

CARTA DE SERVIÇOS

SECRETARIA DE ESTADO

DE ASSISTÊNCIA SOCIAL



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador

Tadeu de Souza Silva

Secretária Titular

Kely Patricia Paixão Silva

Secretário Executivo

Anderson Oliveira de Souza

Secretária Executiva Adjunta da Política de Assistência Social

Selma Deane de Lima Melo

Elaboração Controle Interno

Diagramação Bruna Abreu

Secretaria de
Assistência Social



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

- 1 | Introdução
- 2 | O que é o SUAS?
- 3 | Quem somos?
- 4 | Proteção Social Básica
- 5 | Proteção Social Especial
- 6 | Gestão do SUAS
- 7 | Canais de Atendimento
- 8 | Compromisso de Atendimento

1. INTRODUÇÃO

Para atender com eficiência e eficácia a sociedade, e dar visibilidade e transparência às suas ações, a **Secretaria de Estado da Assistência Social (SEAS)** apresenta sua Carta de Serviços, que é uma orientação aos usuários sobre os serviços públicos: Como, quando, onde e em que situação podem ser utilizados.

A **Carta de Serviços ao Usuário** é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários. Esta Carta de Serviços possibilita o acompanhamento, avaliação e desempenho da SEAS no cumprimento de sua missão institucional.

SERVIÇO PÚBLICO

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.
[Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos]

USUÁRIO

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva e potencialmente, de serviço público.
[Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos]



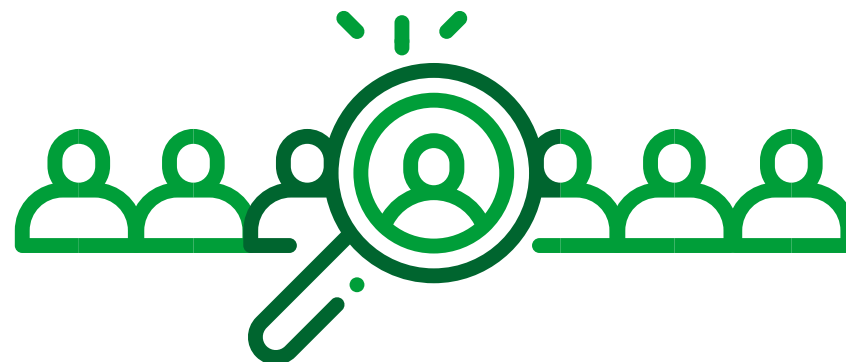


O QUE É ASSISTÊNCIA SOCIAL?

É a política de Estado responsável pela organização e financiamento dos serviços, programas e benefícios sociais, através do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

QUEM É O USUÁRIO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL?

Famílias, crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência e em situação de vulnerabilidade e risco social.



O QUE É O SUAS?

O SUAS, Sistema Único de Assistência Social, é o modelo de gestão descentralizada e participativa, que operacionaliza as ações da Assistência Social. É organizado em dois tipos de proteção: a Básica e a Especial, desenvolvidos pelos CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social), Centro POP (Centro de Referência Especializado para a população em situação de rua) e as OSCs (Organizações da Sociedade Civil).

A consolidação do SUAS é um marco significativo no Estado do Amazonas. O SUAS foi promulgado através da Lei Estadual de nº 4.509 de 13 de setembro de 2017.

QUEM SOMOS?

A SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEAS

Compõe a estrutura administrativa do Poder Executivo Estadual, sendo responsável pela gestão plena da Política Estadual de Assistência Social e atua de forma integrada com órgãos governamentais e instituições não governamentais que compõem a rede socioassistencial do Estado.

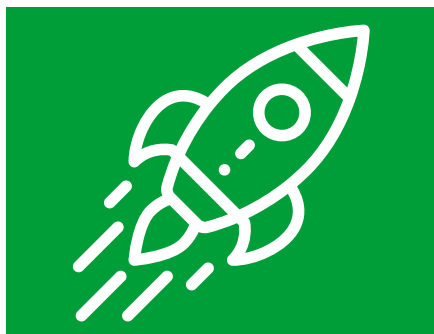


NOSSAS ATRIBUIÇÕES

- Formular, coordenar e executar as políticas públicas referentes à Assistência Social em articulação com órgãos e entidades da administração federal, estadual e municipal, bem como com entidades não-governamentais;
- Planejar, organizar, dirigir e controlar o Sistema Estadual de Assistência Social, observando a legislação vigente, em especial a do Sistema Único de Assistência Social;
- Gerir os recursos destinados aos Fundos Estaduais voltados para as ações de Assistência Social, os quais possuem finalidades e competências estabelecidas na legislação, que dispõe sobre sua organização e funcionamento.



