

CARTA DE SERVIÇOS

SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Secretaria de
Assistência Social



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador

Carlos Alberto Souza de Almeida Filho

Secretária Titular

Maricília Teixeira da Costa

Secretária Executiva

Michelle Macedo Bessa

Secretária Executiva Adjunta da Política de Assistência Social

Andréa da Cunha Cidade

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 dos Andradas, nº 465 – Centro [próximo a Feira da Banana].

Prato Cidadão Novo Israel

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

Prato Cidadão Compensa

Avenida São Pedro, S/N – Compensa [esquina com a Rua Matos Areosa, próximo ao Mini Shopping da 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



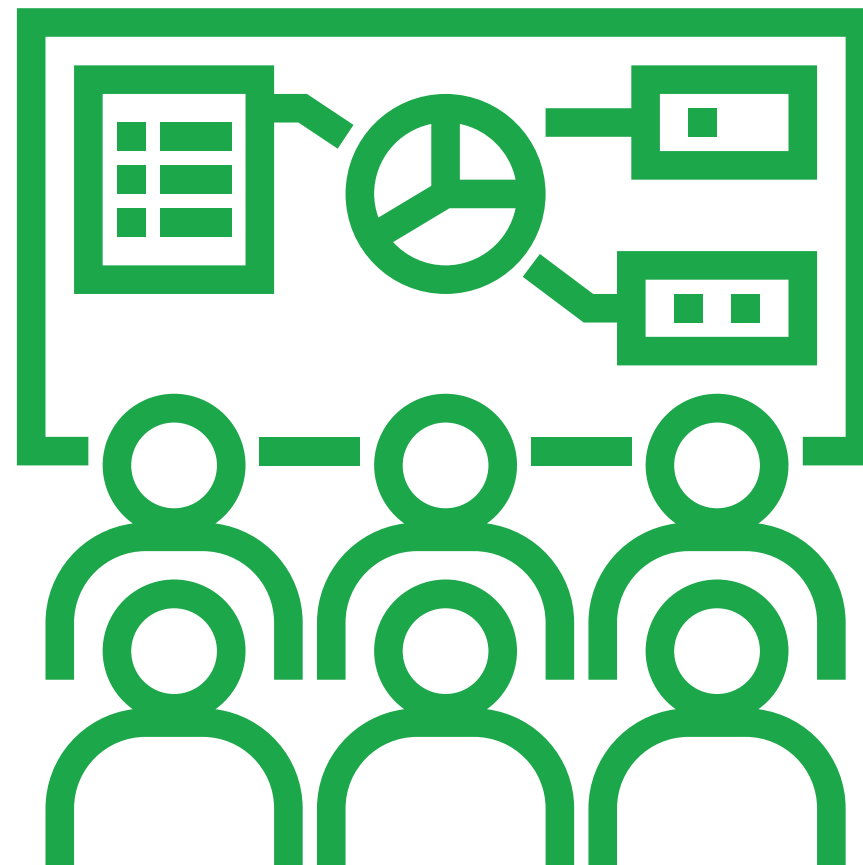
EMAIL

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

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/AM/Manifestacao/registrarManifestacao?=608>



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.

