



Carta de Serviços ao Cidadão

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

Prefeitura Municipal de Dom Silvério

Esta Carta explica como pessoas e famílias podem procurar os serviços da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social de Dom Silvério.

A Assistência Social atende famílias e pessoas que vivem situações de vulnerabilidade ou risco social.

Aqui você encontra informações sobre:

- onde procurar atendimento;
- quem pode pedir atendimento;
- quais unidades existem no município;
- quais serviços são oferecidos;
- como acessar o Cadastro Único;
- como solicitar acompanhamento pelo CRAS;
- como solicitar benefícios eventuais;
- como acionar o Conselho Tutelar;
- como acompanhar o andamento do atendimento;
- como fazer reclamações, denúncias, sugestões ou elogios;
- quais situações são da Assistência Social e quais devem ser tratadas pela Saúde.

Ela foi escrita em linguagem simples para ajudar pessoas, famílias e a comunidade a entenderem melhor os serviços da Assistência Social.

Atendimento da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social atende pessoas, famílias e usuários da política de Assistência Social.

Endereço: Rua Geraldino Lessa, nº 40, Centro, Dom Silvério/MG.

Telefone: (31) 99859-8237.

Horário de atendimento: das 8h às 11h e das 13h às 17h. Às sextas-feiras, das 13h às 16h.

Responsável: Gláucia Guimarães Miranda

Cargo/Função: Secretária Municipal

Quem pode procurar a Assistência Social

Podem procurar a Assistência Social famílias e pessoas em situação de vulnerabilidade ou risco social.

Também podem procurar atendimento:

- pessoas com deficiência;
- pessoas idosas;
- crianças;
- adolescentes;
- mulheres;
- beneficiários de programas sociais;
- demais usuários da política de assistência social.

O acesso pode acontecer por procura direta do cidadão ou por encaminhamento de outros órgãos, como



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

rede socioassistencial, saúde, educação, Conselho Tutelar, Ministério Público, Poder Judiciário e instituições parceiras.

Para o atendimento inicial, o cidadão deve procurar o CRAS ou a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, levando documentos pessoais e comprovante de residência.

Quando necessário, também pode ser feita a inscrição ou atualização no Cadastro Único.

Unidades de atendimento

Unidade	Endereço	Telefone	Horário de atendimento	Observação
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	Rua Geraldino Lessa, nº 40, Centro, Dom Silvério/MG	(31) 99859-8237	8h às 11h e 13h às 17h. Às sextas-feiras, 13h às 16h	Atendimento da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social
Sector de Assistência Social/Cadastro Único	Rua Joaquim Severiano Soares, nº 140, Campestre, Dom Silvério/MG	(31) 99853-0502	8h às 11h e 13h às 17h. Às sextas-feiras, 13h às 16h	Atendimento do Cadastro Único
Centro de Referência de Assistência Social – CRAS	Rua Geraldino Lessa, nº 40, Centro, Dom Silvério/MG	(31) 99882-9495	8h às 11h e 13h às 17h. Às sextas-feiras, 13h às 16h.	Serviço de proteção social básica
Conselho Tutelar	Rua Joaquim Severiano Soares, nº 140, Campestre, Dom Silvério/MG	(31) 99891-3332	8h às 16h e regime de plantão 24h	Atendimento a crianças, adolescentes e famílias

Como pedir atendimento

Serviço	O que fazer	Onde procurar	Como acessar
Cadastro Único	Solicitar cadastro ou atualização	Sector de Assistência Social/Cadastro Único	Atendimento presencial, com apresentação de documentos pessoais. Também pode haver agendamento pelo telefone
PAIF	Solicitar acompanhamento familiar	CRAS	Por procura direta ou por encaminhamento
SCFV	Realizar inscrição	CRAS	Comparecer ao CRAS e passar por avaliação da equipe técnica
Benefícios eventuais	Solicitar atendimento da equipe técnica	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social ou CRAS	Atendimento social e análise técnica
Conselho Tutelar	Registrar denúncia ou solicitar orientação	Conselho Tutelar	Presencialmente ou por telefone
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	Solicitar orientações, encaminhamentos e informações sobre programas sociais. Também pode registrar denúncia relacionada à execução da política de Assistência Social no município.	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	Presencialmente, por telefone, pelo e-mail social@domsilverio.mg.gov.br ou por encaminhamento da rede de serviços
Proteção Social Especial – APAE/Centro Dia	Solicitar avaliação para inclusão nos atendimentos especializados	APAE/Centro Dia ou CRAS.	Atendimento mediante avaliação técnica e observância dos critérios da instituição



