

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

**Serviços oferecidos pela
SEMAS
SECRETARIA MUNICIPAL
DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

semas
Secretaria Municipal
de Assistência Social

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

UNIDADE: CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS

O CRAS é uma unidade pública estatal descentralizada da Política de Assistência Social no município, responsável pela organização e ofertas de serviços da Proteção Social Básica no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

É o principal equipamento de desenvolvimento dos serviços socioassistenciais, constituindo-se em um espaço de concretização dos direitos sociais nos territórios.

Serviços oferecidos:

- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família;
O PAIF - tem como principal foco de ação o trabalho com as famílias e assume como fatores identitários dois grandes pilares do SUAS: a matricialidade sociofamiliar e a territorialidade.
- Serviço de convivência e fortalecimento de vínculos;
SCFV é um dos serviços oferecidos no nível da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social ofertados a crianças, adolescentes e idosos. Dentre as atividades desenvolvidas pelos grupos do SCFV, destacam-se as de natureza artístico-cultural, desportivas, esportivas e lúdicas (desenho, violão, dança, musicalização, artesanato, capoeira e capoterapia).
- Benefícios eventuais como: auxílios alimentação, auxílio natalidade, auxílio financeiro e auxílio transporte;
- Atendimento psicossocial particularizado, orientação sobre os benefícios e programas sociais e outros assuntos, dentre eles a todo tipo de violências;
- Acesso ao requerimento Benefício de Prestação Continuada - BPC;
- Encaminhamento para rede de atendimento;
- Programa criança feliz;
- Inserção no Cadastro Único de famílias com perfil ao programa Bolsa Família;
- Atualização do Cadastro Único para famílias beneficiárias do programa Bolsa Família e desbloqueio do benefício;
- Carteira do Idoso Interestadual.

Informações necessárias para acessar o serviço:

O CRAS tem como público famílias e pessoas em situação de vulnerabilidade social, ou seja, que estão passando por dificuldades do dia-a-dia. A unidade atende pessoas com deficiência, idosos, crianças retiradas do trabalho infantil, pessoas inseridas no Cadastro Único beneficiários do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre outros programas sociais.

Formas de acesso: Demanda espontânea presencial, por contato telefônico, aplicativos de mensagens whatsapp, busca ativa e encaminhamentos da rede de serviços.

Procurar ao CRAS de Referência do seu bairro.

• CRAS dos Minérios

Endereço: rua 24, Quadra Especial, Lote Especial. Bairro dos Minérios (94) 3352 1227 / (94) 981887878

Bairros de referência: Alto da Boa Vista, Polo Moveleiro, Minérios, Residencial Vila Nova, Cidade Jardim (Etapas 01 a 12).

• Equipe Volante do CRAS dos Minérios

Endereço: rua 24, Quadra Especial, Lote Especial. Bairro dos Minérios 94) 3352 1227/(94) 981887878

Bairros de referência: Residencial Alto Bonito

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Informações necessárias para acessar o serviço:

- **Equipe Volante do CRAS dos Minérios**

Endereço: rua C nº 15 qd.84 lt. 07. Bairro Tropical II (94) 3352 1227 / (94) 981887878
Bairros de referência: Vale do Sol, Jardim Tropical I e II e Ipiranga.

- **CRAS Rio Verde**

Endereço: rua Santa Helena nº 45. Bairro Rio Verde (94) 3346 7266 (94) 98188 7746
Bairros de referência: Maranhão, Rio Verde, Nova Vida, União, Liberdade I, Liberdade II.

- **CRAS Altamiro Borba**

Endereço: rua Bartolomeu s/n. Bairro Betânia (94) 3346 2016 / (94) 981887403
Bairros de referência: Vila Rica, Habitar Feliz (popular I e II), Altamira, Novo Horizonte, Jardim Canadá, Betânia, Loteamento Céu Azul, Nova Vitória, Residencial Martins e Amec Vile.

- **Equipe Volante do CRAS Altamiro Borba**

Endereço: rua Bartolomeu s/n. Bairro Betânia (94) 3346 2016 / (94) 981887403
Bairros de referência: Palmares Sul e Palmares II

- **CRAS da Paz**

Endereço: rua Rio Claro qd 1 lt 26. Bairro Jardim América 1 (94) 981172483 / (94) 981887630
Bairros de referência: Da Paz, Caetanópolis, Guanabara, Parque das Nações I e II, São Lucas I e II, Morada Nova, Bela Vista vs10, Jardim América I e II e São Luís.

- **Equipe Volante do CRAS da Paz**

Endereço: rua Rio Claro qd 1 lt 26. Bairro Jardim América 1 (94) 981172483 / (94) 981887630
Bairros de referência: Águas Lindas, Nova Parauapebas, Brasília, Bom Jesus, Califórnia, Casa Branca, Panorama, Triunfo, Minas Gerais, Talismã, Jardim Planalto, Raio de Sol, Jardim Eldorado e São Raimundo.

- **CRAS Nova Carajás**

Endereço: Av. Nova Carajás, qd.635 lt. 03. Bairro Nova Carajás (94) 981887509
Bairros de referência: Nova Carajás (etapas de 01 a 12), Assentamento Nova Conquista I e II, Novo Brasil, Amazonas, Explanada, Paraíso, Bairros dos Ribeiros e Apoema (W Tores).

Obs. Aos demais bairros urbanos, procurar ao CRAS mais próximo ou a Equipe Técnica Local.

Principais etapas do serviço:

- O usuário tem que comparecer ao CRAS ou ligar para marcar o primeiro atendimento, que será particularizado ou em grupo com a equipe técnica, Assistente Social e a Psicóloga, para que ambos possam entender o motivo ou situação, que levou ao usuário procurar o CRAS, dependendo da demanda a equipe técnica realizará visita domiciliar, para conhecer a realidade do usuário. Em outras situações poderá ser resolvido no mesmo dia, conforme o atendimento e avaliação da equipe técnica. Dependendo da situação, como orientação geral ou verificar sua situação sobre o Cadastro Único ou benefício Bolsa Família, o usuário terá atendimento pela equipe e resolverá sua situação o mais rápido possível.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- O atendimento no CRAS é bastante complexo devido à natureza dos serviços e o tipo de demanda. É um serviço prestado às famílias em vulnerabilidade socioeconômicas e com vínculos fragilizados. Prima-se pela qualidade do serviço e não pela quantidade de usuários atendidos.
- O tempo de espera do momento da triagem para o atendimento presencial com os administrativos é entre 30min a 40 min.
- O acesso ao serviço do Setor do Cadastro Único para atualizar cadastro, é realizado um agendamento prévio, que dependendo da demanda da unidade pode haver um tempo de espera.
- Cada procedimento realizado pelos entrevistadores do referido setor, dura em média 1h (uma hora) de um usuário para outro, essa demora se justifica pelo volume de dados a serem colhidos pelos entrevistadores, dados quantitativos e qualitativos.
- Os prazos para acesso ao programa bolsa família variam e são de responsabilidade da esfera federal a avaliações.
- O atendimento Técnico (Atendimento psicossocial) é realizado na unidade e por meio de visitas domiciliares, variam o tempo de espera em cada CRAS, de acordo com o quantitativo de demanda de cada unidade.
- Para concessão de benefício eventual é necessário visita domiciliar para avaliação psicossocial da solicitação.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- O Serviço é realizado presencialmente nos CRAS
- Contato telefônico
- Via aplicativo de mensagem whatsapp
- Eletronicamente pelos seguintes meios:

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- As demandas chegam ao CRAS pelo próprio usuário ao comparecer na unidade, via telefone ou encaminhamento da rede intersetorial de serviços.
- Para acompanhar o andamento do serviço solicitado, esse usuário é orientado a comparecer ao CRAS, aguardar contato pelo telefônico ou aguardar visita técnica em seu domicílio

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Essa manifestação pode ser realizada por meio da ouvidoria municipal, na gestão do equipamento, gestão da secretaria ou nos conselhos; o Conselho Municipal de Assistência Social de Parauapebas - COMASP.

