



Prefeitura de  
**Manaus**

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO 2024**

## **SEMASC**

**SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER, ASSISTÊNCIA SOCIAL E  
CIDADANIA**

Atualizada em: 29/07/2024

Versão 2.0 – Revisão 1

Endereço: Av. Ayrão, esquina com a Rua Ferreira Pena, s/nº, Bairro Centro – CEP: 69025.005

Horário de Atendimento: de Segunda a Sexta-feira, das 08h às 14h.

E-mail: [semasc.gabinete@manaus.am.gov.br](mailto:semasc.gabinete@manaus.am.gov.br)

Endereço eletrônico: <https://www.manaus.am.gov.br/semasc/>



**PREFEITURA MUNICIPAL DE MANAUS**

DAVID ANTÔNIO ABISAI PEREIRA DE ALMEIDA  
Prefeito de Manaus

MARCOS SÉRGIO ROTTA  
Vice-Prefeito de Manaus

**SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER, ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA - SEMASC**

DERMIVANIA MENDONÇA DE MELO RAYOL  
Secretária Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania

GERALDO CANTUÁRIO DOS SANTOS  
Subsecretário Operacional e de Assistência Social

MARIA DAS GRAÇAS SOARES PROLA  
Subsecretária de Políticas Afirmativas para as Mulheres e de Direitos Humanos

**CARTA DE SERVIÇOS  
AO USUÁRIO  
2024**



## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	5
<b>1. OUVIDORIA</b> .....	6
<b>2. POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL</b> .....	7
2.1 Cadastro Único .....	7
2.2 Programa Bolsa Família .....	9
2.3 Carteira da Pessoa Idosa .....	11
2.4 Carteira de Prioridade da Pessoa Com Fibromialgia .....	13
2.5 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA .....	14
2.5.1 SOS Funeral.....	14
2.5.2 Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – SPAIF .....	16
2.5.3 Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV .....	17
2.5.4 Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Idosos e Pessoas Com Deficiência – PSB no Domicílio .....	19
2.5.5 Programa BPC na Escola.....	20
2.5.6 Centro de Convivência da Família e do Idoso Prefeito José Fernandes .....	21
2.6 PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL – MÉDIA COMPLEXIDADE .....	22
2.6.1 Serviço de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI .....	22
2.6.2 Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa em Meio Aberto: Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC).....	24
2.6.3 Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas Com Deficiência, Idosas e suas Famílias .....	25
2.6.4 Serviço Especializado em Abordagem Social.....	26
2.6.5 Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua – Centro Pop .....	27
2.7 PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL – ALTA COMPLEXIDADE .....	29
2.7.1 Serviço de Proteção em Calamidades e Emergências .....	29
2.7.2 Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes Sob Medida Protetiva - SAICAMP.....	30
2.7.3 Serviço de Acolhimento para Adultos em Situação de Rua – SAI Amine Daou Lindoso .....	32
2.7.4 Serviço de Acolhimento para Adultos e Famílias em Situação de Rua – Gecilda Albano Peçanha.....	33



2.7.5 Serviço de Acolhimento para Migrantes Venezuelanos Indígenas – Fluxo Migratório .....	34
<b>3. POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS .....</b>	<b>36</b>
3.1 Conselhos Tutelares.....	36
3.2 EAMAAR – Espaço de Atendimento Multidisciplinar ao Autista Amigo Ruy.....	37
3.3 Disque Direitos Humanos (Disque Denúncia).....	38
3.4 Acesso à Documentação Básica .....	39
<b>4. POLÍTICAS AFIRMATIVAS PARA AS MULHERES .....</b>	<b>41</b>
4.1 Centro de Referência dos Direitos da Mulher – CRDM.....	41
4.2 Casa Ycamiabas – Serviço de Acolhimento para Mulheres Sobreviventes de Violência Doméstica e em Vulnerabilidade Social .....	42
<b>5. POLÍTICA DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL .....</b>	<b>43</b>
5.1 Cozinhas Comunitárias .....	43
5.2 Restaurantes Populares .....	44
5.3 Programa Manaus Sem Fome – Restaurante Popular Prato do Povo .....	45



## APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário, estabelecida pelo Lei 13.460/2017, é um documento elaborado para dar visibilidade e transparência à gestão do serviço público que visa informar aos cidadãos os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

Por meio da Carta de Serviços ao Cidadão, a SEMASC - Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania, tem como objetivo informar a sociedade sobre sua atuação e orientar as formas de acesso aos serviços, programas e benefícios ofertados, bem como as atividades e ações de promoção, defesa e garantia de direitos ofertados à população.

A SEMASC é responsável pela execução de 4 (quatro) políticas públicas, a saber:

- 1) Assistência Social;
- 2) Direitos Humanos;
- 3) Políticas Afirmativas para as Mulheres, e;
- 4) Segurança Alimentar e Nutricional.

Nesta Carta de Serviços ao Usuário serão apresentados as informações e os canais de acesso referentes às ofertas de cada uma das políticas públicas sob a gestão da SEMASC.

### **SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER, ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA - SEMASC**

Endereço: Av. Ayrão, esquina com a Rua Ferreira Pena, s/nº, Bairro Centro – CEP: 69025.005

Horário de Atendimento: de Segunda a Sexta-feira, das 08h às 14h.

E-mail: [semasc.gabinete@manaus.am.gov.br](mailto:semasc.gabinete@manaus.am.gov.br)

Endereço eletrônico: <https://www.manaus.am.gov.br/semasc/>



## 1. OUVIDORIA

### O que é o serviço?

É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços prestados nas unidades públicas sob a gestão da SEMASC.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação do Usuário (exceto no caso de denúncias anônimas)

### Principais Etapas do Serviço:

Encaminhamento de Manifestação via Plataforma Fala.Br por parte do Usuário;  
Avaliação do Serviço de Ouvidoria por parte do Usuário.

### Canais de comunicação:

- a) Presencial (escuta e orientação): Sede da SEMASC, situada na Av.Ayrão, s/nº, Centro;
- b) Plataforma on-line Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>;
- c) Whatsapp: Mensagem de texto para número (92) 98406-0952 (Ouvidoria SEMASC);
- d) E-mail: [ouvidoria.semasc@manaus.am.gov.br](mailto:ouvidoria.semasc@manaus.am.gov.br).

### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 30 dias, conforme dispõe o art. 17 do Decreto Municipal nº 5.537/2023

### Formas de prestação:

Eletronicamente ou Presencialmente

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).

### Manifestação do Usuário:

Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



## 2. POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

### 2.1 Cadastro Único

#### O que é o serviço?

O Cadastro Único (ou CadÚnico) é um registro que permite ao governo saber quem são e como vivem as famílias de baixa renda no Brasil. Ele foi criado pelo Governo Federal, mas é operacionalizado e atualizado pelas prefeituras. É a inscrição no CadÚnico que permite às famílias de baixa renda o acesso aos programas sociais do governo federal como o Bolsa Família, a Tarifa Social de Energia Elétrica, o Benefício de Prestação Continuada, Carteira do Idoso, Isenção em inscrição de concursos, entre outros.

A SEMASC disponibiliza 23 postos de atendimento (nos 20 CRAS, na Central do Cadastro Único e nas 2 Subcentrais do Cadastro Único), para a população realizar a inclusão e a atualização das famílias ou indivíduos (no caso de cadastro unipessoal) no CadÚnico.

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

Requisitos:

As famílias que vivem com renda mensal de até meio salário-mínimo por pessoa podem e devem ser registradas no Cadastro Único.

Famílias com renda acima desse valor podem ser cadastradas para participar de programas ou serviços específicos.

Documentos obrigatórios para o cadastramento no CadÚnico:

Para o (a) Responsável Familiar - RF:

- a) Documento original com foto (ex.: carteira de identidade ou carteira de trabalho);
- b) CPF (preferencialmente) ou Título de Eleitor;
- c) Comprovante de Residência. Caso o (a) responsável pela família não tenha o comprovante de residência, este deverá fazer uma declaração informando onde mora.

Para os demais membros da família:

- a) Documento oficial de cada membro familiar (pode ser qualquer um dos seguintes documentos: Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento, CPF, RG, Carteira de Trabalho ou Título de Eleitor.

Outras Informações necessárias para acessar o serviço:



- a) O cadastro feito pela primeira vez deverá ser realizado no CRAS da área de abrangência, que são os bairros atendidos pelo CRAS, do endereço da família ou do indivíduo.