NOSSOS PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS



MISSÃO

- A Secretaria de Estado da Assistência Social (SEAS) tem como missão institucional a Gestão da Política de Assistência Social no Estado do Amazonas, garantindo aos Municípios, apoio técnico e financeiro para a consolidação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).



VISÃO

- Consolidar o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), para ampliação da proteção social de forma integrada a outras políticas setoriais, com vistas a melhoria dos indicadores sociais do Estado do Amazonas.



VALORES

- Observância aos princípios constitucionais e legais: Gratuidade, Integralidade, Equidade, Continuidade, Ética, Transparência, Intersetorialidade, Universalidade.

NOSSA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

SECRETÁRIA TITULAR

- Conselho Estadual de Assistência Social
- Comissão Intergestores Bipartite
- Câmara Intersetorial de Segurança Alimentar e Nutricional (Caisan)

SECRETÁRIA EXECUTIVA

- Departamento de Administração e Finanças (DAFI)
- Departamento de Planejamento e Gestão (DEPG)
- Comissão de Monitoramento e Avaliação (CMA)
- Núcleo de Educação Permanente do SUAS (NUEP)

SECRETÁRIA EXECUTIVA ADJUNTA DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

- Departamento de Proteção Social Básica (DPSB)
- Departamento de Proteção Social Especial (DPSE)
- Departamento de Gestão do SUAS (DGSUAS)



Nossas ações são voltadas ao atendimento dos 62 (sessenta e dois) municípios do Estado do Amazonas



Cofinanciamento

Repasso de recursos estaduais para os municípios;
Monitoramento e avaliação das ações e recursos repassados.



Apoio Técnico

Orientações técnicas a distância e presencial;
Visitas Técnicas;
E-mails;
Mídias Sociais;
Contato Telefônico.



Apoio às Organizações da Sociedade Civil - OSC's

Termo de fomento com as OSC's.
Monitoramento e avaliação das ações e recursos repassados.



Capacitação

CapacitaSUAS;
Teleconferências;
Oficinas e Palestras;
Encontros e Seminários.

PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

Tem por objetivo prevenir situações de risco, desenvolver potencialidades e fortalecer vínculos familiares e comunitários, através de serviços, programas e projetos continuados de convivência e socialização de famílias e de indivíduos.

CENTROS ESTADUAIS DE CONVIVÊNCIA



USUÁRIOS

Famílias, adolescentes, crianças e idosos..



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

A ausência de documentos não impede o atendimento, contudo, a apresentação do RG e CPF é importante.



FORMA DE ATENDIMENTO/ACESSO

Presencial/Demanda espontânea.



SERVIÇOS

- Atendimento psicossocial;
- Palestras;
- Oficinas comunitárias;
- Atividades de convivência familiar e fortalecimento de vínculos;
- Atividades artísticas, culturais, esportivas e lazer.



