

CARTA DE SERVIÇO



**ASSISTÊNCIA SOCIAL
E DIREITOS HUMANOS**

CIDADE DE GUAPIMIRIM



**SECRETARIA MUNICIPAL
ASSISTÊNCIA SOCIAL E
DIREITOS HUMANOS**



SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Apresentação

A Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos, organismo integrante das políticas públicas que compõem a Prefeitura Municipal de Guapimirim, vem através desta "CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO", em conformidade com a Lei Federal 13460/2017 - que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, do SUAS - Sistema Único de Assistência Social e demais legislações que regulamentam e direcionam suas ações, dispor a respeito de seus serviços e sua estrutura organizacional. A Secretaria Municipal de Assistência Social (SMASDH), formula, implanta, regula, financia, executa, monitora e avalia políticas municipais de assistência social como parte integrante do Sistema Único de Assistência Social. A Constituição Federal de 1988 reconhece as políticas sociais como políticas públicas, demarcando uma mudança de paradigma em relação ao padrão histórico, sendo fundamental destacar a ampliação dos direitos sociais e o reconhecimento da assistência social como política pública de seguridade social, dever do Estado e direito do cidadão que dela necessitar.

Nesse sentido, primando pela efetivação da garantia dos direitos do cidadão, esperamos que este documento sirva de norteador de compromissos com a melhoria contínua das práticas de gestão, visando a busca da excelência, com a participação de toda a sociedade.

CARTA DE SERVIÇOS - SMASDH

A Lei Federal 13460 de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Assim, atendendo ao dispositivo nesta Lei, a SMASDH, da publicidade a sua "Carta de Serviços ao Usuário", onde esclarece e orienta o cidadão sobre a finalidade, objetivos e forma de atuação desta Secretaria. As Informações prestadas de maneira clara e objetiva no que se refere a Política de Assistência Social, enquanto órgão da esfera municipal, integrante do SUAS - Sistema Único de Assistência Social.



1 - Identidade Organizacional

A Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos

A SMASDH, órgão vinculado a Prefeitura Municipal de Guapimirim, apresenta o presente documento como forma de exposição de suas unidades e serviços para conhecimento público com vistas a viabilidade de acesso e garantia de direitos.

A Assistência Social é uma política pública, prevista em Lei e reconhecida como tal a partir da Constituição Federal de 1988, em seu artigo 203 - que define que a assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social.

Tem como principais objetivos: A proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; o amparo às crianças e adolescentes; a promoção da integração ao mercado de trabalho; o atendimento as pessoas com deficiência e a promoção de sua integração à vida familiar e comunitária; a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa com deficiência e ao idoso desde que comprovada a impossibilidade de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme assegurado em lei.

No que se refere ao Município de Guapimirim, podemos dizer que a Política de Assistência Social vem sendo executada de forma efetiva ofertando as Proteções Sociais em níveis Básicos e Especiais de Média e Alta Complexidade, conforme preconizado pela Lei nº 8.742/93 (LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social) - bem definida em seu Art. 6º A-B.

PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

A porta de entrada das políticas sociais do SUAS (Sistema Único de Assistência Social) são os CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) - uma unidade pública da política de assistência social sendo responsável pela organização e oferta dos serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios.



Guapimirim hoje conta com 3 (três) unidades de CRAS e 1 (Centro de Convivência do Idoso), conforme especificado abaixo:

❖ **CRAS Faustina de Souza Fonseca (Centro)**

Coordenadora: Luciana Carolino Marques

Endereço: Rua Raul Seixas Júnior, 119 - Parque Freixal - guapimirim

Funcionamento: 2ª à 6ª feira

Horário: 08 às 17h

Público alvo: Famílias e indivíduos que necessitem dos serviços de Assistência Social

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo

Prazo máximo de espera: atendimento imediato.



