

SERVIÇO: SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

1. **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:** Com base nas competências da Secretaria Municipal de Assistência Social e Trabalho. Descritas os seguintes serviços podem ser oferecidos à população:
 - 1- Prestar apoio e assistência direta e imediata ao chefe do Poder Executivo Municipal, quanto as políticas públicas nas áreas de desenvolvimento social e do trabalho, com ênfase, respectivamente, no combate a erradicação da pobreza e na geração de emprego e renda;
 - 2- Realizar programas e ações de nutrição, habitação, educação, saúde, reforço de renda familiar e outros de interesse social direcionados à erradicação da pobreza e diminuição das desigualdades;
 - 3- Ofertar serviços de atendimento e assistência à família;
 - 4- Incentivar, estimular e apoiar o desenvolvimento comunitário e atividades sociais,
 - 5- Desempenhar ações e serviços de assistência social à criança, ao adolescente, ao Idoso e aos excluídos,
 - 6- Apoiar iniciativas de estímulo ao artesanato e a outras atividades de geração de Renda;
 - 7- Planejar e operacionalizar políticas para as mulheres;
 - 8- Executar outras atividades correlatas ou do âmbito de sua competência, e as que lhe forem regularmente conferidas ou determinadas.

2. **FORMA DE ATENDIMENTO:**
Por e-mail, telefone e presencialmente.

3. **TELEFONE E E-MAIL:**
Telefone: (79)99972-2063/ E-mail: assistenciasocialneopolis@gmail.com

4. **LOCAL DE ATENDIMENTO:**
Praça Monsenhor José Moreno de Santana, nº sn– Centro – Neópolis/SE – CEP: 49.980-000

5. **DIAS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:**
De segunda à sexta. | 08h às 12h | 13h às 17h (Expediente Interno)

6. **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA NA ÁREA DE ATENDIMENTO:**
Presencialmente: 10 a 30 minutos. | Por e-mail: Até 5(cinco) dias. 7.

7. **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**
O cidadão poderá apresentar documentos pessoais para identificação ou solicitar sigilo.

8. **QUEM PODE SOLICITAR O SERVIÇO:**
Municípios, servidores e pessoas interessadas.

9. PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

1. Diagnóstico e levantamento de demandas: A secretaria realiza um diagnóstico para identificar as necessidades e demandas da população em relação à inclusão social, assistência social e trabalho. Isso pode envolver a análise de dados demográficos, pesquisas, consulta a entidades e grupos da sociedade civil, além de levantamentos socioeconômicos.

2. Planejamento de políticas e programas: Com base no diagnóstico, a secretaria elabora planos, políticas e programas para promover a inclusão social, fornecer assistência social e facilitar o acesso ao trabalho. Esses planos podem abranger áreas como combate à pobreza, proteção social, qualificação profissional, geração de emprego e renda, inclusão de grupos vulneráveis, entre outros.

3. Implementação de programas e serviços: A secretaria é responsável pela implementação dos programas e serviços destinados à inclusão, assistência social e trabalho. Isso pode envolver a criação de centros de assistência social, centros de qualificação profissional, programas de transferência de renda, programas de emprego e intermediação de mão de obra, entre outros.

4. Coordenação de parcerias e convênios: A secretaria pode estabelecer parcerias e convênios com entidades governamentais e não governamentais, empresas e instituições para fortalecer as ações de inclusão social, assistência social e trabalho. Essas parcerias podem envolver a cooperação em projetos, compartilhamento de recursos, capacitação, entre outros.

5. Atendimento e acolhimento: A secretaria oferece atendimento e acolhimento às pessoas em situação de vulnerabilidade social, buscando fornecer assistência e orientação adequadas. Isso pode incluir o atendimento de emergência, encaminhamento para serviços especializados, acesso a benefícios sociais, apoio psicossocial, entre outros.

6. Fiscalização e acompanhamento: A secretaria realiza a fiscalização e o acompanhamento das ações realizadas na área de inclusão, assistência social e trabalho. Isso pode envolver a verificação da qualidade dos serviços prestados, a avaliação dos resultados alcançados, o monitoramento do uso dos recursos, entre outras atividades de controle e acompanhamento.

7. Articulação com outras secretarias e órgãos: A secretaria trabalha em conjunto com outras secretarias municipais, órgãos governamentais e entidades da sociedade civil para promover a integração das políticas sociais, ações e programas. Isso visa garantir uma abordagem integrada e efetiva no enfrentamento das questões sociais e na promoção da inclusão.

10. RESPONSÁVEL PELO ORGÃO/SECRETARIA:

Secretária Municipal de Assistência Social e Trabalho

MICHELLY - Decreto nº 009/2025 de 02/01/2025.

11. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

CRAS, CREAS, CASA LAR, CRAM, CONSELHO TUTELAR.

12. SERVIÇO: Centro de Referência de Assistência Social - CRAS

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: ⇒ O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS I e II) é responsável por oferecer atendimento social, orientação e encaminhamento para os cidadãos em situação de vulnerabilidade social. O serviço visa promover a inclusão e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de proteção social básica. ⇒ Portanto, o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) são os serviços que, juntamente com o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para pessoas com deficiência e idosas, os programas, os projetos e os benefícios socioassistenciais, materializam as ações da proteção social básica da Política de Assistência Social.

