



Secretaria de  
Assistência Social



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

## **Governador do Estado**

Wilson Miranda Lima

## **Vice-Governador**

Carlos Alberto Souza de Almeida Filho

## **Secretária Titular**

Alessandra Campêlo da Silva

## **Secretária Executiva**

Cadige Jamel Bohadana

## **Secretária Executiva Adjunta da Política de Assistência Social**

Laudenise Oliveira

**Elaboração** Controle Interno

**Revisão** Tânia Cecília Brandão

**Diagramação** Luiz Eduardo Almeida



# SUMÁRIO

- 1 | Introdução
- 2 | O que é o SUAS?
- 3 | Quem somos?
- 4 | Proteção Social Básica
- 5 | Proteção Social Especial
- 6 | Gestão do SUAS
- 7 | Canais de Atendimento
- 8 | Compromisso de Atendimento



## 1. INTRODUÇÃO

Para atender com eficiência e eficácia a sociedade, e dar visibilidade e transparência às suas ações, a **Secretaria de Estado da Assistência Social (SEAS)** apresenta sua Carta de Serviços, que é uma orientação aos usuários sobre os serviços públicos: Como, quando, onde e em que situação podem ser utilizados.

A **Carta de Serviços ao Usuário** é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários. Esta Carta de Serviços possibilita o acompanhamento, avaliação e desempenho da SEAS no cumprimento de sua missão institucional.

### SERVIÇO PÚBLICO

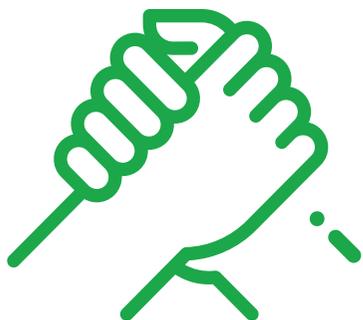
Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

[Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos]

### USUÁRIO

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva e potencialmente, de serviço público.

[Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos]



## O QUE É ASSISTÊNCIA SOCIAL?

É a política de Estado responsável pela organização e financiamento dos serviços, programas e benefícios sociais, através do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

## QUEM É O USUÁRIO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL?

Famílias, crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência e em situação de vulnerabilidade e risco social.



## O QUE É O SUAS?

O SUAS, Sistema Único de Assistência Social, é o modelo de gestão descentralizada e participativa, que operacionaliza as ações da Assistência Social. É organizado em dois tipos de proteção: a Básica e a Especial, desenvolvidos pelos CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social), Centro POP (Centro de Referência Especializado para a população em situação de rua) e as OSCs (Organizações da Sociedade Civil).

A consolidação do SUAS é um marco significativo no Estado do Amazonas. O SUAS foi promulgado através da Lei Estadual de nº 4.509 de 13 de setembro de 2017.

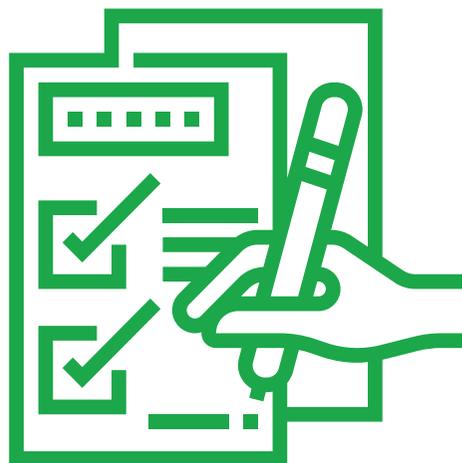
## QUEM SOMOS?

### A SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEAS

Compõe a estrutura administrativa do Poder Executivo Estadual, sendo responsável pela gestão plena da Política Estadual de Assistência Social e atua de forma integrada com órgãos governamentais e instituições não governamentais que compõem a rede socioassistencial do Estado.



### NOSSAS ATRIBUIÇÕES



- Formular, coordenar e executar as políticas públicas referentes à Assistência Social em articulação com órgãos e entidades da administração federal, estadual e municipal, bem como com entidades não-governamentais;
- Planejar, organizar, dirigir e controlar o Sistema Estadual de Assistência Social, observando a legislação vigente, em especial a do Sistema Único de Assistência Social;
- Gerir os recursos destinados aos Fundos Estaduais voltados para as ações de Assistência Social, os quais possuem finalidades e competências estabelecidas na legislação, que dispõe sobre sua organização e funcionamento.

