

# *Carta de Serviços ao Cidadão*

Transparência, Integridade e Participação.



**TRÊS RIOS**  
— PREFEITURA —

**Joacir Barbaglio Pereira**

Prefeito

**Pedro Henrique Ribeiro Brasil**

Secretário Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos

**Claudilene Francisco Pereira**

Sub-Secretária Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos

**Daniela Curdy de Carvalho Sousa**

Coordenadora da Gestão do SUAS

**Carla de Almeida Chrispim Mariano**

Coordenadora da Proteção Social Básica

**Herika Fernandes Jesus de Souza**

Coordenadora de Proteção Social Especial

**Beatriz de Souza Pena**

Coordenadora da Vigilância Sociossistencial

## SUMÁRIO

1. ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	4
1.1 QUANDO PROCURAR A ASSISTÊNCIA SOCIAL? .....	5
1.2 COMO A ASSISTÊNCIA SOCIAL PODE AJUDAR? .....	5
- VOCÊ SABE ONDE OS SERVIÇOS ACONTECEM? .....	6
1.3 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA.....	6
1.3.1 PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL.....	7
1.3.2 SERVIÇOS, PROGRAMAS E BENEFÍCIOS .....	8
1.4 ATENDIMENTO ÀS FAMÍLIAS .....	8
1.4.1 SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA .....	9
1.4.2 SERVIÇO DE ACOLHIMENTO .....	9
1.4.3 CENTRO ESPECIALIZADO DE ATENDIMENTO À MULHER .....	10
1.4.4 SERVIÇO DE EMISSÃO DE CARTEIRA DO IDOSO.....	10
1.4.5 PROGRAMA DE ATENDIMENTO A IDOSOS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	12
1.4.6 PROGRAMA DE ATENDIMENTO A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA.....	12
1.4.7 PROGRAMA DE ATENDIMENTO A SITUAÇÃO DE CALAMIDADE PÚBLICA E EMERGÊNCIA.....	13
1.4.8 PROGRAMA DE ACOMPANHAMENTO A ADOLESCENTES QUE CUMPREM MEDIDAS SOCIO EDUCATIVAS DE LIBERDADE ASSISTIDA E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE .....	14
1.4.9 PROGRAMA DE ATENDIMENTO DO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC).....	14
1.4.10 PROGRAMA DE ATENDIMENTO PARA BENEFÍCIOS EVENTUAIS.....	15
1.4.11 PROGRAMA ACESSUAS TRABALHO .....	16
1.4.12 PROGRAMA CRIANÇA FELIZ .....	17
1.4.13 PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA.....	18
1.5 DOS REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMA E INFORMAÇÕES PARA ACESSAR OS SERVIÇOS .....	23
1.6 ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO .....	23
1.7 PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....	23
1.8 FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	23
1.9 LOCAIS E FORMAS PARA APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO .....	23
1.9.1 CRAS BEMPOSTA .....	23
1.9.2 CRAS CENTRO.....	23
1.9.3 CRAS TRIÂNGULO.....	24
1.9.4 CRAS VILA .....	24
1.9.5 CREAS .....	24
1.9.6 CONSELHO TUTELAR.....	25
1.9.7 CADASTRO ÚNICO - .....	24
1.9.8 CEAM – CENTRO ESPECIALIZADO DE ATENDIMENTO À MULHER.....	24
1.9.9 CASA DO AUTISTA.....	24
1.9.10 NACA – NUCLEO DE ATENDIMENTO A CRIANÇA E AO ADOLESCENTE.....	24
1.9.11 SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS .....	26
2.0 DO ATENDIMENTO.....	25
2.1 PRIORIDADES.....	25
2.2 PREVISÃO DE ATENDIMENTO E TEMPO DE ESPERA .....	25
2.3 MECANISMO DE COMUNICAÇÃO COM USÁRIO .....	25
2.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES.....	25
2.5 ORIENTAÇÕES PARA O BOM ATENDIMENTO AO CIDADÃO .....	25
2.6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	27
- EQUIPAMENTOS E SUAS ABRANGÊNCIAS.....	27
LEIS DE REGULAMENTAÇÕES.....	32
REFERÊNCIAS.....	32

## APRESENTAÇÃO

A Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos formula e coordena ações, programas e políticas de inclusão social, transferência de renda com condicionalidades e assistência social. Todas as informações apresentadas nesta Carta foram elaboradas para ajudar você e todos (as) os (as) cidadãos a compreenderem melhor os serviços oferecidos pela SMASDH e saber como acessá-los.

### 1. ASSISTÊNCIA SOCIAL

Orientação, atendimento, acompanhamento, encaminhamento e proteção. A rede de assistência social é a porta de entrada dos programas sociais do governo federal e está presente em todo o Brasil, para que todos (as) os (as) brasileiros (as) tenham seus direitos mais básicos garantidos.

A Assistência Social oferece serviços, programas, projetos e benefícios que têm como objetivo melhorar as condições de vida da população atendida, por meio do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, do apoio à inclusão social, do enfrentamento da pobreza e da redução de situações como violência intrafamiliar, trabalho infantil e ato infracional.

Ela assegura também um conjunto expressivo de direitos coletivos ou sociais, como direito à saúde, ao trabalho, à moradia e ao lazer. Introduziu um novo conceito: o de seguridade social, formado pelo tripé: Saúde (para todos), Previdência Social (quem contribui) e Assistência Social (a quem dela necessitar).

A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, são Políticas de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.

O SUAS (Sistema Único de Assistência Social) também oferece acolhimento (abrigo) para pessoas em situação de abandono, sem família ou que tenham que viver por algum período afastadas da família por decisão da Justiça.

## 1.1 QUANDO PROCURAR A ASSISTÊNCIA SOCIAL?

A Assistência Social é um direito de todos os cidadãos, mas há alguns casos em que os cuidados e a proteção dos serviços socioassistenciais são recomendados. Listamos abaixo alguns exemplos. Caso tenha dúvidas se você pode ser atendido pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), entre em contato com a Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos ou com a unidade mais próxima desua residência, tais como o CRAS (Centro de Referência da Assistência Social) e CREAS (Centro de Referência Especializado da Assistência Social).