Serviços oferecidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Ouvidoria municipal



Prioridade no atendimento:

- Quais os usuários recebem atendimento prioritário? Regido pela Lei 10048
Os atendimentos prioritários no CRAS são regidos pela LEI No 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000.

Tem prioridade:

- Pessoas com deficiência;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com Criança de colo;
- Obesos.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

SETOR: EQUIPE TÉCNICA LOCAL

É responsável pela organização e oferta de Serviços da Proteção Social Básica, composta por uma equipe técnica, inserida na Proteção Social Básica, tem como objetivo o planejamento e execução dos serviços ofertados para as famílias que residem em territórios sem cobertura dos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS):

Serviços oferecidos:

- Atendimento as famílias que residem em território área urbana e área rural sem cobertura de (CRAS), prioritariamente as famílias que são Beneficiárias do Programa Bolsa Família ou em situação de vulnerabilidade e risco social;
- Orientação social as famílias sobre as políticas sociais no âmbito nacional, estadual e municipal; Encaminhamentos se necessário para acessar os serviços ofertados;
- Avaliação para concessão dos benefícios eventuais, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidade e riscos sociais, contribuindo na melhoria de sua qualidade de vida.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- O serviço é ofertado prioritariamente as Famílias Beneficiárias do Programa Bolsa, Famílias em situação de vulnerabilidade em decorrência de dificuldades vivenciadas por algum de seus membros e que residem em área sem cobertura de (CRAS).
Documentos Necessários: CPF ou RG do Responsável pela Unidade Familiar ou que seja membro da família e comprovante de residência.

● EQUIPE TÉCNICA LOCAL

Endereço: Rua E, Cidade Nova

Bairros de referência: Cidade Nova, Primavera, Chácara da Lua, Chácara das Estrelas, Chácara do Sol, Chácara do Cacau, Riacho doce e Zona Rural



94 3346-8224



94 3346-8225

Principais etapas do serviço:

- Comparecer espontaneamente ao setor, encaminhamento da rede de serviços públicas, busca ativa e via contato telefônico;
- Atendimento na recepção presencial ou via telefone, onde é verificada a demanda do usuário(a) e preenchimento do cadastro familiar. O atendimento presencial é por ordem de chegada;
- Atendimento sócio assistencial individualizado com assistente social;
- De acordo com a demanda é realizada visita domiciliar.



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

semas
Secretaria Municipal
de Assistência Social

Serviços oferecidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- O tempo de espera do momento da triagem para o atendimento presencial com os administrativos é entre 30min a 40 min.
- Visita domicilia, quando necessário, com prazo de 15 dias.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- O Serviço é solicitado presencialmente no setor da Equipe;
- Contato telefônico



94 3346-8224



94 3346-8225

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- Para acompanhar o andamento do serviço solicitado, esse usuário é orientado a comparecer ao setor da Equipe, aguardar contato pelo telefônico ou aguardar visita técnica em seu domicílio.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Essa manifestação pode ser realizada na gestão do equipamento, gestão da secretaria ou nos conselhos; o Conselho Municipal de Assistência Social de Parauapebas – COMASP.
- Ouvidoria municipal.



0800 033 0202



94 3356-0772



94 3356-1366



94 99191-1787



94 3346-4717



ouvidoria@parauapebas.pa.go.br



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

semas
Secretaria Municipal
de Assistência Social

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Prioridade no atendimento:

- Os atendimentos prioritários no CRAS são regidos pela LEI No 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000.

Tem prioridade:

- Pessoas com deficiência;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com Criança de colo;
- Obesos.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Unidade: CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULO - PIPA

O Centro de Convivência e Fortalecimento de Vínculo - PIPA, oferta serviço no nível da Proteção Social Básica (PSB) do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), as crianças e adolescentes. Dentre as atividades desenvolvidas pelos grupos do SCFV, destacam-se as de natureza artístico-cultural, desportivas, esportivas e lúdicas.

É uma unidade pública de assistência social, destinada ao atendimento a famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social.

Espaço que promove atividades em grupo e estão vinculados aos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).

Serviços oferecidos:

Deis do início da Pandemia do COVID -19, as atividades do Centro Pipa ocorrem nas seguintes modalidades:

- - **Pipa Itinerante:** consiste na realização do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vinculo em domicílio, realizando assim as oficinas e atividades socioeducativas na casa dos usuários, uma vez ao mês.
- - **Observação:** Esse serviço está temporariamente suspenso devido o bandeiramento vermelho na cidade de Parauapebas.
- - **Pipa Online:** O SCFV ocorre através da ferramenta Whatsapp no qual grupos com os usuários desta Unidade recebem desafios semanais, promovendo a integração familiar, trabalhando com temas relacionados à garantia de direitos e cidadania. Além de vídeos com atividades das oficinas, ministradas por seus respectivos Arte Educadores.
- - **Oficinas presenciais:** São realizadas pelo período da manhã, das 9:00 às 10:30, 05 (cinco) oficinas presenciais para 30 (trinta) usuários do Acolhimento Institucional para Criança e Adolescente
- - **Esperança:** Música, Futebol, Dança Folclórica, Hip Hop e Berçário.
Ressalta-se que os usuários já encontram-se em isolamento social no mesmo local, e durante as atividades são utilizados todos os protocolos de controle e combate a COVID 19.
- - Participação de campanhas e ventos diversos, conforme a necessidade.

Informações necessárias para acessar o serviço:

O número de usuários por oficina é de, no máximo, 20 (vinte) crianças/adolescentes, salvo situações especiais a serem definidas pela Equipe Técnica de Apoio Local e Técnico responsável dos respectivos CRAS - Centro de Referência de Assistência Social e CREAS - Centro de Referência Especializada de Assistência Social. Os órgãos supracitados realizam a inscrição do usuário e encaminham para o Centro Pipa.