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Serviço	O que fazer	Onde procurar	Como acessar
Proteção Social Especial – APRIDOM	Solicitar informações sobre acolhimento institucional para pessoa idosa	APRIDOM ou CRAS	Avaliação técnica e encaminhamento conforme critérios legais e disponibilidade de vagas

Prioridades de atendimento

Serviço	Quem tem prioridade	Base
Cadastro Único	Atendimento por ordem de agendamento, respeitando a prioridade legal quando o atendimento for presencial	Lei Federal nº 10.048/2000
PAIF	Famílias e pessoas em grave desproteção; pessoas com deficiência; pessoas idosas; crianças retiradas do trabalho infantil; beneficiários do Bolsa Família e do BPC; casos de urgência e risco social identificados pela equipe técnica	Resolução CNAS nº 109/2009 e Resolução CNAS nº 01/2013
SCFV	Famílias e pessoas em grave desproteção; pessoas em situação de violência ou negligência; pessoas com deficiência; pessoas idosas; crianças retiradas do trabalho infantil; beneficiários do Bolsa Família e do BPC; casos de urgência e risco social identificados pela equipe técnica	Resolução CNAS nº 109/2009 e Resolução CNAS nº 01/2013
Benefícios eventuais	Famílias e pessoas que enfrentam situações específicas, momentâneas, de desproteção, risco ou perdas inesperadas; casos de urgência e risco social identificados pela equipe técnica	LOAS, NOB/SUAS, Decreto nº 6.307/2007, Lei Municipal nº 1.648/2013 e Decreto nº 43/20214, conforme informado no questionário
Conselho Tutelar	Crianças e adolescentes em situação de risco ou violação de direitos; casos de urgência e risco social identificados pela equipe técnica ou pela rede de proteção.	Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	Atendimento por ordem de agendamento, respeitando a prioridade legal quando o atendimento for presencial	Lei Federal nº 10.048/2000
Proteção Social Especial – APAE/Centro Dia	Pessoas com deficiência ou pessoas idosas que dependem de terceiros e vivem situação de violação de direitos ou extrema vulnerabilidade; casos de urgência e risco social identificados pela equipe técnica	LOAS, Resolução CNAS nº 109/2009, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência e Estatuto do Idoso
Proteção Social Especial – APRIDOM	Pessoa idosa vítima de violência física, psicológica ou abuso financeiro grave; pessoa idosa em abandono total; pessoa idosa sem referência familiar; pessoa idosa em negligência crônica; casos de urgência e risco social identificados pela equipe técnica	LOAS, Resolução CNAS nº 109/2009 e Estatuto do Idoso

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social atua na organização e gestão da política municipal de Assistência Social.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Tipo de serviço	O que é realizado	Público atendido	Oferta
Gestão da política de Assistência Social	Coordenação da política municipal de Assistência Social; gestão do SUAS; gestão de benefícios eventuais; acompanhamento das famílias; apoio em demandas emergenciais; planejamento, execução e monitoramento das ações socioassistenciais; elaboração de relatórios; controle e prestação de contas dos recursos públicos; gestão de recursos financeiros oriundos de índices de gestão; apoio aos Conselhos Municipais ligados à Assistência Social; articulação com outras Secretarias Municipais	População em geral e usuários da Assistência Social	Contínua

Setor de Assistência Social/Cadastro Único

O Setor de Assistência Social/Cadastro Único realiza atendimento voltado ao cadastro, atualização de dados e encaminhamento para programas sociais.

Tipo de serviço	O que é realizado	Público atendido	Oferta
Proteção Social Básica	Cadastro e atualização de dados das famílias no Cadastro Único; atendimento da assistente social; identificação do perfil socioeconômico; encaminhamento para benefícios, como Bolsa Família, Tarifa Social de Energia Elétrica e outros; inclusão em programas sociais; acompanhamento familiar, especialmente em casos de BPC; encaminhamento para serviços de Saúde, Educação, Esporte e demais serviços; assistência jurídica gratuita à população de baixa renda	Famílias de baixa renda ou em situação de vulnerabilidade social	Contínua

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

O CRAS realiza atendimento de proteção social básica.

Tipo de serviço	O que é realizado	Público atendido	Oferta
Proteção Social Básica	Atendimento e acolhimento social; escuta das famílias e indivíduos; identificação de necessidades; orientações sobre direitos e acesso a serviços públicos; PAIF; SCFV; encaminhamentos para a rede de serviços; visitas domiciliares; campanhas, palestras, reuniões com a comunidade e ações de mobilização social	Famílias de baixa renda ou em situação de vulnerabilidade social	Contínua

PAIF

O PAIF é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família.

