



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO FELIZ

ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Para maior compreensão sobre o funcionamento da Assistência Social no município, vale ressaltar que dentro da Assistência Social temos a Proteção Social, que é a garantia de inclusão a todos os cidadãos que encontram-se em situação de vulnerabilidade e/ou em situação de risco, inserindo-os na rede de Proteção Social local. A Proteção Social é hierarquizada em Básica e Especial.

**Proteção Social Básica:** Tem como objetivo prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e/ou fragilização de vínculos afetivos - relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras). A Proteção Social Básica tem como porta de entrada do Sistema Único da Assistência Social (SUAS) os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).

**Proteção Social Especial:** A Proteção Social Especial do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras situações de violação dos direitos. Na proteção social especial, há dois níveis de complexidade: média e alta.

**Média Complexidade:** Serviço voltado para famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados. Oferece apoio, orientação e acompanhamento para a superação dessas situações por meio da promoção de direitos, da preservação e do fortalecimento das relações familiares e sociais. O serviço deve ser ofertado, obrigatoriamente, no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

**Alta Complexidade:** Serviços que garantem a proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO FELIZ

*ESTADO DE SÃO PAULO*  
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

que se encontram em situação de violação de direitos. Como: Serviço de Acolhimento Institucional (Abrigo institucional, Casa-Lar, Casa de Passagem, Residência Inclusiva); Serviço de Acolhimento em República; Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora; Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências.

A Secretaria de Assistência Social é responsável por formular, executar, monitorar e avaliar a Política Municipal de Assistência Social como parte integrante do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

A cidade de Porto Feliz possui aproximadamente 53.402 habitantes (População estimada IBGE 2020), sendo 16% pertencente a área rural e 84% a área urbana. O município está habilitado em Pequeno Porte II e possui três principais recursos de gestão. São eles: o Plano Municipal de Assistência Social (PMAS), o Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS) e o Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS). Tais recursos possuem políticas-fim, que têm o intuito de auxiliar no atendimento integral de famílias, crianças e adolescentes, mulheres, idosos, pessoas em situação de rua e pessoas com deficiência que por algum motivo se encontram em situação de maior vulnerabilidade social. Dessa forma a Secretaria de Assistência Social responde pela concessão, gestão ou orientação às famílias quanto aos benefícios socioassistenciais que são de três modalidades:

**Benefícios Continuados (Transferência de renda):** BPC - LOAS (Benefício de Prestação Continuada) para pessoas idosas acima de 65 anos e pessoas com deficiência (Programa Federal); o Bolsa Família (Programa Federal), o Renda Cidadã (Programa Estadual) e o Ação Jovem (Programa Estadual). Os valores são repassados diretamente aos beneficiários.

**Benefícios Eventuais:** Suplementação alimentar (cesta básica), auxílio funeral (urna mortuária), requisição de foto 3x4, fotocópias para documentos pessoais, transporte (casos de perícia), Aluguel Social, entre outros (Programa Municipal).

**Benefícios Emergenciais:** Abrigo e suprimentos alimentares e de higiene.



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO  
FELIZ**

*ESTADO DE SÃO PAULO*  
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Quanto aos serviços de gestão direta, destacam-se os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) destinados ao atendimento a famílias residentes em territórios que apresentem maior grau de vulnerabilidade social, os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) e Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes (SAICA).

**PROTEÇÃO BÁSICA:**

**SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**Endereço:** Rua João Portela sobrinho, nº 368 – Centro

**Telefone:** (15) 3262 3023

**E-mail:** social@portofeliz.sp.gov.br

**CRAS I - JARDIM VANTE**

**Endereço:** Rua Sírio Previtali, nº 96 - Jardim Vante

**Telefone:** (15) 3262 1051

**CRAS II – JARDIM EXCELSIOR**

**Endereço:** Rua Aurora Machado Guimarães, nº 38 - Jardim Excelsior

**Telefone:** (15) 3262 3014

**CRAS III – VILA ANGÉLICA**

**Endereço:** Rua Santa Inês, nº 155 – Vila Angélica

**Telefone:** (15) 3261 1892

**Serviços Oferecidos:**

- **Cadastro Único:** O Cadastro Único é um conjunto de informações sobre as famílias brasileiras em situação de pobreza e extrema pobreza. Essas informações são utilizadas pelo Governo Federal, pelos Estados e pelos municípios para implementação de políticas públicas capazes de promover a melhoria da vida dessas famílias. Os dados do Cadastro Único é a base para os seguintes programas sociais: Benefício de Prestação Continuada (BPC), Programa Bolsa Família, Programa Casa Verde e Amarela, Programa de Erradicação do Trabalho Infantil



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO FELIZ

*ESTADO DE SÃO PAULO*  
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

(PETI), Carteira do Idoso, Aposentadoria para pessoa de baixa renda, Tarifa Social de Energia Elétrica, Isenção de Taxas em Concursos Públicos, entre outros.

O agendamento é realizado na Secretaria de Assistência Social e nos CRAS I, II e III. Já o cadastramento, atualmente, é realizado apenas na Secretaria de Assistência Social.