De acordo com a Resolução nº 01/2003 do MDS - Ministério do Desenvolvimento Social, considera-se em situação prioritária para este serviço, crianças e adolescentes em:

- I- Em situação de isolamento;
- II- Trabalho Infantil;
- III- Vivenciando violência e/ou negligência;
- IV- Fora da escola ou defasagem escolar superior a 2 (dois) anos;
- V- Em situação de acolhimento;
- VI- Em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto;
- VII- Egresso de medidas socioeducativas;
- VIII- Situação de abuso e/ou exploração sexual;
- IX- Com medidas de proteção do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA;
- X- Crianças e Adolescentes em situação de rua;
- XI- Vulnerabilidade que diz respeito a pessoas com deficiência - PCD

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Informações necessárias para acessar o serviço:

XII- Todos os usuários do Centro Pipa deverão possuir o Número de Identificação Social - NIS - do Cadastro Único sendo que, a comprovação prioritária dar-se-á por meio de documento técnico que deverá ser arquivado na Unidade.

A comprovação de que trata deverá ser encaminhado pelo CRAS Minérios, CRAS Altamiro Borba e CREAS, estabelecendo-se, como meta, o atendimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do grupo prioritário.

Principais etapas do serviço:

- O Serviço visa o atendimento de 400 crianças/adolescentes, diariamente, oferecendo oficinas diversificadas, atendimento psicossocial e pedagógico, suplemento alimentar, sendo: café da manhã, almoço, lanche e jantar.
- Os critérios para inserção de crianças/adolescentes no Centro Pipa é estar na faixa etária de 7 a 17 anos de idade e estarem dentro do critério de ingresso no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo, de acordo com os critérios do Caderno de Orientação Técnica do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo.
- No caso da criança ou adolescente não estar frequentando a escola, por algum motivo específico, caberá ao Técnico de Apoio Local - pedagogo junto ao Técnico responsável dos respectivos CRAS de Referência e/ou CREAS encaminhar de forma imediata a uma Unidade Escolar para que suas necessidades no campo da educação sejam sanadas.
- O Serviço inclui crianças e adolescentes na idade entre 07 a 17 anos de idade e tem como finalidade priorizar o atendimento de crianças e adolescentes encaminhados pelo serviço da Proteção Social Especial, entre outros, ao:
 - a) Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI)
 - b) Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às famílias e indivíduos que estão institucionalmente acolhidas ou que foram reconduzidos ao convívio familiar após medida protetiva de acolhimento;
 - c) Crianças e adolescentes com deficiência, com prioridade para as beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada (BPC);
 - d) Crianças e adolescentes cujas famílias são beneficiárias de programas de transferência de renda;
 - e) Crianças e adolescentes de família com precário acesso de renda e serviços públicos e com dificuldades para se manter, visando inclusão socioeducativa, contribuindo assim para a construção de uma vida cidadã para crianças e adolescentes deste Município;
 - f) O funcionário que for responsável legal de criança/ adolescente com perfil para ser inserido no serviço, terá direito à vaga no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo nesta Unidade.
- A permanência da criança/adolescentes deverá ser reavaliada de três em três meses pelo Técnico responsável dos respectivos CRAS e/ou CREAS, com apoio da Equipe Técnica Local do Centro Pipa.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- As inscrições ocorrerão semestralmente, exceto do público prioritário que sempre ocorrerá de forma imediata.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- Como já expresso anteriormente, o Centro Pipa possui o serviço Pipa Online;
- O SCFV ocorre através da ferramenta Whatsapp no qual grupos com os usuários desta Unidade recebem desafios semanais, promovendo a integração familiar, trabalhando com temas relacionados à garantia de direitos e cidadania. Além de vídeos com atividades das oficinas, ministradas por seus respectivos Arte Educadores.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- Toda e qualquer inserção no Centro Pipa é realizada através do CRAS dos Minérios e Altamiro Borba e CREAS, nos quais ficam responsáveis por este controle.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- • CRAS dos Minérios;
- • CRAS Altamiro Borba;
- • CREAS;
- • Proteção Social Básica - PSB;
- • Diretoria Técnica;
- • Concelho Municipal de Assistência Social - COMASP
- • COMDICAP;
- • Conselho Tutelar;
- • Ouvidoria Municipal de Parauapebas;
- • Ministério Público.

Prioridade no atendimento:

- O Serviço inclui crianças e adolescentes na idade entre 07 a 17 anos de idade e tem como finalidade priorizar o atendimento de crianças e adolescentes encaminhados pelo serviço da Proteção Social Especial, entre outros, ao:
 - a) Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI)
 - b) Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às famílias e indivíduos que estão institucionalmente acolhidas ou que foram reconduzidos ao convívio familiar após medida protetiva de acolhimento;
 - c) Crianças e adolescentes com deficiência, com prioridade para as beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada (BPC);
 - d) Em situação de isolamento;
 - e) Vivenciando violência e/ou negligência;
 - f) Fora da escola ou defasagem escolar superior a 2 (dois) anos;
 - g) Em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto;
 - h) Egresso de medidas socioeducativas;
 - i) Situação de abuso e/ou exploração sexual;
 - j) Com medidas de proteção do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA;
 - k) Crianças e Adolescentes em situação de rua;
 - l) Vulnerabilidade que diz respeito a pessoas com deficiência - PCD.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

PROGRAMA: PRIMEIRA INFÂNCIA PROGRAMA CRIANÇA FELIZ

O Programa Criança Feliz foi instituído por meio do Decreto nº 8.869, de 5 de outubro de 2016, e alterado pelo Decreto nº 9.579, de 22 de novembro de 2018, de caráter intersetorial e com a finalidade de promover o desenvolvimento integral das crianças na primeira infância, considerando sua família e seu contexto de vida. O Programa surge como uma importante ferramenta para que as famílias com crianças entre zero e seis anos, tem como objetivo promover o desenvolvimento humano a partir do apoio e do acompanhamento do desenvolvimento infantil integral na primeira infância;

Serviços oferecidos:

- Apoiar a gestante e a família na preparação para o nascimento e nos cuidados perinatais;
- Colaborar no exercício da parentalidade, fortalecendo os vínculos e o papel das famílias para o desempenho da função de cuidado, proteção, e educação de crianças na faixa etária de até seis anos de idade.
- O Programa não atua de maneira isolada, mas de forma intersetorial. Com ações articuladas com a equipe técnica do CRAS.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- Ter o cadastro único do município;
 - Ou ser beneficiário do bolsa família;
 - Famílias inseridas dos serviços do CRAS;
 - Crianças em idade de 0 à 3 anos de idade;
 - Gestantes;
 - Crianças beneficiárias do Benefício de prestação continuada (BPC) de 0 à 6 anos de idade.
- XII- Todos os usuários do Centro Pipa deverão possuir o Número de Identificação Social – NIS - do Cadastro Único sendo que, a comprovação prioritária dar-se-á por meio de documento técnico que deverá ser arquivado na Unidade.
- A comprovação de que trata deverá ser encaminhado pelo CRAS Minérios, CRAS Altamiro Borba e CREAS, estabelecendo-se, como meta, o atendimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do grupo prioritário.

Principais etapas do serviço:

Após ser incluída no sistema do **PROGRAMA CRIANÇA FELIZ**, a família passa a ser acompanhada pela equipe do PCF, as visitadoras e supervisora. Que darão suporte para a realização das atividades, cujo objetivo é fortalecer vínculos familiares e acompanhar o desenvolvimento infantil na primeira infância.

