



CARTA DE SERVIÇOS
SECRETARIA DE PROMOÇÃO E ASSISTÊNCIA
SOCIAL

APRESENTAÇÃO

Essa carta de serviços é um documento elaborado pela Secretaria Municipal de Promoção e Assistência Social da Prefeitura de Conchal que visa informar as pessoas sobre os serviços prestados, as formas de acesso e seus compromissos de atendimento ao público.

O presente documento cumpre a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Vale ressaltar que os dados presentes neste documento, serviços, horários e locais de atendimento poderão, eventualmente, sofrer modificações, devido necessidades demandadas.

Atualizada em abril/2026

SECRETARIA DE PROMOÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

“A Assistência é uma Política Pública destinada a quem dela necessitar”.

(Art. 2023 da Constituição Federal de 1988)

Missão: administrar a Política de Assistência Social do Município de Conchal, organizada por meio do Sistema Único de Assistência Social (Suas). O objetivo é garantir a proteção social aos cidadãos, através do apoio à indivíduos, famílias e comunidade no enfrentamento de suas dificuldades, por meio do acesso à serviços, benefícios, programas e projetos.

Responsável: Kelly Cristina Lopes

Endereço: Rua 15 de novembro, nº 370 – Centro – CEP: 13.835-019

Horário de Atendimento: segunda a sexta-feira, exceto pontos facultativos e feriados das 07h às 16h.

E-mails: [promocaosocial@conchal.sp.gov.br/](mailto:promocaosocial@conchal.sp.gov.br)
gestão_social@conchal.sp.gov.br

Público-alvo: pessoas e famílias de baixa renda, em situação de desemprego, famílias ou indivíduos em situações diversas de vulnerabilidade, risco social e pessoal, pessoas e famílias acometidas por situações de calamidades pública, pessoas com deficiência, mulheres arrimo de família, idosos, crianças e adolescentes com direitos violados.

Serviços desenvolvidos:

- Gestão administrativa do Programa Viva Leite (parceria com a Secretaria de Saúde)
- Coordenação do Programa Criança Feliz;
- Avaliação social para isenções: serviços funerários, taxa de sepultamento, caçamba, IPTU, entre outros.
- Encaminhamento/apoio para acessos as demais políticas: rede de serviços, educação, saúde, transporte, meio ambiente
- Gestão financeira e orçamentária do Fundo Municipal de Assistência Social;
- Gestão de Recursos Humanos;
- Gestão da Política Municipal de Assistência Social.
- Interlocução com as demais políticas públicas do Município para atendimento junto a população
- Gestão macro de programas, projetos e serviços.

SUB-DIVISÃO DA SECRETARIA

CENTRAL DO CADASTRO ÚNICO

É responsável pela gestão, cadastramento, atualização cadastral e manutenção para acesso aos benefícios de transferência de renda (Bolsa Família, Tarifa Social de energia, Benefício de Prestação de Continuada – BPC para idosos e pessoas com deficiência, Programa Criança Feliz, Programa Ação Jovem, Programa Renda Cidadã).

Gestora do Cadastro Único: Ângela Gregória Piccolli

Endereço: Avenida Prefeito Francisco Magnusson, nº1050 – Jardim do Lago – CEP: 13.835-015

Horário de Atendimento: segunda a sexta-feira, exceto pontos facultativos e feriados das 7h30 às 12h e das 13h às 16h.

Contato: (19) 3866-2187

E-mails: promocaosocial@conchal.sp.gov.br /
gestaosocial@conchal.sp.gov.br

Principais serviços:

- Gestão do Cadastro único
- Gestão do Programa Bolsa Família
- Emissão da Carteira do Idoso
- Atualização cadastral, exclusão e cadastramento novo
- Agendamento e orientação BPC-LOAS
- Emissão de comprovante de cadastro único para fins de participação em programas e atendimentos (Ex. tarifa social, isenções, entre outros)
- Emissão da Carteira da Pessoa com deficiência

Critérios para inserção no Cadastro Único: Famílias e/ou pessoas sem renda, situação de desemprego ou com renda familiar de até 02 salários mínimos vigentes.

