

## **Perguntas e Respostas frequentes**

### **Departamento de Proteção Social Básica**

#### **O que é CRAS?**

É uma unidade pública do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) que atua como porta de entrada para os serviços socioassistenciais em uma comunidade, ele tem como objetivo principal prevenir situações de risco social e fortalecer os vínculos familiares e comunitários, oferecendo serviços, programas e benefícios sociais a famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade ou risco social.

#### **Como as famílias têm acesso ao CRAS?**

- Demanda espontânea das famílias e indivíduos;
- Pela busca ativa de família realizada pelos técnicos;
- Encaminhamento realizado pela rede socioassistencial e pelos serviços das demais políticas públicas (Saúde, educação, cultura, esporte, habitação e outros).

#### **Quais são as principais atribuições do CRAS?**

As principais atribuições dos funcionários do CRAS, podem ser distribuídas da seguinte forma:

- Atendimento e acompanhamento familiar;
- Atendimento direto e indireto do serviço de convivência e fortalecimento de vínculos;
- Atividades envolvendo grupos de famílias da comunidade;
- Cadastro, recadastramento, atualização cadastral do Cadastro Único;
- Concessão de benefícios eventuais, com o intuito de superar vulnerabilidades temporárias;
- Encaminhamento para o mercado de trabalho;
- Encaminhamento para a rede socioassistencial e demais órgãos públicos, conforme o caso;

#### **Para que o Cadastro Único é utilizado?**

O CadÚnico é um instrumento que possibilita a identificação e a caracterização socioeconômica das famílias brasileiras de baixa renda e serve como a “Porta de Entrada” para diversos programas, projetos, serviços e benefícios socioassistenciais, que utilizam suas informações para identificar e selecionar seus beneficiários(as), tais como: Programa Bolsa Família, Auxílio Gás dos Brasileiros, Benefício de Prestação Continuada - BPC, Tarifa Social de Energia Elétrica, Tarifa Social de Água, Isenção da Taxa de Inscrição em Concursos Públicos, Identidade Jovem - ID Jovem, Carteira do Idoso e muitos outros.

#### **Quem pode estar inscrito no Cadastro Único?**

Podem ser cadastradas no CadÚnico:

- Famílias de baixa renda são aquelas com renda mensal por pessoa (renda per capita) igual ou inferior a ½ salário mínimo.

- Famílias com renda superior a esse perfil poderão ser incluídas no Cadastro Único, desde que estejam pleiteando ou participem de programas ou serviços sociais implementados em nível federal, estadual ou municipal.

### **Como fazer para se inscrever no Cadastro Único?**

A família que se enquadra nos critérios de rendas acima e ainda não está inscrita no Cadastro Único deve procurar o Centro de Referência de Assistência Social - CRAS de seu território. As informações registradas no Cadastro Único são prestadas por meio de uma entrevista com o Responsável pela Unidade Familiar - RUF, pessoa responsável por prestar as informações ao CadÚnico em nome da família e que pode ser um dos dois seguintes: Responsável Familiar - RF (integrante da família com pelo menos 16 anos, referencialmente do sexo feminino); ou Representante Legal - RL (não membro da família, legalmente responsável por menores de 16 anos ou incapazes e responsável por prestar as informações ao CadÚnico, quando não houver RF). Devem ser apresentados pelo RUF os documentos de todas as pessoas da família, moradores do domicílio, principalmente o CPF. As informações das famílias são coletadas pelos entrevistadores sociais, que podem registrar os dados diretamente no Sistema do Cadastro Único ou no formulário impresso.

### **Onde posso realizar ou atualizar o meu Cadastro Único?**

O Responsável pela Unidade Familiar - RUF deve comparecer ao CRAS da abrangência do bairro onde reside, munido da documentação familiar, e procurar o CRAS Centro de Referência de Assistência Social para se inscrever ou atualizar seu cadastro.

Se for pessoa em situação de rua, poderá procurar o Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua - Centro Pop.

