



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria de Assistência, Participação e Inclusão Social

Departamento de Assistência Social

Atribuições: É responsável pela gestão da Política de Assistência Social e pela operacionalização do Sistema Único de Assistência Social – SUAS no município.

De acordo com a Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS - Lei 8.742/93, em seu artigo 1º, a Assistência Social é direito do cidadão e dever do Estado, sendo uma Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.

A Assistência Social oferta serviços, programas e projetos para fortalecer as famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e/ou risco social e desenvolver sua autonomia, apoiando-os para que superem eventuais dificuldades e acessem os direitos sociais, evitando o rompimento de vínculos. A ela também cabe trabalhar em parceria de maneira articulada com outras políticas públicas e encaminhar os cidadãos a outros órgãos como Saúde, Educação, Habitação, Delegacias especializadas, Ministério Público, Poder Judiciário, quando as situações enfrentadas não podem ser resolvidas somente pela assistência social.



A política de Assistência Social é organizada em um sistema, o SUAS, que consiste na articulação intersetorial para garantia de Proteção Social a quem dela necessitar e do acesso aos direitos na forma de bens e serviços públicos, na promoção da convivência e pertencimento à família, comunidade próxima e à sociedade como um todo e foca nas potencialidades individuais e coletivas. Os serviços, programas, projetos e benefícios da Assistência Social estão estruturados dentro de duas divisões: **Proteção Social Básica** e **Proteção Social Especial**, sendo esta subdividida em **Média Complexidade** e **Alta Complexidade**.

PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA – UNIDADES CRAS

1. Centro de Referência de Assistência Social - CRAS

O CRAS é a porta de entrada das famílias para a Política de Assistência Social. Garante o acesso aos direitos sociais das famílias e/ou indivíduos que estão em situação de vulnerabilidade social. A equipe técnica, que conta com assistentes sociais e psicólogos, **acolhe, escuta, orienta e acompanha** as famílias e/ou indivíduos, além de encaminhar para outros **serviços de Assistência Social e das demais políticas públicas, com o objetivo de fortalecer a convivência familiar e comunitária** e promover o acesso a direitos.

Serviços prestados e descrição dos serviços:

Serviços e programas ofertados nos CRAS e requisitos de utilização/concessão:
--

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF: é um trabalho social realizado com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a sua função protetiva, prevenir a ruptura de vínculos, fortalecê-los e desenvolver suas potencialidades. Os atendimentos do PAIF são realizados de forma individual e coletiva. As ações coletivas têm foco na troca de informações sobre questões relativas a diversas temáticas sociais, com a finalidade de promover espaços para troca de experiências, expressão de dificuldades e reconhecimento de possibilidades.

Oficinas ofertadas: Encontro mensais com as famílias acompanhadas pelo PAIF nas unidades do Centro de Referência de Assistência Social, com a reflexão de diversas temáticas, conduzidas pela própria equipe técnica ou por convidados.

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV: é um serviço realizado em grupos de acordo com o ciclo de vida de seus participantes, nos quais são ofertadas oficinas que buscam promover vivência e trocas culturais, artísticas, esportivas e de lazer, pautadas sempre nas características de sua faixa etária e na valorização de suas experiências, com o objetivo de fortalecer vínculos familiares, incentivar a convivência comunitária e estimular e potencializar sua autonomia.

Oficinas ofertadas: Capoeirando na Melhor Idade e Conecta Melhor Idade .

- **Capoeirando na Melhor Idade:** Oficina semanal de Capoeira adaptada para pessoas idosas (60 anos ou mais) em situação de vulnerabilidade social ofertada nos CRAS, com o objetivo de promover a Interação e integração da Melhor Idade com a cultura brasileira através da Capoeira. Grupo acompanhado por um técnico

da equipe do CRAS.

- **Conecta Melhor Idade:** Oficina semanal para promover inclusão sociodigital de idosos (60 anos ou mais) em situação de vulnerabilidade social sobre funções básicas do celular com oficineiro capacitado. A oficina é ofertada nos CRAS, com objetivo de promover reflexões sobre Fakenews, crimes cibernéticos e muito mais. Grupo acompanhado por um técnico da equipe do CRAS.

