



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBITIRAMA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
SEMASI

*AV. Anízio Ferreira da Silva S / N, centro, Ibitirama-ES, Telefax (0xx28) 3569-1157/1160/1161
Cep. 29.540-000 e-mail: acaosocialibitirama@bol.com.br*

CARTA DE SERVIÇOS CREAS

CREAS - Centro de Referência Especializado em Assistência Social

O que é?

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é uma unidade pública da Assistência Social que atende pessoas que vivenciam situações de violações de direitos ou de violências. Uma pessoa será atendida no CREAS, entre outras situações, por sofrer algum tipo de assédio, de discriminação, de abuso, de violência ou por demandar cuidados em razão da idade ou deficiência.

Descrição do serviço:

PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE

O CREAS é uma unidade pública da Proteção Social Especial de Média Complexidade onde são atendidas famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados. A unidade oferta o **Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)**, podendo ofertar outros serviços, como **Abordagem Social** e **Serviço para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas famílias**. Além desses, oferta também o serviço de **Medidas Socioeducativas em Meio Aberto**. No CREAS, também são oferecidas informações, orientação jurídica, apoio à família, apoio no acesso à documentação pessoal e é estimulada a mobilização comunitária.

Órgão Responsável:

Secretaria Municipal de Assistência Social

Público alvo:

Todas as famílias ou indivíduos sozinhos que se encontrem em situação de risco, de violência ou de outras formas de violações de direitos.

Requisitos para utilização:

Quem pode utilizar este serviço?

Famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, em conformidade com as demandas identificadas no território, tais como: violência física, psicológica e negligência; violência sexual: abuso e/ou exploração sexual; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção; situação de rua; abandono; vivência de trabalho infantil; discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia; descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família e do PETI em decorrência de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade por adolescentes, dentre outras.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBITIRAMA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
SEMASI

*AV. Anízio Ferreira da Silva S / N, centro, Ibitirama-ES, Telefax (0xx28) 3569-1157/1160/1161
Cep. 29.540-000 e-mail: acaosocialibitirama@bol.com.br*

Documentos necessários:

RG e CPF.

Famílias indígenas: Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI) ou outros documentos de identificação, como certidão de casamento, RG e carteira de trabalho.

IMPORTANTE: Caso o (a) usuário (a) não possua documentos, será atendido (a) e orientado (a) para a realização dos mesmos, bem como receberá outras orientações conforme as necessidades apresentadas.

Etapas do processamento

1- O (a) usuário (a) se dirige até a unidade por meio de procura espontânea ou por encaminhamento de outro órgão (privado ou público), ou a equipe técnica pode identificar a necessidade através de visitas in loco.

2 – O (a) usuário (a) será recepcionado (a) por uma acolhida inicial realizada pela recepção e, irá direcioná-lo (a) para um próximo atendimento.

3 – Nesta etapa o (a) usuário (a) será atendido (a) por um técnico de nível superior que realizará uma escuta qualificada, com levantamento dos dados pessoais, socioeconômicos, sobre a moradia e outros, para que haja uma compreensão da realidade social dos (das) usuários (as) e, caso identifique alguma situação de violação de direito será inserido (a) em um dos serviços ou encaminhado para a rede de atendimento conforme a necessidade.

Custo do serviço:

Este serviço é gratuito para todas as pessoas. Assistência Social é um direito de toda a população brasileira e não é necessário fazer qualquer tipo de pagamento.

Prazo máximo para atendimento:

Os CREAS realizam atendimento ao público de segunda a sexta-feira das 8h às 17h. Não há um prazo máximo estipulado para que o (a) usuário (a) seja atendido (a), pois depende da demanda existente. No entanto, as unidades adotam estratégias para otimizar o tempo possibilitando um atendimento em tempo hábil.

Canais de comunicação ao usuário:

Encaminhamento da Rede sócioassistencial e políticas setoriais;

Demanda espontânea, onde os (as) usuários (as) devem se dirigir ao CREAS de seu território, abaixo seguem os seguintes endereços e telefones:

Centro de Referência Especializado de Assistência Social “Vereador José Da Silva Nunes”.

Rua Sebastião Lemos Sobrinho, s/nº, Bairro: Jamil Cade.

A informação ao (a) usuário (a) sobre o resultado do atendimento realizado se dá por meio do contato do mesmo com a unidade em que foi atendido.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBITIRAMA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
SEMASI

*AV. Anízio Ferreira da Silva S / N, centro, Ibitirama-ES, Telefax (0xx28) 3569-1157/1160/1161
Cep. 29.540-000 e-mail: acaosocialibitirama@bol.com.br*

Canais para apresentação de manifestação de usuário:

Protocolo da Prefeitura; Ministério Público; Conselho Tutelar e demais órgãos de defesa e garantia de direitos;

Compromisso de atendimento:

O atendimento aos (as) usuários (as) cumpre a Lei n. 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dispõe sobre a prioridade no atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências (As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos); garante aos (as) usuários (as) que manifestem suas necessidades, assegurando o respeito à sua realidade e ao seu histórico de vida; dispõe de locais adequados para atendimento sigiloso, tendo sua integridade preservada; emite informações sobre seus direitos, recebendo explicações sobre os serviços e seu atendimento de forma clara, simples e compreensível. Caso solicite o seu prontuário, pode ter acesso ao mesmo.

Legislação

- Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 - Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências.
- Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011 - Altera a lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da assistência social.
- Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000 - Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.
- CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO: Lei Federal N. 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração Pública.

Mensagem aos usuários:

Prezado cidadão, dúvidas ou sugestões no que se refere à Carta de Serviços ao usuário, estaremos à disposição para atendê-los por meio dos seguintes contatos:

creasibitirama@hotmail.com