O usuário pode buscar informações em uma das 20 unidades CRAS. A lista dos CRAS com os seus respectivos endereços e bairros atendidos pode ser conferida em <https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/unidades/cras/>

#### **Principais Etapas do Serviço:**

- 1) Os usuários devem comparecer à unidade CRAS mais próxima à sua residência para agendar o seu atendimento. O agendamento também pode ser realizado pela internet através do site <https://agendaSEMASC.manaus.am.gov.br/>;
- 2) Comparecer na data agendada levando os documentos obrigatórios (originais) de todos os integrantes da família;
- 3) As atualizações cadastrais e consultas diversas podem ser realizadas também na Central do CadÚnico e nas Subcentrais (endereços abaixo);
- 4) A família ou indivíduo recebe em seu endereço as comunicações a respeito da inserção ou atualização do cadastramento no CadÚnico.

#### **Canais de comunicação:**

O usuário pode buscar informações em uma das 20 unidades CRAS. A lista de equipamentos com os seus respectivos endereços e bairros atendidos pode ser conferida em <https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/unidades/cras/>

Na Central do Cadastro Único localizada na sede da SEMASC.

Endereço: Avenida Ayrão, esquina com a Rua Ferreira Pena, s/n, Centro.

Na Subcentral do Cadastro Único localizada no Shopping Phelippe Daou (Terminal T4).

Endereço: Avenida Camapuã, nº 2939, Cidade de Deus;

Na Subcentral do Cadastro Único localizada no PAC da Galeria Espírito Santo.

Endereço: Rua 24 de maio, esquina com a Rua Joaquim Sarmento, nº 119, Centro.

#### **Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Indeterminado, pois depende da avaliação do governo federal.

#### **Formas de prestação:**

Agendamento on-line e de forma presencial.

#### **Taxas e Preços:**



Gratuita
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

## 2.2 Programa Bolsa Família

### O que é o serviço?

Trata-se de um programa de transferência direta de renda, direcionado às famílias em situação de pobreza de modo que consigam superar a situação na qual se encontram. O programa do governo federal é executado pela SEMASC no âmbito municipal, que oferta 23 postos de atendimento para o cidadão realizar a inserção e atualização do Cadastro Único, que é a forma de acessar benefício concedido pelo Programa Bolsa Família.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o benefício de transferência de renda:

#### Requisitos:

Para receber o Bolsa Família, a principal regra é que a família tenha renda mensal de até R\$ 218 (duzentos e dezoito reais) por pessoa. Isso significa que toda a renda gerada pelas pessoas da família, por mês, dividida pelo número de pessoas da família, deve ser de, no máximo, R\$ 218; A família deve estar com o cadastro atualizado no Cadastro Único (CadÚnico);

#### Documentos:

São solicitados os seguintes documentos para a inserção no Cadastro Único:

Para o (a) Responsável Familiar - RF:

Documento original com foto (ex.: carteira de identidade ou carteira de trabalho);

CPF (preferencialmente) ou Título de Eleitor;

Comprovante de Residência. Caso o (a) responsável pela família não tenha o comprovante de residência, este deverá fazer uma declaração informando onde mora.

Para os demais membros da família:

Documento oficial cada membro familiar (pode ser a Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento, CPF, RG, Carteira de Trabalho ou Título de Eleitor).



Informação importante!

Com a efetivação da família no Programa Bolsa Família esta deve cumprir as condicionalidades previstas no programa sob pena de suspensão do benefício. As condicionalidades estão vinculadas à frequência escolar de crianças e adolescentes e atualização da agenda de saúde de crianças e mulheres grávidas.

É necessário manter seu cadastro atualizado a cada 2 anos ou qualquer a qualquer momento que ocorra uma mudança na dinâmica familiar, como: mudança de endereço ou de telefone; alteração na renda mensal; mudança de estado civil; nascimento, adoção ou falecimento de algum membro da família.

Para mais informações acesse a Cartilha sobre o Bolsa Família pelo link:

<https://www.gov.br/planalto/pt-br/acompanhe-o-planalto/noticias/2023/03/tem-duvidas-sobre-o-bolsa-familia-confira-perguntas-e-respostas-sobre-o-programa>

#### Principais Etapas do Serviço:

- 1) Agendamento para a realização do CadÚnico (nova inserção ou atualização) no CRAS localizado na área de abrangência da residência da família ou indivíduo (cadastro unipessoal);
- 2) Realização do CadÚnico na unidade Cras onde foi agendado o atendimento;
- 3) Avaliação por parte do governo federal, por meio do sistema próprio do CadÚnico, quanto ao perfil socioeconômico em que a família ou indivíduo se encontra para viabilizar a concessão do benefício social previsto no Programa Bolsa Família;
- 4) A família ou indivíduo aguarda em sua residência as comunicações a respeito do seu Cadastro, bem como o cartão bancário para o recebimento do benefício, caso esteja apto a receber.

#### Canais de Comunicação:

O usuário pode buscar informações em uma das 20 unidades CRAS. A lista de equipamentos com os seus respectivos endereços e bairros atendidos pode ser conferida em <https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/unidades/cras/>

Na Central do Cadastro Único localizada na sede da SEMASC.

Endereço: Avenida Ayrão, esquina com a Rua Ferreira Pena, s/n, Centro.

Na Subcentral do Cadastro Único localizada no Shopping Phelippe Daou (Terminal T4).

Endereço: Avenida Camapuã, nº 2939, Cidade de Deus;

Na Subcentral do Cadastro Único localizada no PAC da Galeria Espírito Santo.

Endereço: Rua 24 de maio, esquina com a Rua Joaquim Sarmiento, nº 119, Centro.

#### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Indeterminado, pois depende da avaliação do governo federal.



<b>Formas de prestação:</b>
Agendamento on-line e atendimento presencial nas unidades CRAS, na Central e nas Subcentrais do Cadastro Único.
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

## 2.3 Carteira da Pessoa Idosa

### O que é o serviço?

A SEMASC disponibiliza postos de atendimento em sua sede exclusivamente para a emissão da Carteira da Pessoa Idosa (ou Carteira do Idoso) e também nas 20 unidades CRAS. A Carteira da Pessoa Idosa é o instrumento de comprovação para o acesso ao benefício estabelecido pelo artigo 40 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 – Estatuto do Idoso, bem como acesso facilitado à gratuidade no transporte coletivo urbano.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

#### Requisitos:

Pessoas idosas (acima de 60 anos) cadastradas no CadÚnico com renda individual de até 2 (dois) salários mínimos.

#### Documentos:

- Carteira de identidade ou outro documento de identidade com foto;
- CPF;
- Número do NIS (fornecido pelo Cadastro Único).

#### Informações:

Caso a pessoa idosa não tenha sido inscrita no Cadastro Único, a mesma deverá entrar em contato com o CRAS mais próximo do seu local de moradia para ser orientada e encaminhada para inscrição no CadÚnico, que poderá ser feita no próprio CRAS;



A carteira deve ser gerada apenas para pessoas idosas que não tem como comprovar renda igual ou inferior a 2 (dois) salários mínimos.

### **Principais Etapas do Serviço**

- 1) A pessoa idosa deve realizar a inscrição no Cadastro Único;
- 2) Realizar a solicitação da emissão da Carteira da Pessoa Idosa em uma das 20 unidades Cras ou na sede da SEMASC;
- 3) Aguardar o prazo de até 45 dias para a emissão da Carteira da Pessoa Idosa, pois a solicitação passa pela aprovação do governo federal. Caso haja urgência, a SEMASC pode emitir uma declaração provisória para o beneficiário.

### **Canais de comunicação:**

O usuário pode buscar informações nos seguintes lugares:  
No Cras (são 20 unidades existentes em Manaus). A lista de equipamentos com os seus respectivos endereços e bairros atendidos pode ser conferida em <https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/unidades/cras/>  
Na Central do Cadastro Único localizada na sede da SEMASC.  
Endereço: Avenida Ayrão, esquina com a Rua Ferreira Pena, s/n, Centro.

### **Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Até 45 dias para a emissão, pois depende da avaliação e aprovação do governo federal.

### **Formas de prestação:**

Presencial

### **Taxas e Preços:**

Gratuito

### **Prioridade no Atendimento:**

Ordem de chegada, priorizando idosos com mais de 80 anos.