❖ **CRAS Maria Mercedes Rosa de Carvalho (Vale das Pedrinhas)**

Coordenadora: Katiúscia Maria Novas Figueiras

Endereço: Estrada Antônio Raposo Tavares, 152-Lt.19- Qd.34-Vale das Pedrinhas -Guapimirim

Funcionamento: 2ª à 6ª feira

Horário: 08 às 17h

Público alvo: Famílias e indivíduos que necessitem dos serviços de Assistência Social

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo



Prazo máximo de espera: atendimento imediato



❖ CRAS Paulo Antônio Xavier Daim (Jardim Guapimirim)

Coordenador: Luciano Oliveira de Souza

Endereço: Rua Praianos, 875 - Jardim Guapimirim - Guapimirim

Funcionamento: 2ª à 6ª feira

Horário: 08 às 17h

Público alvo: Famílias e indivíduos que necessitem dos serviços de Assistência Social

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo

Prazo máximo de espera: atendimento imediato



Serviços ofertados pelos CRAS:

❖ Serviço do PAIF (Proteção e Atendimento Integral a Família)- é o principal serviço ofertado pelo CRAS e consiste em um



trabalho de caráter continuado que visa fortalecer a função protetiva das famílias, prevenindo a ruptura de vínculos, promovendo o acesso e usufruto de direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida, além de buscar o enfrentamento de riscos sociais, atuando principalmente na sua prevenção. É realizado com atendimento pela equipe técnica, podendo resultar em um acompanhamento familiar.

Público alvo: Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social, beneficiários de programas de transferência de renda.

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo;

Prazo de espera: atendimento imediato

- ❖ SCFV (Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos) - é um serviço ofertado nos 3 (três) CRAS de Guapimirim, de forma complementar ao Serviço do PAIF, atuando de forma preventiva e proativa, pautado na defesa e afirmação de direitos e no desenvolvimento de capacidades e potencialidades dos usuários, com vista ao alcance de alternativas emancipatórias para o enfrentamento das vulnerabilidades sociais. O serviço é executado por meio da formação de grupos de convivência por faixa etária e uma das formas de atuação desse serviço é através da oferta de atividades atrativas e prazerosas, tais como as palestras socioeducativas, oficinas de esporte, lazer e cultura. Hoje nossos CRAS e Centro de Convivência do Idoso, irão iniciar suas atividades em breve, com os cuidados que o momento requer, tendo em vista período de pandemia. Já em processo de planejamento, as seguintes OFICINAS:

- Violão;
- Violino;
- Dança (Jazz, Zumba e ou Rip Hop);
- Capoeira;
- Ballet;
- Artesanato;
- Teatro

Público alvo: Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social, beneficiários de programas de transferência de renda.

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo;

Prazo de espera: atendimento imediato;



- ❖ **Benefícios de Prestação Continuada (BPC)** - É a garantia de um salário mínimo mensal ao idoso acima de 65 anos ou à pessoa com deficiência de qualquer idade com impedimentos de natureza física, mental, intelectual ou sensorial de longo prazo, que não tenham condições de se manter ou ser mantido pela família.

Público alvo: Idosos acima de 65 anos ou pessoa com deficiência de qualquer idade;

Forma de acesso: Através de avaliação de técnico ou perito do INSS;

Prazo de espera: atendimento imediato nos CRAS para orientações e por agendamento nas agências do INSS para entrada no benefício.

- ❖ **Benefícios Eventuais:** Os Benefícios eventuais são provisões suplementares e provisórias prestadas aos indivíduos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e calamidade pública e estão garantidos através da Lei Municipal nº 990/2017 - Lei Municipal do SUAS.

Os benefícios deverão ser requeridos nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e/ou Serviço Social do Hospital, fornecidos após parecer social favorável de profissional da área e comprovação da circunstância que gerou o benefício.

São formas de Benefícios Eventuais:



I - Auxílio Natalidade - Constitui-se em uma prestação temporária não contributiva da assistência social, em bens de consumo, para reduzir a vulnerabilidade provocada por nascimento de membro da família. No caso de SMASDH de Guapimirim, a gestante é inserida em acompanhamento social através do grupo de gestantes, onde além de informações socioeducativas, a mesma recebe ao nascimento da criança, um enxoval básico;

Público alvo: Gestante em situação de vulnerabilidade social.

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo dos CRAS.

Prazo de espera: atendimento imediato;

II - Auxílio Funeral - Constitui-se em uma prestação temporária não contributiva da assistência social, em bens de consumo, para reduzir a vulnerabilidade provocada por morte de membro da família. No caso de SMASDH de Guapimirim, o benefício se constitui no fornecimento de uma urna mortuária, traslado e sepultamento em cemitério municipal para moradores de Guapimirim em situação de vulnerabilidade.

Público alvo: Indivíduos moradores de Guapimirim com renda per capita igual ou inferior a meio salário mínimo.

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo dos CRAS ou Serviço Social do Hospital Municipal.

