



SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

CARTA DE SERVIÇOS

Quebrangulo/AL
2026

MANOEL COSTA TENÓRIO
Prefeito Municipal

ALFREDO FREDERICO MEDEIROS MAIA FILHO
Vice-prefeito

CRISTINA LUCIA VASCONCELOS LIMA MEDEIROS MAIA
Secretária Municipal de Assistência Social

TAMIRIS FERREIRA DE ASSIS SILVA
Coordenadora de Vigilância Socioassistencial

CICERO GONÇALVES DOS SANTOS
Consultor Técnico

APRESENTAÇÃO

A participação popular é fator determinante para o aprimoramento das atividades públicas, contribuindo para a efetivação do controle social, o que depende da formação de cidadãos mais conscientes em relação aos seus direitos e conhecedores dos serviços públicos, sua dinâmica de funcionamento e formas e acesso.

Cabe ao Estado levar aos cidadãos o conhecimento acerca dos serviços quanto ao acesso, local de oferta, prazos e condições de acesso. Para que esse objetivo seja alcançado o poder público deve utilizar instrumentos adequados para dar publicidade às informações de interesse público. Um importante instrumento é a Carta de Serviços.

Mais do que um instrumento de publicidade, a Carta é um instrumento de informação, permitindo à sociedade conhecer de forma objetiva os aspectos básicos das instituições públicas e dos serviços por elas prestados. Ao publicar a Carta o poder público assume um compromisso com a população, além de possibilitar uma melhoria da gestão dos serviços públicos.

Nesse sentido a Secretaria Municipal de Assistência Social elaborou a presente Carta de Serviços. Esta resultou de uma construção coletiva envolvendo a equipe da gestão, profissionais da área e conselheiros municipais de Assistência Social.

Para além da informação aos cidadãos sobre os principais aspectos do acesso aos serviços, a SEMAS visa contribuir para uma maior articulação entre os diversos atores sociais, os envolvidos na prestação, controle ou usufruto dos serviços, permitindo finalmente uma adequação da prestação dos serviços à demanda apresentada.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO

A missão institucional da Secretaria Municipal de Assistência Social é promover a proteção social – básica e especial, para a redução das desigualdades e a inclusão social e produtiva das pessoas, por meio da efetivação das políticas de Assistência Social. Compõem a instituição diversos serviços, programas e benefícios que visam atender aos usuários garantindo proteção básica e especial.

VISÃO

Ter a busca constante do aprimoramento funcional através de treinamento, cursos de capacitação, seminários e outros, visando à qualificação de seus funcionários.

VALORES

Atender com qualidade, eficácia e eficiência promovendo o acesso a direitos e minimizando sua condição de vulnerabilidade social.

SERVIÇOS E PROGRAMAS

Instituição: Secretaria Municipal de Assistência Social.

Horário de funcionamento da sede: segunda a sexta – 08h às 12h - 14h às 17h.

Serviços ofertados: Serviços socioassistenciais.

Endereço: Praça Major Cicero de Goes Monteiro, 139, Centro, Quebrangulo/AL.

CENTROS DE REFERÊNCIA EM ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)

São unidades de caráter preventivo que concentram os principais serviços, benefícios, programas e projetos socioassistenciais. Situa-se no âmbito da Proteção Social Básica.

Endereço: Praça Major Cicero de Gois Monteiro, s/n, Centro, Quebrangulo, Alagoas.

Contato: 82 987626027

Horário de funcionamento: Segunda-feira a sexta-feira – 08h às 12h à 14h às 17h

PAIF – SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias.

QUEM SÃO SEUS USUÁRIOS?

- Famílias em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza;
- Impossibilitadas de receber acesso aos serviços públicos;
- Qualquer outra situação de vulnerabilidade e risco social residentes nos territórios de abrangência dos CRAS;
- Famílias beneficiárias de programas de transferência de renda e benefícios assistenciais;
- Famílias que atendem os critérios de elegibilidade a tais programas ou benefícios, mas que ainda não foram contempladas;
- Famílias em situação de vulnerabilidade em decorrência de dificuldades vivenciadas por algum de seus membros;

- Pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas que vivenciam situações de vulnerabilidade e risco social.

ONDE SOLICITAR O SERVIÇO:

No Cras.

CONDIÇÕES PARA TER ACESSO:

- Famílias territorialmente referenciadas aos CRAS,
- Famílias em processo de reconstrução de autonomia;
- Famílias em processo de reconstrução de vínculos;
- Famílias com crianças, adolescentes, jovens e idosos inseridos em serviços socioassistenciais,
- Famílias com beneficiários do Benefício de Prestação Continuada;
- Famílias inseridas em programas de transferência de renda.

FORMAS DE ACESSO:

- Por procura espontânea;
- Por busca ativa;
- Por encaminhamento da rede socioassistencial;
- Por encaminhamento das demais políticas públicas.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

- RG;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- NIS (Número de Identificação Social).

PRINCIPAIS ETAPAS:

- Atendimento social;
- Entrevista;
- Orientações;
- Encaminhamento;
- Visita domiciliar.