### **Manifestação do Usuário:**

Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



## 2.4 Carteira de Prioridade da Pessoa Com Fibromialgia

### O que é o serviço?

A SEMASC disponibiliza posto de atendimento, em sua sede, exclusivamente para a emissão da Carteira de Prioridade da Pessoa com Fibromialgia, que é um documento de identificação especial emitida mediante apresentação de laudo médico que comprove a síndrome, dando prioridade no atendimento em órgãos públicos, empresas públicas, empresas concessionárias de serviços públicos e empresas privadas, localizadas na capital amazonense.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

Requisitos:

Ter laudo médico com o CID (Classificação Internacional de Doenças) da fibromialgia.

Documentos:

Documento de identificação com foto;

CPF;

Comprovante de residência;

Laudo médico comprovando a fibromialgia.

Informações necessárias:

A carteira será gerada fisicamente na sede da SEMASC, mediante atendimento previamente agendado, onde a mesma será impressa e entregue no mesmo dia.

### Principais Etapas do Serviço

- 1) Realizar cadastramento e agendamento para o atendimento no site <https://www.fibro.manaus.am.gov.br>;
- 2) Comparecer na sede da SEMASC (na Central do Cadastro Único), no dia e horário agendados no site. Endereço: Avenida Ayrão, s/n, esquina com a Rua Ferreira Pena, Centro;
- 3) Apresentar a documentação necessária e receber a Carteira de Prioridade da Pessoa com Fibromialgia.

### Canais de comunicação:

Nas 20 unidades CRAS pode-se obter informações a respeito da emissão da Carteira de Prioridade da Pessoa com Fibromialgia;

Na sede da SEMASC (na Central do Cadastro Único). Endereço: Avenida Ayrão, s/n, esquina com a Rua Ferreira Pena, Centro.

### Formas de prestação:

On-line (para o cadastramento e agendamento) e Presencial (para a emissão da carteira)

### Taxas e Preços:

Gratuito



**Prioridade no Atendimento:**

Atendimentos conforme o horário agendado

**Manifestação do Usuário:**

Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

## 2.5 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

### 2.5.1 SOS Funeral

**O que é o serviço?**

Oferta gratuita de urna funerária, remoção, traslado fúnebre, cortejo, isenção de taxa de sepultamento e atendimento psicossocial às famílias no perfil de vulnerabilidade social e econômica que não podem arcar com os custos, nos casos de mortes ocorridas em qualquer circunstâncias no município de Manaus. O serviço funciona 24 horas, todos os dias.

**Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:**

Requisitos:

Cumprir o perfil socioeconômico do serviço.

Documentos necessários:

Do responsável legal pela pessoa falecida: RG e CPF (original e 2 cópias);

Da pessoa falecida: RG e CPF (original e cópia); Atestado de óbito (original e 2 cópias);  
Comprovante de residência (2 cópias).

Informações necessárias:

Algumas providencias precisam ser tomadas pela família do falecido para acionar o SOS Funeral, observando o contexto do ocorrido:

Óbito por causas naturais na residência:

Dirigir-se até a Delegacia mais próxima para registro do Boletim de Ocorrência (BO);

Solicitar por telefone o Serviço da SEMSA de Emissão de Declaração de Óbito (SEDO) através do número 98842-8437. Este serviço funciona das 08h00 às 18h00;

Após estas providencias acionar por telefone o SOS Funeral, onde um atendente repassará as instruções do serviço.

Óbito em via pública:

Acionar o Instituto Médico Legal (IML);

Após os procedimentos iniciais realizados pelo IML acionar por telefone o SOS Funeral, onde um atendente repassará as instruções do serviço.



Óbitos em Hospitais, Maternidades, SPA e IML:

O responsável deverá dirigir-se ao cartório mais próxima da residência da pessoa falecida para a emissão da Certidão de Óbito;

Com a Certidão de Óbito em mãos o responsável deverá dirigir-se à base do SOS Funeral, localizada na sede da SEMASC, para a entrega da documentação necessária para a viabilização do sepultamento.

**ATENÇÃO:**

Somente após a expedição da Certidão de Óbito pelo cartório é que o usuário deverá se encaminhar para o SOS Funeral;

O responsável poderá agendar o horário de sepultamento conforme programação do SOS Funeral – (Manhã: 08h00 e 10h00; e Tarde: 13h30 e 15h00).

#### **Principais Etapas do Serviço**

As etapas necessárias para a oferta do serviço dependem do local do falecimento, onde precisam ser tomadas providências prévias pela família da pessoa falecida para depois solicitar a atuação do SOS Funeral, conforme explicado acima.

#### **Canais de comunicação:**

Para esclarecimentos de dúvidas pelos telefones:

0800 280 8087;

3215-2649;

3631-9983;

98842-2963.

Solicitação presencial na sede da SEMASC, no Serviço SOS Funeral. Endereço: Avenida Ayrão, s/n, esquina com a Rua Ferreira Pena, Centro.

#### **Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Imediato

#### **Formas de prestação:**

Presencial

#### **Taxas e Preços:**

Gratuito

#### **Prioridade no Atendimento:**

Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).

#### **Manifestação do Usuário:**

Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



## 2.5.2 Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – SPAIF

### O que é o serviço?

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (SPAIF) tem como objetivo apoiar famílias, prevenindo a ruptura de laços, promovendo o acesso a direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida.

É ofertado exclusivamente nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS, onde o trabalho social com famílias é realizado por sua equipe técnica de referência.

O SPAIF se efetiva a partir de um conjunto de procedimentos realizados com o intuito de contribuir para convivência, reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de uma família. Esse trabalho estimula as potencialidades de famílias e da comunidade, promove espaços coletivos de escuta e troca de vivências.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

Requisitos:

Podem participar do SPAIF famílias em situação de vulnerabilidade social;

São prioritários no atendimento os beneficiários que atendem os critérios de participação em programas de transferência de renda e benefícios assistenciais e pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas que vivenciam situações de risco e em vulnerabilidade social.

Documentos:

Apresentar os documentos pessoais de todos que integram a família (os que tiverem, pois o atendimento/acompanhamento SPAIF também objetiva viabilizar o acesso dos indivíduos à documentação básica);

Comprovante de residência;

Comprovante escolar em caso de condicionalidade do Programa Bolsa Família.

### Principais Etapas do Serviço

- 1) Procurar a unidade CRAS mais próxima de sua residência e agendar atendimento;
- 2) Participar da acolhida para o início do acompanhamento e abertura de prontuário;
- 3) Participar das atividades agendadas pela equipe técnica de referência: oficinas com famílias; ações comunitárias; ações particularizadas;
- 4) Encaminhamentos para a rede socioassistencial e demais políticas setoriais do município.

### Canais de comunicação:

Em uma das 20 unidades CRAS. A lista de equipamentos contendo endereços e bairros atendidos pode ser conferida em <https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/unidades/cras/>.

### Previsão de Prazo Máximo:

Atendimento Imediato para a realização do agendamento para o acompanhamento no SPAIF.

### Formas de prestação:

Presencial nas 20 unidades CRAS.



<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

### 2.5.3 Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV

#### O que é o serviço?

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) tem como objetivo prevenir situações de risco social, fortalecendo vínculos familiares e comunitários a partir de trabalhos em grupos e observando os ciclos de vida (infância, adolescência, idosos).

É ofertado nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS e visa complementar o trabalho social com as famílias realizado pelo SPAIF.

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Requisitos:

O usuário deverá ser encaminhado ao SCFV pela equipe de referência do SPAIF, pois o trata-se de um trabalho social complementar ao acompanhamento SPAIF;

Encaminhamento da equipe de referência do Creas, nos casos relacionados ao seguinte público prioritário para o SCFV: crianças e adolescentes identificados em situação de trabalho infanto-juvenil e adolescente em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto (Liberdade Assistida – LA – e Prestação de Serviço à Comunidade – PSC).

Documentos:

Documento oficial de identificação pessoal do usuário que participará do grupo, se for menor de idade, o responsável pelo mesmo deverá realizar a inscrição de inclusão com a equipe de referência do CRAS.

Informações necessárias para acessar o serviço:

O SCFV tem como público prioritário pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade e risco social, sobretudo os seguintes perfis: pessoas em situação de violência e/ou negligência, idosos em isolamento social, crianças e adolescentes em defasagem escolar, adulto em situação



de rua, crianças e adolescente em situação de trabalho infanto-juvenil, entre outros identificados pela equipe de referência do CRAS e/ou CREAS.

Os usuários do SCFV são organizados em grupos, a partir de faixas etárias ou intergeracionais.

