a cidadania e a inclusão social.

SERVIÇOS OFERECIDOS

1. Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Inephânio Cardoso

- Descrição do serviço: O CRAS oferece serviços de proteção social básica, como o PAIF (Proteção e Atendimento Integral à Família) e o SCFV (Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos), visando prevenir situações de risco e fortalecer os vínculos familiares e comunitários.
- Usuários: Famílias em situação de vulnerabilidade social, idosos, crianças e adolescentes, pessoas com deficiência, beneficiários do Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC).
- Requisitos, documentos e informações necessários: Cadastro no Cadastro Único (CadÚnico), RG, CPF, comprovante de residência, certidão de nascimento ou casamento, e, quando necessário, documentos específicos conforme o serviço solicitado.
- Etapas para a realização do serviço: demanda espontânea, aquele momento em que o usuário busca o CRAS para ou através de encaminhamentos de outros setores por exemplo, Conselho Tutelar, Saúde, Educação, CREAS, Ministério Público, Busca Ativa e outros.
- Prazo para a realização do serviço: Atendimento imediato, conforme a necessidade.
- Forma de prestação do serviço: Presencial.
- Locais e formas de acessar o serviço: CRAS Inephânio Cardoso – Avenida



PREFEITURA DE AQUIDABÃ-SE



Paraguai, Centro – Aquidabã/SE. De segunda a sexta, das 8h às 17h.

- Prioridades de atendimento: Idosos, crianças e adolescentes em situação de risco, pessoas com deficiência e famílias em situação de vulnerabilidade social

2. Cadastro Único – Serviço de Inserção e Atualização Cadastral

- Descrição do serviço: Cadastro das famílias de baixa renda para acesso a programas sociais do governo federal.
- Usuários: Famílias com renda per capita de até meio salário mínimo ou renda familiar total de até três salários mínimos.
- Requisitos, documentos e informações necessários: RG, CPF, comprovante de residência, certidão de nascimento ou casamento, e informações sobre a composição familiar e renda.
- Etapas para a realização do serviço: 1) Apresentação na unidade; 2) Coleta de dados; 3) Inclusão ou atualização no CadÚnico.
- Prazo para a realização do serviço: Atendimento imediato.
- Forma de prestação do serviço: Presencial.
- Locais e formas de acessar o serviço: CRAS Inephânio Cardoso – Avenida Paraguai, Centro – Aquidabã/SE. Das 8h às 14h, de segunda a sexta-feira.
- Prioridades de atendimento: Famílias em situação de vulnerabilidade social.
- Previsão de espera: Atendimento imediato, conforme a demanda.

3. Programa Criança Feliz

- Descrição do serviço: O programa, por meio de visita domiciliar, busca o desenvolvimento integral de crianças na primeira infância, e fortalecimento dos vínculos familiares e sociais, através de orientações, apoio e atividades realizadas com as famílias. O acompanhamento de gestantes, crianças de 0 a 6 anos com foco no desenvolvimento infantil e fortalecimento de vínculos familiares é fundamental para atingir o objetivo de programa
- Usuários: Gestantes, crianças de 0 a 6 anos e suas famílias em situação de vulnerabilidade social.



- Requisitos, documentos e informações necessários: Cadastro no CadÚnico, RG, CPF, certidão de nascimento da criança e comprovante de residência.
- Etapas para a realização do serviço: 1) Apresentação na unidade; 2) Cadastro no CadÚnico; 3) Acompanhamento domiciliar e orientações para participar do programa.
- Prazo para a realização do serviço: Atendimento contínuo durante o período de acompanhamento.
- Forma de prestação do serviço: Presencial, com visitas domiciliares.
- Locais e formas de acessar o serviço: Anexo da Secretaria de Assistência Social - Avenida Marcelo Deda Chagas, 168, Centro – Aquidabã/SE.
- Prioridades de atendimento: Gestantes e crianças de 0 a 6 anos em situação de vulnerabilidade social
- Previsão de espera: Atendimento conforme a demanda.

4. Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

- Descrição do serviço: O SCFV é um serviço realizado em grupos, ofertado no contraturno escolar para crianças e adolescentes e idosos, além de incluir grupos intergeracionais com a participação de pessoas de diferentes faixas etárias. As atividades são presenciais e incluem atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, dentre outras, de acordo com a idade dos usuários, com o objetivo de fortalecer os vínculos familiares e comunitários
- Usuários: Crianças, adolescentes e idosos em situação de vulnerabilidade social.
- Requisitos, documentos e informações necessários: Cadastro no CadÚnico, RG, CPF, certidão de nascimento ou casamento, e comprovante de residência.
- Etapas para a realização do serviço: 1) Apresentação na unidade; 2) Cadastro no CadÚnico atualizado; 3) Participação nas atividades oferecidas.
- Prazo para a realização do serviço: Atendimento contínuo durante o período de participação nas atividades.
- Forma de prestação do serviço: Presencial, com atividades realizadas no espaço do SCFV, no Salão Paroquial Irmã Bertila, Próximo a lagoa do Vigário



- Locais e formas de acessar o serviço: através do CRAS Inephânio Cardoso
- Previsão de espera: Atendimento conforme a demanda.

5. Centro de Inclusão Digital

- Descrição do serviço: O Centro de Inclusão Digital é um espaço educativo anexo ao prédio do CRAS Inephânio Cardoso, voltado à capacitação digital de adolescentes, jovens e adultos. São ofertados cursos básicos de informática com foco na inclusão social e no desenvolvimento de habilidades tecnológicas, com encontros presenciais.

· Usuários: Adolescentes, jovens e adultos a partir de 12 anos que saibam ler e escrever e estejam inseridos no Cadastro Único do Governo Federal.

- Requisitos, documentos e informações necessárias: Saber ler e escrever; ter no mínimo 12 anos de idade; estar cadastrado no Cadastro Único; Documentos necessários: RG, CPF, NIS, comprovante de endereço, telefone de contato, escolaridade; para menores de 18 anos, é obrigatória a presença do pai, mãe ou responsável legal no ato da inscrição

- Etapas para a realização do serviço:

1. Divulgação do curso pelas mídias sociais ou identificação de interesse via escuta qualificada na recepção do CRAS;
2. Orientações sobre os requisitos fornecidas pela recepcionista;
3. Preenchimento de formulário de pré-inscrição com apresentação dos documentos exigidos;
4. Anexação das cópias dos documentos e definição do turno conforme o horário escolar;
5. Caso não haja vaga imediata, o usuário entra em lista de espera e aguarda contato telefônico para início das aulas.

· Forma de prestação do serviço: Presencial, com aulas teóricas e práticas realizadas em sala equipada com computadores.

· Locais e formas de acessar o serviço: Sala do Centro de Inclusão Digital – anexo da Secretaria de Assistência Social, Acesso via atendimento presencial no CRAS, nos



PREFEITURA DE AQUIDABÃ-SE



seguintes horários: Segunda a quinta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 17h

- Prioridades de atendimento: Usuários em maior situação de vulnerabilidade social, Jovens beneficiários de programas sociais.
- Previsão de espera: Imediata, havendo vagas disponíveis, caso as turmas estejam completas, o usuário será inserido em lista de espera e informado do início da próxima turma via telefone

6. Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS

- Descrição do serviço: 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.
- Usuários: Pessoas em situação de violação de direitos, encaminhadas por outros órgãos ou atendidas diretamente.
- Requisitos, documentos e informações necessários: RG, CPF, comprovante de residência e, quando houver, documentos relativos à situação (Boletim de Ocorrência, laudos, encaminhamentos, etc.).
- Etapas para a realização do serviço:
 1. Encaminhamento por rede de proteção ou demanda espontânea;
 2. Atendimento psicossocial;
 3. Acompanhamento familiar com equipe técnica;
 4. Encaminhamentos, se necessário, para rede de serviços.
- Prazo para a realização do serviço: Início do atendimento de imediato após o primeiro contato ou encaminhamento.
- Forma de prestação do serviço: Presencial.
- Locais e formas de acessar o serviço: CREAS – Conjunto Eurico II, Rua A, nº 107, Aquidabã/SE. Contato telefônico para agendamento ou informações: (79)



PREFEITURA DE AQUIDABÃ-SE



3341-1269

- Prioridades de atendimento: Casos urgentes de violação de direitos (violência, abuso, abandono, etc.).
- Previsão de espera: imediato, conforme a demanda.