● 1) AS VISITAS SÃO REALIZADAS:

1. Crianças de 0 à 3 anos – 1 visita semanal (4 visitas no mês)

● 2. Gestantes – 1 vez no mês

● 3. Crianças BPC – 0 a 3 anos – 1 visita semanal (4 visitas no mês)

Crianças BPC - 3 à 6 anos – 2 vezes no mês (Quinzenal)

3.2) ATIVIDADES DURANTE A VISITA:

As atividades são planejadas de acordo com a faixa etária e necessidade de cada família;

Após a realização das atividades na casa da família, são preenchidos formulários que descrevem os avanços que marcam o desenvolvimento infantil, além da percepção de encaminhamentos à rede quando necessário. Por se tratar de um serviço intersetorial, o Programa atua articulado a rede: Saúde, educação, cultura, assistência social.

3.3) AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Principais etapas do serviço:

Estimulam os sentidos, são atividades sensoriais (Tato, visão, audição, olfato e paladar), além de atividades cognitivas e psicomotoras: Reflexos, interação social, locomoção, linguagem, postura e equilíbrio.

3.4) DURAÇÃO DAS VISITAS E MODALIDADES:

O programa realiza as visitas em duas modalidades;

- **4. Visitas domiciliares presenciais (A visitadora social vai às casas das famílias inseridas no programa)**
- **5. Visitas domiciliares remotas (A visitadora social aplica as atividades a serem desenvolvidas no grupo de famílias no WhatsApp, e por contato telefônico)**
- **6. A duração das visitas é de 45 minutos.**

3.5 O ACOMPANHAMENTO É FINALIZADO QUANDO:

- **7. A criança completa 3 anos e 1 mês**
- **8. Encerra o período gestacional**
- **9. A criança BPC completa 6 anos e 1 mês**
- **10. Muda de endereço fora do território coberto pelos CRAS, ou de cidade.**

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- O retorno do início do acompanhamento é imediato, a partir do primeiro contato com o usuário. Após a família aderir ao programa, ela é inserida no sistema do governo federal, onde passa ser acompanhada por uma equipe de profissionais capacitados.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- • WhatsApp
- • Telefone
- • Presencial

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- • Através das visitas domiciliares presenciais ou;
- • Através do contato telefônico visitador e usuário;
- • Online através dos grupos de famílias;
- • Presencialmente no CRAS de referência.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Por e-mail: pcfparauapebas7@gmail.com
- Ou no CRAS mais próximo da sua residência, por meio da coordenação da unidade.



pcfparauapebas7@gmail.com



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

semas
Secretaria Municipal
de Assistência Social

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Prioridade no atendimento:

- O público do programa já faz parte do público prioritário (Famílias em situação de vulnerabilidade social).

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Unidade: CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL -CREAS

O CREAS é uma unidade pública estatal, de abrangência municipal ou regional, referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS.

Serviços oferecidos:

- **Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos - PAEFI.** Atendimento e acompanhamento a situações de Violações de direitos, tais como: Violência Física, Violência Psicológica, Violência Sexual, Exploração Sexual, Negligência, Abandono, População em Situação de Rua, Trabalho Infantil, Tráfico Humano, entre outros.
- **Serviço de Proteção Social a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de liberdade assistida (LA) e de Prestação de Serviço à Comunidade (PSC).** O serviço tem por finalidade prover atenção Socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. Deve contribuir para o acesso a direitos e para a ressignificação de valores na vida pessoal e social dos adolescentes e jovens. Para oferta do serviço faz-se necessário a observância da responsabilização face do ato infracional praticado, cujos direitos e obrigações devem ser assegurados de acordo com as legislações e normativas específicas para o cumprimento da medida.
- **Serviço Especializado em Abordagem Social.** Serviço ofertado, de forma continuada e programada, com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes e situação de rua, dentre outras. Deverão ser consideradas praças, entroncamento de estradas, fronteiras, espaços públicos onde se realizam atividades de ônibus e outros.
- **Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com deficiência, idosas e suas famílias.** O serviço tem a finalidade de promover a autonomia, a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida das pessoas assistidas. Deve contar com equipe específica e habilitada para prestação de serviços especializados a pessoas em situação de dependência que requeiram cuidados permanentes ou temporários.
- **Encaminhamento para atualização e inscrição de Cadastro Único.**
- **Encaminhamento para Inclusão de CAD único para BPC (idosos e PCD).**
- **Encaminhamentos para a rede socioassistencial (CRAS e unidades de acolhimentos).**

Informações necessárias para acessar o serviço:

- O CREAS é uma unidade pública e estatal descentralizada da Política de Assistência Social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social especial de média complexidade do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em todo território de abrangência municipal, tendo por referência a ocorrência de situações de risco ou violação de direitos. A Proteção especial de média complexidade é coordenada pelo CREAS, sendo esta unidade responsável pela oferta de orientação e apoio especializados e continuados a indivíduos e famílias com direitos violados, direcionando o foco das ações para a família na perspectiva de potencializar e fortalecer sua função protetiva. Responsável pela execução dos seguintes serviços: PAEFI – Serviço de Proteção e o atendimento especializado a famílias e indivíduos; Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de Proteção Social a adolescente em cumprimento de medida socioeducativa de liberdade assistida (LA) e de Prestação de Serviço à Comunidade (PSC) e o Serviço de Proteção social especial para pessoas com deficiência, idosas e suas famílias.
- Os requisitos para acesso aos Serviços do CREAS são vivências/ocorrências de violações de direito intra e extrafamiliares com indivíduos ou famílias em todas as faixas etárias, bem como sem restrição de acesso à renda. Os usuários podem acessar o CREAS por demanda espontânea de atendimento, ou via encaminhamento da rede de garantia de direitos.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Informações necessárias para acessar o serviço:

- O usuário deve ou não portar os documentos básicos de identificação pessoal (RG ou Certidão de Nascimento, CPF e/ou NIS). Em caso de ausência dos documentos pessoais, o usuário receberá o atendimento técnico e será encaminhado para a rede de atendimento.