Documentos necessários: original e cópia do RG e CPF de todos os integrantes do domicílio; Comprovante de Endereço; Título de Eleitor; Certidão de Nascimento de todos os filhos quando houver; Declaração de matrícula escolar; Carteira de trabalho e Comprovante de renda (extratos, holerites, declaração de trabalho, entre outros).

Prioridade no atendimento: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas de criança de colo.

PROGRAMAS, PROJETOS E SERVIÇOS VINCULADOS

CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS

Coordenadora: Sixelirde Gomes Pires Bueno

Endereço: Rua dos Zanchetta, 154 – Conj. Hab. Deputado Barros Munhoz

Contatos: (19) 3866-4988 / Email: cras@conchal.sp.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta-feira, exceto pontos facultativos e feriados das 7h às 16h.

Competências do Serviço: É o equipamento da Assistência Social onde se efetivam os serviços de Proteção social básica, tendo como objetivo prevenir situações de risco, através do Programa de Atendimento Integral à Família (PAIF).

O CRAS realiza as seguintes atividades:

- Orientação e apoio psicossocial;
- Orientação sobre os benefícios sociais e direitos sociais;
- Visitas domiciliares;
- Avaliação e Estudo social;
- Apoio à família na sua função protetiva e na sua autonomia;
- Ações para fortalecer a convivência familiar e comunitária;
- Acompanhamento de públicos prioritários como: crianças e adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, mulheres arrimo de família, pessoas e famílias beneficiários dos

programas de transferência de renda como Bolsa Família, BPC-Loas, Ação Jovem, Renda Cidadã;

- Promove acesso a serviços, benefícios, programas e projetos de assistência social;
- Apoio para acesso a documentação;
- Realiza a inserção em atividades de geração de renda;
- Orientação em casos de violência doméstica de todos os tipos e negligência familiar contra crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e idosos;
- Orientação e encaminhamento à outros serviços públicos;
- Grupos socioeducativos, atividades preventivas, comunitárias e individuais
- Interlocução com outros serviços e políticas, Ministério Público e Poder Judiciário
- Acompanhamento familiar e individual através do Programa de Atenção Integral à Família – PAIF.

Documentos necessários: RG e CPF do responsável familiar e comprovante de endereço. Demais documentos somente são solicitados mediante avaliação social

Os serviços do CRAS são gratuitos e pode ser acessado por qualquer cidadão que necessitar.

PROGRAMAS SOCIAIS

- **Programa Criança Feliz:** realizado no âmbito do CRAS, com equipe específica, atende crianças de 0 a 06 anos e gestantes, através de atividades lúdicas, visitas domiciliares, encontros

temáticos, atividades de convívio familiar, acompanhamento sistemático e encaminhamentos e rede de apoio e promoção e estímulo do desenvolvimento infantil.

- **Programa Bolsa Família:** Programa do Governo Federal destinado a famílias com renda per Capita de até R\$ 218,00. Os beneficiários são selecionados através do cadastro único, porém o acompanhamento deste público é de responsabilidade do CRAS, em parceria com o Gestor do Cadastro Único, saúde e Educação.
- **Benefício de Prestação Continuada (BPC- LOAS):** Trata-se de benefício concedido pelo Governo Federal, no valor de 01(um) salário mínimo vigente, para pessoas com deficiência e idosos com 65 anos ou mais. O benefício é concedido pelo INSS, porém as equipes do CRAS, Cadastro Único e outros equipamentos da assistência oferece todo o apoio necessário desde a solicitação do benefício, até nos acompanhamentos e orientações posteriores.

“Para participação em qualquer programa social de transferência de renda do Governo Federal e Estadual é necessário que a família ou indivíduo esteja inserida no Cadastro Único”

**SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE
VÍNCULOS (SCFV) PARA CRIANÇAS, ADOLESCENTES E
IDOSOS**

Serviço: Centro de Convivência “Adelina Neme Zani”

Endereço: Rua Paraná, nº 254 - Parque Industrial

Telefone/WhatsApp: (19) 998932417

Coordenadora: Greice Cristine Camargo

Público alvo: Crianças e adolescentes de 06 a 15 anos

Horário de Atendimento: segunda a sexta-feira, exceto pontos facultativos e feriados das 7h às 16h.