- Pessoas e famílias que estejam em situação de pobreza, beneficiárias do Programa Auxílio Brasil e do Benefício de Prestação Continuada (BPC);
- Famílias com dificuldades de convívio familiar ou social, como aquelas que enfrentam situações de violência dentro da família, que tenham crianças ou adolescentes no trabalho infantil, dentre outras;
- Mulheres vítimas de violência doméstica e pessoas que sofram discriminações por gênero, raça, etnia ou orientação sexual;
- Pessoas com deficiência e idosos em situação de pobreza ou que estejam vivendo de forma isolada, sem participar da vida na comunidade ou em famílias que precisem de apoio para prover seus cuidados;
- Adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de liberdade assistida e de prestação de serviços à comunidade;
- Pessoas sem família ou em situação de abandono.

## 1.2 COMO A ASSISTÊNCIA SOCIAL PODE AJUDAR?

- Apoiando a família e a comunidade na superação de dificuldades de convivência.
- Facilitando o acesso a programas, serviços, projetos e benefícios da assistência social e de outras políticas públicas, tais como saúde, educação, trabalho e Justiça.
- Apoiando as comunidades na criação de estratégias para o enfrentamento conjunto de problemas sociais.
- Verificando se o idoso e as pessoas com deficiência têm direito ao Benefício de Prestação Continuada e fazendo as orientações necessárias para que possam acessá-lo.
- Facilitando a inclusão da família no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, que possibilita acesso ao Programa Bolsa Família e a benefícios de outras políticas, como tarifa social de energia elétrica e Programa Minha Casa Minha Vida.
- Oferecendo atendimento por profissionais qualificados, como psicólogos e assistentes sociais.
- Inserindo as famílias e indivíduos em programas sociais.

### **-VOCÊ SABE ONDE OS SERVIÇOS ACONTECEM?**

A Assistência Social conta com uma extensa rede de equipamentos públicos. Os serviços e programas são estruturados dentro da Proteção Social Básica e Proteção Social Especial.

## 1.3 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

Os serviços de proteção social básica têm como objetivo apoiar as famílias, prevenindo a ruptura de laços, promovendo o acesso a direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida de famílias e indivíduos em situação de grave desproteção, pessoas com deficiência, idosos, crianças retiradas do trabalho infantil, pessoas inseridas no Cadastro Único, beneficiários do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre outros.

**No Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)** é oferecido em todos os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e tem como objetivo apoiar as famílias, prevenindo a ruptura de laços, promovendo o acesso a direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida. Consiste no trabalho social com famílias, de serviço continuado, com a finalidade apoiar e fortalecer os vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo das famílias.

### 1.3.1 PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

Os serviços de Proteção Social Especial destinam-se a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, cujos direitos tenham sido violados e/ou ameaçados. As famílias que enfrentam situações como violência física, doméstica, psicológica, abuso e/ou exploração sexual, tráfico de pessoas, situação de rua e mendicância, abandono, discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia, vivência de trabalho infantil, afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medidas socioeducativa ou medida de proteção, e outras formas de violação de direitos devem buscar atendimento no CREAS. Na proteção social especial, há dois níveis de complexidade: média e alta.

O PAEFI (Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos) é um dos serviços ofertados pela Assistência Social (AS), compondo a rede de Proteção Social Especial de Média Complexidade.

Acolhe, orienta e acompanha famílias e indivíduos em situação de violação ou ameaça de direitos, como abuso sexual, violência física ou psicológica e abandono ou afastamento do convívio familiar, fortalecendo e reconstruindo seus vínculos familiares e comunitários.

Os serviços de proteção social especial de alta complexidade são aqueles que garantem a proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram em situação de violação de direitos. Quais sejam:

a) Serviço de Acolhimento Institucional, nas seguintes modalidades:

-Abrigo institucional;

-Casa-Lar;

b) Serviço de Abordagem à pessoa em situação de rua:

A **abordagem social** constitui-se em processo de trabalho planejado de aproximação escuta qualificada e construção de vínculo de confiança com pessoas e famílias em situação de risco pessoal e **social** nos espaços públicos para atender, acompanhar e mediar acesso à rede de proteção **social**. As demais famílias são atendidas no CRAS. São serviços que demandam, portanto, atenção especializada e maior articulação com os órgãos de defesa de direitos e outras políticas públicas. Há também outras unidades que oferecem serviços especializados da Proteção Social Especial, como os Centros Pop, os Centros-Dia e as unidades de acolhimento.

### 1.3.2 SERVIÇOS, PROGRAMAS E BENEFÍCIOS

Pessoas e famílias podem ser atendidas nos programas e serviços do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), conforme suas necessidades, e também receber orientações e encaminhamentos sobre como acessar direitos, benefícios assistenciais e serviços de outras políticas.

### 1.4 ATENDIMENTO ÀS FAMÍLIAS

Os CRAS e CREAS oferecem atendimento às famílias realizado por uma equipe, que conta com assistentes sociais e psicólogos, além de outros profissionais. Nestes atendimentos, as famílias podem compartilhar questões diversas, como as dificuldades de sobrevivência, cuidados com os filhos e até situações mais delicadas como violência doméstica.

Os profissionais procuram compreender a situação de cada família e como a Assistência Social poderá contribuir para a melhoria de suas condições de vida e de suas relações familiares e comunitárias.

Assim, a família poderá ser encaminhada para acesso a serviços socioassistenciais e das demais políticas, para inclusão no Cadastro Único e acesso a benefícios, sempre que verificada a necessidade. Além disso, terão a possibilidade de participar do acompanhamento oferecido nestes equipamentos, fazendo parte de atendimentos individualizados, familiares ou em grupos. Neste acompanhamento, além das dificuldades concretas enfrentadas no cotidiano, as famílias poderão falar de seus relacionamentos e de seus projetos de vida. O atendimento poderá contribuir, igualmente, para o fortalecimento da autoestima, da autoconfiança e para a maior inclusão social e participação na vida comunitária.

## **1.4.1 SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA**

As atividades do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos são realizadas em grupo e organizadas por ciclos de vida. Podem participar crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos que vivam no território de abrangência do CRAS. São desenvolvidas atividades artísticas, culturais, de lazer, esportivas, entre outras, com o objetivo de propiciar a socialização, integração e o fortalecimento dos relacionamentos familiares e comunitários.

