



Carta de Serviços ao Cidadão

Secretaria Municipal de Assistência Social

Esta Carta explica como pessoas e famílias podem pedir ajuda nos serviços da Assistência Social de João Monlevade.

A Assistência Social apoia pessoas que passam por dificuldades, como falta de renda, situação de rua, violência, abandono, falta de apoio familiar ou outros problemas que colocam seus direitos em risco.

Como usar esta Carta

Leia esta Carta para saber:

- onde procurar atendimento;
- quem pode pedir cada serviço;
- quais documentos levar;
- se precisa marcar horário;
- se o serviço é gratuito;
- como acompanhar um atendimento;
- como fazer reclamações, sugestões ou elogios.

Identificação da Unidade

Item	
Secretaria	Secretaria Municipal de Assistência Social.
Responsável	Rita de Cássia da Cruz – Secretária Municipal.
Endereço	Avenida Getúlio Vargas, 4.798 - Carneirinhos.
Telefone	(31) 3859-0611
E-mail	social@pmjm.mg.gov.br
Horário	Segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h

Unidades de atendimento

Unidade	Endereço	Telefone	Horário
CRAS Bem Viver	Rua Nova York, nº 428, Bairro Cruzeiro Celeste	3859-0622 / 99449-0078	7h às 11h e 13h às 17h
Centro de Convivência Espaço Bem Viver	Rua Nova York, nº 428, Bairro Cruzeiro Celeste	3859-0623	7h às 11h e 13h às 17h
CRAS Dona Preta	Rua Armando Batista, nº 153, Bairro Rosário	3859-0625	7h às 11h e 13h às 17h
Residência Inclusiva	Rua Raposos, nº 317, Bairro Lourdes	(31) 3193-0872	24 horas
Cadastro Único / Programa Bolsa Família	Avenida Getúlio Vargas, nº 4798, Carneirinhos	3859-0616	7h às 11h e 13h às 17h
CREAS	Rua Kennedy, nº 110, Nossa Senhora da Conceição	3859-0627 / 99449-0049	7h às 11h e 13h às 17h, de segunda a sexta-feira
Casa de Passagem	Rua Colombo, nº 251, Bairro Sion	99449-0749	24 horas

Como se cadastrar ou pedir atendimento

CRAS Bem Viver e CRAS Dona Preta

Item	
Quem deve procurar	Famílias e pessoas em situação de dificuldade social, como pobreza, extrema pobreza, falta de apoio familiar ou comunitário, falta de renda, dificuldade de acesso a serviços públicos, pessoas com deficiência, pessoas idosas, crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade.



Item	
Como acessar	Vá ao CRAS que atende o seu bairro. A pessoa também pode chegar ao CRAS por indicação de outro serviço ou por contato da própria equipe do CRAS.
Documentos	CPF ou Título de Eleitor, RG ou certidão de nascimento ou casamento, comprovante de endereço, carteira de trabalho, se tiver, comprovante de renda, CNIS e declaração escolar de crianças e adolescentes, conforme o caso.
Serviço principal	PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família.

Centro de Convivência Espaço Bem Viver

Item	
O que oferece	Atividades gratuitas, como capoeira, artesanato, taekwondo, ginástica, atividades culturais, lazer, eventos e grupos para convivência.
A quem atende	Crianças, adolescentes, pessoas adultas, pessoas idosas e a comunidade, conforme as atividades disponíveis.
Como acessar	Faça o cadastro presencialmente no próprio espaço. A pessoa também pode ser encaminhada pelo CRAS ou por outro serviço da rede de proteção.

Residência Inclusiva

Item	
A quem atende	Jovens e pessoas adultas com deficiência, de 18 a 59 anos, que precisam de apoio para viver com cuidado e segurança.
Como acessar	O encaminhamento deve ser feito pelo CREAS, Ministério Público ou Poder Judiciário, depois de avaliação da situação da pessoa.
Funcionamento	Funciona 24 horas, porque é um serviço de acolhimento.

Cadastro Único / Programa Bolsa Família

Item	
Para que serve	Serve para cadastrar ou atualizar os dados da família e permitir o acesso a benefícios sociais, como Bolsa Família, BPC, Tarifa Social de Água e Energia e outros programas.
Onde procurar	Secretaria Municipal de Assistência Social, CRAS Dona Preta ou CRAS Bem Viver.
Documentos	CPF, RG, certidão de casamento, comprovante de endereço atualizado, Título de Eleitor, Carteira de Trabalho, certidão de nascimento dos filhos menores, CNIS e declaração escolar, conforme a família.
Quando acontece	O atendimento acontece todos os dias, dentro do horário de funcionamento da unidade.

CREAS

Item	
Para que serve	Atender pessoas e famílias que tiveram algum direito desrespeitado.
Serviços	PAEFI – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos; Abordagem Social; atendimento a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa determinada pela Justiça.
Situações atendidas	Violência física, violência psicológica, violência sexual, abandono, negligência, situação de rua, trabalho infantil, discriminação, tráfico de pessoas, afastamento da família e outras situações graves.
Como acessar	A própria pessoa pode procurar o CREAS. Também pode chegar ao serviço por encaminhamento de outros órgãos, como saúde, educação, segurança pública, Ministério Público ou Poder Judiciário.



Casa de Passagem

Item	
A quem atende	Pessoas em situação de rua e pessoas migrantes, maiores de 18 anos.
O que oferece	Acolhimento, refeição, banho e, quando necessário, análise para passagem para Ipatinga ou Belo Horizonte.
Como acessar	Procure a Secretaria de Assistência Social, o CRAS, o CREAS, a equipe de abordagem ou vá diretamente à Casa de Passagem.
Documento	Documento com foto ou Boletim de Ocorrência atual.
Observação	O documento-base informa permanência de 1 dia. A passagem depende de análise e de verificação para saber se a pessoa já recebeu esse benefício nos últimos 6 meses.