- **Programas Federais:** BPC (Benefícios de prestação continuada), Bolsa Família, Carteira do Idoso, Tarifa Social, ID Jovem, entre outros.
- **Programas Estaduais:** Renda Cidadã, Ação Jovem e Viva Leite.
- **Programas/Projetos/Ações Municipais:** Benefícios Eventuais (Suplementação alimentar - cesta básica, auxílio funeral - urna mortuária, requisição de foto 3x4, fotocópias para documentos pessoais, transporte - casos de perícia judicial e INSS ou Poupatempo, Aluguel Social, Cesta Suplementar, Leites Especiais, Fraldas, entre outros).

## **Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:**

Para atendimento/acolhimento é necessário apresentar RG, CPF e comprovante de residência.

## **Principais etapas para processamento do serviço:**

Realizar cadastro junto a Secretaria de Assistência Social, após passa por atendimento/acolhimento com equipe técnica, que analisará a situação sociofamiliar/socioeconômica orientará e fará os devidos encaminhamentos para a rede, conforme necessidade, como: Educação, Saúde, Esporte, Conselho Tutelar, entre outros.

## **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

O trabalho ofertado é contínuo, pois trata-se de acompanhamento que só findará quando houver mudança na situação sociofamiliar/socioeconômica.



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO  
FELIZ**  
*ESTADO DE SÃO PAULO*  
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

**Forma de Prestação do Serviço:**

Atendimento/acolhimento presencial.

**Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Ouvidoria – via telefone (15) 3261-9000 ou presencial (paço municipal).

**SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS – SCFV**

**Serviços Oferecidos:**

O SCFV é um serviço da Proteção Social Básica do SUAS que é ofertado de forma complementar ao trabalho social com famílias realizado por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF) e do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos (PAEFI).

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) realiza atendimentos em grupo. São atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, dentre outras, de acordo com a idade dos usuários. É uma forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais, coletivas e familiares.

**Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:**

Os usuários do SCFV são organizados em grupos, a partir de faixas etárias ou intergeracionais: Crianças até 6 anos, Crianças e adolescentes de 6 a 15 anos, Adolescentes de 15 a 17 anos, Jovens de 18 a 29 anos, Adultos de 30 a 59 anos e Pessoas Idosas.

Para participar dos SCFV é necessário realizar cadastro junto aos CRAS ou CREAS. As atividades ocorrem uma vez por semana e possuem duração de no máximo duas horas.



# **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO FELIZ**

**ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Dentre a faixa etária de 6 a 15 anos ofertamos o SCFV através dos Projetos ABC e Espaço Amigo, cuja as vagas são solicitadas nos Projetos e Secretaria. A equipe técnica dos CRAS e CREAS encaminham solicitação, assim como o Conselho Tutelar.

## **Principais etapas para processamento do serviço:**

Os Projetos ABC e Espaço Amigo funcionam das 8h às 16h30, com interposição de turmas. O Projeto ABC está localizado na Rua Santa Cruz, 646 – Jardim Bela Vista, e o Projeto Espaço Amigo localizado a Alameda das Espatódias, 226 – Vista Alegre. Os demais SCFV são realizados nos CRAS, uma vez por semana, com duração de aproximadamente duas horas.

## **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

O trabalho com as crianças é ofertado até que se atinja a idade estipulada, e nos casos de mulheres e idosos, é realizado de forma contínua.

## **Forma de Prestação do Serviço:**

Atendimento presencial.

## **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Ouvidoria – via telefone (15) 3261-9000 ou presencial (paço municipal).

## **PROTEÇÃO ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE**

### **CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social)**

**Endereço:** Rua Barão do Rio Branco, nº 138 - Centro

**Telefone:** (15) 3261 1002

## **Serviços Oferecidos:**

A unidade oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), podendo ofertar outros serviços, como Abordagem



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO  
FELIZ**  
*ESTADO DE SÃO PAULO*  
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Social e Serviço para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas famílias. É unidade de oferta ainda do serviço de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto.

Além de orientar e encaminhar os cidadãos para os serviços da assistência social ou demais serviços públicos existentes no município, no CREAS também fornece informações, orientação jurídica, apoio à família, apoio no acesso à documentação pessoal e estimula a mobilização comunitária.

**Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:**

Para atendimento/acolhimento é necessário apresentar RG, CPF e comprovante de residência. Lembrando que grande parte dos atendimentos advém de encaminhamentos de outros setores ou do judiciário.

**Principais etapas para processamento do serviço:**

Atendimento/acolhimento com equipe técnica, constatando a fragilidade ou possíveis rompimentos de vínculos, acompanhará, orientará e fará os devidos encaminhamentos para a rede, como: Educação, Saúde, Esporte, Conselho Tutelar, entre outros.

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

O trabalho ofertado é contínuo, pois trata-se de acompanhamento que só findará quando houver mudança na situação sociofamiliar.

**Forma de Prestação do Serviço:**

Atendimento/acolhimento presencial.

**Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Ouvidoria – via telefone (15) 3261-9000 ou presencial (paço municipal).