## **1.4.2 SERVIÇO DE ACOLHIMENTO**

Os Serviços de Acolhimento costumam ser conhecidos pela população como “abrigos” e são organizados por ciclo de vida ou situação na qual a pessoa atendida se encontre. Isto significa que há abrigos para crianças e adolescentes, para idosos, mulheres adultas em situação de violência, para migrantes e pessoas em situação de rua.

No nosso caso, no abrigo de crianças e adolescentes, o acolhimento deve ser precedido, obrigatoriamente, da decisão do Juiz e não pode ser motivado pela pobreza.

Se o acolhimento for feito em situação de emergência pelo Conselho Tutelar, sem a determinação judicial, o Juiz deve ser comunicado em até 24 (vinte e quatro horas) após o acolhimento.

De modo geral, o acolhimento nestes serviços ocorre quando esgotadas as possibilidades de manutenção no convívio familiar. A permanência deve se dar até que seja possível o retorno ao convívio com a família de origem, o encaminhamento para família substituta (no caso de crianças e adolescentes) ou o alcance da autonomia para a vida independente.

### **1.4.3 - CENTRO ESPECIALIZADO DE ATENDIMENTO À MULHER**

A cidade de Três Rios passa a ser a pioneira em ter à disposição de todas as mulheres um local que, além do acolhimento, traz o encorajamento de buscar a assistência com profissionais capacitados no acolhimento às mulheres vítimas de violência sexual, moral, entre outras. Trata-se do CEAM, Centro Especializado de Atendimento à Mulher, inaugurado na manhã do dia 07 de junho de 2021, na Rua Dr. Vasconcelos, 87 no Centro. Com isso, Três Rios passa a ser o primeiro município da Região Centro Sul-Fluminense a receber o CEAM, já que os demais estão localizados nas cidades de Natividade, Queimados, Itaguaí e Japeri.

O local oferece uma estrutura essencial de prevenção e enfrentamento à violência contra a mulher, com o intuito de promover a ruptura da situação de violência com atendimentos (psicológico, social, jurídico, de orientação e informação) à mulher em situação de violência.

### **1.4.4 SERVIÇO DE EMISSÃO DE CARTEIRA DO IDOSO**

A Carteira do Idoso é o instrumento de comprovação para que o idoso tenha acesso gratuito ou desconto de, no mínimo, 50% no valor das passagens interestaduais, de acordo com o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03). Além do Número de Identificação Social – NIS, a carteira do Idoso traz informações de identificação do idoso e do município em que ele mora e a foto.

## QUEM PODE UTILIZAR

A Carteira do Idoso é fornecida somente para idosos com mais de 60 anos que não possuem meios de comprovação de renda e ou que recebam até dois salários mínimos.

## **FIQUE ATENTO(A)!**

Os idosos que possuem meios de comprovação de renda não necessitam da Carteira do Idoso.

A comprovação pode ser feita por meio dos seguintes documentos:

- Contracheque de pagamento;
- Carnê de contribuição para a Previdência;
- Extrato de pagamento de benefício ou declaração do INSS;
- Carteira de Trabalho com anotações atualizadas.

Para solicitar o Bilhete de Viagem do Idoso ou o bilhete com desconto, basta comparecer ao guichê das empresas de transporte portando este comprovante e um documento de identidade com foto. A solicitação deverá ocorrer com antecedência que varia de três a doze horas do horário de partida do veículo, conforme a distância a ser percorrida.

## COMO ACESSAR

### ETAPA 1:

Acessar o link [carteiraidoso.cidadania.gov.br](http://carteiraidoso.cidadania.gov.br) para emissão da carteira. Caso o idoso não tenha acesso a internet ou não consiga fazer tal emissão, procure o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de seu município. Lá, você **irá inscrever-se no Cadastro Único para programas Sociais do Governo Federal, caso ainda não esteja inscrito. Se o CRAS de seu município não fizer essa inscrição, você será encaminhado ao Setor Responsável pelo Cadastro Único de sua cidade.**

Ao inscrever-se no Cadastro Único, você receberá o Número de Identificação Social (NIS). Com esse número, o CRAS poderá solicitar a Carteira no sistema. Caso o idoso já tenha seus dados no Cadastro Único, o CRAS irá verificar o NIS existente e solicitar a carteirinha a partir dele, também no sistema.

### ETAPA 2:

A Carteira do Idoso poderá ser emitida após 90 (noventa) dias, a contar da data de cadastramento e ou atualização cadastral no Cadastro Único. Enquanto a Carteira do Idoso não é emitida, o setor poderá fornecer uma Declaração Provisória com prazo de validade de até 180 (cento e oitenta) dias.

## QUANTO TEMPO LEVA

Até 120 dias corridos. A depender, principalmente, da existência ou não de cadastramento anterior no Cadastro Único.

### 1.4.5 PROGRAMA DE ATENDIMENTO A IDOSOS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

As pessoas com deficiência e idosos em situação de dependência, ou seja, que necessitam de cuidados de outras pessoas para realizar atividades básicas diárias, e

ou que tenham tido seus direitos violados são atendidos no Centro de Convivência (Centro Dia) oferece atenção integral à pessoa com deficiência e idosos em situação de dependência durante o dia e, ao mesmo tempo, serve de apoio às famílias e aos cuidadores familiares na diminuição do estresse decorrente dos cuidados prolongados na família. É, portanto, uma alternativa de cuidados pessoais, complementar aos cuidados das famílias.

No Centro de Convivência são desenvolvidas atividades que permitam a convivência em grupo; cuidados pessoais; fortalecimento das relações sociais; apoio e orientação aos cuidadores familiares; acesso a outros serviços e a tecnologias que proporcionam autonomia.

#### **1.4.6 PROGRAMA DE ATENDIMENTO A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA**

As pessoas ou até mesmo famílias que se encontrem nesta situação podem buscar atendimento no CREAS. Também podem ser atendidas pelas equipes que realizam abordagem social nas ruas do município.

Quando a pessoa desejar, os profissionais dos serviços socioassistenciais poderão apoiar a busca e a reaproximação com sua família. O atendimento também possibilita a construção de relações entre as pessoas que se encontrem em situação de rua que podem, coletivamente, compartilhar suas experiências e se organizar para reivindicar direitos que contribuam para a melhoria da sua condição de vida.