Principais etapas do serviço:

As principais etapas do atendimento no CREAS são:

- **1 - Recepção:** os usuários que comparecem ao CREAS via demanda espontânea (ou mediante busca da família, conforme descrito abaixo) são recepcionados por um auxiliar administrativo que preenche a ficha de cadastro familiar e registra a demanda do Serviço na planilha da recepção. São coletadas as informações pessoais e residenciais do usuário, quando possível é verificada a situação do CADUNICO da família.
- **2 - Busca da família/indivíduo:** ocorre diante da recepção de documento encaminhando a situação familiar. Neste caso, os indivíduos/famílias são primeiramente contatados via telefone ou solicitação de comparecimento informando o dia e hora em que devem comparecer para atendimento técnico no CREAS. Este procedimento está sendo desempenhado por um auxiliar administrativo específico do serviço do PAEFI, o qual é orientado pela coordenação da unidade após sua avaliação prévia do conteúdo apresentado no documento.
- **3 - Atendimento/Acolhida:** o usuário é direcionado para o atendimento com técnico do PAEFI (assistente social ou psicólogo) o qual realiza escuta qualificada da situação e os direcionamentos para a rede de atendimento socioassistencial (ou de garantia de direitos), ou ainda para o acompanhamento familiar nos Serviços do próprio CREAS. As situações permanecem em atendimento pelo prazo máximo de 30 (trinta) dias. Atualmente, foi acordado diante do grande fluxo de situações em acompanhamento, que cada dupla técnica realize o atendimento inicial de apenas 02 (duas) famílias por dia agendado.
- **4 - Acompanhamento individual/familiar:** o usuário encaminhado para o acompanhamento participa de atendimentos sistemáticos e continuados com os técnicos de referência durante um período de tempo. Neste caso, a condução do acompanhamento dependerá das especificidades de cada Serviço. No acompanhamento estão incluídos procedimentos como atendimentos particularizados ou em grupo, visitas domiciliares, encaminhamentos, elaboração do Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) e contrarreferência. O PAF é avaliado trimestralmente.
- **5 - Desligamento do caso:** após o período acordado com a família para acompanhamento, é realizada avaliação do processo vivenciado e o caso pode ser desligado do Serviço sob as perspectivas da superação da demanda inicial de acompanhamento, a qual resulta em contrarreferência aos CRAS ou encaminhamentos para a rede de atendimento. Outra forma, em caso de não superação das demandas iniciais, a família pode ser convidada a permanecer no acompanhamento com a elaboração de novas estratégias e procedimentos.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- O Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) é avaliado trimestralmente, contudo o prazo final para a finalização do acompanhamento é definido junto com a família a partir da compreensão conjunta (entre equipe técnica e família) da ocorrência ou não da superação dos motivos iniciais. Portanto, não é possível pré-definir um tempo mínimo de acompanhamento. Assim, tendo em vista a presente demanda reprimida de casos encaminhados pela rede, não se pode definir objetivamente o prazo máximo para o início do atendimento à demanda. Vale destacar que atualmente os Serviços estão sendo desenvolvidos obedecendo os Decretos estaduais e municipais para o enfrentamento do COVID-19.

Serviços oferecidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

● Atendimento individualizado, atendimento em grupo, visitas domiciliares e institucionais, concessão de benefícios eventuais, contrarrefencia, Encaminhamento para atualização e inscrição de Cadastro Único, Encaminhamento para Inclusão de CAD único para BPC (idosos e PCD), Encaminhamentos para a rede socioassistencial (CRAS e unidades de acolhimentos).

● CANAIS DE ATENDIMENTO:

- Presencialmente;
- Via Telefone Institucional
- E-mail:

● MECANISMO DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

- Via Telefone Institucional/ Whatsapp
- Atendimento por vídeo-chamada.



94 3346-3235



creas.semam@parauapebas.pa.gov.br

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- Demanda espontânea;
- Serviço de Abordagem Social;
- Encaminhamento da rede socioassistencial Encaminhamento demais políticas públicas;
- Encaminhamento do Poder Judiciário;
- Outros.

PROCEDIMENTOS PARA RESPONDER O USUÁRIO:

- Contato telefônico institucional e via whatsapp;
- Atendimento presencial via agendamento e por demanda espontânea ou visita domiciliar;

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Por meio da Ouvidoria Municipal.



0800 033 0202



94 3356-0772



94 3356-1366



94 99191-1787



94 3346-4717



ouvidoria@parauapebas.pa.gov.br



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

semam
Secretaria Municipal
de Assistência Social

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Prioridade no atendimento:

- Considerando a especificidade dos serviços ofertados pelo CREAS, violações de direitos, todas as pessoas que acessam o equipamento por demanda espontânea e/ou pelo serviço de abordagem social são atendidas. Para que isso seja garantido contamos com a escala de atendimento técnico e reforço/suporte dos profissionais da unidade.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

PROGRAMA: ACESSUAS TRABALHO

Programa Nacional de Promoção do acesso ao mundo do trabalho, busca autonomia das pessoas em situação de vulnerabilidade social, a partir do acesso a serviços e da inclusão ao mundo do trabalho.

Serviços oferecidos:

- Promove o acesso dos usuários do SUAS ao mundo do trabalho por meio de informações e orientações sobre direitos e oportunidades.
- • Oficinas de orientação profissional (Mercado de trabalho; elaboração de currículo, entrevista de emprego; teste vocacional, dentre outros);
- • Promove atividade que possibilitem aos usuários reconhecer suas potencialidades e habilidades;
- • Encaminhamentos para formação ou qualificação profissional;
- • Articulação com instituições públicas e privadas.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- **Público alvo:**
- Pessoas a partir de 14 anos até 59 anos de idade;
- Usuários do SUAS, prioritariamente pessoas acompanhadas nos CRAS e CREAS;
- Possuam cadastro único;
- Beneficiário do Bolsa Família, BPC ou outro benefício.

Principais etapas do serviço:

- A equipe que acompanha os usuários da política de Assistência Social é responsável por encaminhar a pessoa para usufruir do programa.
- O encaminhamento dar-se-á por meio de prontuário eletrônico disponibilizado pelo ministério de desenvolvimento e cidadania. No momento que este usuário é encaminhado, a equipe do ACESSUAS viabiliza turmas de acompanhamento conforme datas pré estabelecidas entre o CRAS/CREAS e o programa ACESSUAS.
- E as articulações e encaminhamento para cursos de capacitação são realizadas conforme a necessidade.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- Para alcançar o objetivo proposto pelo programa, é realizado ciclo de oficinas, que deve ter no mínimo 04 e no máximo 08 encontros, com duração 1h30 a 3h. durante o período de acompanhamento este pode ser encaminhado para participar de cursos de capacitação profissional e profissionalizante no município. Logo o usuário, não existe fila de espera para acessar ao programa.

Serviços oferecidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- As oficinas e ou cursos ocorrem de forma presencial, e neste momento de pandemia estar sendo flexível ou seja, parte da carga horária presencial e parte por meio de ferramentas digitais como o google meet, vídeos curtos...
- Além disso, o usuário pode ligar contactar com a equipe no seguinte contato:



94 3346-8224



acessuas@parauapebas.pa.gov.br

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- O programa faz o registro mensal de suas atividades, o qual pode ser disponibilizado para qualquer cidadão.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Por meio dos contatos do programa:



94 3346-8224

Ramal 235



acessuas@parauapebas.pa.gov.br

- Por meio da Ouvidoria Municipal.



0800 033 0202



94 3356-0772



94 3356-1366



94 99191-1787



94 3346-4717



ouvidoria@parauapebas.pa.go.br

Prioridade no atendimento:

- Famílias que estão em acompanhamento nos CRAS e ou CREAS



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

semas
Secretaria Municipal
de Assistência Social

Serviços oferecidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

SETOR: A COORDENAÇÃO DE BENEFÍCIOS EVENTUAIS

Os Benefícios Eventuais são um tipo de proteção social que se caracteriza por sua oferta de natureza temporária para prevenir e enfrentar situações provisórias de vulnerabilidade decorrentes ou agravadas por nascimentos, mortes, vulnerabilidades temporárias e calamidades.