2. FORMA DE ATENDIMENTO:

Por e-mail e presencialmente.

3. TELEFONE E E-MAIL:

Telefone: Setor não possui número de telefone

E-mail: crasneopolis@gmail.com

4. LOCAL DE ATENDIMENTO:

CRAS I – Av Sebastião Campos n 01

5. DIAS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

De segunda à sexta. | 08h às 12h (Expediente Externo) | 12h às 13h (Fechado/Almoço)

6. PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA NA ÁREA DE ATENDIMENTO:

Presencialmente: 10 a 30 minutos. | Por e-mail: Até 5(cinco) dias.

7. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

1. Inscrição no Cadastro Único/ NIS;

2. Certidão de Nascimento (para crianças e/ou adolescentes que não possuam RG/CPF);

3. RG e CPF (de todos que residem na residência);

4. Comprovante de Residência; Observação: Por se tratar de uma política voltada para situação de vulnerabilidade social e, em razão da condição apresentada pelo/ a usuário/a, a ausência de documentos, não constituirá na privação do atendimento, sendo, portanto, ofertados os serviços e, assim, encaminhados para obtenção da documentação ausente.

13. QUEM PODE SOLICITAR O SERVIÇO:

O serviço está disponível para todos os cidadãos em situação de vulnerabilidade social que atendam aos critérios estabelecidos.

14. PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

1. Identificação e seleção das famílias: O CRAS realiza um levantamento para identificar as famílias em situação de vulnerabilidade em sua área de

abrangência. Esse processo pode envolver visitas domiciliares, entrevistas, análise de documentos e informações socioeconômicas.

2. Acolhida e escuta qualificada: O CRAS acolhe as famílias e realiza uma escuta qualificada para compreender suas necessidades, dificuldades e demandas específicas. Esse momento é importante para estabelecer uma relação de confiança e compreender as particularidades de cada família.

3. Realização de diagnóstico sociofamiliar: Com base nas informações coletadas, o CRAS realiza um diagnóstico sociofamiliar, identificando os pontos fortes, fragilidades, potencialidades e desafios enfrentados pela família. Esse diagnóstico serve como base para o planejamento das ações a serem desenvolvidas.

4. Atendimento e encaminhamento: O CRAS oferece atendimento às famílias por meio de serviços e programas socioassistenciais. Isso pode incluir orientação sociofamiliar, apoio psicossocial, acesso a benefícios sociais, encaminhamento para serviços especializados, como saúde e educação, entre outros.

5. Oferta de serviços e programas: O CRAS disponibiliza serviços e programas que atendem às necessidades identificadas nas famílias. Isso pode incluir grupos de convivência, oficinas de capacitação, orientação jurídica, atividades socioeducativas, acompanhamento familiar, entre outros serviços específicos.

6. Acompanhamento e monitoramento: O CRAS realiza o acompanhamento das famílias atendidas, verificando a evolução, a efetividade das ações realizadas e a superação das vulnerabilidades identificadas. Esse monitoramento contínuo permite ajustes nas estratégias e intervenções quando necessário.

7. Articulação intersetorial: O CRAS atua em articulação com outras instituições e órgãos governamentais, como escolas, postos de saúde, conselhos municipais, visando uma ação intersetorial para fortalecer a rede de proteção social e garantir um atendimento integral às famílias.

8. Registro e sistematização de informações: O CRAS realiza o registro das informações e a sistematização dos dados referentes ao atendimento às famílias. Isso permite a elaboração de relatórios, análises e o monitoramento das ações desenvolvidas, contribuindo para uma gestão mais efetiva.

15. RESPONSÁVEL PELO ÓRGÃO/SECRETARIA:

Coordenadoras dos CRAS : Sally Magnes de Oliveira Soares

Mariza Marques silva

Lucimara Honorato dos Santos

16. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Ouvidoria Municipal, através das formas de acesso

SERVIÇO: SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS
- SCFV

1. **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:** O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é uma iniciativa voltada para a promoção do convívio social, o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, além do desenvolvimento de habilidades e potencialidades de crianças, adolescentes, jovens e idosos em situação de vulnerabilidade social.

Descrição específica do serviço para crianças até 6 anos: ⇒ Tem por foco o desenvolvimento de atividades com crianças, familiares e comunidade, para fortalecer vínculos e prevenir ocorrência de situações de exclusão social e de risco, em especial a violência doméstica e o trabalho infantil, sendo um serviço complementar e diretamente articulado ao PAIF.