No atendimento, os profissionais poderão fornecer informações, ainda, sobre como acessar serviços, benefícios e direitos, como tirar documentos oficiais (como Certidão de Nascimento, Registro Civil – RG, Cadastro de Pessoa Física – CPF) e como ser incluído no Cadastro Único para Programas Sociais. O Cadastro Único possibilita o acesso ao Programa Bolsa Família e a outros benefícios sociais de diversas políticas públicas, sempre que for constatado que a pessoa ou a família possui perfil para estes acessos. A falta de endereço não impede a inclusão no Cadastro Único, sendo que, neste caso, a pessoa ou família poderá utilizar o endereço do equipamento do SUAS onde costuma ser atendido. Sempre que necessário, os profissionais realizam encaminhamentos para outros serviços, como de saúde, educação, intermediação de mão de obra, capacitação profissional.

## **1.4.7 PROGRAMA DE ATENDIMENTO A SITUAÇÃO DE CALAMIDADE PÚBLICA E EMERGÊNCIA**

O município quando decreta oficialmente estas situações, requisita o apoio da Secretaria Nacional de Assistência Social podem receber recursos para a organização do Serviço e atendimento às famílias que vivam nas comunidades atingidas por situações como incêndios, desabamentos, deslizamentos e alagamentos, entre outros. O objetivo é oferecer apoio e proteção a essas famílias após a ocorrência destas situações.

No atendimento, as famílias poderão receber informações sobre os apoios disponíveis, como benefícios eventuais, serviços, acesso a documentação pessoal e locais de acolhimento provisório destinado àquelas pessoas que tenham perdido suas casas ou as tenham deixado em razão da situação de calamidade pública ou de emergência. O trabalho dos profissionais é também apoiar as famílias e comunidades na reorganização da vida cotidiana.

## **1.4.8 PROGRAMA DE ACOMPANHAMENTO A ADOLESCENTES QUE CUMPREM MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS DE LIBERDADE ASSISTIDA E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE.**

O Juiz é responsável por aplicar as medidas socioeducativas de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade aos adolescentes que cometem ato infracional. Após a aplicação, os adolescentes são encaminhados para acompanhamento da medida no CREAS. Os profissionais desta unidade planejam em conjunto com o adolescente como será este acompanhamento, que buscará, dentre outros aspectos, favorecer sua reflexão e conscientização sobre os atos praticados e a construção de novos projetos de vida.

A família poderá ser incluída para apoiar o cumprimento da medida socioeducativa. Os profissionais deverão, necessariamente, observar se o adolescente está conseguindo acessar direitos e serviços, como escola e serviços de saúde. O objetivo principal do acompanhamento é prevenir a reincidência de ato infracional e contribuir para que o adolescente tenha proteção e desenvolvimento

## **1.4.9 PROGRAMA DE ATENDIMENTO DO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC)**

O Benefício de Prestação Continuada (BPC) é um benefício de renda no valor de um salário mínimo para pessoas com deficiência de qualquer idade ou para idosos com idade de 65 anos ou mais que apresentam impedimentos de longo prazo, de natureza física, mental, intelectual ou sensorial e que, por isso, apresentam dificuldades para a participação e interação plena na sociedade. Para a concessão deste benefício, é exigido que a renda familiar mensal seja de até  $\frac{1}{4}$  de salário mínimo por pessoa.

### **Onde deve ser solicitado?**

Para solicitar o BPC, você deve procurar o CRAS mais próximo da sua casa e se inscrever no Cadastro Único. Caso já esteja cadastrado, faça o agendamento no INSS pelo telefone 135 da Central de Atendimento da Previdência Social (ligação gratuita) ou pela internet, pelo site [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br).

### **Quem tem direito ao BPC?**

Têm direito ao BPC pessoas idosas com 65 anos ou mais e pessoas com deficiência, de qualquer idade, que tenham impedimentos de longo prazo. Os requerentes devem estar inscritos no Cadastro Único e ter renda familiar mensal inferior a  $\frac{1}{4}$  de salário mínimo vigente.

- \* Para ter acesso ao BPC não é preciso ter intermediários ou atravessadores, nem autorização de ente político, nem pagar qualquer taxa.
- \* No ato de solicitação do BPC, você pode não apresentar seu CPF, mas vai precisar dele depois para que o pagamento seja autorizado.
- O BPC não é aposentadoria nem pensão e não dá direito ao 13º pagamento.
- O BPC não pode ser acumulado com outro benefício no âmbito da Seguridade Social (como, por exemplo, o seguro desemprego, a aposentadoria e a pensão) ou de outro regime, exceto com benefícios da assistência médica, pensões especiais de natureza indenizatória e a remuneração advinda de contrato de aprendizagem.

## 1.4.10 PROGRAMA DE ATENDIMENTO PARA BENEFÍCIOS EVENTUAIS

Os Benefícios Eventuais são caracterizados por serem suplementares e temporários, prestados aos cidadãos e às famílias em casos de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade provisória e de calamidade pública.

### ONDE DEVE SER SOLICITADO?

Para solicitar o Benefício Eventual, você deve procurar o CRAS mais próximo da sua residência.

### EM QUAIS SITUAÇÕES O BENEFÍCIO EVENTUAL PODE SER SOLICITADO?

**Nascimento:** para atender as necessidades do bebê que vai nascer; apoiar a mãe nos casos em que o bebê nasce morto ou morre logo após o nascimento; e apoiar a família em caso de morte da mãe.

**Morte:** para atender as necessidades urgentes da família após a morte de um de seus provedores ou membros; atender as despesas de urna funerária, velório e sepultamento, desde que não haja no município outro benefício que garanta o atendimento a estas despesas.

**Vulnerabilidade Temporária:** para o enfrentamento de situações de riscos, perdas e danos à integridade da pessoa e/ou de sua família e outras situações sociais que

comprometam a sobrevivência.

Calamidade Pública: para garantir os meios necessários à sobrevivência da família e do indivíduo, com o objetivo de assegurar a dignidade e a reconstrução da autonomia das pessoas e famílias atingidas.

A oferta desses benefícios também pode ocorrer por meio de identificação de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade nos atendimentos feitos pelas equipes da Assistência Social e Direitos Humanos.

## 1.4.11 PROGRAMA ACESSUAS TRABALHO

É uma iniciativa da Política Nacional de Assistência Social para promover o acesso de seus usuários a oportunidades no mundo do trabalho, por meio de ações integradas e articuladas voltadas para a garantia dos direitos e cidadania das pessoas em situação de vulnerabilidade social.