#### **Principais Etapas do Serviço**

- 1) Acolhida;
- 2) Atividades coletivas semanais, onde se realizam estratégias diversas que proporcionem o alcance dos objetivos do SCFV: palestras, rodas de conversa, passeios que vise garantir o acesso à cultura e ao lazer; gincanas e demais atividades coletivas.

#### **Canais de comunicação:**

Em uma das 20 unidades CRAS. A lista de equipamentos contendo endereços e bairros atendidos pode ser conferida em <https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/unidades/cras/>

#### **Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Imediato

#### **Formas de prestação:**

Presencial

#### **Taxas e Preços:**

Gratuito

#### **Prioridade no Atendimento:**

Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).

#### **Manifestação do Usuário:**

Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



## 2.5.4 Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Idosos e Pessoas Com Deficiência – PSB no Domicílio

### O que é o serviço?

O serviço tem como objetivo contribuir com a promoção do acesso de pessoas com deficiência e pessoas idosas aos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos e a toda a rede socioassistencial, aos serviços de outras políticas públicas, entre elas educação, trabalho, saúde, transporte especial e programas de desenvolvimento de acessibilidade, serviços setoriais e de defesa de direitos e programas especializados de habilitação e reabilitação.

Desenvolve ações extensivas aos familiares, de apoio, informação, orientação e encaminhamento, com foco na qualidade de vida, exercício da cidadania e inclusão na vida social, sempre ressaltando o caráter preventivo do serviço.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Requisitos:

Pessoas com deficiência e/ou idosos com dificuldade de locomoção ou acamados, em situação de vulnerabilidade social e risco pessoal.

Documentos:

Documentos oficiais de identificação da família.

Informações necessárias para acessar o serviço: O acesso a serviço dar-se por meio de solicitação encaminhamentos e demandas solicitadas nas unidades ou canais de comunicação da SEMASC.

### Principais Etapas do Serviço:

- 1) Acolhida da família e identificação da demanda específica de pessoa com deficiência e/ou idoso com dificuldade de locomoção;
- 2) Agendamento de visitas domiciliares;
- 3) Encaminhamentos para a rede de serviços socioassistenciais e demais políticas;
- 4) Informação, comunicação e defesa de direitos;
- 5) Fortalecimento da função protetiva da família;
- 6) Elaboração de instrumento técnico de acompanhamento e desenvolvimento do usuário.

### Canais de comunicação:

Em uma das 20 unidades CRAS. A lista de equipamentos contendo endereços e bairros atendidos pode ser conferida em <https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/unidades/cras/>.

### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediato

### Formas de prestação:

Presencial



<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de chegada
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

## 2.5.5 Programa BPC na Escola

### O que é o serviço?

As ações desenvolvidas pelo Programa BPC na Escola visam o acompanhamento, monitoramento, o acesso e a permanência na escola de pessoas com deficiência com idade de 0 a 18 anos e que recebem o Benefício de Prestação Continuada (BPC) da Assistência Social. O Benefício de Prestação Continuada (BPC) é um benefício assegurado pela Lei Orgânica de Assistência Social – Loas (Lei nº 8742/93). Direito assegurado às pessoas com deficiência de qualquer idade que a renda por pessoa do grupo familiar seja igual ou menor que  $\frac{1}{4}$  do salário mínimo.

O BPC na Escola constitui-se de ações intersetoriais das políticas de assistência social, educação, saúde e direitos humanos, com o intuito de garantir o acesso de crianças e adolescentes com deficiência à educação. Identificando barreiras e promovendo o acompanhamento às famílias nos serviços socioassistenciais sobretudo no SPAIF.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

Requisito:

Crianças e adolescentes com deficiência, beneficiários do BPC e que estejam matriculados na rede pública de ensino.

### Principais Etapas do Serviço:

- 1) Impressão do Questionário (instrumental padrão do Programa BPC na Escola) de acordo com a listagem disponível no sistema;
- 2) Realização de visitas domiciliares aos beneficiários para a aplicação do Questionário;
- 3) Inserção dos dados do Questionário no sistema do Programa BPC na Escola;
- 4) Elaboração de Plano de Ação e realizar o acompanhamento dos beneficiários e suas famílias com base nas respostas dos Questionários e barreiras identificadas.

### Canais de comunicação:



Em uma das unidades CRAS A lista de equipamentos com os seus respectivos endereços e bairros atendidos pode ser conferida em <a href="https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/unidades/cras/">https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/unidades/cras/</a>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Indeterminado, pois depende da listagem de beneficiários disponibilizadas pelo sistema do Programa BPC na Escola.
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Público alvo do Programa BPC na Escola.
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

## 2.5.6 Centro de Convivência da Família e do Idoso Prefeito José Fernandes

### O que é o serviço?

Equipamento público voltado para a oferta de serviços socioassistenciais e de atividades diversas que proporcionem a convivência comunitária e a formação cidadã dos usuários, ofertando serviços socioassistenciais, educacionais e de cidadania, a partir de atividades culturais, educativas, esportivas e de lazer para a população, em especial famílias e indivíduos em estado de vulnerabilidade e risco social, bem como atividades do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV).

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

#### Requisitos:

Acesso por meio de encaminhamento de outras unidades da rede socioassistencial;  
Demanda espontânea quando ocorrer a abertura de inscrição para os cursos diversos ofertados.

#### Documentos:

Documentos oficiais de identificação, sendo qualquer um dos seguintes documentos: Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento, CPF, RG, Carteira de Trabalho ou Título de Eleitor.  
Para crianças: incluir documentação da criança, como identidade, CPF, ou certidão de nascimento;  
Comprovante de residência.



<b>Principais Etapas do Serviço:</b>
1) Abertura de inscrição para os grupos e cursos abertos. 2) Acolhida e apresentação do Centro de Convivência e dos serviços oferecidos. 3) Realização de cursos, oficinas e palestras.
<b>Canais de comunicação:</b>
No próprio Centro de Convivência da Família e do Idoso Prefeito José Fernandes e nas unidades CRAS da área de abrangência da Zona Leste.
<b>Previsão de Tempo Máximo</b>
Imediato, conforme cronograma de cursos e oficinas ofertadas.
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Famílias acompanhadas pelos CRAS São José III e São José IV moradores da área de abrangência e comunidade em geral
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

## 2.6 PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL – MÉDIA COMPLEXIDADE

### 2.6.1 Serviço de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI

#### O que é o serviço?

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (Paefi) realiza o acompanhamento especializado a pessoas vítimas de: violência (física, psicológica e/ou sexual), negligência, abuso e/ou exploração sexual, exploração do trabalho infantojuvenil, discriminação em razão da orientação sexual e/ou raça/etnia. O trabalho social desenvolvido com o público alvo objetiva o fortalecimento da função protetiva da família e mitigar o impacto da violência sofrida pelo indivíduo atendido.

Este Serviço é ofertado nas 05 (cinco) unidades Creas - Centro de Referência Especializado de Assistência Social.

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:



**Requisitos:**

Demanda espontânea: qualquer indivíduo que tenha sido vítima de uma violação de direitos e que necessite de atendimento e acompanhamento psicossocial especializado pode procurar o Creas mais próximo de sua residência.

Encaminhamento: Apresentar encaminhamento para o Paefi caso o (a) cidadão (ã) tenha recebido atendimento em outro serviço público que o referenciou ao Creas.

**Documentos:**

Não precisa apresentar documentos para acessar o serviço.

**Principais Etapas do Serviço:**

- 1) Atendimento presencial em uma unidade Creas mais próxima à residência do cidadão;
- 2) Acolhida do indivíduo;
- 3) Escuta qualificada;
- 4) Realização de atividades coletivas;
- 5) Visitas domiciliares e institucional, quando necessário;
- 6) Encaminhamentos às políticas setoriais (saúde, educação) e rede socioassistencial.

**Canais de comunicação:**

Nas unidades Creas, pelos telefones de contato que podem ser acessados no link <https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/unidades/creas/>.

**Previsão de Tempo Máximo:**

Acolhida Imediata e posterior agendamento para o acompanhamento psicossocial.

**Formas de prestação:**

Presencial

**Taxas e Preços:**

Gratuitos

**Prioridade no Atendimento:**

Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).