Ele é realizado pelo CRAS e envolve acompanhamento familiar continuado.

O objetivo é fortalecer a família, prevenir situações de risco social e apoiar o acesso a direitos.

SCFV

O SCFV é o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

Ele é realizado por meio de atividades em grupo para crianças, adolescentes, adultos e pessoas idosas. As atividades podem incluir oficinas socioeducativas, convivência em grupo e ações para fortalecer vínculos familiares e comunitários.

Proteção Social Especial

O município não possui unidade de CREAS.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

As situações de violação de direitos são acompanhadas pela rede de proteção municipal.

Quando necessário, os casos são encaminhados para serviços especializados regionalizados, conforme a organização da Política de Assistência Social.

Tipo de serviço	Como funciona	Oferta
Proteção Social Especial	Acompanha situações de violação de direitos por meio da rede de proteção municipal e encaminha para serviços especializados quando necessário	Contínua

Proteção Social Especial Complementar

Alguns serviços são executados por entidades privadas sem fins lucrativos ligadas à Assistência Social e inscritas no CNEAS.

Serviço	O que oferece	Público atendido	Oferta
APAE/Centro Dia	Atendimento especializado à pessoa com deficiência intelectual e múltipla, estimulação e acompanhamento multiprofissional	Pessoas com deficiência e suas famílias	Contínua
APRIDOM	Acolhimento institucional para pessoas idosas	Pessoas idosas em situação de acolhimento	Contínua

Conselho Tutelar

O Conselho Tutelar atende situações que envolvem crianças, adolescentes e suas famílias.

Tipo de serviço	O que é realizado	Público atendido	Oferta
Proteção integral à criança e ao adolescente	Atendimento, escuta e acolhimento de crianças, adolescentes e responsáveis; aplicação de medidas de proteção quando necessário; requisição de serviços públicos; articulação com escolas, unidades de saúde, CRAS e outros serviços; encaminhamento para acolhimento institucional quando necessário; recebimento de denúncias; fiscalização e garantia de direitos; atuação em situações de negligência, violência física, psicológica ou sexual; verificação de frequência e evasão escolar; acompanhamento de casos de trabalho infantil, abandono ou exploração; orientação e apoio às famílias; ações de conscientização sobre proteção à infância e adolescência; manutenção de registros no SIPIA	Crianças, adolescentes e suas famílias	Diária

Benefícios eventuais

O município oferece benefícios eventuais.

Os benefícios eventuais são apoios temporários oferecidos pelo SUAS em situações específicas..

Eles podem ser concedidos em razão de:

- nascimento;
- morte;
- vulnerabilidade temporária;
- calamidade pública.

Podem ser oferecidos, conforme análise técnica:

- Auxílio Natalidade;
- Auxílio Funeral;
- passagem intermunicipal;
- cesta básica;



- gás de cozinha;
- documentos básicos;
- aluguel social.

A concessão dos benefícios eventuais é destinada a cidadãos moradores de Dom Silvério/MG em situação de vulnerabilidade e risco social.

O atendimento é realizado por profissional de serviço social da Política Pública de Assistência Social, com emissão de parecer social.

Auxílio Natalidade

O Auxílio Natalidade busca apoiar situações relacionadas ao nascimento.

Pode atender, prioritariamente:

- necessidades do nascituro;
- apoio à mãe no caso de natimorto ou morte do recém-nascido;
- apoio à família no caso de morte da mãe.

Para solicitar, é necessário:

- residir no município há, no mínimo, 6 meses;
- ter realizado pré-natal;
- possuir renda per capita de até meio salário mínimo vigente;
- estar em situação de vulnerabilidade social.

O pedido deve ser feito no CRAS, no mínimo 30 dias antes do nascimento ou até 30 dias depois do nascimento.

Auxílio Funeral

O Auxílio Funeral busca apoiar o custeio de despesas de serviço funerário básico e traslado de até 350 km.

Para solicitar, é necessário:

- residir no município há, no mínimo, 6 meses;
- realizar o sepultamento no cemitério do município;
- possuir renda per capita de até meio salário mínimo vigente;
- estar em situação de vulnerabilidade social.

O pedido pode ser feito por integrante da família, como pai, mãe, cônjuge ou filho, ou por pessoa autorizada mediante procuração e documentos pessoais.

A solicitação deve ser feita no CRAS.

Auxílio por vulnerabilidade temporária e calamidade pública

Esse auxílio atende situações emergenciais e temporárias.