FORMA DE ATENDIMENTO:

Por demanda espontânea, encaminhamentos e/ou busca ativa.

SERVIÇO DE CONVIVENCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - SCFV

Serviço realizado em grupos, organizado a partir de percursos, de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social.

Endereço: Praça Major Cicero de Gois Monteiro, s/n, Centro, Quebrangulo, Alagoas.

Contato: 82 987626027

Horário de funcionamento: Segunda-feira a sexta-feira – 08h às 12h à 14h às 17h

QUEM SÃO SEUS USUÁRIOS?

- Crianças e adolescentes de 6 a 15 anos;
- Adolescentes e jovens de 15 a 17 anos;
- Jovens de 18 a 29 anos;
- Adultos de 30 a 59 anos;
- Idosos de 60 anos ou mais.

ONDE SOLICITAR O SERVIÇO:

No Atendimento Social do Serviço de Proteção Integral À Família – Paif, no Cras e/ou diretamente nas localidades onde o serviço é executado.

CONDIÇÕES PARA TER ACESSO:

- Famílias referenciadas aos CRAS.

FORMAS DE ACESSO:

- Por procura espontânea;
- Por busca ativa;
- Por encaminhamento da rede socioassistencial;
- Por encaminhamento das demais políticas públicas.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

- RG;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- NIS (Número de Identificação Social);
- Declaração escolar.

PRINCIPAIS ETAPAS:

- Atendimento CRAS para preenchimento de formulário e posterior inserção no serviço.

BENEFÍCIOS EVENTUAIS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Previsto pela Lei Municipal do SUAS, nº 826/2018

Endereço: Praça Major Cicero de Gois Monteiro 139, Centro, Quebrangulo.

QUEM SÃO SEUS USUÁRIOS?

- Indivíduos ou famílias cuja situação de vulnerabilidade social temporária decorrem de nascimento, morte, calamidade pública, insegurança de renda e etc.

ONDE SOLICITAR O SERVIÇO:

- Setor de Benefícios Eventuais, na sede da Secretaria Municipal de Assistência Social.

CONDIÇÕES PARA TER ACESSO:

- Está em situação de vulnerabilidade social, conforme legislação municipal.

FORMAS DE ACESSO:

- Por procura espontânea;
- Por encaminhamento da rede socioassistencial;
- Por encaminhamento das demais políticas públicas.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

- RG;
- CPF;
- Comprovante de residência;

PRINCIPAIS ETAPAS:

- Solicitação no Setor de Benefícios Eventuais ou no atendimento por profissionais da rede socioassistencial e demais políticas;
- Avaliação dos critérios e da disponibilidade;
- Concessão do benefício.

CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL - CADÚNICO

O QUE É O SERVIÇO?

O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal- CADUNICO é a porta de entrada para vários Programas Sociais do Governo Federal, como o Bolsa Família, a Tarifa Social de Energia Elétrica, o Benefício de Prestação Continuada – BPC e o Minha Casa Minha Vida. O Cadunico também funciona como um instrumento para identificar as necessidades da população.

ONDE SOLICITAR O SERVIÇO:

Presencialmente

Endereço: Praça Major Cicero de Gois Monteiro, 125, Centro.

Horário de funcionamento: segunda a sexta - 08h às 12h – 14h às 17h.

CONDIÇÕES PARA TER ACESSO:

Famílias com renda per capita mensal de até ½ salário-mínimo por pessoa, ou renda mensal de até três salários mínimos, residentes no município.

FORMAS DE ACESSO:

- Por procura espontânea;
- Por busca ativa;
- Encaminhamento.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

- RG;
- CPF;
- Carteira de Trabalho;
- Título de Eleitor;
- Certidão de Nascimento/Casamento;
- Declaração escolar;
- Comprovante de residência;

PRINCIPAIS ETAPAS:

- Atendimento na sede do Cadastro Único;
- Agendamento de visita para inclusão ou atualização cadastral;
- Envio das informações no Portal do Cadastro Único.

PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

O QUE É O SERVIÇO?

O Programa Bolsa Família é um programa de transferência de renda com condicionalidades, que beneficia famílias em situação de pobreza, cuja renda per capita não ultrapassa R\$ 218,00 (duzentos e dezoito reais mensais).

ONDE SOLICITAR O SERVIÇO:

Presencialmente

Endereço: Praça Major Cicero de Gois Monteiro, SN, Centro.

Horário de funcionamento: segunda a sexta - 08h às 12h – 14h às 17h.

FORMAS DE ACESSO:

- Inscrição no Cadastro Único;
- Estar no perfil de famílias determinadas pelo Governo Federal: Renda familiar per capita de até R\$ 218,00 (duzentos e dezoito reais);
- Está com Cadastro Único atualizado.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

- Cadastro Único.

PRINCIPAIS ETAPAS:

- Inscrição no Cadastro Único;
- Habilitação e concessão pelo Governo Federal.

PROGRAMA PRIMEIRA INFANCIA NO SUAS – CRIANÇA FELIZ

O QUE É O SERVIÇO?

