



Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

ESTÂNCIA TURÍSTICA DE BURITAMA – SP

Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo informar aos cidadãos os serviços prestados pelo Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, orientando sobre as formas de acesso, os compromissos de atendimento e os canais de comunicação com a população.

O Departamento atua na implementação da Política de Assistência Social, promovendo a proteção social, o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e a garantia dos direitos socioassistenciais.

Missão

Promover a inclusão social, assegurar direitos e fortalecer famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social por meio de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais.

Público-alvo

Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social, conforme critérios estabelecidos pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (DMADS)

O Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (DMADS) é o órgão da Administração Pública Municipal responsável pela coordenação, planejamento, execução e monitoramento da Política Municipal de Assistência Social, em conformidade com a Constituição Federal, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS –





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

Lei nº 8.742/1993), a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e as diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Sua atuação tem como finalidade promover a proteção social, prevenir situações de vulnerabilidade e risco social, fortalecer vínculos familiares e comunitários e assegurar o acesso da população aos direitos socioassistenciais, por meio da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios.

O DMADS desenvolve ações voltadas ao atendimento de famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social, articulando-se com as demais políticas públicas, como saúde, educação, habitação, trabalho, segurança alimentar, justiça e direitos humanos, buscando atendimento integrado e qualificado.

Entre suas principais atribuições destacam-se:

- Planejar, coordenar, executar e avaliar a Política Municipal de Assistência Social;
- Gerir a rede socioassistencial do município, em conformidade com os princípios e diretrizes do SUAS;
- Coordenar os serviços ofertados pelas unidades do CRAS e do CREAS;
- Executar programas socioassistenciais, como o Programa Criança Feliz e o Programa Bolsa Família, além de outras ações voltadas à proteção social;
- Gerir o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal;
- Conceder e acompanhar os benefícios eventuais previstos na legislação municipal;
- Desenvolver ações de vigilância socioassistencial para subsidiar o planejamento das políticas públicas;
- Apoiar e fortalecer o controle social por meio do Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS);
- Promover ações de inclusão social, fortalecimento da autonomia das famílias e garantia de direitos;
- Articular parcerias com órgãos públicos, entidades da sociedade civil e demais instituições para ampliar e qualificar a oferta de serviços.

O Departamento atua pautado pelos princípios da universalidade do acesso, da equidade, da dignidade da pessoa humana, da proteção social, da transparência, da participação social e da melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população.

Como porta de entrada da Política Municipal de Assistência Social, o DMADS busca oferecer atendimento humanizado, acolhedor e eficiente, contribuindo para a redução das desigualdades sociais, a promoção da cidadania e a construção de uma rede de proteção social capaz de responder às necessidades da população do município.





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

SERVIÇOS OFERTADOS

1. Cadastro Único (CadÚnico)

Descrição

Realização de cadastramento, atualização e revisão cadastral das famílias de baixa renda para acesso aos programas sociais do Governo Federal, Estadual e Municipal.

Quem pode acessar:

Famílias de baixa renda conforme critérios do Governo Federal.

Como solicitar

Atendimento presencial mediante apresentação dos documentos pessoais e comprovante de residência.

Documentos necessários

- CPF e RG;
- Certidão de nascimento ou casamento;
- Título de eleitor (quando houver);
- Carteira de Trabalho (quando houver);
- Comprovante de residência.

Forma de acesso

Atendimento presencial no CRAS ou no setor responsável pelo Cadastro Único.

2. Programa Bolsa Família

Objetivo

O Programa Bolsa Família é um programa de transferência de renda do Governo Federal destinado às famílias em situação de pobreza e extrema pobreza, visando garantir renda básica, promover a segurança alimentar e ampliar o acesso aos direitos sociais.

Serviços oferecidos

- Orientação sobre regras do programa;





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

- Inclusão e atualização no Cadastro Único;
- Acompanhamento das condicionalidades de saúde e educação;
- Esclarecimento sobre bloqueios, suspensões e cancelamentos;
- Encaminhamento para outros serviços socioassistenciais.

Público-alvo

Famílias inscritas no Cadastro Único que atendam aos critérios estabelecidos pelo Governo Federal.

Forma de acesso

Atendimento presencial no CRAS ou no setor responsável pelo Cadastro Único.

3. Benefício de Prestação Continuada (BPC)

Objetivo

Orientar e apoiar o acesso ao Benefício de Prestação Continuada, previsto na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), destinado à pessoa idosa com 65 anos ou mais e à pessoa com deficiência que comprovem renda familiar conforme critérios legais.

Serviços oferecidos

- Orientações sobre critérios de acesso;
- Apoio na inscrição e atualização do Cadastro Único;
- Encaminhamento para requerimento junto ao INSS;
- Acompanhamento socioassistencial das famílias beneficiárias.