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO  
FELIZ**

*ESTADO DE SÃO PAULO*  
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

**PROTEÇÃO ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE**

**SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA CRIANÇAS E  
ADOLESCENTES (SAICA) – MENINOS E MENINAS**

**Serviços Oferecidos:**

Acolhimento provisório e excepcional para crianças e adolescentes de ambos os sexos, inclusive crianças e adolescentes com deficiência, em situação de medida de proteção e em situação de risco pessoal, social e de abandono, cujas famílias ou responsáveis encontrem-se temporariamente impossibilitados de cumprir sua função de cuidado e proteção. As unidades oferecerem ambiente acolhedor, estão inseridas na comunidade e tem aspecto semelhante ao de uma residência. Grupos de crianças e adolescentes com vínculos de parentesco são atendidos na mesma unidade. O município de Porto Feliz, conta com 02 unidades que fazem o acolhimento.

**Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para  
acessar o serviço:**

O acesso ao serviço é efetuado por determinação do Poder Judiciário e por requisição do Conselho Tutelar, sendo que neste último a autoridade competente deverá ser comunicada conforme previsto no art. nº 93 do ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente).

**Principais etapas para processamento do serviço:**

De acordo com o ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente), as crianças e os adolescentes atendidos pelos programas de acolhimento institucional devem ter a situação avaliada trimestralmente. A partir de um relatório elaborado por uma equipe multidisciplinar, o juiz deve determinar a reintegração familiar ou, quando essa opção não é possível, o encaminhamento para uma família substituta. O tempo máximo de permanência no SAICA é de 18 meses – salvo casos excepcionais autorizados pela Justiça.





**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO  
FELIZ**  
*ESTADO DE SÃO PAULO*  
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

O acolhimento será feito até que seja possível o retorno à família de origem ou extensa ou colocação em família substituta.

**Forma de Prestação do Serviço:**

Acolhimento – com funcionamento ininterrupto, 24 horas diárias.

**Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Ouvidoria – via telefone (15) 3261-9000 ou presencial (paço municipal).

**CONSELHO TUTELAR**

**Endereço:** Rua: José Bonifácio, nº 376 - Centro

**Telefone:** (15) 3262 4212

**Telefone plantão:** (15) 99653 5322

O Conselho Tutelar é um órgão municipal responsável por zelar pelos direitos da criança e do adolescente. Este foi criado conjuntamente ao **ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente**, instituído pela Lei nº 8.069 no dia 13 de julho de 1990. É um órgão permanente, ou seja, uma vez criado não pode ser extinto, e possui autonomia funcional, não sendo subordinado a qualquer outro órgão estatal.

O Conselho Tutelar é formado por membros eleitos pela comunidade para mandato de três anos. Nesse período, os conselheiros atendem crianças e adolescentes e aconselham seus pais e responsáveis. Seu trabalho é basicamente norteado sob denúncias, por isso, sempre que se percebe abuso ou situações de risco contra menores, como por exemplo, em casos de violência física ou emocional, o Conselho Tutelar deve ser acionado.

Cabe ao Conselho Tutelar aplicar medidas que zelem pela proteção dos direitos da criança e do adolescente. No entanto, o Conselho Tutelar não tem competência para aplicar medidas judiciais e não pode julgar nenhum caso e não



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO FELIZ

*ESTADO DE SÃO PAULO*  
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

age como órgão correcional. Desta forma, quando um adolescente, por exemplo, pratica algum crime, este será direcionado à Polícia Militar. O Conselho Tutelar poderá atuar somente com aconselhamento. Também não é função do conselho tutelar fazer busca e apreensão de crianças e/ou adolescentes, expedir autorização para viagens ou desfiles, determinar a guarda legal da criança. O Conselho Tutelar é apenas um órgão zelador.

Cabe ressaltar que, assim como o juiz, o conselheiro somente aplica as medidas necessárias à proteção dos direitos da criança e/ou adolescente, ele não as executa. Deve, por tanto, buscar os poderes necessários para execução dessas medidas, ou seja, poder público, famílias e sociedade.

## **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:**

O acompanhamento é contínuo

## **Forma de Prestação do Serviço:**

Acolhimento – com funcionamento ininterrupto, 24 horas diárias através do telefone do plantão.

## **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Ouvidoria – via telefone (15) 3261-9000 ou presencial (paço municipal).

## **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO ÀS PESSOAS**

Seguimos a legislação (Lei nº. 10.048 de 08 de novembro de 2000 - Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências) Atendimento prioritário a pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos em repartições públicas, empresas concessionárias de serviços públicos e instituições financeiras. Nos demais casos, os atendimentos são realizados por ordem de chegada.



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO  
FELIZ**

*ESTADO DE SÃO PAULO*  
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

**II – Previsão de tempo de espera para atendimento.**

Tempo de espera de 10 a 40 minutos.

**III – Mecanismos de comunicação com os usuários.**

Atendimento presencial e via telefone.

**IV – Procedimentos para receber e responder manifestações dos usuários.**

Manifestações recebidas da Ouvidoria são avaliadas e realizado contato com o reclamante, após o retorno é realizado à Ouvidoria, via relatório.

**V – Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.**

Através de atendimento presencial ou via telefone.