Prioridades de atendimento

Serviço	Quem tem prioridade
CRAS / PAIF	Pessoas com deficiência, pessoas idosas, mães com criança de colo, gestantes, famílias que recebem Bolsa Família ou BPC, famílias com problemas nas regras do Bolsa Família e famílias encaminhadas pela rede socioassistencial.
Centro de Convivência	Crianças, adolescentes, pessoas idosas e pessoas ou famílias acompanhadas pelo CRAS ou CREAS.
Residência Inclusiva	Jovens e pessoas adultas com deficiência que precisam de apoio constante.
CREAS	Casos em que direitos foram desrespeitados. Quando envolve crianças e adolescentes, a prioridade é ainda maior.
Casa de Passagem	Pessoas em situação de rua e pessoas migrantes.

Comunicação, acompanhamento e pesquisa de satisfação

Você pode falar com os serviços por:

- atendimento presencial;
- telefone;
- WhatsApp;
- e-mail;
- carta ou correspondência;
- visita domiciliar;
- grupos de atendimento, conforme cada unidade.

O acompanhamento acontece assim:

- no CRAS, pelo Plano de Acompanhamento Familiar, chamado PAIF;
- no CREAS, por prontuário, reuniões da equipe e estudo dos casos;
- no Cadastro Único, por sistemas do Governo Federal acessados por servidores autorizados;
- na Casa de Passagem, por livros de controle.

Há avaliações em grupos do PAIF, oficinas e grupos do CREAS. Nem todos os serviços têm questionário formal de satisfação.

Diferença entre Saúde e Assistência Social

Saúde é um direito de todas as pessoas. Ela cuida da prevenção, do tratamento e da recuperação da saúde física e mental.

Exemplos de serviços de saúde:

- pré-natal;



- vacinação;
- consulta;
- exame;
- medicamento.

Assistência Social atende quem precisa de proteção social, como pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade, risco social ou com direitos desrespeitados.

Exemplos de situações atendidas pela Assistência Social:

- família sem renda;
- pessoa em situação de rua;
- criança ou adolescente em situação de risco;
- pessoa idosa sem apoio;
- pessoa com deficiência que precisa de proteção;
- mulher em situação de violência;
- família que precisa de orientação para benefícios sociais.

Exemplo simples: uma gestante que precisa de consulta deve procurar a saúde. Uma gestante sem renda, sem apoio familiar ou em situação de violência também pode procurar o CRAS para receber orientação social e saber se pode acessar benefícios.

Reclamações, sugestões e elogios

Você pode registrar reclamações, sugestões ou elogios na Ouvidoria Municipal.

E-mail: ouvidoria@pmjm.mg.gov.br

Formulário eletrônico: <https://pmjm.mg.gov.br/ouvidoria-novo-chamado>

Telefones: 0800-032-6501 e (31) 3859-0677

Atendimento presencial: Avenida Getúlio Vargas, nº 3025, Bairro Belmonte.

Palavras úteis

Palavra ou sigla	O que significa nesta Carta
Assistência Social	Serviço público que ajuda pessoas e famílias em situação de dificuldade, risco ou violação de direitos.
CRAS	Local que atende famílias e pessoas em situação de dificuldade social. É uma porta de entrada para vários serviços da Assistência Social.
CREAS	Local que atende pessoas e famílias quando algum direito foi desrespeitado, como em casos de violência, abandono ou situação de rua.
CadÚnico	Cadastro Único. É o cadastro usado para acessar programas sociais do Governo Federal.
Bolsa Família	Programa de transferência de renda para famílias que se encaixam nas regras do Governo Federal.
BPC	Benefício de Prestação Continuada. É um benefício para pessoas idosas ou pessoas com deficiência que se encaixam nas regras de renda.
PAIF	Serviço do CRAS que acompanha e orienta famílias.
PAEFI	Serviço do CREAS que acompanha pessoas e famílias que tiveram direitos desrespeitados.
Vulnerabilidade	Situação em que uma pessoa ou família está mais exposta a dificuldades, como falta de renda, falta de apoio ou dificuldade de acesso a serviços.
Risco social	Situação que pode trazer perigo ou prejuízo para a vida, a segurança ou os direitos da pessoa.
Direitos violados	Quando um direito da pessoa foi desrespeitado, como em casos de violência, abandono, exploração ou discriminação.
Negligência	Quando uma pessoa que deveria cuidar de alguém deixa de dar cuidados básicos, como alimentação, proteção, saúde ou segurança.



Palavra ou sigla	O que significa nesta Carta
Abandono	Quando uma pessoa é deixada sem cuidado, proteção ou apoio necessário.
Situação de rua	Quando uma pessoa não tem moradia segura e vive nas ruas ou em locais temporários.
Migração	Quando uma pessoa sai de uma cidade, estado ou país para viver ou procurar apoio em outro lugar.
Medida socioeducativa	Ação determinada pela Justiça para adolescentes que cometeram ato infracional. O objetivo é responsabilizar e orientar, sem deixar de proteger direitos.
Encaminhamento	Quando um serviço orienta ou envia a pessoa para outro atendimento.
Protocolo	Número ou registro usado para acompanhar um pedido.
Ouvidoria	Canal da Prefeitura para receber reclamações, sugestões e elogios.
UBS	Unidade Básica de Saúde. É o posto de saúde que atende o bairro.
SUS	Sistema Único de Saúde. É o sistema público de saúde do Brasil.