

Carta de Serviço ao Usuário – CRAS I e CRAS II

Informações Gerais

- **Nome do Serviço:** CRAS II - Boa Esperança
 - **Coordenadora:** Suelen Sangalli Filipini Alvarenga
 - **Localização:** Rua Paraná, 2375
 - **Contato:** (16) 98144-0067
 - **Página Eletrônica:** @crasboaesperanca
 - **E-mail:** @crasboaesperanca
 - **Horário de Atendimento ao Público:** Segunda a Sexta: 07h às 16h30 (presencial ou agendado)
-
- **Nome do serviço:** CRAS I - Família Integrada
 - **Coordenadora:** Gisele Papa
 - **Localização:** Rua José Bená, 95 – Chavans
 - **Contato:** (16) 98144-0043
 - **Link da Página Eletrônica:** https://www.instagram.com/crasfamiliaintegrada?igsh=MXRiOG_5yOXp0dDJvag==
 - **E- mail:** cras.serrana.sp@gmail.com
 - **Horário de Atendimento ao Público:** Seg a Sex : 08:00 á 12:00 e 13:00 á 17:00
 -

O que é o Serviço

- O CRAS é uma unidade pública municipal de proteção social básica do SUAS.
- É a porta de entrada da assistência Social, para famílias em situação de vulnerabilidade social acessarem programas, benefícios e serviços socioassistenciais.

Objetivos do Serviço

- Prevenir situações de risco social.
- Fortalecer vínculos familiares e comunitários.
- Garantir acesso a direitos e políticas públicas.

Serviços Oferecidos

- **PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família):** acompanhamento e orientação.
- **SCFV (Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos):** atividades coletivas para crianças, adolescentes e idosos.
- **Encaminhamentos:** direcionamento para outros serviços da rede socioassistencial e políticas públicas.

Requisitos para Atendimento

- Residir no território de abrangência do CRAS.
- Estar em situação de vulnerabilidade ou risco social.

Documentos Necessários

- Documento de identificação (RG, CPF)
- Certidão de nascimento ou casamento.
- Comprovante de residência

Prioridade no Atendimento

- Famílias em extrema pobreza
- Idosos, pessoas com deficiência e crianças e adolescentes em vulnerabilidade.
- Participantes do Programa Bolsa família.

Principais etapas do Processo de Atendimento

- Acolhida: escuta inicial e identificação da demanda.
- Cadastro/registros: coleta de informações e documentação.
- Encaminhamento: direcionamento para os benefícios ou serviços.
- Acompanhamento: visitas domiciliares, reuniões e atividades coletivas.
- Avaliação: monitoramento dos resultados, readequação do atendimento, encerramento do atendimento.

Prazos

- **prestação do serviços:** não são fixos, depende da demanda.
- **Previsão de espera:** atendimento imediato ou agendamento prévio.

Comunicação com os Atendidos:

- Telefone
- Whatsapp
- E-mail

Procedimento para manifestações

- Registro de reclamações, sugestões
- Atendimento presencial ou telefone .