Pode ser solicitado em casos de:

- riscos, perdas ou danos à família;
- falta de acesso a necessidades básicas do dia a dia, principalmente alimentação;
- falta de documentação básica, como Certidão de Nascimento ou Casamento, RG, CPF e Carteira de Trabalho;
- desastre ou calamidade pública, como desastre climático, desastre ecológico, incêndio, epidemia e



outros danos que afetem a comunidade.

Para concessão, é necessário atendimento por profissional de serviço social da Política Pública de Assistência Social, com emissão de parecer social.

Comunicação com o cidadão

A comunicação entre a unidade de Assistência Social e o cidadão pode acontecer por:

- atendimento presencial;
- telefone;
- visitas domiciliares;
- mensagens eletrônicas;
- busca ativa;
- reuniões;
- grupos socioeducativos;
- encaminhamentos feitos pela equipe técnica.

Quando necessário, os usuários podem ser chamados para atualização cadastral, acompanhamento familiar ou participação em atividades e programas socioassistenciais.

O atendimento deve respeitar o sigilo profissional e a proteção dos dados dos usuários.

Como acompanhar o andamento do atendimento

O cidadão pode acompanhar o andamento do atendimento na unidade onde fez o pedido.

Esse acompanhamento pode ser feito:

- presencialmente, na unidade responsável pelo atendimento;
- por telefone;
- com o profissional que acompanha o usuário ou a família.

Quando necessário, a equipe também pode entrar em contato com o cidadão para atualização cadastral, acompanhamento familiar ou participação em atividades e programas da Assistência Social.

O atendimento deve respeitar o sigilo profissional e a proteção dos dados dos usuários.

Documentos e requisitos para atendimento

Para o atendimento inicial no CRAS, na Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social ou no Setor de Assistência Social/Cadastro Único, o cidadão deve levar documentos pessoais e comprovante de residência. O questionário também informa que podem ser solicitados documentos pessoais dos membros do núcleo familiar.

Serviço	O que levar ou apresentar	Observação
Atendimento inicial	Documentos pessoais da pessoa que busca atendimento, documentos dos membros do núcleo familiar e comprovante de residência	A equipe realiza o primeiro atendimento e avalia a situação apresentada
Cadastro Único	Documentos pessoais do responsável familiar e de todas as pessoas que moram na casa, para cadastro ou atualização (Identidade, CPF, comprovante de endereço atualizado, certidão de nascimento, certidão de casamento)	O atendimento é presencial e pode ser agendado por telefone



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Serviço	O que levar ou apresentar	Observação
PAIF	Documentos pessoais de todos os membros da família (Identidade, CPF, comprovante de endereço atualizado, NIS, certidão de nascimento, documentos relacionados à demanda apresentada, quando solicitados pela equipe, como laudos médicos, receitas, encaminhamentos, boletins de ocorrência, decisões judiciais, entre outros.	O acompanhamento familiar pode ser solicitado diretamente no CRAS ou por encaminhamento
SCFV	Documentos pessoais, quando solicitados pela equipe, como Identidade, CPF, Comprovante de residência atualizado, NIS/CadÚnico (se possuir), declaração de matrícula escolar (crianças e adolescentes), telefone para contato.	A inscrição depende de comparecimento ao CRAS e avaliação da equipe técnica
Benefícios eventuais	Documentos pessoais (Identidade, CPF, comprovante de endereço atualizado, certidão de nascimento, certidão de casamento e/ou outros documentos que a equipe solicitar, conforme o tipo de benefício.	A concessão depende de atendimento social, análise técnica e emissão de parecer social
Conselho Tutelar	Informações sobre a situação, denúncia ou pedido de orientação	O atendimento pode ser presencial ou por telefone
Proteção Social Especial – APAE/Centro Dia	Documentos pessoais, como Identidade, CPF, comprovante de endereço atualizado, certidão de nascimento, certidão de casamento e/ou outros documentos e informações necessárias para avaliação.	O atendimento depende de avaliação técnica e dos critérios da instituição
Proteção Social Especial – APRIDOM	Documentos pessoais e informações sobre a situação da pessoa idosa	O encaminhamento depende de avaliação técnica, critérios legais e disponibilidade de vagas

Depois do primeiro atendimento, a equipe pode solicitar outros documentos ou requisitos, conforme a necessidade de cada caso.

A falta de documentos complementares não impede o atendimento inicial.

Diferença entre Assistência Social e Saúde

A Assistência Social atende pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade, risco social ou violação de direitos.

A Saúde cuida de atendimentos, tratamentos, exames, medicamentos, equipamentos e outras necessidades ligadas à saúde da pessoa.