## NOSSOS PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS



### MISSÃO

- A Secretaria de Estado da Assistência Social (SEAS) tem como missão institucional a Gestão da Política de Assistência Social no Estado do Amazonas, garantindo aos Municípios, apoio técnico e financeiro para a consolidação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).



### VISÃO

- Consolidar o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), para ampliação da proteção social de forma integrada a outras políticas setoriais, com vistas a melhoria dos indicadores sociais do Estado do Amazonas.



### VALORES

- Observância aos princípios constitucionais e legais: Gratuidade, Integralidade, Equidade, Continuidade, Ética, Transparência, Intersetorialidade, Universalidade.

# NOSSA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

## SECRETÁRIA TITULAR

- Conselho Estadual de Assistência Social
- Comissão Intergestores Bipartite
- Câmara Intersetorial de Segurança Alimentar e Nutricional (Caisan)

## SECRETÁRIA EXECUTIVA

- Departamento de Administração e Finanças (DAFI)
- Departamento de Planejamento e Gestão (DEPG)
- Comissão de Monitoramento e Avaliação (CMA)
- Núcleo de Educação Permanente do SUAS (NUEP)

## SECRETÁRIA EXECUTIVA ADJUNTA DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

- Departamento de Proteção Social Básica (DPSB)
- Departamento de Proteção Social Especial (DPSE)
- Departamento de Gestão do SUAS (DGSUAS)



# Nossas ações são voltadas ao atendimento dos 62 (sessenta e dois) municípios do Estado do Amazonas



## Cofinanciamento

Repasso de recursos estaduais para os municípios;  
Monitoramento e avaliação das ações e recursos repassados.



## Apoio Técnico

Orientações técnicas a distância e presencial;  
Visitas Técnicas;  
E-mails;  
Mídias Sociais;  
Contato Telefônico.



## Apoio às Organizações da Sociedade Civil - OSC's

Termo de fomento com as OSC's.  
Monitoramento e avaliação das ações e recursos repassados.



## Capacitação

CapacitaSUAS;  
Teleconferências;  
Oficinas e Palestras;  
Encontros e Seminários.

# PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

Tem por objetivo prevenir situações de risco, desenvolver potencialidades e fortalecer vínculos familiares e comunitários, através de serviços, programas e projetos continuados de convivência e socialização de famílias e de indivíduos.

## CENTROS ESTADUAIS DE CONVIVÊNCIA



### USUÁRIOS

Famílias, adolescentes, crianças e idosos..



### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

A ausência de documentos não impede o atendimento, contudo, a apresentação do RG e CPF é importante.



### FORMA DE ATENDIMENTO/ACESSO

Presencial/Demanda espontânea.



### SERVIÇOS

- Atendimento psicossocial;
- Palestras;
- Oficinas comunitárias;
- Atividades de convivência familiar e fortalecimento de vínculos;
- Atividades artísticas, culturais, esportivas e lazer.



### DATA/HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

- Segunda a sexta-feira / 08h as 17h



### CUSTO

Gratuito



- Para a execução dos serviços, as Unidades possuem PARCERIAS INSTITUCIONAIS com: CETAM, SEC, SEDUC, SEJEL, SUSAM, SEPED, SEMED.
- Ressalta-se que cada unidade possui especificidades, portanto, as atividades ocorrem de acordo com o espaço físico e a capacidade de atendimento.

# ONDE ESTAMOS?



## ENDEREÇOS

### **Centro Estadual de Convivência da Família André Araújo**

Rua 05 s/n Conjunto Costa e Silva – Raiz  
cecf.andrearaujo@seas.am.gov.br  
2129-3700 2129-3701

### **Centro Estadual de Convivência da Família 31 De Março**

Rua 21 nº453 Conjunto 31 de Março – Japiim I  
cecf.31demarco@seas.am.gov.br  
3303-7251