Descrição específica do serviço para crianças e adolescentes de 6 a 15 anos: ⇒ Tem por foco a constituição de espaço de convivência, formação para a participação e cidadania, desenvolvimento do protagonismo e da autonomia das crianças e adolescentes, a partir dos interesses, demandas e potencialidades dessa faixa etária. As intervenções devem ser pautadas em experiências lúdicas, culturais e esportivas como formas de expressão, interação, aprendizagem, sociabilidade e proteção social. Inclui crianças e adolescentes com deficiência, retirados do trabalho infantil ou submetidos a outras violações, cujas atividades contribuem para ressignificar vivências de isolamento e de violação de direitos, bem como propiciar experiências favorecedoras do desenvolvimento de sociabilidades e na prevenção de situações de risco social.

Descrição específica do serviço para adolescentes e jovens de 15 a 17 anos: ⇒ Tem por foco o fortalecimento da convivência familiar e comunitária e contribui para o retorno ou permanência dos adolescentes e jovens na escola, por meio do desenvolvimento de atividades que estimulem a convivência social, a participação cidadã e uma formação geral para o mundo do trabalho. As atividades devem abordar as questões relevantes sobre a juventude, contribuindo para a construção de novos conhecimentos e formação de atitudes e valores que reflitam no desenvolvimento integral do jovem. As atividades também devem desenvolver habilidades gerais, tais como a capacidade comunicativa e a inclusão digital de modo a orientar o jovem para a escolha profissional, bem como realizar ações com foco na convivência social por meio da arte-cultura e esporte-lazer. As intervenções devem valorizar a pluralidade e a singularidade da condição juvenil e suas formas particulares de sociabilidade; sensibilizar para os desafios da realidade social, cultural, ambiental e política de seu meio social; criar oportunidades de acesso a direitos; estimular práticas associativas e as diferentes formas de expressão dos interesses, posicionamentos e visões de mundo de jovens no espaço público.

Descrição específica do serviço para idosos: ⇒ Tem por foco o desenvolvimento de atividades que contribuam no processo de envelhecimento saudável, no desenvolvimento da autonomia e de sociabilidades, no fortalecimento dos vínculos familiares e do convívio comunitário e na prevenção de situações de risco social. A intervenção social deve estar pautada nas características, interesses e demandas dessa faixa etária e considerar que a vivência em grupo,

as experimentações artísticas, culturais, esportivas e de lazer e a valorização das experiências vividas constituem formas privilegiadas de expressão, interação e proteção social. Devem incluir vivências que valorizam suas experiências e que estimulem e potencialize a condição de escolher e decidir.

2. FORMA DE ATENDIMENTO:

Por e-mail e presencialmente.

3. TELEFONE E E-MAIL:

Telefone: Setor não possui número de telefone E-mail: crasneopolis@gmail.com

4. LOCAL DE ATENDIMENTO:

Centro dos Idosos Cohab 2 S/N

5. DIAS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

De segunda à sexta. | 08h às 16h (Expediente Externo) | 12h às 13h (Fechado/Almoço)

6. PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA NA ÁREA DE ATENDIMENTO:

Presencialmente: 10 a 30 minutos. | Por e-mail: Até 5(cinco) dias.

7. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

1. Inscrição no Cadastro Único/ NIS;

2. Certidão de Nascimento (para crianças e/ou adolescentes que não possuam RG/CPF);

3. RG e CPF (de todos que residem na residência);

4. Comprovante de Residência; Obs.: Por se tratar de uma política voltada para situação de vulnerabilidade social e, em razão da condição apresentada pelo/ a usuário/a, a ausência de documentos, não constituirá na privação do atendimento, sendo, portanto, ofertados os serviços e, assim, encaminhados para obtenção da documentação ausente.

8. QUEM PODE SOLICITAR O SERVIÇO:

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos é destinado a crianças, adolescentes, jovens e idosos em situação de vulnerabilidade social, observando-se os critérios estabelecidos.

9. PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

1. Identificação e seleção dos usuários: Realiza-se um levantamento para identificar os usuários que podem se beneficiar do SCFV. Isso pode incluir crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos em situação de vulnerabilidade social ou que demandam o serviço para o fortalecimento de seus vínculos familiares e comunitários.

2. Acolhida e cadastramento: Os usuários são acolhidos e cadastrados no serviço, registrando-se suas informações pessoais, socioeconômicas e familiares. Esse processo visa conhecer melhor cada indivíduo e sua situação, permitindo um atendimento mais adequado às suas necessidades.

3. Planejamento e definição de atividades: Com base nas demandas identificadas e nas características dos usuários, são planejadas e definidas as atividades a serem desenvolvidas no SCFV. Essas atividades podem incluir oficinas, orientação social.

4. Realização das atividades: As atividades planejadas são implementadas, proporcionando espaços de convivência, trocas sociais, aprendizagem, desenvolvimento de habilidades e fortalecimento dos vínculos. Cada faixa etária pode ter atividades específicas, adaptadas às suas necessidades e características.

5. Acompanhamento e monitoramento: Durante a realização das atividades, é realizado um acompanhamento contínuo dos usuários, observando seu engajamento, progresso e impactos das ações do SCFV em suas vidas. Isso permite ajustes e melhorias nas atividades, quando necessário.

6. Avaliação e reflexão: É realizada uma avaliação periódica do serviço, tanto do ponto de vista dos usuários quanto dos profissionais envolvidos. Essa etapa busca refletir sobre os resultados alcançados, identificar desafios e oportunidades de aprimoramento, contribuindo para a qualidade e efetividade do SCFV.