Redes sociais:

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100074429672702&mibextid=ZbWKwL>

https://www.instagram.com/adelina_neme_zani?igsh=Z3R0ZHRtbWp3OVMw

Serviço: Centro de Convivência “Irma Torres de Macedo”

Endereço: Avenida União, nº 348 - Conjunto Hab. Dep. Barros Munhoz

Fones: (19) 99897-0887

Coordenadora: Ana Paula Chaves Cardoso

Público alvo: Crianças e adolescentes de 6 a 17 anos

Redes sociais:

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100082481145468&mibextid=ZbWKwL>

https://www.instagram.com/irma_torres_conchal?igsh=MTY2ZzhrOGRyeHNhZQ

Centro de Convivência “Iraci Campagnolli Claro”

Endereço: Rua Mato Grosso, nº 580 - Parque Industrial

Telefone/WhatsApp: (19) 99869-1178

Coordenadora: Natalia Rachel Bonfante

Público alvo: idosos a partir 60 anos

Redes Sociais:

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100082481145468&mibextid=ZbWKwL>

https://www.instagram.com/irma_torres_conchal?igsh=MTY2ZzhrOGRyeHNhZQ

Competências do Serviço: realizado em grupos, destinados ao atendimento de crianças, adolescentes e idosos, a fim de complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social. Os projetos oferecem oficinas diversificadas, além do trabalho de orientação social.

Atividades desenvolvidas:

- Oficina de artes visuais
- Oficina de desenho artístico
- Oficina de violão
- Oficina de circo
- Oficina de capoeira e capoterapia
- Oficina de recreação
- Oficina de pilates solo
- Oficina de Yoga
- Oficina de dança
- Oficina de Judô
- Oficina de trabalhos manuais

Documentos necessários: RG e CPF do responsável familiar, comprovante de endereço, comprovante de Cadastro Único, Certidão de Nascimento dos menores e Declaração de Matrícula Escolar.

Para solicitação de matrícula, é necessário se dirigir até a unidade de interesse.

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL

“UNIDADE MUNICIPAL DE ATENDIMENTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE “BEM ME QUER”

Contatos: (19) 3866-4656 / E-mail: bemmequer@conchal.sp.gov.br

Coordenadora: Rosa Maria de Campos Tibúrcio

Capacidade de atendimento: Até 20 crianças e adolescentes.

Competências do serviço: atende apenas crianças e adolescentes acolhidas do Município de Conchal, ou casos excepcionais mediante determinação judicial.

Público alvo: Crianças e adolescentes com medida protetiva de acolhimento institucional, encaminhados pelos órgãos competentes (Conselho Tutelar, Poder Judiciário), com idade de 0 a 17 anos e 11 meses.

CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS “Maria Antônia Ednei Quintaes”

Responsável: Sara Alves Dias

Endereço: Rua Mato Grosso, 512 – Parque Industrial

Contatos: (19) 3866-8666 / Email: creas@conchal.sp.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta-feira, exceto pontos facultativos e feriados das 7h às 16h.

Rede social:

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100009555136483&mibextid=ZbWKwL>

<https://www.instagram.com/creasconchal?igsh=bzJ1bTZtcXduMzVs>

Competências do Serviço: desenvolve o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI. Oferece apoio, orientação e acompanhamento psicossocial junto às famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos.

As ações do serviço compreendem atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, preservação e fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais, além do fortalecimento da função protetiva das famílias.

Público Alvo: Famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, com violação de direitos, como: violência física, psicológica e negligência; violência sexual; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção; situação de rua; abandono; trabalho infantil; discriminação por orientação sexual e/ou raça/etnia.

Principais serviços:

- Desenvolve o Serviço de Proteção Social à Adolescentes em cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC).
- Executa em parceria com a Secretaria de Promoção Social, acolhimento provisório com pernoite para pessoas em situação

de rua, em períodos de baixa temperatura. Além deste acolhimento possui atendimento para este público de segunda a sexta feira, em horário de funcionamento do CREAS, com banho, alimentação, bem como fornecimento de materiais para higiene das roupas e dos seus objetos.

