



## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

### Secretaria de Desenvolvimento Social

A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social é o órgão responsável pela coordenação, execução e gestão da Política de Assistência Social no município, atuando de forma articulada com a rede socioassistencial e demais políticas públicas, conforme os princípios do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Suas ações estão organizadas a partir das Proteções Sociais Básica e Especial, com foco na prevenção de riscos sociais, fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e garantia de direitos.

#### Proteção Social Básica

A Proteção Social Básica é ofertada, prioritariamente, por meio do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, unidade pública estatal localizada em território de maior vulnerabilidade social, com o objetivo de prevenir situações de risco social e fortalecer vínculos familiares e comunitários.

Endereço de Atendimento:

O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, Rua Lethmann, 217, Centro.

Telefone (46) 92000 4280. Horário de atendimento; das 07h30m as 11h30m e das 13h as 17h, com atendimento presencial. Email: [protecaosocialbasica@vitorino.pr.gov.br](mailto:protecaosocialbasica@vitorino.pr.gov.br)

Os principais serviços, programas e atendimentos ofertados na Proteção Social Básica são:

- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, com atendimentos individuais, familiares e coletivos, acompanhamento familiar, escuta qualificada, orientações socioassistenciais e encaminhamentos à rede de serviços;
- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, organizado por faixas etárias (crianças, adolescentes, adultos e pessoas idosas), com atividades socioeducativas, culturais, recreativas e de fortalecimento das relações comunitárias;
- Atendimento e orientação para acesso a benefícios socioassistenciais, como Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada – BPC, Tarifa Social de Energia Elétrica, entre outros;
- Atualização e inclusão de famílias no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico;
- Ações comunitárias, palestras, oficinas e campanhas socioeducativas voltadas à prevenção de situações de vulnerabilidade social.

#### Proteção Social Especial

A Proteção Social Especial é destinada a famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco pessoal e social, em decorrência de violação de direitos, fragilização ou rompimento de vínculos familiares e comunitários. No município, essa proteção é ofertada por meio de atendimentos especializados realizados pela Secretaria.

Endereço de Atendimento:

A Proteção Social Especial, Rua Lethmann, 217, Centro, Vitorino/PR. Telefone

(46) 92000 4278. Horário de atendimento; das 07h30m as 11h30m e das 13h as 17h, com atendimento presencial. Email: [protecaosocialespecial@vitorino.pr.gov.br](mailto:protecaosocialespecial@vitorino.pr.gov.br)

Na Proteção Social Especial são ofertados os seguintes atendimentos:

- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, com acompanhamento especializado, atendimentos individuais e familiares, elaboração de planos de acompanhamento e articulação com o sistema de garantia de direitos;
- Atendimento a situações de violência doméstica e familiar, abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes, negligência, abandono, trabalho infantil, entre outras violações de direitos;
- Acompanhamento de pessoas em situação de risco social, incluindo crianças, adolescentes, mulheres, pessoas idosas e pessoas com deficiência;
- Articulação com o Conselho Tutelar, Ministério Público, Poder Judiciário, saúde, educação, segurança pública e demais órgãos da rede de proteção;
- Encaminhamentos para serviços de acolhimento institucional ou familiar, quando necessário, respeitando a legislação vigente e o princípio da excepcionalidade.

### **Atendimento ao Público**

A Secretaria de Desenvolvimento Social também realiza atendimentos administrativos e orientações gerais em sua sede administrativa, localizada na Rua Lethmann, nº 217, Centro, Vitorino/PR, com horário de funcionamento de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17 horas, com atendimento presencial, prestando informações, orientações e encaminhamentos relacionados às políticas públicas de assistência social. Email: [social@vitorino.pr.gov.br](mailto:social@vitorino.pr.gov.br)

### **Proteção Social Básica – PSB**

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

Os serviços ofertados pela Secretaria de Desenvolvimento Social do Município de Vitorino/PR, estão previstos em Lei Municipal 1975/2022 que organiza o Sistema Único de Assistência Social, onde regulamenta a política de Assistência Social.

Benefícios Eventuais:

O benefício eventual é uma modalidade de provisão de proteção social básica de caráter suplementar e temporário que integra organicamente as garantias do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, com fundamentação nos princípios da cidadania e dos direitos humanos sociais.