### **Quando devo atualizar o meu Cadastro Único?**

- Sempre que houver alteração nas informações específicas da família, ou seja, na composição familiar, endereço, renda, documentação do RUF ou dos integrantes, série escolar ou em caso de mudança de escola das crianças ou adolescentes; ou
- No prazo máximo de 24 meses (dois anos) contados da data da última entrevista.

### **Com o Cadastro Único, eu e minha família, imediatamente, somos incluídos em programas, serviços e passamos a receber benefícios sociais?**

O cadastramento no Cadastro Único não garante a participação em programas, serviços ou o recebimento de benefícios sociais, como o Programa Bolsa Família, por exemplo. A participação depende do atendimento aos critérios específicos para cada programa. Vale ressaltar que quem seleciona as famílias para serem beneficiárias dos programas sociais são os órgãos responsáveis por

essas políticas em suas respectivas esferas governamentais e não a gestão municipal do Cadastro Único.

### **Pessoas que moram sozinhas podem fazer o Cadastro Único?**

Sim, podem se cadastrar no Cadastro Único, as famílias unipessoais (família de uma pessoa) inclusão ou recadastramento só poderá ser realizado com visita domiciliar, de acordo com a Lei nº 15.077/2024. Se for pessoa em situação de rua, poderá procurar o **Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua - Centro Pop**.

## **Cartão Cesta Cheia, Família Feliz**

### **Como funciona o cartão Cesta Cheia, Família Feliz?**

O Cartão faz parte do Programa de Segurança alimentar do município de Petrópolis, portanto, só pode ser utilizado para compra de produtos alimentícios em estabelecimentos da nossa cidade. O valor do benefício é de R\$ 120,00 e não é acumulativo de um mês para o outro. É recarregado, geralmente, no dia 15 de cada mês e pode ser utilizado até o dia 09 do mês seguinte. Entre o dia 10 e o dia da recarga, os cartões ficam bloqueados para utilização até a entrada do novo crédito.

### **Como faço para ser incluído(a) no Programa Cartão Cesta Cheia, Família Feliz?**

Para ser incluído(a) no Programa, o(a) responsável pela família deve ir ao CRAS mais próximo de sua residência e solicitar atendimento com um técnico, pois são eles que fazem os relatórios solicitando a inclusão das famílias no Programa, de acordo com a avaliação da situação familiar. Após o envio do relatório pela equipe do CRAS, a família entra na fila de espera do Cartão, por ordem de risco à segurança alimentar e, após liberação, é concedido 1 (um) cartão por núcleo familiar.

### **Quais os critérios para participar do Programa Cartão Cesta Cheia, Família Feliz?**

Os critérios de elegibilidade do Programa são:

- Socioeconômico, com base nos princípios de Assistência Social;
- Famílias com perfil Programa Bolsa Família – CADASTRO ÚNICO;
- Famílias com maior número de crianças – baixo peso e sobrepeso (de acordo com diagnóstico do PSF ou posto de saúde);
- Famílias com pessoas idosas e/ou pessoas com deficiência;
- Famílias com pessoas que necessitam de dieta alimentar, em condição referida ou de doença diagnosticada pelo PSF ou outros postos de saúde, como: diabéticos, hipertensos dentre outros.
- Famílias em situação de desnutrição/carência alimentar;

- Famílias em situação de desemprego, sem possibilidade de renda e sem condições de se manterem;
- É exclusivo para moradores de Petrópolis/RJ.

### **Onde posso utilizar o Cartão Cesta Cheia, Família Feliz?**

Atualmente o Cartão é administrado pela empresa Biq Benefícios LTDA., e pode ser utilizado em todos estabelecimentos credenciados pela mesma, como por exemplo, supermercados, mercadinhos de bairro, mercearias, padarias, açougues, e quitandas, desde que estejam localizados dentro do município de Petrópolis, pois trata-se de um benefício municipal.