**Manifestação do Usuário:**

Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



## 2.6.2 Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa em Meio Aberto: Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC)

### O que é o serviço?

O serviço tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. O serviço deve contribuir para o acesso a direitos e para a ressignificação de valores na vida pessoal e social dos adolescentes e jovens. O trabalho social desenvolvido com o público alvo objetiva fortalecer o protagonismo do jovem quanto a não reincidência do cometimento de ato infracional.

Este Serviço é ofertado nas 05 (cinco) unidades Creas - Centro de Referência Especializado de Assistência Social.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

Requisitos:

O adolescente deve ter o encaminhamento do Juizado da Infância e Juventude Infracional após a aplicação de medida socioeducativa em razão do cometimento de ato infracional.

Documentos:

Encaminhamento do Juizado da Infância e Juventude Infracional.

Informações:

IMPORTANTE: o adolescente deve comparecer ao Creas obrigatoriamente acompanhado de seus genitores e/ou responsável legal, que deve ter mãos os documentos pessoais de identificação.

### Principais Etapas do Serviço

Atendimento presencial em uma unidade Creas mais próxima à residência do indivíduo;  
Acolhida do indivíduo;  
Escuta qualificada;  
Elaboração do PIA (Plano Individual de Acompanhamento);  
Realização de atividades coletivas;  
Encaminhamentos às políticas setoriais (saúde, educação) e rede socioassistencial.

### Canais de comunicação:

Nas unidades Creas ou telefones de contato, que podem ser acessados no link <https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/unidades/creas/>

### Previsão de Tempo Máximo:

Acolhida Imediata e posterior agendamento para o acompanhamento psicossocial.

### Formas de prestação:



Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de chegada.
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

### 2.6.3 Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas Com Deficiência, Idosas e suas Famílias

#### O que é o serviço?

O serviço tem por finalidade o atendimento especializado a pessoas com deficiência, pessoas idosas com algum grau de dependência e suas famílias, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos, tais como: exploração da imagem, isolamento, confinamento, atitudes discriminatórias e preconceituosas no seio da família, falta de cuidados adequados por parte do cuidador, alto grau de estresse do cuidador, desvalorização da potencialidade/capacidade da pessoa, dentre outras que agravam a dependência e comprometem o desenvolvimento da autonomia. O serviço tem a finalidade de promover a autonomia, a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida do público alvo atendido.

Este Serviço é ofertado nas 05 (cinco) unidades Creas - Centro de Referência Especializado de Assistência Social.

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

##### Requisitos:

Demanda espontânea: qualquer pessoa idosa ou pessoa com deficiência que tenha sido vítima de uma violação de direitos e que necessite de atendimento e acompanhamento psicossocial especializado pode procurar o Creas mais próximo de sua residência.

##### Encaminhamento:

Apresentar encaminhamento nos em que o idoso ou pessoa com deficiência tenha recebido atendimento em outro serviço público que o referenciou ao Creas.

##### Documentos:

Não precisa apresentar documentos para acessar o serviço.

#### Principais Etapas do Serviço:

- 1) Atendimento presencial em uma unidade Creas mais próxima à residência do indivíduo;



2) Acolhida do indivíduo; 3) Escuta qualificada; 4) Realização de atividades coletivas; 5) Visitas domiciliares e institucional, quando necessário; 6) Encaminhamentos às políticas setoriais (saúde, educação) e rede socioassistencial.
<b>Canais de comunicação:</b>
Nas unidades Creas ou telefones de contato, que podem ser acessados no link <a href="https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/unidades/creas/">https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/unidades/creas/</a>
<b>Previsão de Tempo Máximo:</b>
Acolhida Imediata e posterior agendamento para o acompanhamento psicossocial.
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de chegada na unidade Creas, com prioridade absoluta em razão do perfil do público alvo atendido pelo serviço.
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

## 2.6.4 Serviço Especializado em Abordagem Social

### O que é o serviço?

O serviço tem por finalidade o atendimento especializado de abordagem social, que se constitui 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.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

#### Requisito:

Identificação em via pública de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social e pessoal.

#### Documentos:

Não precisa apresentar documentos para acessar o serviço.



<b>Principais Etapas do Serviço:</b>
1) Identificação de crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência; 2) Aproximação do público alvo identificado e estabelecimento de vínculos; 3) Acompanhamento e encaminhamento à rede socioassistencial e políticas setoriais do município.
<b>Canais de comunicação:</b>
Telefone para acionar as equipes da Abordagem Social: 0800 092 1407
<b>Previsão de Tempo Máximo</b>
Indeterminado, pois depende da demanda de ocorrências recebidas diariamente.
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuitos
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias que utilizam espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência.
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

## 2.6.5 Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua – Centro Pop

### O que é o serviço?

O serviço tem por finalidade o atendimento especializado à população em situação de rua, e é ofertado no equipamento denominado Centro de Referência Especializado para População em situação de rua – Centro POP. A equipe de profissionais do Centro POP atua na perspectiva de garantir apoio e direitos a pessoas em situação de rua que procuram o serviço, tais como: a) oferta de refeições; b) garantia de espaço para higiene pessoal e lavagem de roupas; c) apoio para conseguir documentos pessoais; d) disponibilização de guarda pertences; e) fornecimento de informações sobre capacitação e trabalho; f) viabilização de informações para o usuário ter acesso aos seus direitos.

O Centro Pop oferece orientação e encaminhamentos a outros serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas que possam contribuir na construção da autonomia e da inserção social de pessoas que estejam em situação de rua.



<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:</b>
Requisitos: Qualquer pessoa em situação de rua pode acessar presencialmente o Centro POP.
Documentos: Não precisa apresentar documentos para acessar o serviço.
<b>Principais Etapas do Serviço:</b>
1) Triagem dos usuários; 2) Acolhida e apresentação do Regimento Interno com os regramentos do Centro Pop; 3) Atendimento psicossocial para iniciar o atendimento das demandas apresentadas pelo usuário.
<b>Canais de comunicação:</b>
Telefone: 98842-4819 Endereço: Rua Fragata, nº 01, Petrópolis
<b>Previsão do prazo máximo para a prestação do Serviço:</b>
Atendimento imediato
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>



## 2.7 PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL – ALTA COMPLEXIDADE

### 2.7.1 Serviço de Proteção em Calamidades e Emergências

#### O que é o serviço?

O serviço tem por finalidade a promoção, apoio e proteção à população atingida por situações de emergência e calamidade pública, com a oferta de alojamento provisórios, atenções e provisões materiais, conforto as necessidades detectadas. E, ainda, assegurar a realização de articulações e a participação em ações conjuntas de caráter intersetorial para a minimização dos danos e o provimento das necessidades oriundas de situações de calamidades e emergências.

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

##### Requisitos:

O atendimento no Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e Emergências perpassa pelo fluxo de atendimento da Defesa Civil municipal (telefone 199);  
Comprovadamente a situação apresentada deve se caracterizar enquanto decorrente de calamidade e emergência (conforme previsto na Lei nº 1.666, 25/04/2012);  
Relatório Técnico da Defesa Civil no casos de riscos de desabamento de imóveis.

##### Documentos:

Documentos oficiais de identificação: RG e CPF;  
NIS;  
Comprovante de residência;  
Número da Ocorrência gerado após a ligação para a Defesa Civil (Exemplo: 20240100139).

##### Informações necessárias:

**IMPORTANTE:** a atuação do Serviço de Proteção em Calamidade e Emergência dependerá sempre da prévia avaliação da Defesa Civil.

#### Principais Etapas do Serviço:

- 1) Monitoramento preventivo de situações que possam ocasionar situações de calamidades e emergências: cheia e seca dos rios; chuvas intermitentes; áreas em terrenos irregulares com risco de deslizamento e/ou desabamento;
- 2) Acolhida do usuário e realização de seu cadastro social, bem como viabilizar a imediata providência que a situação requer: alojamento provisório, benefícios eventuais;
- 3) Encaminhamentos à rede socioassistencial e demais políticas setoriais do município.

#### Canais de comunicação:

Presencial: Na sede da SEMASC, no Departamento de Proteção Social Especial – DPSE.  
Endereço: Avenida Ayrão, esquina com Rua Ferreira Pena, s/n, Centro.  
Telefone: 92 98855-1468



<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Indeterminado, pois a atuação do Serviço de Proteção em Calamidade e Emergência dependerá sempre da prévia avaliação da Defesa Civil.
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

## 2.7.2 Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes Sob Medida Protetiva - SAICAMP

### O que é o serviço?

Serviço de acolhimento institucional na modalidade abrigo, que acolhe, de forma excepcional e provisória, crianças e adolescentes que precisam de medida protetiva por determinação judicial ou em situação emergencial encaminhadas pelos órgãos do Sistema de Garantia de Direitos (SGD) em decorrência de violações de direitos, tais como: abandono, negligência, violência ou impossibilidade de cuidado e proteção por sua família.