7. Casa dos Conselhos

- Descrição do serviço: Espaço destinado ao funcionamento e apoio administrativo dos conselhos municipais vinculados à política de assistência social, promovendo a participação e controle social.
- Usuários: Conselheiros municipais, entidades representadas, sociedade civil, e usuários interessados em participar ou acompanhar as políticas públicas.
- Locais e formas de acessar o serviço: anexo ao CAPS, Conjunto Eurico II, Aquidabã/SE de segunda a sexta, das 8h as 14h.

8. Conselho Tutelar

- Descrição do serviço: Órgão autônomo responsável por zelar pelos direitos da criança e do adolescente. Atua em situações de negligência, abandono, maus-tratos, evasão escolar, abuso e outras formas de violação de direitos.
- Usuários: Crianças e adolescentes em situação de risco e suas famílias.
- Requisitos, documentos e informações necessários: Dados pessoais da criança/adolescente e relato da situação (pode ser anônimo). Apresentação de documentos oficiais se disponível (RG, CPF, etc.).
- Etapas para a realização do serviço:
 1. Recebimento da denúncia ou notificação;
 2. Apuração dos fatos;
 3. Atendimento à família;
 4. Encaminhamentos à rede de proteção, se necessário.
- Prazo para a realização do serviço: Atendimento imediato para casos urgentes. Apuração em até 5 dias úteis para demais demandas.
- Forma de prestação do serviço: Presencial, com possibilidade de acionamento por telefone.



PREFEITURA DE AQUIDABÃ-SE



- Locais e formas de acessar o serviço: Sede do Conselho Tutelar – Avenida Marcelo Deda Chagas, Centro – Aquidabã/SE. Telefone de plantão: (79) 99943-0288
- Prioridades de atendimento: Situações de risco iminente à criança e ao adolescente.
- Previsão de espera: Imediato para casos urgentes. Até 5 dias úteis em outras situações.

COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

A Secretaria Municipal de Assistência Social de Aquidabã reafirma seu compromisso com o atendimento humanizado, eficiente e com qualidade. Todos os profissionais seguem os princípios da ética, do respeito e da escuta qualificada. Trabalhamos para garantir o acesso aos direitos sociais e à inclusão dos cidadãos, com base na legislação vigente e nos princípios do SUAS (Sistema Único de Assistência Social).

INFORMAÇÕES DE CONTATO E ATENDIMENTO

- Endereço: Avenida Marcelo Déda, nº 1691, Centro, Aquidabã/SE
- Telefone: (79) 3341-5083
- E-mail: assistenciasocial@aquidaba.se.gov.br
- Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08h às 14h

COMO REGISTRAR RECLAMAÇÕES OU SUGERIR MELHORIAS

Os usuários podem registrar reclamações, sugestões ou elogios por meio dos seguintes canais:

- Ouvidoria Municipal: Atendimento presencial na Prefeitura de Aquidabã, ou pelo telefone (79) 3341-1201.
- E-mail: ouvidoria@aquidaba.se.gov.br
- Caixa de sugestões: Disponível na recepção da Secretaria de Assistência Social e em todas as unidades dos serviços.



PREFEITURA DE AQUIDABÃ-SE



- Atendimento presencial: Diretamente com o coordenador da unidade responsável. As manifestações serão analisadas com sigilo e compromisso de retorno ao cidadão.





PREFEITURA DE
AQUIDABÃ
Trabalhando e avançando com a nossa gente!