### **Centro Estadual de Convivência da Família Maria de Miranda Leão**

Rua Loris Cordovil s/n Alvorada I  
cecf.mml@seas.am.gov.br  
3182-7103

### **Centro Estadual de Convivência da Família Teonizia Lobo**

Rua Itaeté nº 200 -Amazonino Mendes  
cecf.mutirao@seas.am.gov.br  
3182-7250

### **Centro Estadual de Convivência da Família Magdalena Arce Daou**

Rua Av. Brasil S/N - Santo Antônio  
cecfmad@seas.am.gov.br  
3303-7219 3303-7203

### **Centro Estadual de Convivência da Família Padre Pedro Vignola**

Rua Gandú s/n – Cidade Nova  
ccf.ppv@seas.am.gov.br  
3303-7301

### **Centro Estadual de Convivência do Idoso Aparecida**

Rua Av. Wikens de Matos, S/N [esquina com a Av. Alexandre Amorim] – Aparecida  
centrodoidoso@seas.am.gov.br  
3303-7350 3303-7353



# S.O.S CIDADÃO / PRATO CIDADÃO



## USUÁRIOS

Famílias, adolescentes, crianças e idosos.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

A ausência de documentos não impede o atendimento, contudo, a apresentação do RG e CPF é importante.



## FORMA DE ATENDIMENTO/ACESSO

Presencial/Demanda espontânea.



## SERVIÇOS

- **Prato Cidadão:** Oferta de refeições voltadas prioritariamente à população em situação de vulnerabilidade e risco social.
- **S.O.S:** Distribuição de sopões voltados prioritariamente à população em situação de vulnerabilidade e risco social.



## DATA/HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

- **Prato Cidadão:** Segunda a Sexta / Horário do almoço
- **S.O.S:** Segunda a Sábado / Horário do almoço



## CUSTO

**Prato Cidadão:** R\$ 1,00  
**SOS Cidadão:** Gratuito



# ONDE ESTAMOS?



## ENDEREÇOS

### **Prato Cidadão Centro**

Rua Joaquim Nabuco, nº 847 – Centro [antigo prédio do Sine].

### **Prato Cidadão Novo Israel**

Rua Bom Jesus, S/N – Novo Israel [entre a delegacia e o CAIC].

### **Prato Cidadão Compensa**

Rua Izaurina Braga, nº 543 – Compensa.

### **Prato Cidadão Jorge Teixeira**

Rua Cássia Baiana, nº 340 – Jorge Teixeira [próximo a Escola Estadual Vasco Vasques].

### **S.O.S Cidadão Alfredo Nascimento**

Rua Marcos Cavalcante [esquina com Rua 2].

### **S.O.S Cidadão Rio Piorini**

Alameda Rio Negro [esquina com a Rua Amazonas].

### **S.O.S Cidadão Parque São Pedro (Carbrás)**

Rua Edwirges, S/N- Parque Carbrás [antiga Rua Plácido - Invasão da Carbrás].



# Atendimento aos gestores e apoio técnico às equipes de Proteção Social Básica do Estado do Amazonas



## ENDEREÇO

**Sede da Secretaria de Estado da Assistência Social – SEAS**  
Av. Darcy Vargas, 77 – Chapada – CEP: 69.050-020



## USUÁRIO

91 (Noventa e Um) Centros de Referência de Assistência Social [CRAS] do Estado do Amazonas [ Prefeituras Municipais].



## FORMA DE ATENDIMENTO / ACESSO

- Visitas técnicas aos municípios;
- Contatos telefônicos;



## DATA/ HORÁRIO

Segunda a Sexta-feira  
8h as 17h



## EMAIL

dpsb@seas.am.gov.br



## TELEFONE

[92]2121-7845



# PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

Se caracteriza pela atenção integral e está voltada às famílias e indivíduos com direitos violados e laços familiares ou comunitários rompidos ou fragilizados. Os serviços estão disponíveis nas modalidades de **média e alta complexidade**.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

A ausência de documentos não impede o atendimento, contudo, a apresentação do RG e CPF é importante.



## FORMA DE ATENDIMENTO/ACESSO

- Encaminhamento realizado pelos agentes institucionais, de Serviço Especializado em Abordagem Social;
- Encaminhamento do CREAS, ou demais serviços socioassistenciais, de outras políticas públicas setoriais e defesa de direitos ou;
- Demanda espontânea.





## Casa do Migrante Jacamim



### SERVIÇO

Acolhimento Imediato, emergencial e provisório.