O objetivo é viabilizar, no menor tempo possível, o retorno seguro ao convívio familiar, prioritariamente na família de origem e, excepcionalmente, em família substituta (por meio de adoção, guarda ou tutela).

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

Requisitos:

Nos casos de acolhimento em caráter emergencial e/ou urgência (conf. Artigo 93 do Estatuto da Criança e do Adolescente): solicitação do acolhimento mediante preenchimento de formulário próprio do SAICAMP por parte do ente do SGD que apresentar a situação da criança e/ou adolescente com direitos violados;

Nos casos de acolhimento com diagnóstico prévio (conf. Artigo 101 do Estatuto da Criança e do Adolescente): o ente do SGD que acompanha a criança ou adolescente violado deve apresentar



a Guia de Acolhimento expedida pela autoridade judiciária, bem como o Relatório Social com o diagnóstico prévio que resultou na solicitação do acolhimento.

Todos os casos de solicitação de acolhimento devem ser acompanhadas pelo Conselho Tutelar.

Documentos:

O solicitante do acolhimento, ou seja, o ente que apresentar a criança e/ou adolescente com direito violado, deve apresentar os documentos pessoais da vítima: certidão de nascimento, carteira de identidade (se tiver), CPF (se tiver);

Caso a criança ou adolescente não tenha documento no momento do acolhimento: o representante do SGD deve registrar um Boletim de Ocorrência descrevendo as circunstâncias emergenciais que levaram à solicitação de acolhimento, apontando neste BO todas as informações possíveis que facilitem a identificação da família e posterior acesso à documentação.

#### **Principais Etapas do Serviço:**

- 1) Escuta inicial com o ente do SGD que solicita o acolhimento para criança ou adolescente em situação de violação de direitos;
- 2) Acolhida e escuta inicial da criança ou adolescente em situação de violação de direitos;
- 3) Acompanhamento da criança ou adolescente aos serviços de saúde, IML, delegacia e demais providencias urgentes que cada caso apresentar;
- 4) Elaboração do Plano Individual de Acolhimento com objetivos, estratégias e ações a serem desenvolvidas tendo em vista a superação dos motivos que levaram ao afastamento da família e o atendimento das necessidades específicas de cada situação;
- 5) Trabalho social com a família de origem do acolhido visando a superação das dificuldades e retorno à convivência familiar;
- 6) Diálogo com o Juizado da Infância e Juventude Cível e Ministério Público sobre todos os casos.

#### **Canais de comunicação:**

Telefone: 98842-1022

#### **Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Imediato

#### **Formas de prestação:**

Presencial

#### **Taxas e Preços:**

Gratuito

#### **Prioridade no Atendimento:**

Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos,



gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).

**Manifestação do Usuário:**

Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

### 2.7.3 Serviço de Acolhimento para Adultos em Situação de Rua – SAI Amine Daou Lindoso

**O que é o serviço?**

Serviço de acolhimento institucional que acolhe provisoriamente jovens e adultos (18 a 59 anos) do sexo masculino, que se encontram em situação de rua. O serviço oferta acolhimento, higienização pessoal, refeições, atendimento psicossocial, lavanderia, guarda pertences, acesso à documentação, cursos e encaminhamento ao mundo do trabalho. A equipe de referência atua na perspectiva de contribuir para que o usuário supere a situação vivenciada a partir do fortalecimento da autonomia e restabelecimento de vínculos familiares rompidos.

**Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:**

Requisito:

Para acessar o serviço o usuário precisa ser encaminhado pelo Centro POP ou Serviço Especializado de Abordagem Social.

Documentos:

Documentos oficiais de identificação (RG, CPF, CTP, dentre outros);

Na ausência de documentação de identificação a equipe técnica de referência viabilizará o acesso dos usuários à documentação básica.

Informações:

IMPORTANTE: O acolhimento é provisório, com prazo máximo de 90 dias.

**Principais Etapas do Serviço:**

- 1) Avaliação da situação apresentada para solicitação de acolhimento;
- 2) Acolhida do usuário para esclarecimentos a respeito do regramento do SAI Amine Daou Lindoso e assinatura do Termo de Acolhimento;
- 3) Elaboração do Plano Individual de Acolhimento com objetivos, estratégias e ações a serem desenvolvidas tendo em vista a superação dos motivos que levaram à situação de rua e o atendimento das necessidades específicas de cada situação, principalmente o resgate e fortalecimento de vínculos familiares;
- 4) Encaminhamentos para a rede socioassistencial e políticas setoriais do município.

**Canais de comunicação:**



Telefone: 98844-5602
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Imediato, caso haja vaga e o usuário preencha o perfil para admissão no serviço.
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

## 2.7.4 Serviço de Acolhimento para Adultos e Famílias em Situação de Rua – Gecilda Albano Peçanha

### O que é o serviço?

Serviço de acolhimento emergencial destinado a indivíduos e famílias, na faixa etária de 18 a 59 anos de idade, ambos os sexos, que encontram-se em situação de rua. O serviço oferta acolhimento, higienização pessoal, refeições, atendimento psicossocial, lavanderia, guarda pertences, acesso à documentação, cursos e encaminhamento ao mundo do trabalho. A equipe de referência atua na perspectiva de contribuir para que o usuário supere a situação vivenciada a partir do fortalecimento da autonomia e restabelecimento de vínculos familiares rompidos.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

#### Requisito:

Para acessar o serviço o usuário precisa ser encaminhado pelo Centro POP ou Serviço Especializado de Abordagem Social.

#### Documentos:

Documentos oficiais de identificação (RG, CPF, CTP, dentre outros);

Na ausência de documentação de identificação a equipe técnica de referência viabilizará o acesso dos usuários à documentação básica.



Informações: IMPORTANTE: O acolhimento é provisório, com prazo máximo de 90 dias.
<b>Principais Etapas do Serviço:</b>
1) Avaliação da situação apresentada para solicitação de acolhimento; 2) Acolhida do usuário para esclarecimentos a respeito do regramento do SAE Gecilda Albano Peçanha e assinatura do Termo de Acolhimento; 3) Elaboração do Plano Individual de Acolhimento com objetivos, estratégias e ações a serem desenvolvidas tendo em vista a superação dos motivos que levaram à situação de rua e o atendimento das necessidades específicas de cada situação, principalmente o resgate e fortalecimento de vínculos familiares; 4) Encaminhamentos para a rede socioassistencial e políticas setoriais do município.
<b>Canais de comunicação:</b>
Na unidade, que localiza-se na Rua Clotilde Marques, nº 03, Morro da Liberdade.
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Imediato, caso haja vaga e o usuário preencha o perfil para admissão no serviço.
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

## 2.7.5 Serviço de Acolhimento para Migrantes Venezuelanos Indígenas – Fluxo Migratório

### O que é o serviço?

Serviço de acolhimento na modalidade Casa de Passagem para famílias venezuelanas indígenas (predominantemente da etnia Warao), que desde o ano de 2016 deslocam-se para o Brasil em razão da crise econômica, política e social agravada no país vizinho. É ofertado espaço de



acolhimento adequado aos hábitos culturais do público alvo atendido, com estrutura para o uso de redes de dormir (redário), alimentação, banheiros privativos e apoio para ter acesso à documentação e direitos sociais (inserção em Programas de distribuição de renda).

#### **Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:**

**Requisitos:**

Para ter acesso ao serviço de acolhimento é necessário que os indígenas venezuelanos tenham passado pelo atendimento no PRA (Posto de Recepção e Apoio) – Endereço: Avenida Torquato Tapajós, 1047, Bairro da Paz.

**Documentos:**

Apresentar os documentos viabilizados pela Polícia Federal para ingressar no Brasil;  
Carteira de vacinação com as vacinas atualizadas.

**Informações:**

**IMPORTANTE:** O acolhimento é provisório, com prazo máximo de 90 dias.

#### **Principais Etapas do Serviço:**

- 1) Avaliação da situação apresentada para o acolhimento provisório;
- 2) Acolhida do usuário para esclarecimentos a respeito do regramento do serviço de acolhimento para migrantes venezuelanos indígenas;
- 3) Elaboração do Plano Familiar de Acolhimento com objetivos, estratégias e ações a serem desenvolvidas tendo em vista a autonomia da família para desacolhimento, atendendo às necessidades específicas de cada situação;
- 4) Inserção na estratégia do fluxo de saída do serviço de acolhimento.