De acordo com o questionário, não são benefícios eventuais da Assistência Social:

- órteses;
- próteses;
- cadeiras de rodas;
- muletas;
- óculos;
- medicamentos;
- pagamento de exames médicos;
- apoio financeiro para tratamento de saúde dentro ou fora do município;
- transporte de doentes;
- leites e dietas de prescrição especial;
- fraldas descartáveis.

Esses itens devem ser tratados pela Política de Saúde.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Reclamações, sugestões e elogios

O principal canal para reclamações, denúncias, sugestões e elogios é a Ouvidoria da Prefeitura. A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social também recebe manifestações dos usuários. O cidadão pode usar os seguintes canais:

Canal	
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	E-mail: social@domsilverio.mg.gov.br
Atendimento presencial	Urna própria disponível na recepção da Secretaria/CRAS
Ouvidoria Municipal	E-mail: ouvidoria@domsilverio.mg.gov.br
Telefone da Ouvidoria	(31) 9 8334-0596
Atendimento presencial da Ouvidoria	Praça Presidente Vargas, nº 143, Centro, Dom Silvério/MG, CEP 35440-000
Horário da Ouvidoria	Segunda a quinta-feira, das 8h às 11h e das 12h30 às 17h. Sexta-feira, das 8h às 11h e das 12h30 às 16h
Atendimento online	https://domsilverio.mg.gov.br/ouvidoria/

As manifestações podem ser feitas diretamente na Ouvidoria Municipal ou encaminhadas à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, conforme o caso.

Pesquisa de satisfação

Atualmente, o município não possui instrumento próprio de pesquisa de satisfação dos serviços da Assistência Social.

O cidadão pode registrar reclamações, denúncias, sugestões e elogios pelos canais de manifestação informados nesta Carta.

Palavras úteis

Palavra ou sigla	O que significa nesta Carta
Assistência Social	Política pública que atende pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade, risco social ou violação de direitos.
SUAS	Sistema Único de Assistência Social. Organiza os serviços de Assistência Social.
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social. Atende situações de proteção social básica.
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social. Unidade pública que oferece apoio e acompanhamento especializado a famílias e indivíduos que tiveram seus direitos violados
Cadastro Único	Cadastro usado para identificar famílias e permitir acesso a programas sociais.
CadÚnico	Forma abreviada de Cadastro Único.
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família.
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.
BPC	Benefício de Prestação Continuada.
Benefício eventual	Apoio provisório concedido em situações específicas, como nascimento, morte, vulnerabilidade temporária ou calamidade pública.
Proteção Social Básica	Atendimento voltado à prevenção de riscos sociais e ao fortalecimento das famílias.
Proteção Social Especial	Atendimento voltado a situações de violação de direitos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO

ESTADO DE MINAS GERAIS

Palavra ou sigla	O que significa nesta Carta
Auxílio Natalidade	Apoio concedido em situações relacionadas ao nascimento, conforme análise da Assistência Social.
Nascituro	Bebê que ainda não nasceu.
Natimorto	Bebê que nasce sem vida.
Conselho Tutelar	Órgão que atua na proteção dos direitos de crianças e adolescentes.
Vulnerabilidade social	Situação em que a pessoa ou família precisa de apoio para enfrentar dificuldades sociais.
Risco social	Situação que pode colocar a pessoa ou família em perigo ou sem proteção.
Auxílio Funeral	Apoio para ajudar no custeio de despesas funerárias básicas, conforme critérios da Assistência Social.
Translado	Transporte do corpo da pessoa falecida de um local para outro
Vulnerabilidade temporária	Situação difícil e passageira que prejudica a família ou a pessoa, como falta de alimentos, documentos ou outros meios básicos.
Calamidade pública	Situação grave que atinge a comunidade, como desastre climático, incêndio, epidemia ou outro dano coletivo.
Renda per capita	Valor da renda familiar dividido pelo número de pessoas da família.
Núcleo familiar	Pessoas da mesma família que vivem juntas ou dependem umas das outras.
Parecer social	Documento feito por profissional do serviço social após avaliar a situação da pessoa ou da família.
Acolhimento institucional	Atendimento em instituição para pessoa que precisa de proteção e não pode ficar, naquele momento, com a família.
Rede de proteção	Conjunto de serviços que atuam para proteger pessoas e famílias, como Assistência Social, Saúde, Educação, Conselho Tutelar e outros órgãos.
Busca ativa	Quando a equipe procura a pessoa ou família para orientar, atualizar informações ou acompanhar a situação.
Sigilo profissional	Dever de proteger as informações pessoais do usuário atendido.
Ouvidoria	Canal da Prefeitura para receber reclamações, sugestões e elogios.