Os benefícios eventuais, integrados aos serviços e programas disponíveis na Política de Assistência Social no Município de Vitorino/PR são:

### **Auxílio Natalidade;**

O benefício eventual, na forma de auxílio natalidade, constitui-se em bens de consumo, para reproduzir situações de vulnerabilidade e risco pessoal, provocadas por nascimento de membro da família.

O auxílio-natalidade é destinado à família e deverá alcançar, preferencialmente:

- Atenções necessárias ao recém-nascido;
- Apoio à família no caso da morte da mãe;
- O auxílio-natalidade será em forma de enxoval do bebê, incluindo itens de vestuário, utensílios para alimentação e de higiene, observada a qualidade que garanta a dignidade e respeito à família beneficiária.
- Outras providências que os operadores da Política Municipal de Assistência Social julgarem necessárias. O requerimento do auxílio-natalidade deve ser realizado até 30 (trinta) dias após o nascimento.

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, comprovante de residência e carteira do pré-natal.

Legislação;

Leis Municipais N°1285/2013 e 1805/2020.

### **Auxílio Funeral**

O benefício eventual, na forma de auxílio-funeral, constitui-se em uma prestação temporária, não contributiva da Assistência Social, para reduzir vulnerabilidade provocada por morte de membro da família, consistindo no aporte das despesas funerárias.

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, comprovante de residência, número do NIS, e Certidão de óbito.

Legislação;

Leis Municipais N°1285/2013 e 1341/2014.

### **Auxílio Transporte**

O benefício eventual em forma de auxílio transporte constitui-se em prestação temporária, não contributiva da Assistência Social, na forma de ticket de passagem ao requerente e sua família em situação vulnerabilidade social e econômica.

Quando se trata de emigrante acompanhado ou não de sua família serão dadas condições dignas de retorno à cidade de origem.

Fica vedado o fornecimento para visita a familiares, mudança de residência e passeios recreativos.

O benefício previsto no caput será fornecido pelo Centro de Referência de Assistência Social – CRAS mediante requerimento próprio e Parecer Social.

O benefício fica limitado a três por ano, por indivíduo, atendendo os requisitos do artigo 4º da Lei Municipal.

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, em casos de audiência necessita do mandado de intimação.

Legislação;

Lei Municipal N°1285/2013 e suas alterações.

### Auxílio Documento

O auxílio-documentação será fornecido mediante encaminhamento ao setor de identificação, através de isenção da taxa de identidade e o fornecimento sob expensas do Município de fotos 3X4 para a confecção da mesma, incluindo fotos para a confecção da carteira de trabalho, RG, carteira do idoso, ou outro que necessite, garantindo aos cidadãos e às famílias a obtenção dos documentos que necessitam.

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, comprovante de residência, número do NIS.

Legislação;

Lei Municipal Nº1285/2013 e suas alterações.

### Auxílio Água e Luz

O benefício eventual auxílio-água e luz será concedido sob forma de pagamento de no máximo três faturas, para regularização da família para ser encaminhada para programa de baixa renda/tarifa social.

O benefício será concedido por uma única vez no ano por residência, para suprir situação de vulnerabilidade e risco social, devidamente constatada pelos profissionais do Município.

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, comprovante de residência, número do NIS.

Legislação;

Lei Municipal Nº1285/2013 e suas alterações.

### Auxílio Alimentação (cesta básica)

O benefício eventual auxílio-alimentação, constitui-se em prestação temporária, não contributiva da Assistência Social, de fornecimento de alimentação, através da entrega de Cesta Básica contendo alimentos, destinada à família em situação de vulnerabilidade e risco social provocada pela falta de condições socioeconômicas, mediante parecer social.

O benefício previsto neste artigo é destinado às famílias que atendam os critérios do artigo 4º e ainda, cumulativamente ou não:

- Insegurança alimentar causada pela falta de condições socioeconômicas para manter uma alimentação digna, saudável com qualidade e quantidade;
- Deficiência nutricional causada pela falta de uma alimentação balanceada e nutritiva;
- Necessidade de uma alimentação específica voltada por doenças crônicas;
- Desemprego, morte e/ou abandono pelo membro que sustenta o grupo familiar;
- Nos casos de emergência e calamidade pública;
- Para atender grupos vulneráveis e comunidades tradicionais. Poderão ser concedidas a cada família até 06 cestas básicas anuais.

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, comprovante de residência, número do NIS.