**ACESSUAS TRABALHO**  
Programa Nacional de Promoção  
do Acesso ao Mundo do Trabalho



O programa é destinado à população em situação de vulnerabilidade e risco social, residente em municípios integrantes do Programa, com idade de 14 a 59 anos. Os usuários de serviços, projetos, programas de transferência de renda e benefícios socioassistenciais são o público prioritário.

## 1.4.12 PROGRAMA CRIANÇA FELIZ

Lançado em 2016, o Programa Criança Feliz é uma iniciativa do Governo Federal para ampliar a rede de atenção e o cuidado integral das crianças na primeira infância, considerando sua família e seu contexto de vida.



O Programa se desenvolve por meio de visitas domiciliares que buscam envolver ações de saúde, educação, assistência social, cultura e direitos humanos.

O Criança Feliz é um programa que tem o objetivo de apoiar e acompanhar o desenvolvimento infantil integral na primeira infância (crianças de 0 a 6 anos de idade) e facilitar o acesso da gestante, das crianças na primeira infância e de suas famílias às políticas e aos serviços públicos que necessitam. O Programa se desenvolve por meio de visitas domiciliares que buscam envolver ações de saúde, educação, assistência social, cultura e direitos humanos.

O Criança Feliz estimula a responsabilidade dos adultos que são referência para a criança no seu dia-a-dia, que relacionam-se diretamente com ela, estabelecendo os vínculos afetivos mais próximos durante os seus primeiros anos de vida. O Programa promove também o fortalecimento do papel das famílias no cuidado, na proteção e na educação das crianças na primeira infância e encoraja o desenvolvimento de atividades lúdicas envolvendo outros membros da família.

São públicos prioritários do Criança Feliz:

Gestantes, crianças de até três anos beneficiárias do Programa Auxílio Brasil e suas famílias;

Crianças de até seis anos beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada(BPC) e suas famílias;

Crianças de até seis anos afastadas do convívio familiar em razão da aplicação de medida e suas famílias.

Para participar do Criança Feliz, você deve verificar se seu município realizou a adesão ao Programa e se sua família se encaixa no **público prioritário**.

Procure o Centro de Referência de Assistência Social CRAS do seu município para maiores informações.

## **Fique sabendo!**

A família **não perde o benefício do Auxílio Brasil** se não quis e participar do Programa Criança Feliz.

**Não há concessão de benefícios financeiros** de qualquer espécie às famílias. O objetivo do programa é realizar o acompanhamento domiciliar para promover o desenvolvimento integral na primeira infância.

Para participar do Criança Feliz, a família deve manter seus dados no Cadastro Único atualizados, principalmente quando há grávidas e crianças de até três anos na composição familiar.

As visitas do programa são mensais para gestantes, semanais para crianças de até três anos e quinzenais para crianças de três a seis anos beneficiárias do BPC.

Procure o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS para obter informações de como participar.

As equipes do Criança Feliz farão o acompanhamento e darão orientações importantes para fortalecer os vínculos familiares e comunitários e estimular o desenvolvimento infantil por meio de visitas domiciliares às famílias participantes do Programa Auxílio Brasil.

As visitas contínuas auxiliam no fortalecimento do vínculo afetivo da família, propiciando um ambiente mais harmônico e adequado para o desenvolvimento integral na primeira infância.

O visitador auxilia a família nos cuidados para a promoção do desenvolvimento da criança. Cuidar, proteger, estimular e brincar são os maiores investimentos que podem ser feitos no início da vida. Dessa forma, indivíduos crescem mais felizes e mais equilibrados emocionalmente. Além disso, eles têm melhor desempenho educacional e são mais produtivos.

Lembrando que **não há concessão de benefícios financeiros** de qualquer espécie às famílias. O objetivo do Programa é realizar o acompanhamento domiciliar para promover o desenvolvimento integral na primeira infância.

## 1.4.13 PROGRAMA AUXILIO BRASIL

O Programa Auxilio Brasil (PBF), apoia milhões de famílias brasileiras que precisam superar a pobreza, buscando garantir seu acesso à renda, a direitos sociais e a ações complementares (que ampliam as possibilidades de desenvolvimento da família, com o curso para alfabetização, qualificação, acesso a crédito para pequenos empreendimentos, etc).

O Auxilio Brasil é um Programa que contribui para o combate à pobreza. Ele faz isso de duas formas:

- Transferindo a cada mês uma quantia em dinheiro diretamente às famílias em situação de pobreza e extrema pobreza do Brasil;
- Acompanhando, nas áreas de saúde e educação, as crianças, os adolescentes e as mulheres grávidas que fazem parte do Programa.

Na área de educação, o auxilio brasil busca garantir que as crianças e os adolescentes em situação de pobreza e de extrema pobreza estejam matriculados e frequentando a escola, o que é um direito social. Para isso, é feito o acompanhamento mês a mês da frequência escolar de cada um desses estudantes, com a identificação de qualquer dificuldade que tenham neste acesso à escola.

Na área de saúde, o Programa contribui para o desenvolvimento saudável de meninas e meninos, o que também é direito social, pois acompanha, duas vezes por ano, a vacinação, o peso e a altura das crianças com menos de 7 anos. Além disso, acompanha o pré-natal das gestantes e busca orientar as mulheres em fase de amamentação.

O Auxilio Brasil ajuda, assim, a identificar as famílias que estão tendo mais dificuldades no acesso aos seus direitos, para que a área de assistência social possa fazer o

acompanhamento necessário.

Além desses compromissos, outras políticas importantes já estão sendo realizadas para contribuir com o acesso aos direitos sociais básicos de saúde e educação dos estudantes beneficiários do programa, como sua inclusão na educação integral e em ações de saúde na escola.

A seleção das famílias é feita a partir das informações registradas pelos municípios no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal. Tudo é feito por um sistema, sem a interferência manual de nenhuma pessoa.

Todo mês, o Governo Federal deposita um valor para as famílias que fazem parte do PAB. O saque é feito com cartão emitido em nome do responsável familiar, que é preferencialmente mulher. O valor depositado também é calculado por um sistema e depende do tamanho da família, da idade das pessoas e da renda que todas as pessoas da família recebem. Por isso, as famílias podem receber valores diferentes.