Público-alvo

Idosos e pessoas com deficiência em situação de vulnerabilidade social.

Forma de acesso

Atendimento presencial no CRAS.

4. Benefícios Eventuais

Descrição





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

Concessão de benefícios eventuais destinados ao enfrentamento de situações temporárias de vulnerabilidade social, conforme legislação municipal.

Podem incluir:

- Auxílio natalidade;
- Auxílio funeral;
- Vulnerabilidade temporária;
- Calamidade Pública
- Outros benefícios previstos em lei.

Forma de acesso

Solicitação atendimento presencial no CRAS ou CREAS, mediante a avaliação técnica.

5. Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) I e II

Objetivo

O CRAS é a unidade pública responsável pela Proteção Social Básica, desenvolvendo ações preventivas para fortalecer famílias e prevenir situações de vulnerabilidade.

Serviços oferecidos

- Acolhida e atendimento social;
- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF);
- Cadastro Único;
- Encaminhamento para benefícios socioassistenciais;
- Grupos de convivência;
- Visitas domiciliares;
- Encaminhamento à rede de proteção social.

Público-alvo

Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social.





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

6. Programa Criança Feliz

Objetivo

O Programa Criança Feliz promove o desenvolvimento integral das crianças na primeira infância, fortalecendo os vínculos familiares e apoiando os cuidadores por meio de visitas domiciliares.

Público-alvo

- Gestantes inscritas no Cadastro Único;
- Crianças de até 3 anos beneficiárias do Programa Bolsa Família;
- Crianças de até 6 anos beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada (BPC);
- Crianças afastadas do convívio familiar em acolhimento institucional, quando previsto na legislação vigente.

Serviços oferecidos

- Visitas domiciliares periódicas;
- Orientações sobre desenvolvimento infantil;
- Apoio às famílias nos cuidados com a criança;
- Estímulo ao brincar e à interação familiar;
- Orientações sobre saúde, educação, proteção e direitos da criança;
- Encaminhamento à rede de serviços quando necessário.

Como participar

As famílias podem ser identificadas pelo Cadastro Único, pelo CRAS, pelas equipes da Assistência Social ou mediante procura espontânea ao CRAS.

Equipe responsável

As atividades são executadas por Visitadores do Programa Criança Feliz, supervisionados por profissional de nível superior, em articulação com o CRAS e a rede intersetorial.





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

7. Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)

Objetivo

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) integra a Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e tem como objetivo complementar o trabalho social com as famílias, prevenindo situações de vulnerabilidade e risco social, fortalecendo os vínculos familiares e comunitários e promovendo o desenvolvimento de crianças e adolescentes de 04 a 15 anos de idade.

Execução do serviço

No município, o SCFV destinado às crianças é executado por Organização da Sociedade Civil (OSC) – **CENTRO ASSISTENCIAL BENEDITA FERNANDES**, em parceria com o Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, sob o acompanhamento técnico do CRAS, em conformidade com as diretrizes do SUAS e a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.

Público-alvo

- Crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social;
- Crianças pertencentes a famílias acompanhadas pelo CRAS;
- Crianças beneficiárias de programas de transferência de renda ou inseridas em outras situações de prioridade previstas na legislação.

Atividades desenvolvidas

- Oficinas socioeducativas;
- Atividades culturais, artísticas e recreativas;
- Esporte e lazer;
- Desenvolvimento da convivência em grupo;
- Ações de fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários;
- Atividades que promovem cidadania, inclusão social e desenvolvimento de habilidades.

Como acessar

O ingresso no serviço ocorre por encaminhamento do CRAS, por demanda espontânea da família ou por encaminhamento da rede de proteção social, observada a disponibilidade de vagas e os critérios de prioridade estabelecidos pelo SUAS.





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

Compromissos do serviço

O SCFV é desenvolvido de forma articulada com o CRAS, mantendo o acompanhamento das famílias pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), sempre que necessário, garantindo a integração entre os serviços da Proteção Social Básica.

8. Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI)

Objetivo

A Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI) é um serviço de acolhimento institucional destinado a pessoas idosas com 60 anos ou mais que necessitam de proteção integral, em razão da ausência de condições de autossustento, abandono, rompimento ou fragilização dos vínculos familiares, ou quando não dispõem de condições de permanecer no convívio familiar.

Execução do serviço

No município, o serviço é executado por Organização da Sociedade Civil (OSC) – **LAR DOS VELHOS SÃO CAMILO DE LELES**, mediante parceria com o Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, observando as diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), o Estatuto da Pessoa Idosa e a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.

Público-alvo

Pessoas idosas com 60 anos ou mais que necessitem de acolhimento institucional, conforme avaliação técnica e critérios estabelecidos pela legislação vigente.