## **Programa Aluguel Social**

### **O que é o Aluguel Social?**

O Aluguel Social é um benefício assistencial, não definitivo, destinado a atender necessidades advindas da destruição total ou parcial do imóvel próprio e residencial do beneficiário, decorrente de calamidade pública ou de remoções emergenciais de pessoas residentes em áreas de risco.

### **A quem se destina?**

Pessoas desabrigadas ou desalojadas, que tiveram seus imóveis próprios, interditados ou destruídos em função de calamidade pública ou de remoções emergenciais de pessoas residentes em áreas de risco.

### **Como requerer ao Aluguel Social?**

Para informações iniciais, orientações e atendimento técnico é importante que o usuário dirija-se ao CRAS de abrangência do local onde reside.

### **É necessário recadastrar o benefício do Programa Aluguel Social?**

Sim. O cadastramento é realizado a cada 12 meses e as famílias são convocadas a comparecer, munidos da documentação obrigatória que também é informada na ocasião do chamamento.

## **Programa Criança Feliz**

## O que é o Programa Criança Feliz?

O Programa Criança Feliz surge como uma importante ferramenta para que famílias com crianças entre zero e seis anos ofereçam a seus pequenos meios para promover seu desenvolvimento integral. É uma estratégia alinhada ao Marco legal da Primeira Infância que traz as diretrizes para a formulação e a implementação de políticas públicas para a primeira infância em atenção à especificidade e à relevância dos primeiros anos de vida no desenvolvimento infantil e no desenvolvimento do ser humano.

## Qual o objetivo do programa?

Apoiar a gestante e a família na preparação para o nascimento e nos cuidados perinatais

Colaborar no exercício da parentalidade, fortalecendo os vínculos e o papel das famílias para o desempenho da função de cuidado, proteção e educação de crianças na faixa etária de até seis anos de idade

Mediar o acesso da gestante, das crianças na primeira infância e das suas famílias às políticas e serviços públicos de que necessitem;

Integrar, ampliar e fortalecer ações de políticas públicas voltadas para as gestantes, crianças na primeira infância e suas famílias

## Quem pode participar?

Gestantes, crianças de até 3 (três) anos e suas famílias inscritas no Cadastro Único

Crianças de até 6 (seis) anos e suas famílias beneficiárias do BPC

Crianças de até 6 (seis) anos afastadas do convívio familiar em razão da aplicação de medida protetiva prevista no Estatuto da Criança e do Adolescente

Crianças de até 72 (setenta e dois) meses inseridas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico, que perderam ao menos um de seus responsáveis familiares, independente da causa de morte, durante o período Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) decorrente da Covid-19

## Como funciona o Programa?

O Programa Criança Feliz se desenvolve através de visitas domiciliares. As visitas são ações desenvolvidas pelos visitadores na residência da família incluída no programa. Elas representam uma estratégia de aproximação dos serviços com a família atendida e, por isso, favorecem um reconhecimento mais preciso das características, potencialidades e necessidades de cada contexto, resultando em propostas de intervenção singulares, pertinentes a cada realidade. Crianças de **0 a 3 anos** recebem visita **semanalmente**, crianças de **3 a 6 anos** (BPC) e **gestantes** recebem visita **quinzenalmente**.

## **Quem participa do Programa recebe algum valor extra no Bolsa Família?**

Não. As famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família são público prioritário para o Programa Criança Feliz. Mas sua participação no Programa Criança Feliz é voluntária. As visitas e os acompanhamento feitos pelo Programa Criança Feliz não impactam no recebimento dos benefícios do Programa Bolsa Família.

## **Como faço para participar do Programa Criança Feliz?**

### **Como participar?**

1. **Atualize seus dados no CadÚnico:** Mantenha as informações da sua família atualizadas no Cadastro Único.
2. **Procure o CRAS local:** Dirija-se ao **Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)** mais próximo de sua residência. Em Petrópolis, há unidades em diversos bairros.
3. **Solicite o ingresso no programa:** No CRAS, informe seu interesse em participar do Programa Criança Feliz.
4. **Aguarde o contato:** Se houver vagas disponíveis, a equipe do programa entrará em contato para agendar a visita domiciliar.