Para entrar no Programa Auxílio Brasil, a família precisa ter seus dados registrados no Cadastro Único. O cadastramento é feito somente pelos municípios e pelo Distrito Federal, que devem orientar as famílias sobre o funcionamento do Programa.

No processo de seleção, é dada prioridade às famílias identificadas no Cadastro Único nos seguintes grupos:

- Em situação de trabalho infantil;
- Integrantes libertos de situação próxima a trabalho escravo;
- Quilombolas;
- Indígenas;
- Catadores de materiais recicláveis.

Depois, as famílias com menor renda serão selecionadas para receber o Auxílio Brasil. Assim, podem ser selecionadas para participar do Programa:

- Todas as famílias com renda mensal por pessoa de até R\$ 105,00, mesmo que não

- tenham gestantes, crianças ou adolescentes na família;
- As famílias com renda familiar mensal por pessoa de R\$ 105,01 até R\$ 210,00 que tenham gestantes, crianças ou adolescentes;
  - A prioridade na seleção de beneficiárias é dada a partir das informações de renda mensal por pessoa e pela quantidade de crianças e jovens com idade de 0 a 17 anos na família.

Os municípios e o Distrito Federal são os responsáveis pelo cadastramento das famílias assim, as famílias interessadas devem ir ao Setor Responsável pelo Cadastro Único disponível em todos os CRAS do município.

Você pode conferir as informações mais detalhadas sobre o cadastramento, os documentos que a pessoa deve apresentar e o que é considerado para o cálculo da renda familiar acessando o **Cadastro Único**.

## **Como as famílias entram no Programa?**

A inscrição no Cadastro Único não garante a entrada imediata da família no Programa. Isso acontece porque a seleção das famílias é feita por um sistema informatizado, a partir dos dados que elas informaram no Cadastro Único e considerando as regras do programa. E não há interferência de ninguém nesse processo.

A concessão do benefício depende de quantas famílias já foram atendidas no seu município, em relação à estimativa de famílias pobres feita para essa localidade. Além disso, o governo federal precisa respeitar o limite orçamentário do Programa.

As famílias selecionadas recebem um cartão de saque, emitido pela Caixa Econômica Federal (CAIXA) e enviado para a casa delas pelos Correios. Junto com o cartão, a família recebe um panfleto com explicações sobre como ativá-lo, o calendário de saques e outras informações.

O programa é dinâmico, isto é, todos os meses, há famílias que entram e outras que saem do Programa.

## Como as famílias saem do Programa?

O Auxílio Brasil possui mecanismos de controle para manter o foco nas famílias que vivem em condição de pobreza e de extrema pobreza. Por isso, de tempos em tempos saem famílias do Programa, principalmente porque não atualizaram as informações cadastrais ou porque melhoraram de renda, não se adequando mais ao perfil para receber o benefício.

O descumprimento dos compromissos nas áreas de educação e de saúde também pode levar ao cancelamento do benefício. Mas isso é apenas em último caso, pois o objetivo das condicionalidades é reforçar o acesso das famílias mais pobres a direitos sociais.

Há ainda a possibilidade de as famílias saírem por conta própria. Para tanto, elas precisam ir ao setor do Cadastro Único no município e solicitar o desligamento voluntário. Nesses casos, a família conta com o Retorno Garantido: num prazo de 36 meses após o desligamento e caso se enquadre novamente nos critérios do programa, poderá voltar a receber o programa sem passar por novo processo de seleção.

- O valor que cada família recebe do Programa depende da renda mensal por pessoa e da composição familiar, isto é, se há crianças, adolescentes, jovens, mulheres grávidas ou que estão amamentando. O Auxílio Brasil é composto pelos seguintes tipos de benefícios:
- Os benefícios da cesta-raiz são:
- Benefício Primeira Infância (BPI): pago por criança, no valor de R\$ 130,00, para famílias que possuam em sua composição crianças com idade até 36 (trinta e seis) meses incompletos.
- Benefício Composição Familiar (BCF): pago por pessoa, no valor de R\$ 65,00, para famílias que possuam em sua composição: a) gestantes; b) nutrízes; e/ou c) pessoas com idade entre 3 (três) e 21 (vinte e um) anos incompletos. A família apenas receberá esse benefício relativo aos seus integrantes com idade entre 18 (dezoito) e 21 (vinte e

- um) anos incompletos se estiverem matriculados ou concluído a educação básica. Para as gestantes o benefício será encerrado após a geração da 9ª (nona) parcela. Para a concessão do BCF às nutrízes é preciso que a família atualize no Cadastro Único a informação do nascimento da nova criança antes de ela ter completado 7 meses de vida. O pagamento do benefício se encerra após a sexta parcela.
- Benefício de Superação da Extrema Pobreza (BSP): valor calculado de forma que a renda per capita da família supere o valor da linha de extrema pobreza, fixada em R\$ 105,00 mensais por pessoa. No caso de a família receber BPI e/ou BCF, esses valores serão somados à renda familiar quando for calculado o valor do BSP da família.
  - O valor mínimo pago a cada membro da família é de R\$ 25,00.
  - Famílias unipessoais em situação de extrema pobreza também são elegíveis ao BSP.
  - Benefício Compensatório de Transição (BComp): para o cálculo do Benefício Compensatório de Transição será considerado o valor total dos benefícios do Programa Bolsa Família recebidos pela família no mês anterior à extinção do Programa. O valor será o suficiente para que não haja prejuízo para a família
- Quem pode receber o programa Auxílio Brasil?**
- Famílias em situação de extrema pobreza;
  - famílias em situação de pobreza; e
  - famílias em regra de emancipação.
  - As famílias em situação de extrema pobreza são aquelas que possuem renda familiar mensal per capita de até R\$ 105,00 (cento e cinco reais), e as em situação de pobreza com renda familiar mensal per capita entre R\$ 105,01 e R\$ 210,00 (cento e cinco reais e um centavo e duzentos e dez reais).

## **1.5 DOS REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMA E INFORMAÇÕES PARA ACESSAR OS SERVIÇOS;**

Por se tratar de serviços tipificados e regulamentados no SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, as formas de acesso à documentos dar-se-iam, de maneira unificada. Sendo necessária, abertura de processo, no protocolo geral do município, na sede da prefeitura, situado na Praça São Sebastião, 81 – Centro – Três Rios. O acesso aos serviços pode ser através de encaminhamento, ou demanda espontânea, não tendo restrições para acesso, devendo se respeitar as prioridades no atendimento.