O Criança Feliz é um programa que tem o objetivo de apoiar e acompanhar o desenvolvimento infantil integral na primeira infância (crianças de 0 a 6 anos de idade) e facilitar o acesso da gestante, das crianças na primeira infância e de suas famílias às políticas e aos serviços públicos que necessitam. O Programa se desenvolve por meio de visitas domiciliares que buscam envolver ações de saúde, educação, assistência social, cultura e direitos humanos.

Endereço: Praça Major Cicero de Gois Monteiro, s/n, Centro, Quebrangulo, Alagoas.

Contato: 82 987626027

Horário de funcionamento: Segunda-feira a sexta-feira – 08h às 12h à 14h às 17h

QUEM SÃO OS USUÁRIOS?

São públicos prioritários do Criança Feliz:

- Gestantes, crianças de até três anos beneficiárias do Programa Bolsa Família e suas famílias;
- Famílias inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal;
- Crianças de até seis anos beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada (BPC) e suas famílias;
- Crianças de até seis anos afastadas do convívio familiar em razão da aplicação de medida e suas famílias.

ONDE SOLICITAR O SERVIÇO?

CRAS – Centro de Referência em Assistência Social.

CONDIÇÕES PARA TER ACESSO AO SERVIÇO

- Gestantes;
- Crianças de até 3 (três) anos cadastradas no cadastrado único;
- Crianças de até 6 (seis) anos e suas famílias beneficiárias do BPC.

FORMAS DE ACESSO

- Demanda espontânea de procura ao CRAS ou ao Programa;
- Busca Ativa;
- Por encaminhado da rede socioassistencial;

COMO OCORREM AS ATIVIDADES

- As visitas do programa são quinzenais para gestantes, semanais para crianças de até três anos e quinzenais para crianças de três a seis anos beneficiárias do BPC.

DOCUMENTO NECESSÁRIOS

- NIS;
- RG;
- CPF;
- Carteira de Trabalho;
- Título de Eleitor;
- Certidão de Nascimento/Casamento;
- Comprovante de residência;

CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

O QUE É O SERVIÇO?

O CREAS oferece serviços especializados a famílias e indivíduos nas diversas situações de violação de direitos ou risco à vida, situação de violência física e/ou em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto. Conta com o apoio do Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Conselho Tutelar e outras organizações de defesa de direitos.

ONDE SOLICITAR O SERVIÇO:

Presencialmente:

Endereço: Conjunto Geraldo Passos, Rua A16, s/n, Centro, Quebrangulo, Alagoas.

Horário de funcionamento: Segunda-feira a sexta-feira – 08h às 12 – 14h às 17h.

CONDIÇÕES PARA TER ACESSO:

Os serviços são ofertados a indivíduos e famílias 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 a aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- Tráfico de pessoas;
- Situação de rua e mendicância;
- Abandono;
- Vivência de trabalho infantil ou infante juvenil;
- 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 impedem de usufruir de autonomia e bem estar;
- Descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Famílias em decorrência de violação de direitos.

FORMAS DE ACESSO

- Por demanda espontânea (por vontade própria)
- Por identificação e encaminhamento da Rede de Proteção Socioassistencial;
- Pelos serviços de proteção e vigilância social;
- Demais políticas públicas do setor;
- Demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- Por Busca Ativa.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Não depende de documentação específica.

PRINCIPAIS ETAPAS:

- Atendimento presencial no CREAS;
- Encaminhamento para outros serviços (quando for o caso).

CRIA - PROGRAMA CRIANÇA ALAGOANA

O QUE É O SERVIÇO?

Programa de transferência de renda intersetorial, estruturado a partir da integração de ações da saúde, Educação e Assistência Social.

ONDE SOLICITAR O SERVIÇO:

Presencialmente

Endereço: Praça Major Cicero de Gois Monteiro, s/n, Centro, Quebrangulo, Alagoas.

Contato: 82 987626027

Horário de funcionamento: Segunda-feira a sexta-feira – 08h às 12h à 14h às 17h

FORMAS DE ACESSO:

- Demanda espontânea ou encaminhamento da rede.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

- NIS;
- RG;
- CPF;
- Carteira de Trabalho;
- Título de Eleitor;
- Certidão de Nascimento/Casamento;
- Certidão de Nascimento da criança;
- Comprovante de residência;
- Carão SUS;
- Caderneta de Gestante;
- Caderneta da Criança
- Cartão Bolsa Família.

PRINCIPAIS ETAPAS:

- Cadastramento;
- Liberação do Governo do Estado.

BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS)**. Brasília, 2004.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Lei Orgânica de Assistência Social**. Brasília, 1993.

BRASIL, **Norma Operacional Básica da Assistência Social - NOB/SUAS**. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/nob_suas.pdf>. Acesso em agosto de 2019.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em Dezembro de 2019;

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. Caderno de Orientações Técnicas para o aperfeiçoamento da gestão do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI.. Brasília, 2018.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS/ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. – 1. ed. – Brasília: 2009. 72 p.