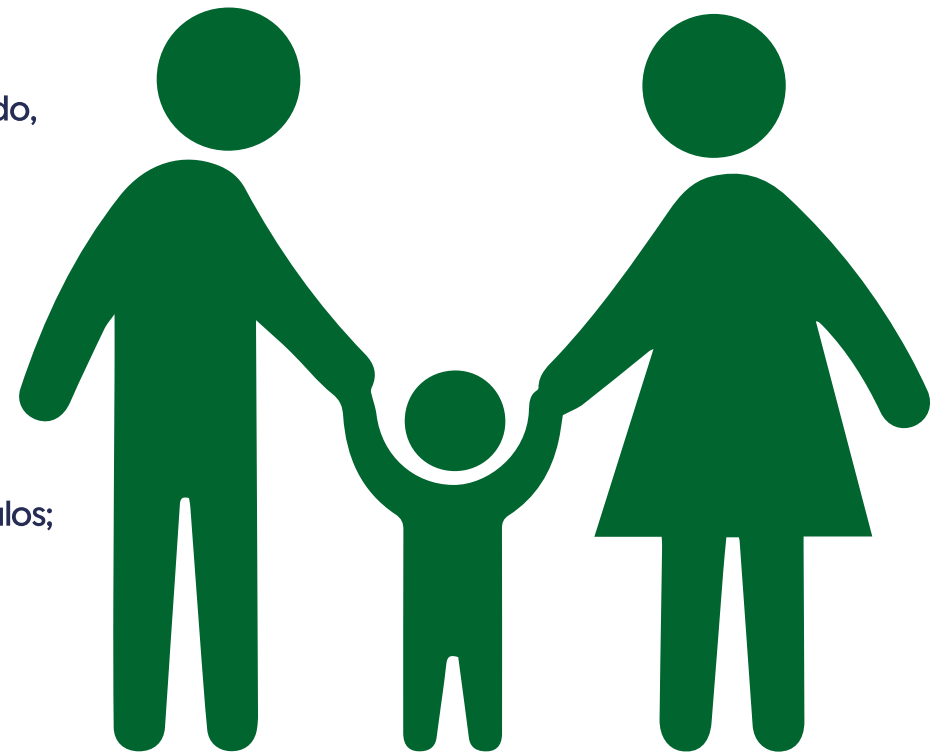
DATA/HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

- Segunda a sexta-feira / 08h as 17h



CUSTO

Gratuito



- Para a execução dos serviços, as Unidades possuem PARCERIAS INSTITUCIONAIS com: CETAM, SEC, SEDUC, FAAR, SES, SEMED.
- Ressalta-se que cada unidade possui especificidades, portanto, as atividades ocorrem de acordo com o espaço físico e a capacidade de atendimento.

ONDE ESTAMOS?



ENDEREÇOS

Centro Estadual de Convivência da Família André Araújo

Rua 05 s/n Conjunto Costa e Silva – Raiz

Centro Estadual de Convivência da Família 31 De Março

Rua 21 nº453 Conjunto 31 de Março – Japiim I

Centro Estadual de Convivência da Família Maria de Miranda Leão

Rua Loris Cordovil s/n Alvorada I

Centro Estadual de Convivência da Família Teonizia Lobo

Rua Itaeté nº 200 -Amazonino Mendes

Centro Estadual de Convivência da Família Magdalena Arce Daou

Rua Av. Brasil S/N - Santo Antônio

Centro Estadual de Convivência da Família Padre Pedro Vignola

Rua Gandú s/n – Cidade Nova

Centro Estadual de Convivência do Idoso Aparecida

Rua Av. Wikens de Matos, S/N (esquina com a Av. Alexandre Amorim) – Aparecida



PRATO CHEIO

O Prato Cheio foi criado com o objetivo de combater a insegurança alimentar, pelo Governo do Amazonas e é gerido pela Secretaria de Estado da Assistência Social (Seas). O programa é dividido em dois serviços distintos: os restaurantes populares e as cozinhas populares. Ao todo, são 18 unidades localizadas na capital e 26 no interior do estado.



USUÁRIOS

Famílias, adolescentes, crianças e idosos.



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

A ausência de documentos não impede o atendimento, contudo, a apresentação do RG e CPF é importante.



FORMA DE ATENDIMENTO/ACESSO

Presencial/Demanda espontânea.



SERVIÇOS

- **Restaurante Popular:** Oferta de refeições voltadas prioritariamente à população em situação de vulnerabilidade e risco social.
- **Cozinha Popular:** Distribuição de sopões voltados prioritariamente à população em situação de vulnerabilidade e risco social.



DATA/HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

- **Restaurante Popular:** Segunda a Sexta / Horário do almoço
- **Cozinha Popular:** Segunda a Sábado / Horário do almoço



CUSTO

Restaurante Popular: R\$ 1,00
Cozinha Popular: Gratuito



ONDE ESTAMOS?