Legislação;

Lei Municipal Nº1285/2013 e suas alterações.

### Auxílio Habitação

O Auxílio habitação será concedido a pessoa idosa que se encontre em situação

de extrema vulnerabilidade social.

Por extrema vulnerabilidade social entende a situação do idoso que: Não tenha família

Cuja família tenha consideráveis dificuldades de abrigá-lo dignamente.

O benefício poderá ser pago diretamente a Casa lar ou outra instituição de abrigo conveniada, escolhida de forma fundamentada, em complementação ao valor do benefício assistencial ou previdenciário recebido pelo idoso.

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, comprovante de residência, número do NIS.

Legislação;

Lei Municipal Nº1285/2013 e 1365/2013.

### **Programa Municipal Mesa Cheia Vitorino**

O Programa Municipal Mesa Cheia Vitorino tem como objetivo garantir o acesso regular a alimentos in natura, orgânicos e naturais às famílias em situação de vulnerabilidade social, promovendo dignidade, saúde e segurança alimentar. Busca combater a fome de forma efetiva, ao mesmo tempo em que fortalece a cidadania e reduz as desigualdades sociais.

O programa também tem como finalidade valorizar e incentivar a agricultura familiar, fortalecendo a produção local e promovendo o desenvolvimento rural sustentável. Ao integrar o campo e a cidade, estabelece uma rede de cuidado, solidariedade e responsabilidade social, contribuindo para a construção de uma política pública permanente de combate à fome e promoção da justiça social no município.

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, comprovante de residência, número do NIS.

### **Outros Benefícios Eventuais para necessidades advindas de situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade Pública.**

Entendem-se por outros benefícios eventuais as ações emergenciais de caráter transitório em forma de pecúnia ou de bem material para reposição de perdas com a finalidade de atender a vítimas de calamidade e enfrentar contingências, de modo a reconstruir a autonomia através de redução de vulnerabilidade e impactos decorrentes de riscos sociais.

Entendem-se como ações assistenciais em caráter de emergência aquelas provenientes de situações calamitosas provocadas por eventos naturais e/ou epidemias.

É possível a concessão dos seguintes benefícios eventuais:

- Abrigos adequados;
- alimentos e água;
- cobertores, colchões e vestuários; e/ou
- Outros utensílios não previstos nos incisos anteriores.

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, comprovante de residência, número do NIS.

Legislação;

Lei Municipal Nº1285/2013 e suas alterações.



### **Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV**

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) realiza atendimentos em grupo. São atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, dentre outras, de acordo com a idade dos usuários.

É uma forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais, coletivas e familiares.

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, comprovante de residência, número do NIS.

### **Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF**

Consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva da família, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. O serviço PAIF integra o nível de proteção social básica do SUAS. (Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais).

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, comprovante de residência, número do NIS.

### **Cadastro Único**

O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único) é um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, permitindo que o governo conheça melhor a realidade socioeconômica dessa população. Nele são registradas informações como: características da residência, identificação de cada pessoa, escolaridade, situação de trabalho e renda, entre outras.

### **Programa Bolsa Família**

O Bolsa Família é um programa que contribui para o combate à pobreza e à desigualdade no Brasil. Ele foi criado em outubro de 2003 e possui três eixos principais:

Complemento da renda — todos os meses, as famílias atendidas pelo Programa recebem um benefício em dinheiro, que é transferido diretamente pelo governo federal. Esse eixo garante o alívio mais imediato da pobreza.

Acesso a direitos — as famílias devem cumprir alguns compromissos (condicionalidades), que têm como objetivo reforçar o acesso à educação, à saúde e à assistência social. Esse eixo oferece condições para as futuras gerações quebrarem o ciclo da pobreza, graças a melhores oportunidades de inclusão social.

Importante — as condicionalidades não têm uma lógica de punição; e, sim, de garantia de que direitos sociais básicos cheguem à população em situação de pobreza e extrema pobreza. Por isso, o poder público, em todos os níveis, também tem um compromisso: assegurar a oferta de tais serviços.

### **Programa Leite das Crianças**

O Programa Leite das Crianças - PLC, tem por objetivo auxiliar o combate à desnutrição infantil, por meio da distribuição gratuita e diária de um litro de leite às crianças de 06 a 36 meses, pertencentes a famílias cuja renda per capita não ultrapassa meio salário mínimo regional, além do fomento à agricultura familiar, proporcionando geração de emprego e renda, a busca pela qualidade do produto pela remuneração equivalente, a inovação dos meios de produção e a fixação do homem no campo.