## **Departamento de Proteção Social Especial**

### **O que é o CREAS?**

O **CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social)** é um serviço público que ajuda pessoas e famílias que estão passando por situações difíceis, como violência doméstica, abuso, exploração, abandono, ou qualquer outro tipo de violação de direitos.

Ele faz parte da assistência social do governo e oferece atendimento especializado, com profissionais como assistentes sociais e psicólogos, que acompanham e orientam as pessoas para que elas possam superar esses problemas.

No CREAS, as pessoas recebem apoio para garantir seus direitos e melhorar sua qualidade de vida, com atendimento individual e em grupo, além de encaminhamentos para outros serviços, como saúde, educação e justiça, quando necessário.

O CREAS também trabalha em parceria com outras instituições, como escolas, hospitais e órgãos de segurança, para proteger e garantir o bem-estar das pessoas atendidas.

### **Quais são os casos mais atendidos pelo CREAS?**

#### **Violência doméstica e familiar:**

Atendimento a vítimas de violência física, psicológica, sexual ou moral dentro do ambiente familiar.

**Abuso e exploração sexual:**

Atendimento a crianças, adolescentes e adultos que sofreram abuso ou exploração sexual.

**Situações de abandono e negligência:**

Casos em que crianças, adolescentes, idosos ou pessoas com deficiência são deixados sem cuidados básicos.

**Violência contra crianças e adolescentes:**

Atendimento a vítimas de maus-tratos, exploração do trabalho infantil, ou outras formas de violência.

**Violência contra idosos e pessoas com deficiência:**

Atendimento a vítimas de abusos ou negligência por parte de familiares ou cuidadores.

**Situações de risco social e pessoal:**

Vítimas de tráfico de pessoas, usuários de drogas e outras situações que colocam a pessoa em vulnerabilidade.

**Apoio a famílias em conflito ou crise:**

Atendimento a famílias que enfrentam problemas graves, como dependência química, conflitos familiares, entre outros.

**Em caso de violência/maus tratos e situação de vulnerabilidade social de idosos e/ou pessoas com deficiência onde devo denunciar?**

As denúncias devem ser feitas através do Disque 100, canal de denúncias de violações de direitos humanos. O serviço é gratuito e anônimo, permitindo que qualquer pessoa denuncie casos de violação de direitos humanos.

**O que é o Centro POP?**

O **Centro POP** (Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua) é um serviço público que oferece apoio especializado a pessoas que vivem nas ruas. Ele faz parte da **assistência social** e tem como objetivo garantir direitos, promover a cidadania e facilitar a reintegração social dessas pessoas.

**O que o Centro POP oferece?**

- **Acolhimento e escuta qualificada:** Profissionais capacitados, como assistentes sociais e psicólogos, estão disponíveis para ouvir e orientar os usuários.
- **Alimentação:** Oferece refeições e lanches durante o dia.
- **Higiene pessoal:** Banheiros e lavanderia para cuidados pessoais e limpeza de roupas.
- **Guarda de pertences:** Espaço seguro para armazenar objetos pessoais.
- **Emissão de documentos:** Auxílio na obtenção ou regularização de documentos como RG, CPF e Carteira de Trabalho.
- **Encaminhamentos:** Direcionamento para serviços de saúde, educação, trabalho e outros benefícios sociais.

- **Atividades de convivência:** Oficinas culturais, esportivas e de capacitação profissional para promover o protagonismo e a participação social.

### **Quem pode utilizar?**

O Centro POP atende **adultos**, que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência.

### **Como acessar?**

O serviço é **gratuito** e pode ser acessado de forma espontânea, sem necessidade de agendamento ou documentação prévia. O endereço do Centro POP também pode ser utilizado como referência para inclusão no Cadastro Único e acesso a benefícios sociais.