ENDEREÇOS - CAPITAL

Prato Cheio Centro

Rua Joaquim Nabuco, 847 - (antigo Prédio do SINE)

Prato Cheio Compensa

Rua Izaurina Braga, 543 (antiga rua Amazonas, perto da Escola Estadual Padre Pedro Gislandy)

Prato Cheio Jorge Teixeira

Rua Nova Esperança, 340 - (perto da Escola Estadual Vasco Vasques)

Prato Cheio Novo Israel

Rua Bom Jesus, s/n (entre a delegacia e o Caic)

Prato Cheio Alvorada

Av. D. Pedro I, 15/33 - Alvorada II (em frente ao Lar das Marias)

Prato Cheio Mauzinho

Rua do Areal, s/n - Parque Mauá (ao final da rua)

Prato Cheio Viver Melhor

Avenida da União, n 24 - Viver Melhor 2

Prato Cheio Braga Mendes

Av Autaz Mirim (frente ao SEST/SENAT)

Prato Cheio Petrópolis

Rua Danilo Corrêa, 446

Prato Cheio Jesus me Deu

Rua São Francisco, s/n



ONDE ESTAMOS?



ENDEREÇOS - CAPITAL

Prato Cheio Coroado

Rua Coronel Pedro Barros, 4

Prato Cheio Cidade Nova (Riacho Doce)

Rua 26 de Agosto, s/n - Riacho Doce 1

Prato Cheio São José

Av. Natan Xavier (Antiga rua Arthur Neto), 65 - São José

Prato Cheio Alfredo Nascimento

Rua Marcos Cavalcante (esquina com rua 2)

Prato Cheio Parque São Pedro

Rua Edwirges, s/n - (antiga Invasão da Carbrás)

Prato Cheio Rio Piorini

Alameda Rio Negro - (Esquina com a rua Amazonas)

Prato Cheio Bairro da União

Rua Nazareth Mesquita, 07 – Comunidade União

Prato Cheio Aleixo

Rua Severiano Nunes, 213



ONDE ESTAMOS?



ENDEREÇOS - INTERIOR

Prato Cheio Manacapuru

Rua Quintino Bocaiuva, nº 1288 - Centro

Prato Cheio Autazes

Rua José Siqueira, nº 346 - Centro

Prato Cheio Itacoatiara

Rua Amazonas, 141 - São Francisco

Prato Cheio Tefé

Estrada do aeroporto, s/n, antigo restaurante Camila

Prato Cheio Barreirinha

Rua BH 1, s/n - Centro

Prato Cheio Parintins

Av. Penetração, 241 - Bairro União

Prato Cheio Rio Preto da Eva

Rua 28 de Agosto, 03 - Bairro da Paz

Prato Cheio Tabatinga

Rua Jesus de Lima, 361 - Novo Progresso

Prato Cheio Maués

Rua São João, s/n - Bairro da Paz

Prato Cheio Iranduba

Rua Canumã, 3929 - Bairro Ipiranga



ONDE ESTAMOS?



ENDEREÇOS - INTERIOR

Prato Cheio Borba

Rua Manoel Gomes Leal, 721 - Ipiranga

Prato Cheio Humaitá

Avenida Brasil, nº1119 – Bairro São Cristovão

Prato Cheio Careiro Castanho

Rua Cosme Carneiro de Castro, s/n - Sebastião Borges

Prato Cheio Presidente Figueiredo

Avenida Joaquim Cardoso, 212 - Aida Mendonça

Prato Cheio Lábrea

Travessa padre Monteiro, 855 - Centro

Prato Cheio Manicoré

Avenida Amazonas, 499 - Mazzarello

Prato Cheio São Gabriel da Cachoeira

Av. Sete de Setembro, 01, Expresso Bondinho - Ame 01 Praia

Prato Cheio Coari

Rua 03, s/n - Bairro União

Prato Cheio Carauari

Rua Celino de Menezes, s/n - Nova República

Prato Cheio Boca do Acre

Estrada do Lago Novo, 68 - Praia do gado



ONDE ESTAMOS?