### ENDEREÇO

Av. Mario Ypiranga, 2714-Flores, Manus-Am,69050-030



### USUÁRIO

- Adultos do mesmo sexo ou família em situação de rua e desabrigo por abandono;
- Migração e ausência de residência ou;
- Pessoas em trânsito.



### FUNCIONAMENTO

Todos os dias / 24h.



### EMAIL

dpse@seas.am.gov.br



### TELEFONE

[92] 3642-6636

# GESTÃO DO SUAS

Tem a finalidade de aprimorar a gestão de serviços, programas, projetos e benefícios no âmbito do SUAS, a implementação do sistema de informação específico da Política de Assistência Social, possibilitando a mensuração da eficiência, da eficácia e efetividade, mediante o acompanhamento, controle e avaliação das ações, serviços, projetos, programas e benefícios socioassistenciais em todo o Estado do Amazonas.



## ENDEREÇO

**Sede da Secretaria de Estado da Assistência Social – SEAS**

Av. Darcy Vargas, 77 – Chapada – CEP: 69.050-020



## USUÁRIO

• Gestores e técnicos dos 62 municípios.



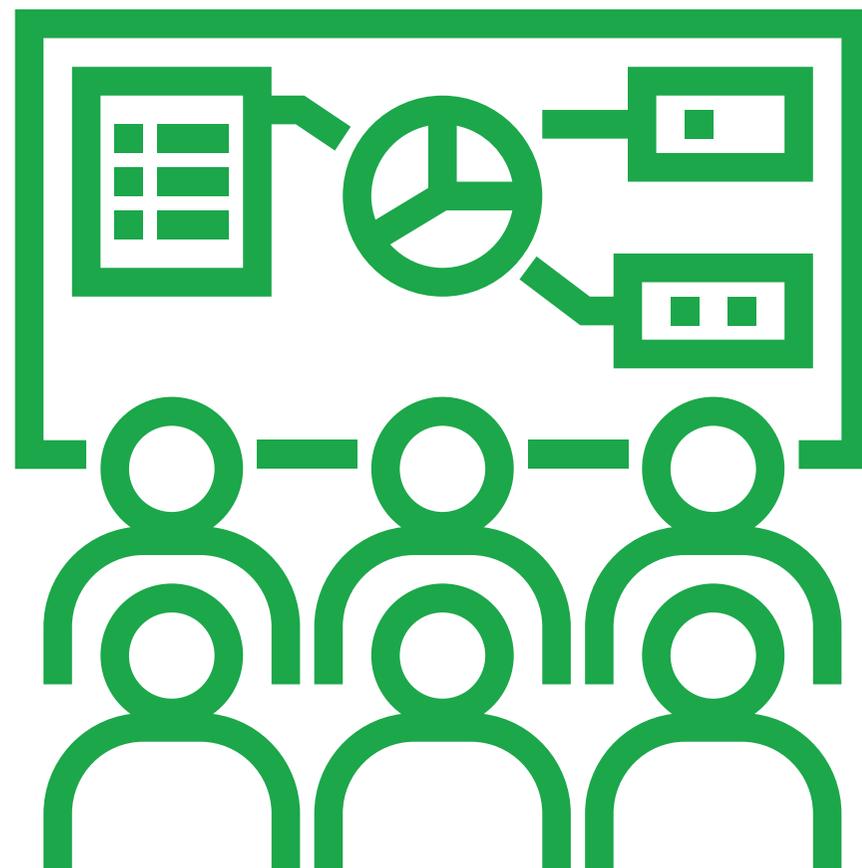
## EMAIL

dgsuas@seas.am.gov.br



## TELEFONE

2121-7844 / 2121-7894





## SERVIÇO

- **Elaboração e atualização do Diagnóstico Socioterritorial.**
- **Monitoramento e orientação quanto ao uso das ferramentas disponíveis pela Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) e REDE SUAS.**



## FORMA DE ATENDIMENTO / ACESSO

- Visitas in loco;
- Contato telefônico;
- E-mail's;
- Mídias Sociais;
- Teleconferências.
- Orientações técnicas à distância e presencial;



## SERVIÇO

- **Apoio Técnico e assessoramento presencial e não-presencial aos municípios.**
- **Realização de monitoramento e avaliação da Política de Assistência Social.**



## FORMA DE ATENDIMENTO / ACESSO

- Visitas in loco;
- Contato telefônico;
- E-mail's;
- Mídias Sociais;
- Teleconferências.