#### **Canais de comunicação:**

Telefone: 92 98855-1468

#### **Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Imediato, caso haja vaga disponível

#### **Formas de prestação:**

Presencial

#### **Taxas e Preços:**

Gratuito

#### **Prioridade no Atendimento:**

Famílias de migrantes venezuelanos indígenas em situação de risco social

#### **Manifestação do Usuário:**

Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



### 3. POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS

#### 3.1 Conselhos Tutelares

##### O que é o serviço?

Criado pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), o Conselho Tutelar é um órgão permanente e autônomo que zela pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente. A missão institucional consiste em representar a sociedade na defesa dos direitos da população infantojuvenil, como o direito à vida, à saúde, à educação, ao lazer, à liberdade, à cultura e à convivência familiar e comunitária.

A listagem com os endereços de todas as unidades pode ser acessada no link <https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/conselho-tutelar/>

##### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

O órgão deve ser acionado em qualquer situação que configure ameaça ou violação de direitos de crianças e adolescentes por falta, omissão ou abuso dos pais, responsável, sociedade ou Estado ou em razão de conduta própria do menor (Art. 98, ECA), como quando:

- a) Não está matriculado/ não frequenta regularmente a escola;
- b) Apresenta problemas de saúde e não tem atendimento médico adequado;
- c) Necessita do uso de medicamentos, mas não tem acesso ou não usa corretamente;
- d) Apresenta sinais de maus-tratos, de agressões;
- e) Vive em contexto familiar prejudicial à sua formação ou existe alguma situação grave que recomende sua saída do contexto familiar;
- f) Trabalha em condições que não são compatíveis com o que determina o ECA no seu capítulo V – Do Direito à Profissionalização e à Proteção no Trabalho.

ATENÇÃO:

Denúncias anônimas podem ser feitas pelos seguintes canais: Disque 100 ou 0800 092 1407;

##### Principais Etapas do Serviço:

- 1) Aplicação de Medidas Protetivas às Crianças e Adolescentes;
- 2) Aplicação de medidas aos pais ou responsáveis.

##### Canais de comunicação:

Em uma unidade das 10 unidades do Conselho Tutelar ou por telefone. As informações sobre telefones e endereço das unidades podem ser acessadas no link: <https://www.manaus.am.gov.br/SEMASC/conselho-tutelar/>.

##### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediato

##### Formas de prestação:

Presencial



<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

## 3.2 EAMAAR – Espaço de Atendimento Multidisciplinar ao Autista Amigo Ruy

### O que é o serviço?

É um centro de referência no atendimento integral à crianças e adolescentes na faixa etária de 6 meses a 14 anos de idade com diagnóstico de Transtorno do Espectro Autismo – TEA ou que estejam sob avaliação. O atendimento integral compreende as áreas de educação, assistência social e saúde, a nível ambulatorial. O objetivo do EAMMAR é realizar diagnóstico precoce e o atendimento multidisciplinar para minimizar os principais déficits e dificuldades causadas pelo TEA na comunicação, interação social e comportamentos do público alvo atendido.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Requisitos:

Encaminhamento ao EAMAAR para avaliação de TEA, com pediatra e/ou clínico (CAIC, POLICLÍNICA, CAPS e SUS).

Documentos:

- RG, CPF dos pais/responsáveis;
- RG, CPF da criança/adolescente (se tiver);
- Certidão de Nascimento da criança/adolescente;
- Foto 3x4 (1 foto);
- Comprovante de residência (xerox);
- Declaração escolar, para aqueles que estejam matriculados;
- Cartão do SUS da criança/adolescente;
- NIS – Cadastro Único/Bolsa Família;
- Laudo com diagnóstico de Autismo (se tiver);
- Carteira de vacina (trazer na consulta pediátrica).

Informações:

Não precisa trazer a criança /adolescente no primeiro atendimento para abrir o prontuário;



Na abertura de prontuário e presença nas consultas a criança/adolescente deve vir acompanhada do responsável legal ou com a guarda, mediante a apresentação do documento.

**Principais Etapas do Serviço:**

- 1) O responsável legal da criança/adolescente deve comparecer ao EAMAAR com todos os documentos acima listados para fazer a abertura de prontuário e receber a agenda com os atendimentos marcados;
- 2) Comparecer no EAMAAR nas datas e horários agendados para as consultas, atendimentos e acompanhamentos multiprofissional.

**Canais de comunicação:**

Telefones: (92) 98802-6227 e (92) 98842-5788. -

Endereço: Rua General Jacinto Botinelly (antiga rua 18), nº 380, Alvorada 2. -

Principais linhas de ônibus: 219, 214, 204, 128, 450, 002, 001, 007 e 009 (parada de ônibus em frente ao PAC do Alvorada).

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Indeterminado, pois depende da demanda e capacidade de atendimento dos profissionais da equipe multidisciplinar

**Formas de prestação:**

Presencial

**Taxas e Preços:**

Gratuito

**Prioridade no Atendimento:**

Ordem de chegada

**Manifestação do Usuário:**

Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

### 3.3 Disque Direitos Humanos (Disque Denúncia)

**O que é o serviço?**

Canais de comunicação destinados a mobilizar a sociedade por meio de denúncia no combate à violação de direitos de crianças e adolescentes, pessoas idosas, pessoas com deficiência, população LGBTQIA+, população em situação de rua, outras populações em situação de vulnerabilidade, como indígenas, quilombolas, ciganos, entre outros. As denúncias podem ser feitas por meio da ligação direta e gratuita nos números 0800 092 6644 e 0800 092 1407.



<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Requisitos: As denúncias devem ser fundamentadas com detalhamento e informações consistentes capazes de subsidiar a verificação dos fatos pelos órgãos competentes. Documentos: Não é necessária a apresentação de documentos.
<b>Principais Etapas do Serviço:</b>
1) Recebimento da denúncia por telefone; 2) Encaminhamento para os órgãos responsáveis pela verificação da situação de violação de direitos, a depender do seguimento social vítima da violação de direitos (ex.: delegacia do idoso, caso a vítima da denúncia realizada seja uma pessoa idosa).
<b>Canais de comunicação:</b>
Disque Denúncia Municipal - 0800 092 14 07 e 0800 092 6644
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Imediato encaminhamento da denúncia para os órgãos competentes para a verificação da denúncia recebida.
<b>Formas de prestação:</b>
Por meio da ligação telefônica
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de recebimento da chamada telefônica que será encaminhada ao órgão responsável por averiguação de cada seguimento social (ex.: delegacia do idoso, caso a vítima da denúncia realizada seja uma pessoa idosa).
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>
<b>3.4 Acesso à Documentação Básica</b>
<b>O que é o serviço?</b>
Oferta de atendimento voltado para viabilizar o acesso do cidadão à Certidão de Nascimento, 1ª e 2ª vias, com o intuito de erradicar o sub-registro de nascimento, bem como promover direitos sociais a partir da documentação básica. O Atendimento é ofertado nas Unidades de Pronto Atendimento ao Cidadão Municipal (PAC).
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço.</b>



Para os casos de 2ª via da Certidão de Nascimento: apresentar cópia da certidão de nascimento extraviada ou cópia da carteira de identidade;  
Para os casos de 1ª via da Certidão de Nascimento: apresentar a Declaração de Nascido Vivo (DNV).

**Principais Etapas do Serviço:**

Procurar o atendimento presencial nas unidades PAC's para apresentação da demanda.

**Canais de comunicação:**

Diretamente nos postos de atendimentos nas unidades de Pronto Atendimento Municipal (PAC), nos endereços abaixo informados:

- 1) Unidade Galeria Espírito Santo. Endereço: Rua 24 de Maio, nº 119, Centro.
- 2) Shopping Phelippe Daou. Endereço: Avenida Camapuã, nº 2939, Cidade de Deus.

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Imediato

**Formas de prestação:**

Presencial

**Taxas e Preços:**

Gratuito

**Prioridade no Atendimento:**

Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).

**Manifestação do Usuário:**

Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



## 4. POLÍTICAS AFIRMATIVAS PARA AS MULHERES

### 4.1 Centro de Referência dos Direitos da Mulher – CRDM

#### O que é o serviço?

Trata-se de uma unidade pública voltada ao atendimento e acompanhamento social de mulheres que se encontram em situação de risco pessoal e social por ocorrência dos vários tipos de violência tipificados na Lei 11.340 – Lei Maria da Penha.