Serviços oferecidos

- Acolhimento institucional em ambiente seguro e adequado;
- Moradia, alimentação e cuidados diários;
- Atendimento e acompanhamento por equipe multiprofissional, conforme a organização do serviço;
- Promoção da convivência comunitária e do fortalecimento dos vínculos familiares, sempre que possível;
- Atividades de lazer, cultura, convivência e estímulo à autonomia;
- Articulação com a rede de saúde, assistência social e demais políticas públicas.





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

Como acessar

O acesso ao serviço ocorre mediante avaliação técnica da equipe da rede socioassistencial, podendo haver encaminhamentos realizados pelo CRAS, CREAS, Ministério Público, Poder Judiciário ou outros órgãos competentes, conforme a situação apresentada e a disponibilidade de vagas.

9. Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência – Crianças e Adolescentes

Objetivo

O Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência – crianças, adolescentes e suas Famílias tem como objetivo promover a autonomia, a inclusão social, a melhoria da qualidade de vida.

O serviço busca prevenir o isolamento social, reduzir situações de sobrecarga dos cuidadores e fortalecer a capacidade protetiva das famílias, contribuindo para a permanência dos usuários no convívio familiar e comunitário.

Execução do serviço

No município, o serviço é executado por Organização da Sociedade Civil (OSC) – **ABAS – ASSOCIAÇÃO BENEFICIENTE DE ASSISTENCIA SOCIAL**, mediante parceria com o Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (DMADS), em conformidade com as diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.

Público-alvo

- Pessoas com deficiência – crianças e adolescentes que necessitem de apoio para o fortalecimento da autonomia e da convivência familiar e comunitária;
- Familiares e cuidadores responsáveis pelos usuários do serviço.

Serviços oferecidos

- Acolhida e atendimento especializado;
- Acompanhamento social e familiar;
- Orientações e apoio aos familiares e cuidadores;
- Atividades individuais e em grupo voltadas ao desenvolvimento da autonomia;





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

- Oficinas socioeducativas e de convivência;
- Estímulo à inclusão social e comunitária;
- Encaminhamentos e articulação com a rede de saúde, educação, assistência social e demais políticas públicas;
- Acompanhamento das famílias, visando ao fortalecimento de sua função protetiva.

Como acessar

O acesso ao serviço poderá ocorrer por:

- Encaminhamento do CREAS;
- Encaminhamento do Ministério Público, Poder Judiciário ou outros órgãos competentes;

10. Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)

Objetivo

Ofertar atendimento especializado às famílias e indivíduos que tiveram seus direitos violados ou ameaçados.

Serviços oferecidos

- Atendimento psicossocial;
- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI);
- Atendimento jurídico (quando disponível);
- Acompanhamento especializado;
- Atendimento a vítimas de violência;
- Atendimento a crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência vítimas de violações de direitos;
- Encaminhamento à rede de proteção.

Público-alvo

Famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social por violação de direitos.

11. Conselho Tutelar





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

Objetivo

O Conselho Tutelar é órgão permanente e autônomo encarregado de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente.

Atua em situações como

- Negligência;
- Violência física, psicológica ou sexual;
- Trabalho infantil;
- Abandono;
- Evasão escolar;
- Violação de direitos.

Serviços oferecidos

- Atendimento às denúncias;
- Aplicação de medidas de proteção;
- Encaminhamento aos serviços da rede;
- Acompanhamento dos casos.

Público-alvo

Crianças, adolescentes, famílias e comunidade.

12. Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes (SAICA)

Objetivo

Garantir acolhimento provisório e excepcional para crianças e adolescentes afastados do convívio familiar por determinação judicial ou medida protetiva.

Serviços oferecidos

- Acolhimento integral;
- Alimentação;
- Cuidados pessoais;
- Atendimento técnico especializado;





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

- Apoio psicossocial;
- Fortalecimento dos vínculos familiares, quando possível;
- Preparação para reintegração familiar ou colocação em família substituta.

Público-alvo

Crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social encaminhados pela autoridade competente.

13. Vigilância Socioassistencial

Objetivo

Produzir, sistematizar e analisar informações territoriais sobre vulnerabilidades, riscos sociais e oferta de serviços, subsidiando o planejamento da Política Municipal de Assistência Social.

Principais atividades

- Levantamento de indicadores sociais;
- Diagnóstico socioterritorial;
- Monitoramento dos serviços socioassistenciais;
- Produção de relatórios técnicos;
- Apoio ao planejamento e avaliação da política pública;
- Organização de bancos de dados e informações do SUAS.

Público beneficiado

Gestores, trabalhadores do SUAS, Conselhos Municipais e toda a população atendida pela política de assistência social.