Serviços oferecidos:

- A Coordenação de Benefícios Eventuais é o setor responsável pela gestão de todos os processos de concessões de benefícios eventuais no município, garantindo, de acordo com a resolução, o funcionamento do fluxo de atendimento entre as unidades socioassistenciais e gestão SEMAS (diretoria técnica e administrativa).
- E responsável também, por atender em regime de sobreaviso as demandas na modalidade de auxílio funeral de segunda a sexta das 08:00 às 20:00.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- Para solicitar os benefícios eventuais alimentação, natalidade, transporte e financeiro o usuário deve procurar o CRAS de referência de seu bairro;
- Para solicitar o auxílio funerário, o usuário deve primeiramente procurar o serviço social do Hospital Municipal ou UPA, que irá fazer o encaminhamento ao setor, juntamente com a documentação necessária;
- Caso o obitado esteja no IML, a família poderá procurar de forma espontânea pelo atendimento.

● Coordenação de Benefício Eventual



COORDENAÇÃO



94 99909-4500

Plantão 08h00 às 19h59



94 99136-7595

Plantão 20h00 às 07h59
(noturno)

Principais etapas do serviço:

● Famílias encaminhadas do HMP ou UPA:

Procurar o serviço social da unidade de saúde, munido de documentos pessoais do falecido ou Boletim de ocorrência caso não tenha, do responsável familiar, declaração de óbito e cartão do bolsa família, se tiver. O assistente social irá acionar o serviço. Posteriormente será realizado atendimento à família. Se estiver dentro do perfil, será emitida autorização a funerária que irá realizar o serviço necessário.

● Famílias de demanda espontânea:

Procurar o setor de Benefícios Eventuais, munido de documentos pessoais do falecido ou Boletim de ocorrência caso não tenha, do responsável familiar, declaração de óbito e cartão do bolsa família, se tiver. O assistente social irá realizar o atendimento à família. Se estiver dentro do perfil, será emitida autorização a funerária que irá realizar o serviço necessário.

Serviços oferecidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- Imediatamente ao auxílio funerário

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- O serviço é realizado presencialmente ou de maneira digital. Para atendimento presencial, o usuário deve procurar o setor de Benefícios Eventuais, localizado na Secretária Municipal de assistência Social, após encaminhamento e/atendimento via WhatsApp:



SEMAS



94 99909-4500

Plantão 08h00 às 19h59



94 99136-7595

**Mediante escala após
as 20h00**

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- As demandas são recebidas pelos canais de comunicação informados e acompanhadas por autorização gerado no atendimento.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- As demandas devem ser realizadas na própria Coordenação de Benefício Eventual.

Prioridade no atendimento:

- Usuários em situação de vulnerabilidade social e econômica.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

SETOR: CADASTRO ÚNICO

● O Cadastro Único é um conjunto de informações sobre as famílias brasileiras em situação de pobreza e extrema pobreza.

Essas informações são utilizadas pelo Governo Federal, pelos Estados e pelos municípios para implementação de políticas públicas capazes de promover a melhoria da vida dessas famílias.

Diversos programas e benefícios sociais do Governo Federal utilizam o Cadastro Único como base para seleção das famílias:

- Programa Bolsa Família
- Programa Minha Casa, Minha Vida
- Programa de Erradicação do Trabalho Infantil - PETI
- Fomento - Programa de Fomento às Atividades Produtivas Rurais
- Carteira do Idoso;
- Aposentadoria para pessoa de baixa renda;
- Programa Brasil Carinhoso;
- Pro Jovem Adolescente;
- Tarifa Social de Energia Elétrica;
- Passe Livre para pessoas com deficiência;
- senção de Taxas em Concursos Públicos.

Os Estados e municípios também utilizam os dados do Cadastro Único como base para seus programas sociais.

Serviços oferecidos:

- Inclusão no cadastro único;
- Atualização dos cadastros desatualizados;
- Transferências de cadastros de outros municípios;
- Solicitação da carteira do idoso.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- Demanda espontânea no setor de usuários residentes na Zona rural;
- Zona urbana agendar pelo telefone;
- Comparecimento presencial do usuário no setor de acordo com o agendamento portando os documentos originais.



94 98813-8206

Agendamento da Zona Urbana

● Documentos necessários:

- Carteira de trabalho
- Título de eleitor
- CPF
- Identidade
- Certidão de nascimento (dos filhos menores de 18 anos)
- Atestado de escolaridade
- Certidão de nascimento ou casamento (responsável familiar)
- Último contra cheque (se trabalhar de carteira assinada ou vínculo empregatício de contrato)

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Principais etapas do serviço:

- Agendamento via contato telefônico (enquanto perdurar a pandemia para evitar aglomeração no local de atendimento), pelo telefone 94 98813 8206;
- Comparecimento do usuário com toda documentação necessária (originais) no dia e horário marcado para preenchimento do cadastro único presencialmente;
- Ou solicitação de visita domiciliar a depender da situação;
- Lançamento dos dados colhidos no sistema;
- Demanda espontânea da zona rural.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- O tempo médio entre agendamento e lançamento dos dados no sistema é de 30 dias
- Os prazos para acesso ao programa bolsa família variam e são de responsabilidade da esfera federal de avaliações.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- Na central do Cadastro único, unidades (CRAS e CREAS)
- Ações realizadas nos bairros e zona rural;
- Consultas ao SIBEC e Cadunico via telefone;



94 3346-8224

- Consultas ao SIBEC e Cadunico na central de cadastro único;
- Consulta ao cadastro único através do site:



www.meucadunico.cidadania.gov.br

- Consulta ao benefício do bolsa família através do aplicativo “bolsa família caixa” disponíveis para android e ios.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- **O cidadão realiza o acompanhamento pelos canais (clique nos ícones acima)**
- Consultas ao SIBEC e Cadunico via telefone 94 3346 8224
- Consultas ao SIBEC e Cadunico na central de cadastro único
- Consulta ao cadastro único através do site: <https://meucadunico.cidadania.gov.br>
- Consulta ao benefício do bolsa família através do aplicativo “bolsa família caixa” disponíveis para android e ios.



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

semas
Secretaria Municipal
de Assistência Social

Serviços oferecidos pela **SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Por meio da Ouvidoria Municipal;
- A central de cadastro único possui urna da ouvidoria municipal, onde o usuário pode deixar por escrito a sua manifestação.

Prioridade no atendimento:

- Os usuários recebem atendimento prioritário Regido pela Lei 10048.
É garantido aos idosos, gestantes, lactantes, pessoas portadoras de deficiência e pessoas acompanhadas por crianças de colo o atendimento prioritário.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

UNIDADE: ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES - ESPERANÇA

- O acolhimento institucional é um dos serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade do Sistema Único de Assistência Social. Seu principal objetivo é promover o acolhimento de crianças e adolescentes com vínculos familiares rompidos ou fragilizados, de forma a garantir sua proteção integral.