Prazo de espera: atendimento imediato;

III - Vulnerabilidade Temporária - Constitui-se em um benefício destinado à família ou indivíduo visando minimizar situações de riscos, perdas e danos, decorrentes de contingências sociais, cedido em forma de bens de consumo, em caráter temporário.

Público alvo: Indivíduos moradores de Guapimirim com renda per capita igual ou inferior a meio salário mínimo.

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo dos CRAS ou CREAS;

Prazo de espera: atendimento imediato;

IV - Auxílio Transporte - Constitui-se no fornecimento de passagens do transporte coletivo, urbanos, intermunicipais e/ ou interestaduais, para itinerantes e usuários da Assistência Social, nas situações consideradas emergenciais e/ou que possibilite a reinserção familiar e comunitária, mediante requerimento nos CRAS ou CREAS, após parecer social.



Público alvo: Indivíduos moradores de Guapimirim com renda per capita igual ou inferior a meio salário mínimo.

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo dos CRAS ou CREAS;

Prazo de espera: atendimento imediato;

V - Auxílio para famílias participantes do Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora - Constitui-se no repasse mensal a família ou indivíduo devidamente habilitado ao programa Família Acolhedora, no valor de 1 (um) salário mínimo por criança acolhida, através de determinação judicial, em decorrência de violação de direitos por parte da família de origem;

Público alvo: Famílias ou indivíduos devidamente habilitados ao programa Família Acolhedora.

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo da PSE (Proteção Social Especial) de Alta Complexidade;

Prazo de espera: média de 3 (três) meses de curso para habilitação - orientações a respeito fornecidas de forma imediata;

VI - Outros benefícios eventuais para atender necessidades advindas da vulnerabilidade temporária - Constitui-se em repasse de benefício em forma de pecúnia ou bens de consumo em caráter provisório e suplementar, para atender situações de calamidade pública e desastres decorrentes de baixas ou altas temperaturas, tempestades, enchentes, secas, inversão térmicas, desabamentos, incêndios e epidemias, que causem sérios danos a comunidade, à segurança à vida de seus integrantes, e/ou outras situações imprevistas ou decorrentes de caso fortuito.

Público alvo: Indivíduos moradores de Guapimirim com renda per capita igual ou inferior a meio salário mínimo.

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo dos CRAS ou CREAS;

Prazo de espera: atendimento imediato;

- ❖ - **Cadastro Único (CAD ÚNICO)** - O Cadastro Único é um registro criado pelo Governo Federal para saber melhor quem são e como vivem as famílias brasileiras mais pobres. É realizado pelos CRAS e tem direito a inscrever-se todos os indivíduos e/ou famílias que recebem até meio salário mínimo por pessoa ou que ganham até 3 (três) salários mínimos de renda total por mês.



Ao se inscrever ou atualizar os dados no Cadastro Único, uma família ou pessoa pode participar de diferentes programas sociais, tais como:

- Programa Bolsa Família;
- Tarifa Social de Energia Elétrica;
- Telefone Popular;
- Isenção de taxa para concursos públicos;
- ID Jovem;
- BPC.

Público alvo: Famílias e Indivíduos que recebem até meio salário mínimo por pessoa ou que ganham até 3 (três) salários mínimos de renda total por mês.

Forma de acesso: através dos CRAS por meio de cadastro feito por cadastrador habilitado;

Prazo de espera: atendimento imediato;

❖ CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO IDOSO

Endereço: Rua Eduardo Garcia, 10 - Centro - Guapimirim (Próximo a Praça da Emancipação)

Funcionamento: 2ª à 6ª feira

Horário: 08 às 17h

Público alvo: Idosos beneficiários de programas sociais, em situação de vulnerabilidade, isolamento, vítima de violação de direitos.

Atividades ofertadas:

- Violão;
- Violino;
- Dança Livre
- Artesanato;
- Teatro

Obs.: Através do Programa Viver - Envelhecimento Ativo e Saudável, teremos a possibilidade em breve, de oficinas de inclusão digital, para idosos, sendo esse um dos eixos do Programa.

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo dos CRAS ou CREAS;

Prazo de espera: atendimento imediato;



❖ Projeto "Guapimirim em Ação"

Foi criado com o propósito levar até os bairros mais periféricos atendimento e serviços para efetivação da cidadania, através de diversos órgãos públicos, além das secretarias municipais e o gabinete do prefeito.