7. Articulação intersetorial e rede de proteção social: O SCFV atua em articulação com outras instituições, órgãos governamentais e entidades da sociedade civil, fortalecendo a rede de proteção social e potencializando o acesso dos usuários a outros serviços e benefícios.

8. Registro e documentação: São registradas e documentadas as informações relativas ao atendimento dos usuários, incluindo dados socioeconômicos, participação nas atividades e progresso alcançado. Essa documentação contribui para o acompanhamento individual e a geração de relatórios institucionais.

10. RESPONSÁVEL PELO ÓRGÃO/SECRETARIA:

Secretária Municipal de Assistência Social e Trabalho -

MICHELLY - Decreto nº 009/2025 de 02/01/2025.

Coordenadora do SCFV – Marta Rocha de Souza

11. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO: SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA - PAIF

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) tem como objetivo oferecer atendimento e acompanhamento social às famílias em situação de vulnerabilidade ou risco social. O serviço busca promover o fortalecimento dos vínculos familiares, a melhoria da qualidade de vida e a superação das dificuldades enfrentadas.

2. FORMA DE ATENDIMENTO: Por e-mail e presencialmente.

3. TELEFONE E E-MAIL:

Telefone: **E-mail:** crasneopolis@gmail.com

4. LOCAL DE ATENDIMENTO:

Av Sebastião Campos n 01Neoópolis SE 4980000

5. DIAS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

De segunda à sexta. | 08h às 16h (Expediente Externo) | 12h às 13h (Fechado/Almoço)

6. PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA NA ÁREA DE ATENDIMENTO:

O tempo de espera para o atendimento no PAIF pode variar, mas nosso objetivo é fornecer o atendimento o mais rápido possível, respeitando a demanda e a necessidade de cada família. Presencialmente: 05 a 30 minutos. Por e-mail: Até 5(cinco) dias.

7. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

1. Inscrição no Cadastro Único/ NIS;
2. Certidão de Nascimento (para crianças e/ou adolescentes que não possua RG/CPF);
3. RG e CPF (de todos que residem na residência);
4. Comprovante de Residência. Obs.: Por se tratar de uma política voltada para situação de vulnerabilidade social e, em razão da condição apresentada pelo/ a usuário/a, a ausência de documentos, não constituirá na privação do atendimento, sendo, portanto, ofertados os serviços e, assim, encaminhados para obtenção da documentação ausente.

8. QUEM PODE SOLICITAR O SERVIÇO:

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família está disponível para todas as famílias em situação de vulnerabilidade ou risco social que se enquadrem nos critérios estabelecidos.

9. PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

1. Acolhida e escuta qualificada: As famílias são acolhidas pelo PAIF de forma acolhedora e empática. Nessa etapa, é realizada uma escuta qualificada, que permite compreender as demandas, necessidades e potencialidades das famílias atendidas.
2. Diagnóstico sociofamiliar: Com base na escuta qualificada e em outras informações disponíveis, é realizado um diagnóstico sociofamiliar para compreender a realidade e as condições de vida das famílias. Esse diagnóstico busca identificar os pontos fortes, as dificuldades, as vulnerabilidades e os recursos disponíveis na família e na comunidade.
3. Elaboração do Plano de Acompanhamento Familiar: Com base no diagnóstico sociofamiliar, é elaborado um Plano de Acompanhamento Familiar. Esse plano consiste em um conjunto de ações, metas e objetivos que serão desenvolvidos em parceria com a família, visando ao fortalecimento de seus vínculos e à superação de suas dificuldades.
4. Oficinas e atividades socioeducativas: O PAIF oferece oficinas e atividades socioeducativas para as famílias atendidas. Essas atividades têm como objetivo promover a reflexão, o desenvolvimento de habilidades e o fortalecimento dos vínculos

familiares e comunitários. Podem ser realizadas oficinas de convivência familiar, de geração de renda, de autoestima, entre outras.

5. Acompanhamento individual e familiar: O PAIF realiza o acompanhamento individual e familiar das famílias atendidas, por meio de visitas domiciliares, atendimentos individuais, orientações e encaminhamentos para outros serviços e benefícios socioassistenciais. Esse acompanhamento visa apoiar a família na superação de suas dificuldades e no acesso a direitos.

6. Articulação com a rede de serviços: O PAIF atua em articulação com a rede de serviços e recursos da assistência social e de outras áreas, como saúde, educação, trabalho, entre outras. Essa articulação visa potencializar o atendimento às famílias, promover a integração de ações e serviços e garantir o acesso a direitos fundamentais. 7.

Monitoramento e avaliação: O PAIF realiza o monitoramento e avaliação das ações desenvolvidas, verificando a efetividade do atendimento às famílias, a adequação do Plano de Acompanhamento Familiar e a qualidade dos serviços oferecidos. Essa etapa é importante para o aprimoramento contínuo das atividades do programa. 8. Registro e documentação: Todas as informações relevantes sobre as famílias atendidas e as atividades desenvolvidas são registradas e documentadas pelo PAIF. Isso inclui relatórios, prontuários, registros de acompanhamento, entre outros documentos, que subsidiarão a tomada de decisões e a prestação de contas.