Cadastro Único: É um sistema que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, para que possam ter acesso aos Programas Sociais do Governo Federal. O Decreto nº 11.016, de 29 de março de 2022 alterou o conceito de família de baixa renda, incluindo apenas as famílias com renda mensal *per capita* de até meio salário mínimo.

Programas Sociais:

- **Bolsa Família:** É o maior programa de transferência de renda do Brasil e podem participar do Programa as FAMÍLIAS inscritas no CADASTRO ÚNICO em situação de pobreza, com renda familiar mensal por pessoa igual ou inferior a R\$ 218,00 (duzentos e dezoito reais).
- **Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS):** É a garantia de um salário mínimo mensal a idosos de 65 anos ou mais e pessoas com deficiência. Para ter direito ao BPC, é necessário que a renda por pessoa do grupo familiar seja igual ou menor que 1/4 do salário-mínimo. O requerimento do BPC é realizado nos canais de atendimento do INSS - pelo telefone 135 ou pelo site ou aplicativo de celular “Meu INSS”.
- **Tarifa Social de Energia Elétrica:** Família com renda menor ou

igual a meio salário mínimo por pessoa da casa ou com pessoas que recebam o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social – BPC (Idoso/pessoa com deficiência). O desconto é concedido até o limite de consumo de 220 kWh/mês.

- **Carteira do Idoso (Interestadual):** Programa de viagens interestaduais gratuitas ou com desconto de no mínimo 50% no valor das passagens, em transporte coletivo por ônibus, trem ou barco. Pessoas com 60 anos ou mais que tenham renda individual de até dois salários mínimos. Pode ser emitida pelo link <https://carteiraidoso.cidadania.gov.br/>.
- **Viva Leite:** Programa estadual de distribuição de leite através das parcerias com entidades sociais sem fins lucrativos, que em Ribeirão Pires são Associações de Bairro. Para participar precisa estar inscrito no CadÚnico: crianças de 6 meses a 5 anos e 11 meses e idosos acima de 60 anos. A prioridade é para famílias com renda mensal de até $\frac{1}{4}$ de salário mínimo por pessoa da família. As famílias com crianças e idosos devem levar a “Folha Resumo”, que é o comprovante de inscrição do CadÚnico, a um ponto de distribuição do Programa (Associações de Bairro).
- **INSS – Pessoas de Baixa Renda (Dona/o de Casa):** Programa de contribuição reduzida para a Previdência Social (5% do salário mínimo). Pessoas que se dedicam exclusivamente ao trabalho doméstico (do lar), que não tenha renda própria e fazem parte de famílias com renda mensal total de até dois salários mínimos.
- **ID JOVEM – Identidade Jovem:** A Identidade Jovem, ou simplesmente ID Jovem, é o documento que possibilita acesso aos benefícios de meia-entrada em eventos artístico-culturais e



esportivos e também a vagas gratuitas ou com desconto no sistema de transporte coletivo interestadual. A ID Jovem é destinada às pessoas com idade entre 15 e 29 anos, pertencentes à família com renda mensal de até dois salários mínimos. O jovem que realizar a inscrição ou atualização no CadÚnico deve aguardar até 45 dias para emitir o IDJovem no site <https://idjovem.juventude.gov.br/>.

- **Isenção de pagamento de Taxas de Inscrição em Concursos Públicos:** Ação que prevê o não pagamento de taxa de inscrição em concursos públicos realizados pelo Governo Federal. Pessoa com CadÚnico renda mensal por pessoa de até meio salário mínimo.
- **Bilhete Único de Estudante – SPTrans:** Permite e facilita o acesso ao Serviço de Transporte Coletivo Público de Passageiros na Cidade de São Paulo e também no Sistema Estadual de Transporte Público Metropolitano Metroferroviário (Metrô e CPTM), para estudantes que tenham direito ao benefício da Meia-Tarifa ou da Gratuidade. Para ter direito à gratuidade, sua renda por pessoa tem que ser inferior a 1,5 salário mínimo.
<https://cadunico.dataprev.gov.br>.

Criança Feliz: Programa do Governo Federal para promover o desenvolvimento integral das crianças na primeira infância (0 a 3 anos) e acompanhamento de gestantes, inseridas no Cadastro Único, além de crianças até 6 anos, beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada – BPC, e suas respectivas, considerando seu contexto de vida, por meio de visitas domiciliares e atendimento da rede de serviços públicos municipais. As visitas auxiliam no fortalecimento de vínculos familiares e



buscam qualidade no desenvolvimento da criança na primeira infância.