## **1.6 ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO;**

As etapas de processamento dos serviços serão realizadas na seguinte ordem, operar, monitorar, manter e executar os serviços.

## **1.7 PRAZO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO;**

Os prazos afixados para prestação de serviços básicos tais como, requerimentos solicitações e acompanhamentos, é de até 48 horas para resposta, observando sábados, domingos e feriados. Em situações de emergências, desastres e calamidades prestação de serviços deverá ser realizada de forma imediata.

## **1.8 FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;**

Os inúmeros serviços prestados pela Secretaria de Assistência Social estão discriminados nesta peça, no item 1.4, por se tratar de diferentes serviços, cada um com suas especificidades.

## **1.9 LOCAIS E FORMAS PARA EVENTUAL APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO;**

Os serviços prestados no âmbito da Assistência Social, são fiscalizados pelo Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS), todos os equipamentos do Município possuem livro de atividades, instrumento utilizado pelo conselho para comunicação com a população, além disso, os munícipes podem se manifestar através da ouvidoria do município através do site da prefeitura: [tresrios.rj.gov.br](http://tresrios.rj.gov.br) e telefone: (24) 2251 -7400.

### **1.9.1 Centro de Referência de Assistência Social – CRAS BEMPOSTA**

Endereço: Rua Werneck s/n – Bemposta

Tel : (24) 2258-2148

## **1.9.2 Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Centro**

Endereço: Rua Doutor Antônio Carlos, 228 – Centro

Tel : (24) 2251-1380

## **1.9.3 Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Triângulo**

Endereço: Rua Santo Antônio, 200 – Triângulo

Tel : (24) 2255-4756

## **1.9.4 Centro de Referência de Assistência Social CRAS – CRAS Vila**

Endereço: Rua Professor Moreira S/N Praça CEU - Vila Isabel

Tel : (24) 2252-4071

## **1.9.5 Centro de Referência Especializado de Assistência Social CREAS**

Endereço: Rua Barão do Rio Branco, 437 - Centro

## **1.9.6 Conselho Tutelar**

Telefone: (24)22551190 ou (24) 999576749 (plantão)

## **1.9.7 Cadastro Único**

Em todos os CRAS

## **1.9.8 CEAM – Centro Especializado de Atendimento à Mulher**

Endereço: Rua Doutor Vasconcelos , 87 – Centro

Tel: (24) 2252-2005 ou 999407008

## **1.9.9 Casa do Autista**

Endereço: Rua XV de novembro , 87 – Centro

Tel: (24) 999613634

## **1.9.10 Núcleo de Atendimento a Criança e ao Adolescente - NACA**

Endereço: Rua Jacinto Sobrinho, 42 Vila Isabel

Tel: (24) 992427800

## **1.9. 11 Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos**

Endereço: - Rua Gomes Porto, 225 – Centro Empresarial Américo Silva - 8º andar sala 808 Centro - Três Rios / RJ – CEP: 25.805-150

Telefone: (24)2252-2166

## **2.0 DO ATENDIMENTO;**

### **2.1 PRIORIDADES DE ATENDIMENTO;**

Terão prioridades no atendimento pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo e portadores do Transtorno Espectro Autista (TEA).

A preocupação com o idoso maior de 80 anos, especificamente no que tange à prioridade de atendimento, é elevada a nível especial no Estatuto do Idoso e consta no rol das preocupações para a garantia dos meios necessários ao exercício da cidadania, dignidade e prioridade nas políticas públicas.

### **2.2 PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO;**

Nos casos de acesso aos serviços por agendamento, os usuários terão atendimento imediato, nos casos de atendimento por demanda espontânea, o usuário deverá ser atendido em até 20 (vinte) minutos.

### **2.3 MECANISMOS E COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS;**

Os usuários, poderão se comunicar com os equipamentos, através do meios comunicações sendo: Telefone, email, redes sociais e manifestação por escrito através do protocolo geral do município ou pelo site da prefeitura <https://tresrios.rj.gov.br/> na aba transparência/ouvidoria – (e-ouve).

## 2.4 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS;

Após concluir sua manifestação por escrito, no protocolo geral do município, o usuário receberá canhoto com número do processo aberto, para acompanhar o andamento do mesmo. Sua manifestação deverá ser respondida formalmente por escrito em até 48 horas, e disponibilizado ao protocolo geral para que o usuário tenha acesso e interponha resposta ou não.

## 2.5 ORIENTAÇÕES PARA O ATENDIMENTO AO CIDADÃO;

**I - Identificar-se e utilizar o nome do interlocutor:** Ninguém gosta de falar com uma fonte desconhecida, por isso, você deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e tratá-lo pelo nome.

**II - Assumir a responsabilidade pela resposta:** A pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu e garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não se diz "Não sei", mas sim "Vou verificar" ou "Daremos uma resposta assim que possível". Se realmente não for possível resolver o assunto, deverá apresentar formas alternativas.

**III - Não negar informações:** Quando o cidadão perguntar o andamento da manifestação via telefone fixo e o interlocutor não tiver condições de acessar o sistema durante a chamada, deve ser solicitado o número de telefone para retorno, por exemplo: "Vamos buscar estes dados e logo que conseguirmos entraremos em contato. Pode informar um número de telefone para retorno?"

**IV - Manter o cidadão informado:** o interlocutor não pode estabelecer contato visual com quem o atende, por isso, se o atendente tiver que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, deve pedir licença e depois pedir desculpas pela demora, retornando até em 30 segundos.

Poucos segundos pode parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha.

**V - Sorrir:** um simples sorriso no rosto reflete-se na voz, demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada.

## VI –POSTURAS QUE DEVEM SER EVITADAS;

**A - Apatia:** ocorre quando o servidor público não demonstra que se importa com o usuário.

**B - Má vontade:** o servidor público tenta livrar-se do usuário, sem atender a demanda apresentada ou desprezando sua necessidade. Frieza: o cidadão é tratado de forma distante.

**C- Desdém:** o servidor público se dirige ao usuário de cima para baixo, desdenhando o seu conhecimento.

**D - Automatismo:** o servidor público repete sempre a mesma coisa, com os mesmos movimentos, transmitindo distanciamento da situação.

**E - Demasiado apego às normas:** o servidor público que não se esforça para utilizar o bom senso para atender a demanda, limitando-se a transmitir normas e regras.