10. RESPONSÁVEL PELO ORGÃO/SECRETARIA:

Secretária Municipal de Assistência Social e Trabalho -

MICHELLY - Decreto nº 009/2025 de 02/01/2025.

Coordenadora do CRAS – Sally Magnes de Oliveira Soares

11. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO: SOLICITAÇÃO DE BENEFÍCIOS EVENTUAIS

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

A solicitação de Benefícios Eventuais consiste na disponibilização de auxílios e benefícios temporários, destinados a suprir necessidades emergenciais de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade social. Esses benefícios têm caráter temporário e são concedidos mediante análise e avaliação socioeconômica.

2. FORMA DE ATENDIMENTO:

Somente presencialmente.

3. TELEFONE E E-MAIL: Telefone:

7999685-5616 E-mail: crasneopolis@gmail.com

4. LOCAL DE ATENDIMENTO:

CRAS – Av Sebastião Campos nº 01

5. DIAS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

De segunda à sexta. | 08h às 16h (Expediente Externo) | 12h às 13h (Fechado/Almoço)

6. PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA NA ÁREA DE ATENDIMENTO:

O tempo de espera para avaliação e análise socioeconômica pode variar de acordo com a demanda existente, mas faremos o possível para fornecer um atendimento ágil. Podendo varia entre 5(cinco) a 10(dez) dias úteis.

7. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

1. Documento de identificação (RG, CPF, etc.);
2. Inscrição no Cadastro Único/ NIS;
3. Certidão de Nascimento (para crianças e/ou adolescentes que não possua RG/CPF);
4. Comprovante de residência;
5. Documentos que comprovem a situação de vulnerabilidade e a necessidade emergencial;
6. Outros documentos específicos, conforme orientação dos profissionais responsáveis. Obs.: Por se tratar de uma política voltada para situação de vulnerabilidade social e, em razão da condição apresentada pelo/ a usuário/a, a ausência de documentos, não constituirá na privação do atendimento, sendo, portanto, ofertados os serviços e, assim, encaminhados para obtenção da documentação ausente.

8. QUEM PODE SOLICITAR O SERVIÇO: A solicitação de benefícios eventuais está disponível para pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade social, de acordo com os critérios estabelecidos.

9. PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

1. Solicitação do benefício eventual, preenchimento do formulário e apresentação da documentação necessária;
2. Análise socioeconômica para verificação da elegibilidade;
3. Avaliação da necessidade emergencial e definição dos benefícios a serem concedidos;
4. Comunicação ao solicitante sobre a aprovação ou negativa do benefício;
5. Entrega ou disponibilização do benefício de acordo com a modalidade definida.

10. RESPONSÁVEL PELO ORGÃO/SECRETARIA:

Secretária Municipal de Assistência Social e Trabalho -

MICHELLY - Decreto nº 009/2025 de 02/01/2025.

11. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO: CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é responsável por oferecer atendimento especializado e acompanhamento socioassistencial a indivíduos e famílias em situação de violação de direitos, como violência, abuso, negligência, exploração, entre outras formas de violência ou vulnerabilidade social

2. FORMA DE ATENDIMENTO:

Somente presencialmente.

3. TELEFONE E E-MAIL:

Telefone: 7999636-1228 | E-mail: creasneopolis@hotmail.com

4. LOCAL DE ATENDIMENTO:

Rua Alberto Vaz, nº 348 – CEP: 49.980-000- Neópolis/SE.

5. DIAS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

De segunda à sexta. | 08h às 12h (Expediente Externo) | 13h às 17h (Expediente Interno)

6. PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA NA ÁREA DE ATENDIMENTO:

Presencialmente: 05 a 30 minutos (Obs.: o tempo de atendimento pode variar com nível de demanda apresentada pelo usuário, podendo ser inferior e/ou superior ao minuto estipulado).

7. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

1. Inscrição no Cadastro Único/ NIS;

2. Certidão de Nascimento (para crianças e/ou adolescentes que não possua RG/CPF);

3. RG e CPF (de todos que residem na residência);

4. Comprovante de Residência; Obs.: Por se tratar de uma política voltada para situação de vulnerabilidade social e, em razão da condição apresentada pelo/ a usuário/a, a ausência de documentos, não constituirá na privação do atendimento, sendo, portanto, ofertados os serviços e, assim, encaminhados para obtenção da documentação ausente.

8. QUEM PODE SOLICITAR O SERVIÇO:

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

1. Violência física, psicológica e negligência;

2. Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;

3. Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
4. Tráfico de pessoas;
5. Situação de rua e mendicância;
6. Abandono;
7. Vivência de trabalho infantil;
8. Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
9. 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;
10. Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos.

9. PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

1. Identificação e encaminhamento: O CREAS recebe encaminhamentos de diversos órgãos e instituições, como escolas, unidades de saúde, delegacias, Conselho Tutelar, entre outros, identificando casos de violência, negligência, abuso ou situações de vulnerabilidade social. Também pode haver procura espontânea por parte dos indivíduos/famílias.
2. Acolhida e escuta qualificada: Ao chegar ao CREAS, as pessoas e famílias são acolhidas de forma empática e passam por uma escuta qualificada. Nesse momento, profissionais capacitados ouvem as demandas, histórias e necessidades das pessoas, criando um ambiente seguro para a expressão de suas dificuldades.
3. Diagnóstico sociofamiliar: Com base nas informações obtidas na escuta qualificada, são realizadas avaliações sociofamiliares para compreender a situação em sua complexidade. Esse diagnóstico busca identificar os fatores de risco, proteção, potencialidades e desafios enfrentados pela pessoa ou família.
4. Plano individual/familiar de atendimento: A partir do diagnóstico sociofamiliar, é elaborado um plano individual ou familiar de atendimento. Esse plano visa definir os objetivos, metas e ações específicas para enfrentar as situações de violência, garantir a proteção e promover o fortalecimento dos vínculos familiares e sociais.
5. Atendimento especializado: O CREAS oferece atendimento especializado por meio de serviços como atendimento psicossocial, orientação jurídica, acompanhamento terapêutico, acompanhamento pedagógico, entre outros. Esses serviços têm como objetivo apoiar a superação das situações de violência e promover o protagonismo das pessoas atendidas.

6. Encaminhamentos e articulação intersetorial: Quando necessário, o CREAS realiza encaminhamentos para outros serviços especializados, como serviços de saúde, educação, trabalho, assistência jurídica, entre outros. Além disso, busca-se a articulação com outros órgãos e instituições da rede de proteção social, visando garantir uma abordagem integral e integrada aos casos atendidos.

7. Acompanhamento e monitoramento: O CREAS realiza o acompanhamento e monitoramento dos casos atendidos, verificando a evolução das situações, a efetividade das intervenções realizadas e a superação das vulnerabilidades identificadas. Esse acompanhamento pode ocorrer de forma periódica e contínua, permitindo ajustes nas estratégias de atendimento, se necessário.

8. Articulação com a rede de serviços: O CREAS desempenha um papel fundamental na articulação com a rede de serviços e na promoção de parcerias com outros órgãos e instituições, como escolas, unidades de saúde, polícia, Ministério Público, Poder Judiciário, Conselhos Tutelares, entre outros. Essa articulação busca garantir a efetivação dos direitos, a proteção integral e o fortalecimento das pessoas e famílias atendidas.

10. RESPONSÁVEL PELO ORGÃO/SECRETARIA:

Coordenadora do CREAS Amanda Soledade Freitas Ribeiro

11. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO: CONSELHO TUTELAR

1. **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:** O Conselho Tutelar é um órgão responsável pela proteção e garantia dos direitos das crianças e adolescentes. Vinculado à Secretaria de Assistência Social e Trabalho e atua de forma autônoma e não jurisdicional, intervindo em casos de violação de direitos, abuso, negligência, exploração, entre outras situações que envolvam crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade.

2. FORMA DE ATENDIMENTO:

Por e-mail, telefone e presencialmente.

3. TELEFONE E E-MAIL:

4. Telefone: 7999815-3967 | E-mail: conselhotutelar-neopolis@hotmail.com

5. LOCAL DE ATENDIMENTO:

Rua: Praça José Texeira Alves S/N – Centro – CEP: 49.980-000 – Neópolis/SE.

6. DIAS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

De segunda à sexta. | 08h às 12h (Expediente-Manhã) | 13h às 17h (Expediente-Tarde)
Sábado/ domingo, feriado e outros horários temos o sobreaviso, onde sempre fica 02 conselheiros por semana.

7. PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA NA ÁREA DE ATENDIMENTO:

Presencialmente: 10 a 30 minutos. | Por e-mail: Até 5(cinco) dias.

8. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

1. Certidão de Nascimento (para crianças e/ou adolescentes que não possua RG/CPF);
2. RG e CPF (de todos que residem na residência) e Comprovante de Residência. Obs.: Por se tratar de uma política voltada para situação de vulnerabilidade social e, em razão da condição apresentada pelo/ a usuário/a, a ausência de documentos, não constituirá na privação do atendimento, sendo, portanto, ofertados os serviços e, assim, encaminhados para obtenção da documentação ausente.

9. QUEM PODE SOLICITAR O SERVIÇO:

Qualquer pessoa que tenha conhecimento de situações que envolvam violação de direitos de crianças e adolescentes pode solicitar o atendimento do Conselho Tutelar. Isso inclui familiares, vizinhos, profissionais de educação, saúde, assistência social, entre outros.

10. PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

1. Recebimento de denúncias e demandas: O Conselho Tutelar recebe denúncias e demandas relacionadas a violações dos direitos de crianças e adolescentes. Essas denúncias podem ser feitas por meio de telefonemas, pessoalmente, por escrito ou por outros meios disponibilizados pelo Conselho.