Cidadania Aqui: uma unidade itinerante da Assistência Social, que facilita o acesso de moradores a programas sociais, a serviços e orientações da Assistência Social. A unidade móvel atende moradores e percorre os bairros, principalmente os mais distantes da cidade pela equipe técnica do CRAS de referência do território onde é realizada a ação.

Serviços oferecidos: Orientações em geral; encaminhamentos para a rede municipal de serviços; encaminhamentos para emissão de documentos civis; informações sobre benefícios e; encaminhamentos para as unidades dos CRAS da cidade; acesso ao Cadastro Único (inclusão e atualização), assim como orientações, informações sobre suas condicionalidades, programas sociais agregados a ele).



Requisitos e documentos necessários:

Todos os atendimentos são realizados por busca espontânea (porta aberta).

Para todos os atendimentos do CRAS, com exceção do Cadastro Único são necessários os seguintes **documentos pessoais (originais)**:

- RG;
- CPF;
- Certidão de Nascimento para crianças e adolescentes e;
- Comprovante de endereço.

Para os atendimentos de Cadastro Único são necessários os seguintes **documentos pessoais (originais)**:

Responsável Familiar – RF:

- CPF, de preferência; ou Título de Eleitor;
- Documento de identificação com foto;
- Comprovante de endereço atualizado (máximo 3 meses), ou, na falta deste, declaração de residência assinada pelo RF.

Representante Legal - RL:

- CPF;
- Documento comprobatório da representação legal.

Da pessoa representada:

- CPF, de preferência; ou Título de Eleitor;
- Documento de identificação com foto;



- Comprovante de endereço atualizado (máximo 3 meses), ou, na falta deste, declaração de residência assinada pelo RL.

Aos demais componentes da família, é necessário um dos seguintes documentos:

- CPF;
- Carteira de Identidade (RG);
- Título de Eleitor;
- Certidão de Nascimento ou Casamento;
- Carteira de Trabalho.

Endereço e horários de funcionamento/atendimento e canais de relacionamento com os usuários:

CRAS CENTRO

Endereço: Rua Batista Lion, 108B - Centro

Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Tel. (11) 4824-1485

Cel. (11) 99994-5137 (WhatsApp)

E-mail: crascentro@ribeiraopires.sp.gov.br

Posto de Cadastro Único – Atende Fácil (APENAS PARA ATUALIZAÇÃO DO CADÚNICO)

Endereço: Rua Capitão José Galo, 55 - Centro

Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Tel. (11) 4824-4282

E-mail: cadastramentounico@ribeiraopires.sp.gov.br



CRAS CAÇULA

Endereço: Rua Fagundes Varela, 7 - Jardim Caçula

Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Tel. (11) 4828-1327

Cel. (11) 96378-1766 (WhatsApp)

E-mail: crascacula@ribeiraopires.sp.gov.br

CRAS OURO FINO

Endereço: Rua Eduardo Valeriano Nardelli, 367 - Ouro Fino

Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Tel. (11) 4823-9283

Cel. (11) 97436-1796 (WhatsApp)

E-mail: crasourofino@ribeiraopires.sp.gov.br

CRAS QUARTA DIVISÃO

Endereço: Estrada do Sapopemba, 5055 - Quarta Divisão

Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Tel. (11) 4824-7052

Cel. (11) 97314-0888 (WhatsApp)

E-mail: crasquarta@ribeiraopires.sp.gov.br

O atendimento do CRAS é realizado de acordo com o território de abrangência, conforme segue:



