

Prefeitura Municipal de Brejetuba

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria Municipal de Assistência Social

Prefeitura Municipal de Brejetuba – ES

1. APRESENTAÇÃO

A Secretaria Municipal de Assistência Social é o órgão responsável pela formulação, coordenação, execução e monitoramento da Política Municipal de Assistência Social, garantindo a proteção social aos cidadãos em situação de vulnerabilidade e risco social, por meio da oferta de programas, projetos, benefícios e serviços socioassistenciais.

Sua atuação está fundamentada na Constituição Federal, na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), na Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e nas diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), assegurando atendimento humanizado, inclusivo e pautado na dignidade da pessoa humana.

2. COMPETÊNCIAS

Compete à Secretaria Municipal de Assistência Social, entre outras atribuições previstas na legislação municipal:

- Planejar, coordenar e executar a Política Municipal de Assistência Social;
- Gerenciar os serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais;
- Coordenar a execução dos serviços ofertados pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS);
- Promover ações voltadas à proteção social básica e especial;
- Executar programas de transferência de renda em parceria com os governos Federal e Estadual;
- Coordenar a concessão de benefícios eventuais previstos na legislação municipal;
- Desenvolver ações voltadas à proteção da criança, do adolescente, da pessoa idosa, da pessoa com deficiência e das famílias em situação de vulnerabilidade;
- Apoiar e acompanhar os Conselhos Municipais vinculados à política de assistência social;

Prefeitura Municipal de Brejetuba

- Promover ações de inclusão social, fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e garantia de direitos.

3. SERVIÇOS OFERTADOS

3.1 Atendimento Social às Famílias

Descrição

Realização de atendimento técnico por assistentes sociais e demais profissionais da equipe, visando identificar demandas sociais, orientar os usuários e promover o acesso às políticas públicas.

Quem pode solicitar

Qualquer cidadão ou família residente no Município em situação de vulnerabilidade social.

Documentos geralmente necessários

- Documento oficial com foto;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Documentos dos membros da família, quando necessário.

Prazo

Atendimento conforme classificação da demanda e disponibilidade da equipe técnica.

3.2 Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico)

Descrição

Realização de inscrição, atualização cadastral e orientação às famílias quanto ao Cadastro Único do Governo Federal.

Serviços relacionados

- Inclusão no Cadastro Único;
- Atualização cadastral;
- Orientações sobre programas sociais vinculados ao cadastro.

Prazo

Prefeitura Municipal de Brejetuba

Conforme cronograma de atendimento e processamento pelo sistema oficial.

3.3 Benefícios Eventuais

Descrição

Concessão de benefícios destinados ao atendimento de necessidades temporárias decorrentes de vulnerabilidade social, conforme legislação municipal.

Entre os benefícios podem estar previstos:

- auxílio natalidade;
- auxílio funeral;
- auxílio alimentação;
- auxílio emergencial;
- outros benefícios regulamentados pelo Município.

Quem pode solicitar

Famílias em situação de vulnerabilidade social que atendam aos critérios legais.

3.4 Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)

Serviço continuado desenvolvido pelo CRAS destinado ao fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, prevenção de situações de risco e promoção da autonomia das famílias.

3.5 Acompanhamento Familiar

Realização de visitas domiciliares, estudos sociais, encaminhamentos e acompanhamento técnico das famílias inseridas nos serviços socioassistenciais.

3.6 Encaminhamento para Benefícios Sociais

Orientação e encaminhamento para acesso a programas sociais das esferas municipal, estadual e federal, conforme critérios estabelecidos em cada política pública.

3.7 Orientações sobre Benefício de Prestação Continuada (BPC)

Prefeitura Municipal de Brejetuba

Prestação de informações e apoio aos cidadãos quanto aos requisitos para acesso ao Benefício de Prestação Continuada destinado à pessoa idosa e à pessoa com deficiência, conforme legislação federal.

3.8 Atendimento à Pessoa Idosa, Pessoa com Deficiência, Crianças e Adolescentes

Desenvolvimento de ações de proteção social, orientação, encaminhamento e acompanhamento dos públicos prioritários, observadas as competências do Município e da rede de proteção.