2. Análise e triagem das denúncias: O Conselho Tutelar analisa e tria as denúncias recebidas para verificar a procedência e a gravidade das situações relatadas. Essa etapa pode envolver a avaliação das informações disponíveis, a realização de entrevistas com as partes envolvidas e a verificação da existência de risco iminente à vida e à integridade das crianças e adolescentes.

3. Atendimento e orientação: O Conselho Tutelar realiza atendimentos às famílias, crianças e adolescentes envolvidos nas situações relatadas. Esse atendimento pode incluir orientações, esclarecimentos sobre direitos, encaminhamentos para serviços especializados, mediação de conflitos familiares, entre outras ações.

4. Visitas e constatações: Em casos que demandam maior investigação, o Conselho Tutelar pode realizar visitas aos domicílios, instituições ou outros locais relacionados à situação denunciada. Essas visitas têm como objetivo constatar as condições de vida, o ambiente familiar e as circunstâncias que envolvem a criança ou o adolescente.

5. Medidas de proteção: Quando constatada a violação dos direitos de uma criança ou adolescente, o Conselho Tutelar pode tomar medidas de proteção. Essas medidas podem incluir a orientação aos responsáveis, a realização de encaminhamentos para serviços especializados, a busca pela reconciliação familiar, a aplicação de medidas protetivas, entre outras ações que visem garantir a segurança e o bem-estar da criança ou do adolescente.

6. Acompanhamento dos casos: O Conselho Tutelar acompanha os casos em andamento, verificando o cumprimento das medidas de proteção estabelecidas. Essa etapa envolve a realização de visitas, a coleta de informações relevantes, o monitoramento do desenvolvimento da situação e a garantia da efetivação dos direitos da criança ou do adolescente.

7. Articulação com a rede de proteção: O Conselho Tutelar atua em articulação com outros órgãos e instituições da rede de proteção à criança e ao adolescente, como a assistência social, a educação, a saúde, a segurança pública, o Ministério Público, entre outros. Essa articulação visa promover a integração de ações e serviços, potencializando a proteção integral desses indivíduos.

8. Registro e documentação: O Conselho Tutelar registra e documenta todas as informações relevantes relacionadas aos casos atendidos. Essa documentação é essencial para o acompanhamento dos processos, a tomada de decisões embasadas e a geração de relatórios necessários para prestar contas e subsidiar políticas públicas.

11. RESPONSÁVEL PELO ORGÃO/SECRETARIA: (Conselheiros)

1 – Alessandra dos Santos Lima Pinheiro

2 – Maria de Lourdes dos Santos Silva

3 – Janisson da Silva Barbosa

4 – Fabiana Cabral dos Santos

5 – Leonardo Ferreeira Barbosa Ramos

12. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO: CADASTRO ÚNICO

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO: ⇒ O Cadastro Único é um instrumento de coleta de dados e informações socioeconômicas das famílias brasileiras em situação de vulnerabilidade social. Ele tem como objetivo identificar e conhecer a realidade dessas famílias, a fim de possibilitar o acesso a diversos programas sociais e benefícios governamentais.

⇒ A Assistência Social realiza o cadastramento de famílias no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico. O Cadastro Único é requisito para diferentes Programas Sociais: Programa Bolsa Família, Minha Casa Minha Vida, Tarifa Social de Energia Elétrica, Benefício de Prestação Continuada (BPC), Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), dentre outros.

2. FORMA DE ATENDIMENTO: O atendimento para a realização do Cadastro Único deve ser feito presencialmente na sede da Secretaria de Assistência.

3. TELEFONE E E-MAIL:

7999685-5616 / crasneopolis@gmail.com

4. LOCAL DE ATENDIMENTO: Setor Cadastro Único:

Av Sebastião Campos nº01 – centro – Neópolis/SE

5. DIAS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

De segunda à sexta. | 08h às 12h (Expediente Externo) | 13h às 17h (Expediente Interno)

7. PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA NA ÁREA DE ATENDIMENTO:

Presencialmente: 10 a 30 minutos. | Por e-mail: Serviço não disponível por e-mail.

8. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

1. Certidão de Nascimento (para crianças e/ou adolescentes que não possuam RG/CPF);
2. RG e CPF (de todos que residem na residência);

3. Comprovante de Residência;

4. Título de Eleitor

5. Carteira de Trabalho

9. QUEM PODE SOLICITAR O SERVIÇO:

O Cadastro Único pode ser solicitado por qualquer pessoa que esteja em situação de vulnerabilidade social e deseje ter acesso aos programas sociais e benefícios governamentais.

10. PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

1. Identificação e busca ativa: As famílias de baixa renda são identificadas e abordadas para participarem do Cadastro Único. Além disso, podem ser realizadas ações de busca ativa, por meio de visitas domiciliares, para identificar famílias em situação de vulnerabilidade que ainda não estejam cadastradas.

2. Pré-atendimento e agendamento: As famílias interessadas em se cadastrar no Cadastro Único passam por um pré-atendimento, que pode ser realizado em um Centro

de Referência de Assistência Social (CRAS) ou em outro local designado. Nessa etapa, são coletadas informações básicas e é realizado o agendamento para o atendimento presencial.