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Apresentar RG e CPF (original e cópia);

#### Principais Etapas do Serviço

Comparecer ao CRDM com os documentos pessoais para a acolhida inicial e agendamento de atendimentos/acompanhamentos.

#### Canais de comunicação:

Telefone: (92) 98842-2266

Endereço: Rua Araxá, 202, conjunto Duque de Caxias, Flores. O CRDM está localizado na Praça do conjunto Duque de Caxias.

#### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediato

#### Formas de prestação:

Presencial

#### Taxas e Preços:

Gratuito

#### Prioridade no Atendimento:

Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).

#### Manifestação do Usuário:

Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



## 4.2 Casa Ycamiabas – Serviço de Acolhimento para Mulheres Sobreviventes de Violência Doméstica e em Vulnerabilidade Social

### O que é o serviço?

Serviço de Acolhimento Institucional na modalidade abrigo ofertado à mulheres e seus filhos que estejam em situação de violência familiar ou de vulnerabilidade social, garantindo a proteção integral ao público alvo.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

É necessário o encaminhamento de outro órgão do sistema de proteção e de garantia de direitos para as mulheres solicitando o acolhimento.

### Principais Etapas do Serviço:

Conforme protocolo do Serviço

### Canais de comunicação:

Sigiloso

### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediato

### Formas de prestação:

Presencial

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).

### Manifestação do Usuário:

Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



## 5. POLÍTICA DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL

### 5.1 Cozinhas Comunitárias

#### O que é o serviço?

Equipamento público que oferta refeição pronta (almoço) gratuitamente à população em vulnerabilidade social e pessoal, contribuindo para a redução do quadro de vulnerabilidade social e insegurança alimentar e nutricional da população de baixa renda. São 6 (seis) cozinhas comunitárias em Manaus, que funcionam de segunda a sexta-feira, com a capacidade diária de ofertar 200 refeições (almoço) a partir das 11h00.

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Requisito:

Alimentação ofertada à população em situação de vulnerabilidade social.

Documentação:

Não precisa apresentar documentação.

Não precisa fazer cadastro na unidade.

Informações:

A oferta diária é limitada em 200 refeições (almoço).

#### Principais Etapas do Serviço

O usuário deve chegar com antecedência e aguardar o atendimento que inicia às 11h.

#### Canais de comunicação:

Presencialmente em uma das 6 Cozinhas Comunitárias:

- 1) Unidade PANAIR - Endereço: Rua Beira Mar, nº 10, Educandos;
- 2) Unidade COL. OLIVEIRA MACHADO: Endereço: Travessa Francisco de Queiroz, s/n, Colônia Oliveira Machado;
- 3) Unidade VILA DA FELICIDADE: Endereço: Rua São Sebastião, s/n, Comunidade Vila da Felicidade, Ceasa;
- 4) Unidade COL. ANTÔNIO ALEIXO: Endereço: Rua Padre Mário, nº 21, Comunidade 11 de Maio, Colônia Antônio Aleixo;
- 5) Unidade SANTO AGOSTINHO: Rua Jericó, s/n, esquina com Rua Jerusalém, Santo Agostinho;
- 6) Unidade VAL PARAÍSO: Endereço: Ramal Nova Esperança, s/n, Valparaíso.

#### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediata, obedecendo a capacidade de oferta de refeições no dia.

#### Formas de prestação:

Presencial

#### Taxas e Preços:



Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

## 5.2 Restaurantes Populares

### O que é o serviço?

Equipamento público que oferta refeição pronta (almoço) ao preço acessível de R\$ 1,00. Os Restaurantes Populares têm por objetivo de ofertar refeições nutricionalmente adequadas à população de baixa renda, vulnerabilizados socialmente e em situação de insegurança alimentar e nutricional; bem como promover a alimentação adequada e saudável, valorizando os hábitos alimentares regionais. Os Restaurantes Populares funcionam de segunda a sexta-feira, a partir das 11h00.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Requisitos:

Alimentação ofertada à população em situação de vulnerabilidade social.

Documentos:

Não precisa apresentar documentação.

Informações:

No Restaurante Popular localizado no Parque do Idoso a prioridade da oferta é para os idosos que frequentam as atividades de socialização e bem estar realizadas daquele espaço.

### Principais Etapas do Serviço:

O usuário deve chegar com antecedência e aguardar o atendimento que inicia às 11h.

### Canais de comunicação:

- 1) Restaurante Popular Parque do Idoso. Endereço: Av. Rio Mar, s/n, Nossa Senhora das Graças.
- 2) Restaurante Popular Compensa. Endereço: Rua Belo Horizonte, nº 10, Compensa.

### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediata, obedecendo a capacidade de oferta de refeições no dia.

### Formas de prestação:

Presencial



<b>Taxas e Preços:</b>
R\$ 1,00.
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).
<b>Manifestação do Usuário:</b>
Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

### 5.3 Programa Manaus Sem Fome – Restaurante Popular Prato do Povo

#### O que é o serviço?

É a ampliação na oferta de refeições prontas (almoço) a partir da implantação de novos restaurantes populares denominados Prato do Povo, que têm por objetivo ofertar refeições nutricionalmente adequadas, à população de baixa renda, vulnerabilizados socialmente e em situação de insegurança alimentar e nutricional; e também promover a alimentação adequada e saudável promovendo a valorização dos hábitos alimentares regionais.

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

Requisitos:

Alimentação ofertada à população em situação de vulnerabilidade social.

Documentos:

Não precisa apresentar documentação.

#### Principais Etapas do Serviço:

O usuário deve chegar com antecedência e aguardar o atendimento que inicia às 11h.

#### Canais de comunicação:

- Prato do Povo 1 – Viver Melhor 1  
Endereço: Rua Araporis, nº 236, Quadra 15, Conjunto Viver Melhor, Bairro Lago Azul.
- Prato do Povo 2 – Jorge Teixeira  
Endereço: Rua A1, s/nº, Bairro Jorge Teixeira.
- Prato do Povo 3 – Colônia Antônio Aleixo  
Endereço: Rua Francisco Abreu, nº 165, Bairro Colônia Antônio Aleixo.
- Prato do Povo 4 – Armando Mendes  
Endereço: Rua Itacolomi, nº 992, Bairro Armando Mendes
- Prato do Povo 5 – Tarumã  
Endereço: Rua 31, s/nº, Parque das Tribos, Bairro Tarumã-Açu



- Prato do Povo 6 – Grande Vitória  
Endereço: Rua dos Açaizeiros, nº 240, Bairro Grande Vitória
- Prato do Povo 7 – Parque São Pedro  
Endereço: Rua 29 de Julho, nº 133, Comunidade Parque São Pedro, Bairro Tarumã
- Prato do Povo 8 – Santa Etelvina  
Endereço: Avenida 7 de Maio, s/nº, Bairro Santa Etelvina
- Prato do Povo 9 – Nova Vitória  
Endereço: Rua Dr. Gilberto Saboia, nº 12, Comunidade Nova Vitória, Bairro Santa Inês
- Prato do Povo 10 – Novo Israel  
Endereço: Avenida Cristã, nº 79, Bairro Novo Israel

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Imediata, obedecendo a capacidade de oferta de refeições no dia.

**Formas de prestação:**

Presencial

**Taxas e Preços:**

- Prato do Povo 1 – Viver Melhor 1: Gratuito
- Prato do Povo 2 – Jorge Teixeira: Gratuito
- Prato do Povo 3 – Colônia Antônio Aleixo: Gratuito
- Prato do Povo 4 – Armando Mendes: Gratuito
- Prato do Povo 5 – Tarumã: Gratuito
- Prato do Povo 6 – Grande Vitória: Gratuito
- Prato do Povo 7 – Parque São Pedro: Gratuito
- Prato do Povo 8 – Santa Etelvina: Gratuito
- Prato do Povo 9 – Nova Vitória: Gratuito
- Prato do Povo 10 – Novo Israel: Gratuito

**Prioridade no Atendimento:**

Ordem de chegada, obedecendo as prioridades legais (pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário).

**Manifestação do Usuário:**

Para o registro de Elogios, Solicitações, Denúncias, Sugestões, Dúvidas ou Reclamações do serviço prestado, acesse nossa Ouvidoria através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>