### **O que é o NAPE?**

O Núcleo de Atendimento Psicológico Especializado Infantojuvenil (Nape-IJ), mantido pela Secretaria de Assistência Social. Criada para dar mais celeridade aos casos de suspeita de abuso sexual em crianças e adolescentes, a medida visa o maior cuidado com os menores de idade que passam por violência sexual, de forma que sejam atendidos por especialista para realizar a escuta qualificada sobre a ocorrência.

### **O que é o Núcleo de Integração Social - NIS?**

O **Núcleo de Integração Social (NIS)** é uma unidade pública da Prefeitura de Petrópolis, localizada no bairro Alto da Serra, dedicada ao acolhimento e apoio a pessoas em situação de rua. O NIS oferece abrigo temporário, alimentação, higiene pessoal e acompanhamento psicossocial.

Além do acolhimento, o NIS desenvolve projetos de reintegração social, como hortas comunitárias, que incentivam a participação dos usuários e promovem a autoestima e a capacitação para o mercado de trabalho.

O NIS é coordenado pela Secretaria de Assistência Social de Petrópolis e funciona em parceria com outras entidades e órgãos municipais para garantir o acesso a direitos e a reintegração social das pessoas atendidas.

### **O Centro de Acolhimento Gabriel Vila Real é para atender qual tipo de situação?**

O **Centro de Acolhimento Gabriel Vila Real da Rocha**, localizado na Rua Floriano Peixoto, no Centro de Petrópolis, RJ, foi inaugurado em abril de 2024 com o objetivo de oferecer abrigo temporário e apoio a famílias em situações pós desastres naturais.

### **Quem tem direito ao acolhimento neste abrigo?**

Somente para vítimas de situações de chuvas que ocasionam inundações e deslizamentos de terra e que se encontram desabrigadas.



O acesso ao abrigo é feito pela Secretaria de Assistência Social do município, que avalia a situação e encaminha os casos que precisam de acolhimento.

## **O que são as Casas de Acolhida em Petrópolis?**

As **Casas de Acolhida** em Petrópolis são unidades da **Secretaria de Assistência Social** que oferecem abrigo temporário e apoio a pessoas em situação de vulnerabilidade social. Essas casas têm como objetivo garantir a proteção, dignidade e reintegração social dos acolhidos, promovendo a convivência familiar e comunitária.

## **Tipos de Casas de Acolhida em Petrópolis:**

### **1. Casa da Acolhida Masculina, Feminina:**

Destinadas ao acolhimento provisório e excepcional de adolescentes em situação de risco pessoal e social, cujas famílias ou responsáveis encontram-se temporariamente impossibilitados de cumprir sua função de cuidado e proteção. Nessas casas, são intensificadas as atividades pedagógicas e o trabalho de autonomia dos adolescentes, buscando a inserção em atividades laborativas e cursos profissionalizantes.

### **2. Família Acolhedora:**

Este serviço é uma modalidade de acolhimento para crianças e adolescentes vítimas de violência, que precisaram ser afastadas do seu núcleo familiar por estarem em situação de risco. Ao invés de serem colocadas em abrigos institucionais, são direcionadas temporariamente para a residência de famílias voluntárias, cadastradas e capacitadas para esse fim. As famílias habilitadas são acompanhadas pela equipe técnica, recebendo apoio necessário enquanto permanecem com as crianças. Esse modelo visa oferecer um lar seguro, carinhoso e afetivo, assegurando o desenvolvimento e o direito à convivência familiar e comunitária.

## **Como Acessar os Serviços?**

Para ter acesso às Casas de Acolhida, é necessário que a pessoa ou família esteja em situação de risco ou vulnerabilidade social. O encaminhamento pode ser feito por meio do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (**CREAS**), que atuam como porta de entrada para os serviços socioassistenciais. Além disso, a Secretaria de Assistência Social de Petrópolis está disponível para orientações e encaminhamentos.