CENTRO			
<p>VILAS</p> <p>BAIRRO ALIANÇA</p> <p>Jardim Guanabara Jardim Nina Rosa Jardim Serrano Parque Aliança Subdivisão de Manoel Rodrigues Vila Belmiro Vila Gomes Vila Monteiro</p>	<p>VILAS</p> <p>BAIRRO CENTRO ALTO</p> <p>Núcleo Colonial Parque Santista Sítio dos Mendes Subdivisão Alfredo Mendes da Silva Subdivisão Angelina Pitascio Matarazzo Subdivisão de O. Zampol Vila Aurora Vila Clara Vila Mortari Vila Tavelaro</p>	<p>VILAS</p> <p>BAIRRO PASTORIL</p> <p>Chácara Perola da Serra Cia. Pastoril Desdobro Wagner R. Alvares. Espólio Clara Elisa Martha Margels Jardim Pastoril Subdivisão Helena Del Corto Vila Albertina Vila Icléia Vila Manoel Dourado Vila Oneida Vila Ribeirão</p>	<p>VILAS</p> <p>BAIRRO SÃO CAETANINHO</p> <p>Espólio José Francisco Estância das Rosas Estância das Rosas II Jardim Esperança Jardim Lisboa Jardim Pinheiro Jardim Santo Antônio Planalto Bela Vista Recanto Vista Alegre Sítio dos Freires Subdivisão de José Francisco de Carvalho Vila Nice</p>
<p>VILAS</p> <p>BAIRRO BOCAINA</p> <p>Jardim Celso Jardim Santa Eliza Jardim do Mirante Recanto Alegre Vila Emma Vila São Manoel Vila Suely</p>	<p>VILAS</p> <p>BAIRRO COLÔNIA</p> <p>Bosque Santana Cia. Avícola Espólio David migues Estância Paulista Jardim Alvorada Jardim Boa Sorte Jardim Colonial Jardim Dois Melros Jardim Santa Eliza Sítio Fazendinha Subdivisão Aristides Ramos Subdivisão de Mário Zampol Subdivisão Elias Jafet Subdivisão Etelvina R. Miguez Subdivisão Lourenço Capelli Subdivisão Paulo M. T. Vieira Subdivisão Recanto dos Mendes Subdivisão Regina Sartori Bertoldo Subdivisão Rubens V. Santos Vila Bertoldo Vila Colônia Vila Conceição Vila Dionísio Vila Fonseca Vila Maracá Vila Maria Vila Sônia Vila Taquaral</p>	<p>VILAS</p> <p>BAIRRO RONCON</p> <p>Vila Marquês de Santos</p> <p>VILAS</p> <p>Jardim Luzo Jardim Ribeirão Pires Jardim São Francisco Morro do Embaixador Sítio dos Lima Subdivisão de Aluizio A. Buzaid Subdivisão João F. Matarazzo</p>	<p>VILAS</p> <p>BAIRRO SUÍSSA</p> <p>Balneário Nova Suíssa Balneário Santo Antônio Desdobro de Luiz Chemello Estância Noblesse Estância Santo Antônio Herd. de D. Zampol Herd. E. Luppi Herdeiros de F. Zampol Jardim Garibaldi Jardim Santa Luzia Jardim São Domingos Recanto Santo Antônio Recanto Suíço Sítio Santo Antônio Subdivisão de Archangela Maria Subdivisão de Benedito Crisante Subdivisão de F. Serralha Subdivisão de L. Carlos Pegoraro Subdivisão de L. Zampol Subdivisão José Silveira Vila Luppi Vila Maria Cristina Vila Maristela Vila Nova Suíssa Santista Vila Rosal Vila São José Vila Vicentina Vila Zampol</p>
<p>VILAS</p> <p>BAIRRO CENTRO</p> <p>Centro Velho Espólio Rafael Oliva Jardim Itacolomy Jardim Panorama Jardim Santa Cruz Subdivisão de Fiorello Zampol Vila Cleide Vila Dionisi Vila Eliza Vila Fortuna Vila Maria Cristina Vila Maria José Menato (Vila Menato) Vila Nova Fortuna Vila Prisco Vila Sortino Vila Ugliengo Zona Comercial Central</p>	<p>VILAS</p> <p>BAIRRO QUAPITUBA</p> <p>Jardim Guapituba Jardim São Jorge de Guapituba</p>	<p>VILAS</p> <p>BAIRRO SANTANA</p> <p>Chácara São Pedro Espólio Família Daraio Herdeiros de Luiz Roncon Jardim Capistrano Jardim Centenário Jardim Colorado Jardim Santana Parte da V. Maria Subdivisão Aluizio buzaid Subdivisão Luiz Roncon Subdivisão Paulo de T. M. Vieira Subdivisão Santana Vila Amélia Vila Aparecida Vila Caiçara Vila Fiorentina Vila Guerda</p>	



PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE – UNIDADES CREAS

1. Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS

Serviços prestados:

O CREAS é unidade pública da política de Assistência Social que busca oferecer apoio e orientação às famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e/ou social por violação de direitos. Garante a proteção social e defesa dos direitos dos indivíduos e/ou famílias que se encontram em situações de violação de direitos e de violência. Oferta acolhida e escuta qualificada individual, voltada para a identificação de necessidades de indivíduos e famílias; visitas domiciliares; atendimento sociofamiliar, acompanhamento do indivíduo e/ou família e encaminhamentos para os serviços, programas e projetos ofertados pelo Governo Federal, Estadual e Municipal.

Serviços ofertados no CREAS e requisitos para utilização:



Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEIF: é um serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.

Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida - LA e de Prestação de Serviços à Comunidade – PSC: é um serviço que tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. Deve contribuir para o acesso a direitos e para a resignificação de valores na vida pessoal e social dos adolescentes e jovens.

Coordenadoria de Mulheres: é o núcleo de atendimento de mulheres em situação de violência (física, psicológica, patrimonial, emocional e sexual). Articula-se com a rede de serviços em assistência social; saúde; educação; segurança; atendimento ao trabalhador (PAT) e o Conselho Tutelar - identificados como principais portas de entrada das demandas de diversos tipos, entre as quais violência.



Requisitos e documentos necessários:

Todos os atendimentos são realizados por busca espontânea (porta aberta).

Para todos os atendimentos do CREAS são necessários os seguintes **documentos pessoais (originiais):**

- RG;
- CPF;
- Certidão de Nascimento para crianças e adolescentes e;
- Comprovante de endereço, se tiver.

Endereço e horários de funcionamento/atendimento e canais de relacionamento com os usuários:

CREAS CENTRAL

Endereço: Rua Batista Lion, 108 - Centro

Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Tel. (11) 4828-6434

Cel. (11) 94441-1254

(11) 93058-7421 – Coordenadoria de Mulheres - Você não está sozinha!

E-mail: creas@ribeiraopires.sp.gov.br

CONSELHOS MUNICIPAIS VINCULADOS AO DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Atribuições, descrição dos serviços prestados, requisitos e horários de funcionamento:

Os **Conselhos Municipais** são formados por pessoas de diversas áreas da sociedade, que se reúnem para discutir **políticas públicas**, leis e ações da cidade, proporcionando **oportunidades para toda a população**. São um **elo** entre a sociedade e o poder público!

São nestes espaços que se concretiza a participação social preconizada pela Constituição Federal, que estabelece a participação da população no controle das ações **em todos os níveis!**

Todas as reuniões são públicas e você também pode fazer parte deste time, exercendo seu direito à cidadania, ajudando na formalização, fiscalização, promoção e defesa das políticas públicas da nossa Cidade!

- **Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS**
Reunião: Última quarta-feira de todo o mês, às 10h00
- **Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – CMDCA**
Reunião: Última quinta-feira de todo mês, às 9 horas
- **Conselho Municipal do Idoso – CMI**
Reunião: Última quinta-feira de todo mês, às 10h30;



Endereço de funcionamento:

Sede da Secretaria de Assistência, Participação e Inclusão Social
Rua Conde de Sarzedas, 333 – Jardim Pastorel

CONSELHO TUTELAR

Atribuições, descrição dos serviços prestados:

Criado pelo Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, o Conselho Tutelar é um órgão permanente e autônomo que zela pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente. Representa a sociedade na defesa dos direitos da população infanto-juvenil, como o direito à vida, à saúde, à educação, ao lazer, à liberdade, à cultura e à convivência familiar e comunitária. A atuação ocorre em parceria com escolas, organizações sociais e serviços públicos.

Requisitos, endereço e horários de funcionamento/atendimento e canais de relacionamento com os usuários:

Denúncias, orientações e atendimentos podem ser efetuados pelos telefones (11) 4824-8273 / (11) 97116-4862 ou presencialmente na sede do Conselho (Rua Domingos Benvenuto, 35 – Centro), de segunda a sexta, das 8h às 17h. Denúncias anônimas também podem ser feitas pelo canal Disque 100.