3.9 Programas, Projetos e Oficinas Socioeducativas

Promoção de atividades voltadas ao fortalecimento da convivência familiar e comunitária, inclusão social, desenvolvimento de habilidades e melhoria da qualidade de vida dos usuários da política de assistência social.

4. COMO SOLICITAR OS SERVIÇOS

Os serviços poderão ser solicitados:

- presencialmente na Secretaria Municipal de Assistência Social;
- por meio do CRAS;
- mediante encaminhamento da rede pública de atendimento;
- por órgãos de proteção e garantia de direitos;
- por demanda espontânea do cidadão.

Cada serviço poderá exigir documentação específica, conforme sua finalidade.

5. DOCUMENTOS GERALMENTE EXIGIDOS

Conforme o serviço solicitado, poderão ser requeridos:

- Documento oficial de identificação;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Certidão de nascimento ou casamento, quando necessário;

Prefeitura Municipal de Brejetuba

- Documentos dos integrantes da família;
- Comprovantes de renda, quando exigidos;
- Outros documentos previstos em legislação específica.

6. PRAZOS DE ATENDIMENTO

Os atendimentos serão realizados conforme a natureza da demanda, grau de urgência e disponibilidade da equipe técnica.

Os benefícios e serviços observarão os prazos previstos na legislação e nos regulamentos municipais.

Quando houver necessidade de avaliação social, visita domiciliar ou complementação documental, o prazo será contado a partir da conclusão dessas etapas.

7. PADRÕES DE QUALIDADE

A Secretaria Municipal de Assistência Social compromete-se a:

- prestar atendimento humanizado, ético e acolhedor;
- respeitar a dignidade, a privacidade e a autonomia dos usuários;
- assegurar tratamento igualitário e sem discriminação;
- preservar o sigilo das informações pessoais;
- garantir atendimento por equipe técnica qualificada;
- promover o acesso aos direitos socioassistenciais;
- atuar com transparência, eficiência e responsabilidade social.

8. DIREITOS DO USUÁRIO

São direitos dos usuários da política de assistência social:

- receber atendimento digno, respeitoso e humanizado;
- obter informações claras sobre os serviços disponíveis;
- ter preservado o sigilo de suas informações pessoais;
- ser tratado sem qualquer forma de discriminação;

Prefeitura Municipal de Brejetuba

- participar das ações e programas ofertados, quando atendidos os critérios legais;
- apresentar reclamações, sugestões, elogios ou denúncias pelos canais oficiais.

9. CANAIS DE ATENDIMENTO

Secretaria Municipal de Assistência Social

Atendimento presencial

Sede da Secretaria Municipal de Assistência Social e unidades vinculadas.

Horário de atendimento

De segunda a sexta-feira, durante o expediente oficial da Prefeitura.

Telefone

(27) 2023-0006

E-mail

assistenciasocial@brejetuba.es.gov.br

10. OUVIDORIA

Os cidadãos poderão registrar manifestações referentes aos serviços prestados por meio da Ouvidoria Municipal.

São aceitas:

- reclamações;
- sugestões;
- elogios;
- denúncias;
- solicitações de providências.

Também poderão ser utilizados os instrumentos previstos na Lei de Acesso à Informação, quando cabíveis.

11. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- Constituição Federal de 1988;
- Lei Federal nº 8.742/1993 (Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS);

Prefeitura Municipal de Brejetuba

- Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos);
- Lei Federal nº 12.435/2011 (Organização do Sistema Único de Assistência Social – SUAS);
- Política Nacional de Assistência Social (PNAS);
- Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS);
- Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD);
- Lei Orgânica do Município de Brejetuba;
- Estrutura Administrativa do Município e demais normas municipais aplicáveis.

COMPROMISSO DA SECRETARIA

A Secretaria Municipal de Assistência Social reafirma seu compromisso com a promoção da cidadania, da inclusão social e da proteção às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade, atuando com responsabilidade, transparência, respeito aos direitos humanos e dedicação à melhoria contínua dos serviços públicos ofertados à população de Brejetuba.