Como se vê, pela sua natureza, o Programa é intersetorial, englobando ações das Secretarias da Agricultura e do Abastecimento – SEAB, da Educação – SEED, da Família e Desenvolvimento Social – SEDS e da Saúde – SESA.

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, comprovante de residência, carteira de trabalho, documentação de todos que residem no mesmo local.

### **Tarifa Social Baixa Renda Energia Elétrica**

A Tarifa Social de Energia Elétrica é um benefício criado pelo Governo Federal, que concede descontos na conta de luz às famílias de baixa renda de todo o Brasil, até o limite de consumo de 220 kWh. Os dispositivos legais que tratam sobre o assunto são: [Lei 10438/2002](#), [Lei 12.212/2010](#) e [Resolução ANEEL 414/2010](#).

Família inscrita no [Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal](#), com renda familiar mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nacional e cadastro atualizado há menos de 2 anos, ou Família inscrita no [Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal](#), com renda familiar de até três salários mínimos e cadastro atualizado há menos de 2 anos, que tenha portador de doença ou patologia cujo tratamento demande o uso continuado de aparelhos elétricos;

Quem recebe o Benefício da Prestação Continuada (Amparo Social ao Idoso ou Amparo Social à Pessoa com deficiência).

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, comprovante de residência, carteira de trabalho, documentação de todos que residem no mesmo local, e/ou NIS.

E-mail: [cadunico@vitorino.pr.gov.br](mailto:cadunico@vitorino.pr.gov.br)

### **Tarifa Social Baixa Renda Água**

É uma tarifa residencial diferenciada para a população de baixa renda.

Os critérios utilizados para ter direito ao benefício da tarifa social são os seguintes:  
Imóvel: somente devem ser cadastrados os imóveis com área construída de até 70 m<sup>2</sup> (setenta metros quadrados), para fins residenciais.

Consumo: o consumo mensal de água deve ser de até 10m<sup>3</sup>/mês. Para famílias com mais de 4 (quatro) pessoas e consumo superior a 10m<sup>3</sup>/mês, deverá ser considerado o consumo de até 2,5m<sup>3</sup>/mês por residente no imóvel.



Renda: a renda da família residente no imóvel será de até ½ salário mínimo por pessoa ou de até 2 salários mínimos (federal) para imóveis com até 4 ocupantes, vigente na data de solicitação do benefício.

Documentos;

Documentação pessoal, CPF, RG, comprovante de residência, carteira de trabalho, documentação de todos que residem no mesmo local.

### **Conselhos Municipais**

#### **CMDCA- Conselho Municipal de Direitos da Criança e do Adolescente.**

**Endereço:** Rua Lethmann, 217, Centro.

**Telefone:** (46) 99111 1709

**E-mail:** social@vitorino.pr.gov.br

**Reuniões:** acontecem bimestralmente na sala de reunião do CRAS.

#### **CMI – Conselho Municipal do Idoso.**

**Endereço:** Rua Lethmann, 217, Centro.

**Telefone:** (46) 99111 1709

**E-mail:** social@vitorino.pr.gov.br

**Reuniões:** acontecem bimestralmente na sala de reunião do CRAS.

#### **CMDM – Conselho Municipal dos Direitos da Mulher**

**Endereço:** Rua Lethmann, 217, Centro.

**Telefone:** (46) 99111 1709

**E-mail:** social@vitorino.pr.gov.br

**Reuniões:** acontecem bimestralmente na sala de reunião do CRAS.

#### **COMADE – Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência.**

**Endereço:** Rua Lethmann, 217, Centro.

**Telefone:** (46) 99111 1709

**E-mail:** social@vitorino.pr.gov.br

**Reuniões:** acontecem bimestralmente na sala de reunião do CRAS

#### **CMAS – Conselho Municipal da Assistência Social.**

**Endereço:** Rua Lethmann, 217, Centro.

**Telefone:** (46) 99111 1709

**E-mail:** social@vitorino.pr.gov.br

**Reuniões:** acontecem bimestralmente na sala de reunião do CRAS.

**Secretaria Executiva:** Cristiane Rafaela Stasiak

**Telefone:** (46) 99112 8623