Local: Espaços públicos em diversos bairros da Cidade;

Periodicidade: Trimestralmente no decorrer do ano;

Horário: 09 às 13h;

Público alvo: População de forma geral;

Público atendido: Cerca de 2.000 pessoas Serviços ofertados(estimativa anos anteriores):

- Espaços para a beleza com parcerias;
- Oficinas sócio educativas;
- Recreações;
- Ações e serviços conjuntos com diversas secretarias (Saúde, Meio ambiente, Educação e Cultura, Esporte e Lazer, Indústria e Comércio, Turismo...);
- Gabinete Itinerante com a participação do Prefeito e Secretários;
- Emissão de gratuidade para casamento e legalização de uniões estáveis pela Defensoria Pública;
- Orientações sobre direitos e Benefícios com o INSS;
- Emissão de 1ª e 2ª vias de documento de identidade pelo DETRAN;
- Parceria com a ENEL;
- Entre outros.



Funcionamento: 2ª à 6ª feira

Horário: 08 às 17h

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo do CREAS;

Prazo de espera: atendimento imediato;

Público alvo: Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de:

- Violência física, psicológica e negligência;
- Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;
- Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- Tráfico de pessoas;
- Situação de rua e mendicância;
- Abandono;
- Vivência de trabalho infantil;
- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
- Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar;
- Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos.



Temos como principais serviços ofertados no CREAS:

- ❖ **PAEFI (Proteção e atendimento especializado a famílias e indivíduos)**- é um serviço que oferece apoio, orientação e acompanhamento para a superação de risco social e violação por meio da promoção de direitos, da preservação e do



fortalecimento das relações familiares e sociais e a prevenção de reincidência da violação.

Público alvo: Famílias e indivíduos em situação de risco social e violação de direitos;

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo do CREAS;

Prazo de espera: atendimento imediato

Além do CREAS e PAEFI de Guapimirim dispõe de:

- ❖ **Abordagem de Rua-** É realizado por Educador Social e visa identificar famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social em espaços públicos, como trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, uso abusivo álcool e outras drogas. É realizado nas ruas, praças, estradas e outros diversos espaços públicos.

Público alvo: Famílias e indivíduos em situação de rua, com situações de uso abusivo de álcool e drogas; crianças e adolescentes em situação de trabalho infantil e exploração sexual de crianças e adolescentes;

Forma de acesso: através de abordagem de equipe composta por assistentes sociais, psicólogos e educadores sociais;

Periodicidade: Todas as terças e quintas-feiras após às 17h.



- ❖ **Medidas socioeducativas em meio-aberto (Prestação de Serviços à Comunidade PSC e Liberdade Assistida - LA)-** São serviços que tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens autores de atos infracionais, encaminhados pela Vara de Infância e Juventude ou, na ausência desta, pela Vara Civil.

Público alvo: Adolescentes e jovens autores de atos infracionais;

Forma de acesso: encaminhamento pelo Vara da Infância e Juventude e/ou Vara Civil;



Prazo de espera: atendimento imediato

❖ **CRAM - Centro de Referência de Atendimento à Mulher**

O CRAM é um espaço de acolhimento/atendimento psicológico, social, orientação e encaminhamento jurídico à mulher em situação de violência, que proporciona o atendimento e, o acolhimento necessário à superação da situação de violência ocorrida, contribuindo para o fortalecimento da mulher e o resgate da sua cidadania. O CRAM exerce o papel de articulador das instituições e serviços governamentais e não governamentais que integram a Rede de Atendimento, sendo o acesso natural a esses serviços para as mulheres em situação de vulnerabilidade, em função de qualquer tipo de violência, ocorrido por sua condição de mulher.

Serviços ofertados no CRAM

Os serviços ofertados pelo equipamento seguem os princípios de intervenção preconizados pela Norma Técnica de Uniformização - Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, (atender as necessidades da mulher em situação de violência, defesa dos direitos das mulheres e responsabilização do agressor, reconhecimento da diversidade de mulheres, diagnóstico do contexto onde o episódio de violência se insere, evitar ações de intervenção que possam causar maior risco à mulher em situação de violência, articulação com demais profissionais dos serviços da rede, gestão democrática, entre outros), e também Sistema Único da Assistência Social - SUAS).