3. Atendimento presencial: No atendimento presencial, a família comparece ao local designado, como um CRAS, e é atendida por um entrevistador capacitado. Nessa etapa, são coletadas informações detalhadas sobre a composição familiar, a renda, as despesas, a moradia e outras características socioeconômicas.

4. Registro no sistema: Com base nas informações coletadas, o entrevistador registra os dados da família no sistema do Cadastro Único. É importante garantir que as informações sejam precisas e atualizadas, pois o Cadastro Único é utilizado para a seleção de programas sociais e políticas públicas.

5. Atualização cadastral: É responsabilidade da família manter seu cadastro atualizado. Semestralmente, é solicitada a atualização das informações cadastrais, como mudança de endereço, alteração na composição familiar, mudança de renda, entre outros dados relevantes. Isso garante que as informações estejam sempre atualizadas e precisas.

6. Verificação e validação: Após o registro no sistema, as informações fornecidas pela família passam por um processo de verificação e validação, realizado pela equipe técnica do Cadastro Único. Isso inclui a conferência de documentos, a verificação da veracidade das informações prestadas e a validação dos dados cadastrais.

7. Integração com programas sociais: O Cadastro Único é utilizado como base de dados para a seleção e concessão de benefícios e programas sociais, como o Bolsa Família, o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Programa Minha Casa Minha Vida. As informações do Cadastro Único são cruzadas com os critérios de elegibilidade de cada programa para identificar as famílias que têm direito aos benefícios.

8. Acompanhamento e monitoramento: O Cadastro Único realiza o acompanhamento e monitoramento das famílias cadastradas. Isso inclui a verificação regular das informações cadastrais, a realização de visitas domiciliares para averiguar a veracidade das informações e a identificação de mudanças nas condições socioeconômicas das famílias.

10. RESPONSÁVEL PELO ORGÃO/SECRETARIA:

Secretária Municipal de Assistência Social e Trabalho -

MICHELLY - Decreto nº 009/2025 de 02/01/2025.

11. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Ouvidoria Municipal.

SERVIÇO: CENTRO DE REFERÊNCIA DE ATENDIMENTO À MULHER (CRAM)

1. **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:** O CRAM - Centro de Referência no Atendimento à Mulher, tem como objetivo principal oferecer apoio integral às mulheres, garantindo seus direitos e promovendo ações de prevenção e enfrentamento à violência de gênero. Nossa equipe multidisciplinar está preparada para recebê-la de forma acolhedora e oferecer o suporte necessário em um ambiente seguro e confidencial.

2. **FORMAS DE ATENDIMENTO:** Atendimento presencial: Você pode comparecer pessoalmente ao CRAM durante o horário de funcionamento para receber atendimento direto de nossa equipe.

3. **TELEFONE E E-MAIL:** Telefone: Órgão não possui telefone | E-mail: crammarias@gmail.com

4. **LOCAL DE ATENDIMENTO:**

O CRAM está localizado no seguinte endereço: Av Getúlio Vargas nº 76

5. **DIAS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:**

De segunda à sexta. | 08h às 12h (Expediente Externo) | 13h às 17h (Expediente Interno)

6. **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO:**

Nosso objetivo é atender a todas as mulheres com agilidade e qualidade. O tempo de espera pode variar de acordo com a demanda, mas nos esforçamos para garantir um atendimento rápido e eficiente. Com tempo máximo de espera de 30min.

7. **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

Para utilizar os serviços do CRAM, não é necessário apresentar nenhum documento específico. Nossa equipe está preparada para atendê-la independentemente de documentação.

8. **QUEM PODE SOLICITAR O SERVIÇO:** Todas as mulheres que estejam vivenciando ou tenham vivenciado situações de violência doméstica e familiar podem solicitar nossos serviços. Nosso atendimento é voltado exclusivamente para mulheres.

9. **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:**

⇒ **Acolhimento:** Nossa equipe irá recebê-la de forma acolhedora e empática, ouvindo sua história e compreendendo suas necessidades.

⇒ **Orientação e apoio psicológico:** Oferecemos suporte psicológico individual e/ou em grupo para ajudá-la a lidar com as emoções e dificuldades relacionadas à violência vivenciada.

⇒ Assistência jurídica: Caso seja necessário, encaminharemos você para profissionais especializados em direito para orientação jurídica e apoio na tomada de medidas legais.

⇒ Encaminhamento: Se houver necessidade de outros serviços ou recursos, faremos os encaminhamentos adequados para garantir seu apoio integral. Estamos comprometidos em oferecer um atendimento humanizado e de qualidade, buscando sempre a sua segurança e bem-estar. No CRAM, você encontrará um espaço de acolhimento e apoio, livre de qualquer tipo de julgamento.

10. RESPONSÁVEL PELO ORGÃO/SECRETARIA:

Secretária Municipal de Assistência Social e Trabalho -
MICHELLY - Decreto nº 009/2025 de 02/01/2025.

11. LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Ouvidoria Municipal.