ENDEREÇOS - INTERIOR

Prato Cheio Eirunepé

Av. Getúlio Vargas, 574 - Centro

Prato Cheio Novo Airão

Rosa Fernandez, s/n - Santo Elias

Prato Cheio Tapauá

Rua Adriano Castro - Centro

Prato Cheio Nhamundá

Rua Senador Álvaro Maia, s/n - Centro

Prato Cheio Pauini

Rua Francisco Linhares, 173 - Cidade Alta

Prato Cheio Santa Isabel do Rio Negro

Av Tapuruquara, s/n - São Judas



Atendimento aos gestores e apoio técnico às equipes de Proteção Social Básica do Estado do Amazonas



ENDEREÇO

Sede da Secretaria de Estado da Assistência Social – SEAS
Av. Darcy Vargas, 77 – Chapada – CEP: 69.050-020



USUÁRIO

91 [Noventa e Um] Centros de Referência de Assistência Social [CRAS] do Estado do Amazonas [Prefeituras Municipais].



FORMA DE ATENDIMENTO / ACESSO

- Visitas técnicas aos municípios;
- Contatos telefônicos;



DATA/ HORÁRIO

Segunda a Sexta-feira
8h as 17h



EMAIL

dpsb@seas.am.gov.br



TELEFONE

[92] 98201-0263



PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

Se caracteriza pela atenção integral e está voltada às famílias e indivíduos com direitos violados e laços familiares ou comunitários rompidos ou fragilizados. Os serviços estão disponíveis nas modalidades de **média e alta complexidade**.



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

A ausência de documentos não impede o atendimento, contudo, a apresentação do RG e CPF é importante.



FORMA DE ATENDIMENTO/ACESSO

- Encaminhamento realizado pelos agentes institucionais, de Serviço Especializado em Abordagem Social;
- Encaminhamento do CREAS, ou demais serviços socioassistenciais, de outras políticas públicas setoriais e defesa de direitos ou;
- Demanda espontânea.





Casa do Migrante Jacamim



SERVIÇO

Acolhimento Imediato, emergencial e provisório.



ENDEREÇO

Av. Mario Ypiranga, 2714-Flores, Manus-Am,69050-030



USUÁRIO

- Adultos do mesmo sexo ou família em situação de rua e desabrigo por abandono;
- Migração e ausência de residência ou;
- Pessoas em trânsito.



FUNCIONAMENTO

Todos os dias / 24h.



EMAIL

dpse@seas.am.gov.br



TELEFONE

(92)9440-6200

SAIAF Coroado

Serviço de Acolhimento Institucional de Adultos e Famílias



SERVIÇO

Acolhimento Imediato, emergencial e provisório.



ENDEREÇO

Av. Cosme Ferreira, 1490 - Coroado, Manaus - AM, 69082-230



USUÁRIO

- Adultos e famílias migrantes refugiados venezuelanos, oriundos do fluxo migratório.



FUNCIONAMENTO

Todos os dias / 24h.



EMAIL

dpse@seas.am.gov.br



TELEFONE

(92) 8201-0161

GESTÃO DO SUAS

Tem a finalidade de aprimorar a gestão de serviços, programas, projetos e benefícios no âmbito do SUAS, a implementação do sistema de informação específico da Política de Assistência Social, possibilitando a mensuração da eficiência, da eficácia e efetividade, mediante o acompanhamento, controle e avaliação das ações, serviços, projetos, programas e benefícios socioassistenciais em todo o Estado do Amazonas.



ENDEREÇO

Sede da Secretaria de Estado da Assistência Social – SEAS

Av. Darcy Vargas, 77 – Chapada – CEP: 69.050-020



USUÁRIO

• Gestores e técnicos dos 62 municípios.



EMAIL

dgsuas@seas.am.gov.br





SERVIÇO

- **Elaboração e atualização do Diagnóstico Socioterritorial.**
- **Monitoramento e orientação quanto ao uso das ferramentas disponíveis pela Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) e REDE SUAS.**



FORMA DE ATENDIMENTO / ACESSO

- Visitas in loco;
- Contato telefônico;
- E-mail's;
- Mídias Sociais;
- Teleconferências.
- Orientações técnicas à distância e presencial;



SERVIÇO

- **Apoio Técnico e assessoramento presencial e não-presencial aos municípios.**
- **Realização de monitoramento e avaliação da Política de Assistência Social.**



FORMA DE ATENDIMENTO / ACESSO

- Visitas in loco;
- Contato telefônico;
- E-mail's;
- Mídias Sociais;
- Teleconferências.