14. Fundo Social de Solidariedade

Objetivo

Promover ações de solidariedade, inclusão social e apoio às famílias em situação de vulnerabilidade.

Serviços oferecidos





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

- Campanhas solidárias;
- Distribuição de roupas, agasalhos e cobertores;
- Distribuição de alimentos, conforme disponibilidade e critérios municipais;
- Cursos de qualificação e geração de renda;
- Parcerias com entidades e voluntários;
- Ações emergenciais em situações de calamidade.

Público-alvo

Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social.

Compromissos com o Usuário

O Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social compromete-se a:

- prestar atendimento humanizado;
- respeitar a dignidade e os direitos dos usuários;
- garantir sigilo das informações pessoais;
- oferecer informações claras e atualizadas;
- promover atendimento sem discriminação;
- buscar melhoria contínua da qualidade dos serviços.

Direitos dos Usuários

Os usuários têm direito a:

- atendimento com respeito e dignidade;
- acesso às informações sobre os serviços;
- sigilo das informações pessoais;
- apresentar sugestões, reclamações e elogios;
- receber atendimento conforme a legislação vigente.





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

Avaliação dos Serviços

Os usuários poderão apresentar sugestões, elogios, reclamações ou denúncias diretamente ao Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social ou por meio da Ouvidoria Municipal.

As manifestações serão analisadas e respondidas nos prazos estabelecidos pela legislação vigente.

Legislação de Referência

- Constituição Federal de 1988;
- Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (Lei nº 8.742/1993);
- Política Nacional de Assistência Social (PNAS);
- Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS);
- Lei nº 13.460/2017 (Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos);
- Portarias e normativas vigentes do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS).

CANAIS DE ATENDIMENTO:

Atendimento presencial:

DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

ENDEREÇO: RUA RIO PRETO, 511

TELEFONE: (18) 2130-0099

E-MAIL: dmads@buritama.sp.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 07:00 às 17:00hrs





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

CRAS I – MARIA DA PENHA DOS PASSOS DIAS

ENDEREÇO: RUA ROMEU BRITO, 475

TELEFONE (18) 2130-0099

E-MAIL: cras@buritama.sp.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 07:00 às 17:00HRS

CRAS II – NEUSA SEVERINO PEREIRA

ENDEREÇO: RUA JOÃO FALEIROS, 510

TELEFONE (18) 2130-0099

E-MAIL: coordenacaocras2@buritama.sp.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 07:00 às 17:00HRS

CENTRO ASSISTENCIAL BENEDITA FERNANDES

ENDEREÇO: RUA MARECHAL DEODORO, 585

TELEFONE: (18) 3691-1124

E-MAIL: sef317@hotmail.com

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 07:00 às 17:00 HRS

ILPI – LAR DOS VELHOS SÃO CAMILO DE LELES

ENDEREÇO: RUA CUNHA BUENO, 934

TELEFONE: (18) 3691-1334

E-MAIL: asilobta@superig.com.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 24 HORAS – HORÁRIO ADMINISTRATIVO: 08:00 às 17:00 HRS

ABAS – ASSOCIAÇÃO BENEFICIENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

ENDEREÇO: AVENIDA FREI MARCELO MANILIA, 1801

TELEFONE: (18) 3691-9203





Estância Turística do Município de Buritama

Departamento Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
CNPJ. 44.435.121/0001-31

E-MAIL: diretoria@cdhabas.org

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 07:00 às 17:00 HRS

CREAS – CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

ENDEREÇO: RUA FRANCISCO MARANGONI, 687

TELEFONE (18) 2130-0099

E-MAIL: coordenacaocreas@buritama.sp.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 07:00 às 17:00HRS

CONSELHO TUTELAR

ENDEREÇO: RUA GENERAL GLICÉRIO, 692 – GLEBA 10

E-MAIL: conselhotutelar@buritama.sp.gov.br

TELEFONE: (18) 2130-0068

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO ADMINISTRATIVO: 07:00 às 17:00HRS

SAICA – SERVIÇO DE ACOlhIMENTO INSTITUCIONAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES

ENDEREÇO: RUA VEREADOR APARECIDO ANTONIO DA SILVA, 646

E-MAIL: casaabrigo@buritama.sp.gov.br

TELEFONE: (18) 2130-0109

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO ADMINISTRATIVO: 07:00 às 17:00hrs (Segunda à sexta-feira)

FUNDO SOCIAL DE SOLIDARIEDADE

ENDEREÇO: RUA MARECHAL DEODORO, 755

TELEFONE: (18) 2130-0041

E-MAIL: recepcaofs2@buritama.sp.gov.br

HORARIO DE FUNCIONAMENTO: 07:00 ÀS 17:00 HRS