## SERVIÇO

- **Acompanhamento do Cadastro Nacional para Entidades de Assistência Social – CNEAS.**
- **Produção e sistematização de informações dos padrões de oferta dos serviços socioassistenciais.**
- **Acompanhamento das ações relativas à valorização dos trabalhadores do SUAS na perspectiva da desprecarização da relação e das condições de trabalho.**



## FORMA DE ATENDIMENTO / ACESSO

- Orientação e apoio técnico
- Contato telefônico;
- E-mail's;
- Mídias Sociais;



## SERVIÇO

- **Atualização do Cadastro Nacional do SUAS.**
- **Prestação de Informações necessárias à União no acompanhamento da gestão estadual.**



## FORMA DE ATENDIMENTO / ACESSO

- Visitas in loco;
- Contato telefônico;
- E-mail's;
- Mídias Sociais;

# CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



## ATENDIMENTO PRESENCIAL

### **Sede da Secretaria de Estado da Assistência Social – SEAS**

Avenida Darcy Vargas, 77 - Chapada, Manaus - AM, CEP: 69050-020

Horário de Funcionamento: 08:00 às 12:00 / 13:00 às 17:00 horas

De Segunda à Sexta-Feira



## ATENDIMENTO VIRTUAL

Por meio deste site: <http://www.seas.am.gov.br/> , que disponibiliza 03 (três) canais com finalidades diferentes:

**e-Ouv (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);**

**e-Sic (solicitações de acesso à informação);**

**Fale Conosco (dúvidas).**

## SERVIÇOS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de ouvidoria (e-Ouv).

O e-Ouv foi desenvolvido para receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos prestados pelos Órgãos e Entidades do Governo do Estado.

### Formas de atendimento:



#### PRESENCIAL

Endereço: Avenida Darcy Vargas, 77 - Chapada, Manaus - AM, CEP: 69050-020



#### ELETRÔNICO

[ouvidoria@seas.am.gov.br](mailto:ouvidoria@seas.am.gov.br)

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/AM/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



#### TELEFONE

(92) 2121-7837



#### HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 12:00 / 13:00 às 17:00 horas (exceto feriados).

OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.



#### INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS (DO USUÁRIO)

Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.



#### PRAZO DE RESPOSTA

Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

## SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

O SIC tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica (sistema e-sic).

### Formas de atendimento:



#### PRESENCIAL

Endereço: Avenida Darcy Vargas, 77 - Chapada, Manaus - AM, CEP: 69050-020



#### ELETRÔNICO

[https:// acessoinformacao.am.gov.br/index/](https://acessoinformacao.am.gov.br/index/)



#### HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 12:00 / 13:00 às 17:00 horas (exceto feriados).

OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.



#### INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS (DO USUÁRIO)

Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.



#### PRAZO DE RESPOSTA

De forma imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

## FALE CONOSCO

O Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário de serviços públicos para esclarecimento de dúvidas sobre atividades do Governo do Estado.

### Formas de atendimento:



#### PRESENCIAL

Endereço: Avenida Darcy Vargas, 77 - Chapada, Manaus - AM, CEP: 69050-020



#### ELETRÔNICO

<http://www.seas.am.gov.br/fale-conosco/>



#### TELEFONE

[92] 2121-7821



#### HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 12:00 / 13:00 às 17:00 horas [exceto feriados].

OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.



#### INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS (DO USUÁRIO)

Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.



#### PRAZO DE RESPOSTA

De forma imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos.

# COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA SEAS

**Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, a Secretaria de Estado de Assistência Social (SEAS), se compromete a:**

- Atender ao usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- Atender, com prioridade, as pessoas com deficiência, aos idosos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- Capacitar o usuário dos serviços públicos para participar da gestão e exercer o controle social da administração pública;
- Receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Governo do Estado;
- Orientar e capacitar os agentes públicos sobre as atividades de ouvidoria;
- Manter atualizado na internet o Portal de Transparência da Secretaria de Estado da Assistência Social – SEAS com informações institucionais que sejam de interesse geral;
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social.