Serviços oferecidos:

- Acolhimento Institucional, provisório e excepcional, destinado a crianças e adolescentes privados da convivência familiar e que se encontram em situação de risco pessoal ou social ou que tiveram seus direitos violados, ofertado através da Secretaria Municipal de Assistência Social.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- O Acesso se dá através de encaminhamento de guia de acolhimento pela autoridade judiciária, ou em casos excepcionais pelo Conselho Tutelar.

Principais etapas do serviço:

- O Conselho tutelar pode receber denúncias de situações de violação e direitos ou a rede socioassistencial que faz acompanhamento das famílias e após a situação de grave violação de direitos, rompimentos de vínculos, encaminha a situação a autoridade judiciária para que proceda com a retirada da criança/adolescente e encaminhe para a unidade de acolhimento. Durante o acompanhamento na unidade são feitas intervenções com a família nuclear e extensa para possível reintegração, não sendo possível após avaliação a autoridade judiciária encaminha para a família substituta.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- De acordo com o Estatuto da Criança e Adolescente a institucionalização não deve ser superior a 18 meses, salvo comprovada superior interesse fundamentado pela autoridade judiciária.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

O serviço é ofertado presencialmente, diretamente aos usuários dentro da unidade, serviço de moradia, alimentação, vestuário, lazer e encaminhamento para outras políticas como educação e saúde.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- Os usuários do serviço e seus familiares são acompanhados pela equipe do acolhimento (educadores sociais, assistente social, psicólogo, pedagogo) na própria unidade, e no caso dos familiares em visitas à unidade contatos telefônico, tem a sua situação avaliadas em audiências organizadas pela autoridade judiciária. Por se tratar de crianças e adolescentes em medida de proteção todas as informações são sigilosas só sendo informado o andamento do processo às partes interessadas.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- O Usuário pode procurar o Conselho Municipal de Direitos da Criança e do Adolescente.

Prioridade no atendimento:

- As crianças e adolescentes são prioridades absolutas no atendimento da unidade.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

UNIDADE: ACOLHIMENTOS DOS MIGRANTES VENEZUELANOS

- Unidade de acolhimento institucional para adultos e famílias é um serviço ofertado pela PSE (Proteção social especial de alta complexidade) vinculado a SEMAS (Secretaria Municipal de assistência social) de caráter provisório com estrutura para acolher com privacidade pessoas do mesmo sexo ou grupo familiar. É previsto para pessoas em situação de rua e desabrigo por migração sem condições de autossustento.

Serviços oferecidos:

- Acolhimento institucional provisório;
- Acompanhamento pela equipe técnica específica, formada por profissionais de Serviço Social e Psicologia;
- Organização de oficinas, orientações e promoção do acesso à rede de qualificação e requalificação para inserção no mundo do trabalho e a inclusão social produtiva;
- Acompanhamento do aprendizado escolar;
- Atendimento individual e a inserção nos serviços socioassistenciais ofertados no município;
- Inserção das famílias potenciais beneficiárias no Cadastro Único e demais programas federais.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- O serviço é ofertado para o público em situação de vulnerabilidade social, devido situação de desabrigo por migração;
- Acesso ao serviço através da abordagem de rua;
- Por meio de diálogo direto com o representante, vulgo cacique da etnia warao.

Principais etapas do serviço:

O serviço de acolhimento institucional para adultos e famílias pode ser desenvolvido nas seguintes modalidades:

- **Etapa I: Inclusão e adaptação** - os usuários serão acolhidos em espaços apropriados e destinados com esse fim, e serão acompanhadas pela equipe técnica específica, formada por profissionais de Serviço Social e Psicologia, em que a equipe técnica realizará o processo de acolhida, escuta qualificada, levantamento e identificação do perfil do público, o plano de atendimento individual e a inserção nos serviços socioassistenciais ofertados no município. Além disso, terá a coordenação e educadores sociais, bem como a parte administrativa.
- **Etapa II: Promoção do Acesso às Seguranças Sociais** - A Política de Assistência Social preceitua que é necessário ter por direção o desenvolvimento humano, social e os direitos de cidadania, bem como a própria Lei de Migração destaca o acesso igualitário e livre do imigrante a serviços, programas e benefícios sociais, que consistirá na proteção proativa, através da inserção das famílias potenciais beneficiárias no Cadastro Único, organização de oficinas, orientações e promoção do acesso à rede de qualificação e requalificação;
- **Etapa III: Articulação intersetorial com outras políticas e seguimentos** - paralelo ao desenvolvimento do projeto, buscaremos articulações e parcerias com as políticas de saúde, educação, trabalho para o atendimento às demandas identificadas na Etapa I
- **Etapa IV: Inclusão Laboral**: Essa estratégia será pensada e estruturada em articulação com parceiros de outras instituições e demais políticas públicas, de modo a facilitar a inserção dos imigrantes no mercado de trabalho, no Sistema Nacional de Emprego (SINE), bem como o acesso de empresas e contratantes ao perfil dos profissionais existentes. A inserção no mundo do trabalho e a inclusão social produtiva permite que os imigrantes adquiram autonomia e independência, fundamento para que os mesmos alcancem o autossustento.

Serviços oferecidos pela **SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- Não há prazo predeterminado para a prestação do serviço

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- Abordagem de rua e reuniões com a comunidade warao abrigada como forma de respeitar a convenção 169 da OIT;
- Por telefone;
- Email;
- WhatsApp;
- **Rua: Jerusalém s/n, Loteamento Vale do sol - Vale do Sol**



94 3346-8224



94 9142-6445



acolhimento.emergencial@parauapebas.pa.gov.br

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- O processo é pessoal junto com a comunidade por meio da equipe técnica existente no acolhimento.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- As manifestações é por meio de dialogo direto com o seu representante, vulgo cacique da etnia warao, que facilita a comunicação por meio do seu representante, além dos órgãos como MPE, MPF, DPU, ACNUR, Ouvidoria do município

Prioridade no atendimento:

- Idoso, deficiente e crianças e adolescentes.



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

semas
Secretaria Municipal
de **Assistência Social**

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

UNIDADE: ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL ACONCHEGO DE IDOSO

- É um serviço de acolhimento institucional para idosos da Proteção Social Especial – Alta Complexidade, na modalidade de atendimento em unidade institucional, executado pela SEMAS.

Serviços oferecidos:

- Visa o atendimento sócio assistencial para idosos em situação de vulnerabilidades social, na condição de semi-dependentes e independentes, através de atendimento integral e institucional, proporcionando-lhes proteção social especial de alta complexidade, nos termos do SUAS. O “Aconchego do Idoso” é órgão integrante da SEMAS

Informações necessárias para acessar o serviço:

- O CREAS é o órgão público, vinculado a SEMAS, competente e legitimado para receber a demanda de denúncias e/ou solicitações de casos de vulnerabilidade social e/ou de risco social e pessoal das pessoas idosas.