Coordenadora: Andrea Couto (interina)

Endereço: Rua Abraão, nº2.226 - Bananal - Guapimirim - RJ

Funcionamento: 2ª à 6ª feira

Horário: 08 às 17h

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicóloga;

Prazo de espera: atendimento imediato;

Público alvo: Mulheres em situação de vulnerabilidade, em função da ocorrência de:

- Violência física;
- Violência psicológica;
- Violência moral;
- Violência sexual;
- Violência patrimonial;



Coordenadora: Andrea Couto (interina)

Endereço: Rua Abraão, nº2.226 - Bananal - Guapimirim - RJ

Funcionamento: 2ª à 6ª feira

Horário: 08 às 17h

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicóloga;

Prazo de espera: atendimento imediato;

Público alvo: Mulheres em situação de vulnerabilidade, em função da ocorrência.

❖ **Proteção Social Especial de Alta Complexidade - Alta Complexidade**

Coordenadora: Ana Paula Lopes de Lima Almeida

Endereço: Rua Sebastião Cesar Filho, 226 - Centro - Guapimirim

Funcionamento: 2ª à 6ª feira

Horário: 08 às 17h

Forma de acesso: demanda espontânea ou encaminhamento de diversos órgãos da rede de apoio do município e/ ou organismos públicos de garantia de direitos;

Prazo de espera: atendimento imediato



Hoje o Município conta com as seguintes modalidades de acolhimento:

- ❖ **Família Acolhedora** - O serviço de acolhimento é destinado a crianças e adolescentes, afastados da família por medida de proteção, em residência de famílias acolhedoras cadastradas e capacitadas através da Equipe da Proteção Social Especial de



Alta Complexidade. Essas famílias recebem o valor de 1 (um) salário mínimo para cuidar de cada criança.

Público Alvo: Crianças ou Adolescentes afastados temporariamente do núcleo familiar e/ ou comunitários de origem devido a situações de violação de direitos e/ ou rompimento de vínculos familiares, com vistas a afiançar segurança de acolhida.

Forma de acesso: guia de acolhimento expedida pela Vara da Infância e Juventude e/ou Vara Civil;

Prazo de espera: atendimento imediato



- ❖ **Casa Lar:** É a modalidade de acolhimento provisório onde existe um cuidador residente, além de outros cuidadores e auxiliares prestando cuidados a um grupo de crianças e adolescentes afastados do convívio familiar. O acesso se dá por determinação do Poder Judiciário e por requisição do Conselho Tutelar.

Endereço: Rua Abraão, nº 2261 - Bananal - Guapimirim

Telefone: (21) 96762-7076

Atendimento: 24h

Público Alvo: Crianças e Adolescente

Forma de acesso: guia de acolhimento expedida pela Vara da Infância e Juventude e/ou Vara Civil;

Prazo de espera: atendimento imediato

- ❖ **Casa de Passagem:** É a modalidade de acolhimento para indivíduos e ou famílias em situação de rua e/ ou vulnerabilidade momentânea. O acesso se dá por meio da abordagem social de equipe do CREAS composta por Educador Social e outros profissionais, ou por demanda espontânea,



cabendo a equipe técnica a avaliação para o possível acolhimento.

Endereço: Rua Sebastião Cesar Filho, 226 - Centro - Guapimirim

Atendimento: 24h

Público alvo: Pessoas e indivíduos em situação de rua e/ou vulnerabilidade momentânea.

Forma de acesso: através de avaliação técnica de assistente social e /ou psicólogo do CREAS;

Prazo de espera: atendimento imediato

CONTROLE SOCIAL

❖ **Casa dos Conselhos:** Espaço destinado ao Controle social através dos Conselhos de Direitos, os quais são vinculados a SMASDH. Dentre os mesmos, podemos citar:

- CMAS (Conselho Municipal de Assistência Social);
- CMDCA (Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente);
- CMIG (Conselho Municipal do Idoso de Guapimirim);
- CMDMG (Conselho Municipal dos Direitos da Mulher de Guapimirim);
- CMPD (Conselho Municipal das Pessoas com Deficiência);

Endereço: Rua Olímpio Pereira, 181 - Parada Modelo - Guapimirim

Atendimento: 2ª a 6ª feira

Horário: 08 às 17h.

Público Alvo: População de forma geral Forma de acesso: espontânea ou indicação

Prazo de espera: atendimento imediato





REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE GUAPIMIRIM
SECRETARIA DO AMBIENTE
E SUSTENTABILIDADE



CARTA DE SERVIÇO



GUAPIMIRIM LEVANDO

INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA,
PARTICIPAÇÃO E COMPROMETIMENTO