- Acompanhamento individual e familiar de situações de risco;
- Apoio psicossocial
- Estudo técnico e avaliação social;
- Interlocução com a rede de apoio, Ministério Público e Judiciário;
- Encaminhamento para outras políticas, programas e projetos do Município;
- Acolhimento, apoio e orientação de mulheres vítimas de violência doméstica; idosos em situação de vulnerabilidade e risco social, situações de isolamento, negligência;
- Apoio ao Serviço de Acolhimento Institucional e as famílias das crianças e adolescentes acolhidos;

Documentos necessários: RG, CPF do responsável familiar e comprovante de endereço. Demais documentos somente serão solicitados mediante avaliação social

CONSELHO TUTELAR

Coordenadora: Daniele Piccoli

Endereço: Rua Conselheiro Rodrigues Alves, 507 - Centro – CEP: 13.835-005

Contato/WhatsApp: (19) 99901-1198

Email: conselhotutelar@conchal.sp.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta-feira, exceto pontos facultativos e feriados das 07h às 17h.

Competências: possui diretrizes de atuação baseadas no Estatuto da Criança e do Adolescente, considerando a proteção social integral das crianças e adolescentes. É o órgão municipal responsável por zelar pelos direitos da criança e do adolescente. É formado por membros eleitos pela comunidade para mandato de quatro anos.

São atribuições do Conselho Tutelar e, conseqüentemente, do conselheiro tutelar atender não só às crianças e adolescentes, como também aconselhar pais ou responsáveis.

O Conselho Tutelar deve ser acionado sempre que se perceba abuso ou situações de risco contra a criança ou o adolescente, como por exemplo, casos de violência física ou emocional, entre outras.

Principais violações mais recorrentes registradas pelo Conselho Tutelar:

- Ausência ou impedimento de acesso à creche/escola;
- Falta escolar reiterada/evasão;
- Negligência familiar e violação de direitos fundamentais;
- Solicitação de serviços públicos;
- Conflito familiar;
- Abuso e exploração sexual de criança e adolescente;
- Agressões físicas e psicológicas;
- Evasão Escolar.

FUNDO SOCIAL DE SOLIDARIEDADE DE CONCHAL

Presidente: Angela Maria Vivaldini da Costa Caleffi

Endereço: Rua Maurício A. V. Heremann, 78 – Jd. Peris - CEP: 13.836-254

Contatos: Telefone (19) 3866-1356 / **WhatsApp** (19) 99900-8866

Email: fundosocial@conchal.sp.gov.br

Horário de Atendimento: segunda a sexta-feira, exceto pontos facultativos e feriados das 07h às 16h.

Competências: destinado a mobilização da comunidade e ao atendimento das necessidades e problemas sociais locais, oferece cursos de capacitação profissional e atividades direcionadas as pessoas mais vulneráveis do município.

Principais serviços:

- Oferta de cursos de capacitação/qualificação profissional;
- Avaliação social;
- Atendimento com benefícios eventuais (materiais): cestas de alimentos, cobertores, etc.
- Avaliação técnica social para atendimento com benefícios eventuais como cestas básicas, entre outros;
- Empréstimo de cadeira de rodas, muletas, cadeiras de banho, entre outros equipamentos de apoio ao idoso e a pessoa com deficiência;
- Bazar;
- Campanha do agasalho;
- Arrecadação e doação de roupas, calçados, móveis entre outros.

Documentos necessários: RG e CPF do responsável familiar e comprovante de endereço. Demais documentos serão solicitados mediante avaliação social.

DIREITOS DOS USUÁRIOS

- Ser tratado com respeito, dignidade, igualdade e sem discriminação;
- Receber informações claras sobre seus direitos e os serviços disponíveis;
- Ter seus dados protegidos por sigilo;
- Participar da construção, avaliação e monitoramento dos serviços públicos;
- Apresentar sugestões, reclamações e denúncias;
- Deveres dos Usuários;
- Fornecer informações verídicas no cadastro e no atendimento;
- Zelar pelo patrimônio público;
- Respeitar os profissionais e outros usuários dos serviços;
- Participar ativamente dos serviços quando aderirem ao acompanhamento.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL: Os usuários podem acompanhar e participar da formulação, fiscalização e avaliação das políticas de assistência social por meio do Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS), instrumento de controle social da política no município.

ATUALIZAÇÃO E VALIDADE DA CARTA: esta Carta de Serviços é atualizada periodicamente, conforme as diretrizes da gestão pública municipal e da legislação vigente.