Principais etapas do serviço:

- A primeira avaliação é realizada pela equipe do CREAS, órgão competente e legitimado para receber a demanda de denúncias e/ou solicitações. Depois de realizada a devida triagem o CREAS emitirá o relatório técnico social. Se a conclusão for favorável ao acolhimento institucional, será solicitada a vaga ao “Aconchego do Idoso”. Para Admissão será requisitado alguns exames. O acolhimento se dará através da Equipe Técnica Psicossocial do “Aconchego do Idoso” que providenciará: a) Abertura do prontuário individual do recém-acolhido, com as cópias e originais de sua documentação pessoal, laudos médicos, formulários; b) Relação de seus pertences pessoais que permanecerão com ele na instituição; c) Formulário específico para providências em caso de óbito. Aprovado o acolhimento institucional do idoso, as partes devem celebrar e firmar o Contrato de Prestação de Serviços Socioassistenciais.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- No mínimo 48 horas

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- Não há

Serviços oferecidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- Deve ir pessoalmente saber o andamento no órgão solicitado.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Maneira oficial de manifestação é por meio da Ouvidoria Municipal, e nos caso da Sema, a Ouvidoria do SUS.
- Ouvidoria Municipal.



Prioridade no atendimento:

- Idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

SETOR: GIRA RENDA

- O Programa Municipal de Transferência de Renda, "Gira Renda" é uma importante ferramenta de combate à extrema pobreza e pobreza no nosso Município, atendendo famílias e/ou indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social com impossibilidade de arcar, por conta própria, com o enfrentamento de contingências sociais que provoquem riscos e fragilize a manutenção da unidade familiar, a sobrevivência de seus membros ou a manutenção da pessoa, assim como também vem fomentando o comércio local.

Serviços oferecidos:

- Transferência condicionado de renda.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- Serão atendidas, pelo programa, famílias ou indivíduo em situação de vulnerabilidade e risco social, que residem no município de Parauapebas há pelo menos 2 (dois) anos, com renda mensal per capita de pobreza ou extrema pobreza. Utilizando como referência o programa Bolsa Família.

SEMAS: Endereço: rua D nº 338 - Cidade Nova - Parauapebas



Principais etapas do serviço:

- O usuário solicita ao setor de cadastro, seja através dos meios de contato telefônico ou pessoalmente para poder realizarem seu cadastro, munido de todos os documentos pessoais.
- Possuir informações cadastrais validas e atualizadas no cadastro do programa gira renda e cadastro único. Prioritariamente famílias chefiadas por mulheres em situação de desemprego ou menor renda per capita, famílias com maior número de crianças e adolescentes e menor renda per capita, famílias que tem pessoas com deficiência ou pessoa incapacitada para vida independente.
- Posteriormente passam por uma análise, para assim depois de habilitados poderem usufruir do benefício.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- Os serviços do programa gira renda tem o prazo estabelecido em lei de 2 (dois) anos.
- As famílias que são atendidas pelo programa, passam por analise e no prazo máximo de 60(sessenta) dias recebem a resposta se estão aptas ou não.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- O programa dispõe do atendimento através do aplicativo de mensagem whatsapp ou pelo telefone.

Serviços oferecidos pela **SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- Através de mensagens e ligações são atendidas ou retornadas.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Toda e qualquer documentação, denúncias ou quaisquer outra informação deverão procurar a sede do Gira Renda situada na Rua D, numero 338 - Cidade Nova;



- Para abrir manifestação, o cidadão necessita prestar somente informação da ocorrência e; dados pessoais como nome, endereço e contato, são opcionais, pois o atendimento pode ser realizado de maneira anônima.

Prioridade no atendimento:

- Os atendimentos prioritários são regidos pela LEI No 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

UNIDADE: UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA – ACOLHIMENTO POP

- Acolhimento provisório com estrutura para acolher pessoas e grupos familiares com privacidade. É previsto para pessoas em situação de rua e desabrigo por abandono, migração e ausência de residência ou pessoas em trânsito e sem condições de se sustentarem.

Serviços oferecidos:

- Oferece proteção social especial de alta complexidade, com estadia, alimentação, atendimento psicossocial, de enfermagem, pedagógico e oficinas de geração de renda. O objetivo é a reinserção social do acolhido na família e no mercado de trabalho.
- Público: Pessoas maiores de 18 anos em situação de rua. Crianças e adolescentes só podem acessar o serviço se acompanhada pelos pais ou responsáveis. O Acolhimento tem capacidade para atender 50(cinquenta) pessoas.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- O usuário deve ser encaminhado pela rede de serviços das políticas públicas (CRAS, CREAS, Unidades de Saúde, Hospitais, etc.). A unidade deve entrar em contato telefônico (WhatsApp) com acolhimento POP para verificar se há vagas e se há possibilidade de acolhimento. Se aprovado a solicitação, a unidade precisa realizar um encaminhamento por escrito. Depois da aprovação da equipe técnica do Acolhimento POP, o usuário é acolhido.

Principais etapas do serviço:

- A equipe técnica do Acolhimento POP faz estudo psicossocial de cada acolhido e constrói o Plano de Atendimento Familiar – PAF, com o objetivo à emancipação e o empoderamento do acolhido. O trabalho social é realizado com objetivo de garantir direitos, de inserir o acolhido na família e no mercado de trabalho.
- O acolhido participa das oficinas: Artesanato, Horta, Chiqueiro, Galinheiro, dentre outras. As oficinas funcionam como laborterapia.
- Há atendimento social de equipe multidisciplinar com psicólogo, assistente social, pedagogo, enfermeiro e nutricionista.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- O Acolhido permanece no Acolhimento POP o tempo necessário para se criar condições para a reinserção familiar.

Serviços oferecidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua E, 669 - Cidade Nova - Parauapebas - PA

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- Os interessados sobre os serviços devem entrar em contato com a Proteção Social Especial - PSE, da Secretaria Municipal de Assistencial Social - SEMAS por meio dos telefones 3346- 8224 e 33468225 ou pelo e-mail: proteção.social@Parauapebas.pa.gov.br



94 3346-8224



94 3346-8225



proteção.social@parauapebas.pa.gov.br

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- As demandas são recebidas pela rede de serviços das políticas públicas (CRAS, CREAS, Unidade de Saúde, Hospitais, UPA, etc.) e encaminhadas ao POP. Para acompanhar o andamento dos serviços prestados, os interessados devem entrar em contato com a Proteção Social Especial -PSE, da Secretaria Municipal de Assistência - SEMAS por meio dos telefones 3346 8224 e 3346 - 8225 ou pelo e-mail: proteção.social@Parauapebas.pa.gov.br

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Os interessados sobre o serviços devem entrar em contato com a Proteção Social Especial -PSE, da Secretaria Municipal de Assistência - SEMAS por meio dos telefones 3346-8224 e 3346-8225 ou pelo e-mail: proteção.social@Parauapebas.pa.gov.br



94 3346-8224



94 3346-8225



proteção.social@parauapebas.pa.gov.br

Prioridade no atendimento:

- Famílias com crianças em situação de rua



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

semas
Secretaria Municipal
de Assistência Social