SERVIÇO

- **Acompanhamento do Cadastro Nacional para Entidades de Assistência Social – CNEAS.**
- **Produção e sistematização de informações dos padrões de oferta dos serviços socioassistenciais.**
- **Acompanhamento das ações relativas à valorização dos trabalhadores do SUAS na perspectiva da desprecarização da relação e das condições de trabalho.**



FORMA DE ATENDIMENTO / ACESSO

- Orientação e apoio técnico
- Contato telefônico;
- E-mail's;
- Mídias Sociais;



SERVIÇO

- **Atualização do Cadastro Nacional do SUAS.**
- **Prestação de Informações necessárias à União no acompanhamento da gestão estadual.**



FORMA DE ATENDIMENTO / ACESSO

- Visitas in loco;
- Contato telefônico;
- E-mail's;
- Mídias Sociais;

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Sede da Secretaria de Estado da Assistência Social – SEAS

Avenida Darcy Vargas, 77 - Chapada, Manaus - AM, CEP: 69050-020

Horário de Funcionamento: 08:00 às 12:00 / 13:00 às 17:00 horas

De Segunda à Sexta-Feira



ATENDIMENTO VIRTUAL

Por meio deste site: <http://www.seas.am.gov.br/> , que disponibiliza 03 (três) canais com finalidades diferentes:

e-Ouv (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);

e-Sic (solicitações de acesso à informação);

Fale Conosco (dúvidas).

SERVIÇOS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de ouvidoria (e-Ouv).

O e-Ouv foi desenvolvido para receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos prestados pelos Órgãos e Entidades do Governo do Estado.

Formas de atendimento:



PRESENCIAL

Endereço: Avenida Darcy Vargas, 77 - Chapada, Manaus - AM, CEP: 69050-020



ELETRÔNICO

ouvidoria@seas.am.gov.br

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



TELEFONE

[92] 98201-0263



HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 12:00 / 13:00 às 17:00 horas (exceto feriados).

OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.



INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS (DO USUÁRIO)

Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.



PRAZO DE RESPOSTA

Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

O SIC tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica (sistema e-sic).

Formas de atendimento:



PRESENCIAL

Endereço: Avenida Darcy Vargas, 77 - Chapada, Manaus - AM, CEP: 69050-020



ELETRÔNICO

[https:// acessoainformacao. am.gov.br/index/](https://acessoainformacao.am.gov.br/index/)



HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 12:00 / 13:00 às 17:00 horas (exceto feriados).

OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.



INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS (DO USUÁRIO)

Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.



PRAZO DE RESPOSTA

De forma imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

FALE CONOSCO

O Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário de serviços públicos para esclarecimento de dúvidas sobre atividades do Governo do Estado.

Formas de atendimento:



PRESENCIAL

Endereço: Avenida Darcy Vargas, 77 - Chapada, Manaus - AM, CEP: 69050-020



ELETRÔNICO

<http://www.seas.am.gov.br/fale-conosco/>



TELEFONE

(92) 98201-0263



HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 08:00 às 12:00 / 13:00 às 17:00 horas [exceto feriados].

OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.



INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS (DO USUÁRIO)

Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.



PRAZO DE RESPOSTA

De forma imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos.

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA SEAS

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, a Secretaria de Estado de Assistência Social (SEAS), se compromete a:

- Atender ao usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- Atender, com prioridade, as pessoas com deficiência, aos idosos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- Capacitar o usuário dos serviços públicos para participar da gestão e exercer o controle social da administração pública;
- Receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Governo do Estado;
- Orientar e capacitar os agentes públicos sobre as atividades de ouvidoria;
- Manter atualizado na internet o Portal de Transparência da Secretaria de Estado da Assistência Social – SEAS com informações institucionais que sejam de interesse geral;
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social.





@seas_amazonas



www.seas.am.gov.br



Email: seas@seas.am.gov.br



Telefone: (92) 98201-0263



Av. Darcy Vargas, 77 - Chapada

- CEP 69050-020

Manaus - AM



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SEAS

Secretaria de Assistência Social