**F - Jogo de responsabilidade:** o servidor público manda o cidadão de um lado para outro, sem resolver o problema.

## 2.6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Carta de Serviços informa ao público quais são os serviços prestados ao cidadão por uma determinada organização pública especificando padrões de qualidade como tempo de espera para o atendimento, prazos para o provimento dos serviços, orientações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários, procedimentos para acolhimento de sugestões e para o recebimento, atendimento e gestão de reclamações. Todas as dúvidas deverão ser encaminhadas, à Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos, situada Rua Gomes, 225, 8º andar, sala 808 – Centro – Três Rios de segunda à sexta-feira de 8 às 17 horas.

## EQUIPAMENTOS E SUA ABRANGÊNCIA

### 1 – Centro de Referência de Assistência Social CRAS- BEMPOSTA

Endereço: Rua Werneck s/n – Bemposta

Telefone : (24) 2258-2148

E-mail [secpsocial.crasbemposta@tresrios.rj.gov.br](mailto:secpsocial.crasbemposta@tresrios.rj.gov.br)

Horário: De segunda à sexta-feira, de 08 às 17 horas

- Bairros de Abrangência:  
Bemposta, Grama, Vale da Cachoeira, Vila Verde



### 2 - Centro de Referência de Assistência Social CRAS – Centro

Endereço: Rua Doutor Antônio Carlos , 228 – Centro

Horário: De segunda à sexta-feira, de 08 às 17 horas

E-mail [secpsocial.crascentro@tresrios.rj.gov.br](mailto:secpsocial.crascentro@tresrios.rj.gov.br)

Telefone : (24) 2251-1380

- Bairros de Abrangência:

Boa União, Caixa D'água, Cantagalo, Cidade Nova, Centro, Habitat, Jardim Gloria, Jardim Primavera, Mirante Sul, Monte Castelo, Nova Niteroi, Pátio da Estação, Portao Vermelho, Purys, Santa Rosa, Santa Terezinha, Vila Estrela.



### 3 - Centro de Referência de Assistência Social – Triângulo

Endereço: Rua Santo Antônio, 200

Telefone : (24) 2255-4756

E-mail [secpsocial.crastriangulo@tresrios.rj.gov.br](mailto:secpsocial.crastriangulo@tresrios.rj.gov.br)

Horário: De segunda à sexta-feira, de 08 às 17 horas

- Bairros de Abrangência:

Banguzinho, Hermogênio Silva, Moura Brasil,  
Pilões, Ponte das Graças, Ponto Azul,  
Rua Direita, Triângulo, Vila Paraíso.



### 4 - Centro de Referência de Assistência Social CRAS – Vila

Endereço: Rua Professor Moreira S/N Praça Céu

Vila Isabel

Telefone: (24) 2252-4071

E-mail [secpsocial.crascentro@tresrios.rj.gov.br](mailto:secpsocial.crascentro@tresrios.rj.gov.br)

Horário: De segunda à sexta-feira, de 08 as 17 horas

- Bairros de Abrangência:

Barros Franco, Cariri, Jaqueira, Morada do Sol,  
Palmital, Vila Isabel, Ladeira das Palmeiras.



## 5 – Centro de Referência Especializado de Assistência Social CREAS

Endereço: Rua Jacinto Sobrinho, 42 Vila Isabel  
E-mail: [secpsocial.creas@tresrios.rj.gov.br](mailto:secpsocial.creas@tresrios.rj.gov.br)  
Telefone: (24) 2251532  
Horário: De segunda à sexta-feira, de 08 as 17 horas  
Abrange todo o município



## 6 – Casa do Autista

Endereço: Rua XV de novembro , 87 – Centro  
E- mail: [casadoautista@tresrios.rj.gov.br](mailto:casadoautista@tresrios.rj.gov.br)  
Telefone : (24) 999613634  
Horário: De segunda à sexta-feira, de 08 as 17 horas  
Abrange todo o município.



## 7- Núcleo de Atendimento a Criança e ao Adolescente - NACA

Endereço: Rua Jacinto Sobrinho, 42 Vila Isabel  
Telefone: (24) 992427800  
Horário: De segunda à sexta-feira, de 08 as 17 horas  
Abrange todo o município.



## 8 - Conselho Tutelar

Endereço: Rua Padre Conrado, 156 - Centro

E-mail: [conselhotutelar.trrj@gmail.com](mailto:conselhotutelar.trrj@gmail.com)

Telefone: (24)2255-1190 ou (24 )99838-7205 (plantão)

Horário: De segunda à sexta-feira, de 08 as 17 horas

Abrange todo o município.



## 9 – Cadastro Único – Bolsa Família

Em todos os CRAS



## 10– CEAM – Centro Especializado de Atendimento à Mulher

Endereço: Rua Doutor Vasconcelos, 87 - Centro

E-mail: [ceam@tresrios.rj.gov.br](mailto:ceam@tresrios.rj.gov.br)

Telefone: (24) 2252-2005

Horário: De segunda à sexta-feira, de 08 as 17 horas

Abrange todo o município.



## 11- Casa dos Conselhos

Endereço: Rua Padre Conrado, 156 – Centro

E-mail: [casadosconselhos@tresrios.rj.gov.br](mailto:casadosconselhos@tresrios.rj.gov.br)

Telefone: (24) 2252-2650

Horário: De segunda à sexta-feira, de 08 as 17 horas

Abrange todo o município



## 12– Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos

Endereço: Rua Gomes Porto, 225

Centro Empresarial Américo Silva

8º andar sala 808 Centro - Três Rios / RJ

CEP: 25.805-150

Email: [secpsocial@tresrios.rj.gov.br](mailto:secpsocial@tresrios.rj.gov.br)

Telefone: (24)2252-2166

Horário: De segunda à sexta-feira, de 08 às 17 horas



## Leis de Regulamentação da Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos

Lei nº 827 de 27 de novembro de 1969

Lei nº 1.725 de 19 de março de 1991

Lei nº 2.489 de 21 de maio de 2001

Lei nº 4.750 de 22 de janeiro de 2021

## Referências:

Lei 4828 de 04 de novembro de 2021

LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social - 8.742

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

NOB – Norma Operacional Básica

NOB/SUAS – RH- Norma Operacional Básica do SUAS – Recursos Humanos